

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ในยุคนี้บ่อยคนมักที่ไม่รู้จัก “อินเทอร์เน็ต” รูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารชนิดใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงการสื่อสารจากทุกมุมโลกเข้าไว้ด้วยกัน คล้ายกับการย่อโลกมาใส่ไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายที่ทันสมัยผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ได้

จากสังคมที่แต่เดิมมีศูนย์กลางอยู่ที่เครือข่ายวิทยุ โทรทัศน์ และ โทรศัพท์ มาสู่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่อุดมไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร ก้าวสู่สังคมดิจิทัล (Digital Society) ทำให้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ใช้อินเทอร์เน็ตในการจับจ่ายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ฟังการถ่ายทอดวิทยุผ่านอินเทอร์เน็ต ลงทุนผ่านอินเทอร์เน็ต จำนองบ้านผ่านอินเทอร์เน็ต ติดตามการขนส่งพัสดุผ่านอินเทอร์เน็ต รับข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สนทนาโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งทำกิจกรรมการเมืองผ่านอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งสื่อสารรักกันผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตยังถือเป็นช่องทางกระจายสินค้าหรือตลาดได้อีกทางหนึ่ง โดยการซื้อขายผ่านเว็บเพจ และทำการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต การซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตมีการเติบโตอย่างรวดเร็วเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่ำกว่าวิธีอื่น ๆ แต่ก็อาจมีข้อเสียคือผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบสินค้าได้จริง ถึงแม้ว่าในทางการค้ายังไม่เติบโตอย่างที่คาดไว้ก็ตาม

อินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวันของทุกคน และจะมีอิทธิพลอย่างมากในโลกยุคต่อไป เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจัดเป็นสื่อชนิดหนึ่งมันจึงมีอิทธิพลกับทุก ๆ คนเหมือนกับวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทในด้านต่าง ๆ ดังนี้

บทบาทในสถานศึกษา คือ ใช้ในการเรียนการสอนรวมถึงใช้ในงานบริหารโรงเรียน
บทบาทในงานวิศวกรรม คือ จะทำงานตั้งแต่การลอกเขียนแบบ ออกแบบโครงสร้างสถาปัตย์ คำนวณ โครงสร้าง

บทบาทในด้านวิทยาศาสตร์ คือ ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์

บทบาทในด้านธุรกิจ คือ จัดเก็บข้อมูลได้มากและเร็วและถูกต้อง

บทบาทในด้านธนาคาร คือ การหาอัตราดอกเบี้ย การใช้บริการ ATM

บทบาทในด้านร้านค้าปลีก คือ ให้บริการลูกค้าเช่น ให้บริการชำระค่าน้ำค่าไฟ

บทบาทในด้านวงการแพทย์ คือ เก็บประวัติคนไข้ ควบคุมการรับจ่ายยา ตลอดจนอยู่ในอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ เช่น เครื่องมือผ่าตัด

บทบาทในด้านโทรคมนาคมและการสื่อสาร คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกันคุยกัน คอมพิวเตอร์สื่อสารกับโทรศัพท์บ้านหรือที่ทำงาน การจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต

บทบาทในด้านอุตสาหกรรม คือ วางแผนการผลิต เวลาผลิต การผลิตสินค้า ควบคุมระบบการผลิตทั้งหมด

บทบาทในด้านวงการราชการคือ งานทะเบียนราษฎร นับคะแนนเลือกตั้ง ประกาศผลการเลือกตั้ง การศึกษาธิการ เก็บข้อมูล

ดังที่เราจะเห็นได้จากบริษัทและหน่วยงานองค์กรแทบทั้งหมดจะมีโฮมเพจเป็นของตนเองเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กรอย่างละเอียดในอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตจะมีผลกระทบต่อทุกคนในทุกสาขาอาชีพ และจะเป็นสิ่งหนึ่งซึ่งช่วยให้เกิดการไหลของกระแสวัฒนธรรมอย่างรวดเร็วในโลกสมัยใหม่ จึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษาทุกคนจำเป็นต้องศึกษาอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถก้าวทันโลกได้

ทุกวันนี้บทบาทของการสื่อสารในระบบอินเทอร์เน็ตยังมีแนวโน้มที่สำคัญมากขึ้น ด้วยเหตุนี้เยาวชนรุ่นหลังจึงควรเรียนรู้และเข้าใจระบบการสื่อสารนี้ด้วย

ซึ่งในขณะที่เดียวกันจากสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสำรวจล่าสุดเมื่อประมาณเดือนกันยายน พ.ศ. 2546 ประมาณว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ทั่วโลก 677 ล้านคน ซึ่งนับว่าใกล้เคียงกับจำนวนในปี ค.ศ. 2005 จะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกถึง 1,000 ล้านคน ในบรรดาประเทศที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด 25 ประเทศดังกล่าว นำโดยสหรัฐอเมริกา ซึ่งจากประชากร 291 ล้านคน มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสูงถึง 179 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.7 ประเทศจีนจัดว่าเป็นประเทศที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากตามมาเป็นอันดับที่สอง คือมีอยู่ 68 ล้านคน แต่ที่น่าสนใจคือมีอัตราการเติบโตถึงกว่า 200 เปอร์เซ็นต์ต่อปี ซึ่งเป็นไปได้แน่ที่ภายใน 1-2 ปี ประเทศจีนจะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก เหตุเพราะว่าฐานประชากรที่มีอยู่สูงถึง 1.3 พันล้านคน ประเทศที่ 3 ตามมาคือประเทศญี่ปุ่น มีผู้ใช้ 59 ล้านคน แต่อัตราการเติบโตของคนที่ใช้ต่ำ คืออยู่ที่ปีละ 25 เปอร์เซ็นต์ ประเทศอินเดียมีประชากร 1,067 ล้านคนใหญ่เป็นอันดับสองของโลก มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับที่ 10 คือมีผู้ใช้อยู่ประมาณ 16.6 ล้านคน คิดเป็นเพียงร้อยละ 1.6 ของประชากรเท่านั้น แต่สิ่งที่น่าสนใจคือในระยะหลังนี้มีอัตราการเติบโตถึงปีละ 231.6 เปอร์เซ็นต์ และด้วยฐานของประชากรที่ใหญ่มาก และมีกลุ่มคนที่ใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในอัตราส่วนสูง จึงเป็นไปได้ว่าประเทศอินเดียจะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมมากเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก สำหรับประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มี 3 ประเทศที่ติดอันดับ กล่าวคือ อันดับหนึ่ง มาเลเซีย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 7.8 ล้านคน อันดับสอง

ไทย 4.8 ล้านคน และอันดับสาม อินโดนีเซีย 4.0 ล้านคน สำหรับประเทศไทยมีข้อน่าสังเกตว่าแม้ประเทศไทยจะมีประชากรมากกว่ามาเลเซียถึงเกือบเป็น 3 เท่า แต่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่าเป็นเท่าตัว เหตุผลอาจเป็นด้วยประเทศไทยไม่ได้มีการวางระบบเครือข่ายไว้อย่างเป็นระบบ ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานรองรับที่ดีพอ ในขณะที่มาเลเซียเขาจะวางระบบดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีนโยบายกระจายโอกาสด้านสื่อสารขณะนี้ไว้อย่างชัดเจน โดยเขาจัดให้เป็นนโยบายหลักของประเทศ ในขณะที่ในประเทศไทยมีความไม่แน่นอนในแนวทาง และก็ยังไม่มีข้อตกลงกันชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านสื่อสารณะดังกล่าว ประกอบกับแนวทางการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการศึกษา เพื่อรองรับกลุ่มคนที่ต้องเรียนทั้งในระบบและนอกระบบอีกกว่า 16 ล้านคนนั้น ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ข้อน่าสังเกตอีกประการหนึ่งคือ จำนวน 25 ประเทศหลักมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรวมแล้ว 600 ล้านคน แต่ส่วนที่เหลือทั้งโลกรวมกันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพียง 77 ล้านคน ซึ่งประเทศที่เหลือดังกล่าว ส่วนหนึ่งเป็นประเทศขนาดเล็ก ประเทศที่ยากจน อยู่ในโลกอาหรับ อเมริกาใต้ แอฟริกา เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าโลกนี้ยังมีความแตกต่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงมาก ดังที่เรียกว่า Digital Divided อย่างไรก็ตาม ด้วยอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกที่มากถึงปีละ 87.6 เปอร์เซ็นต์ จึงจะเห็นได้ว่าในอีกไม่นาน คนผู้มีอายุในวัยทำงานทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นประเทศยากจนหรือพัฒนาแล้ว คงจะใช้การสื่อสารยุคใหม่นี้ จากกล่าวได้ว่า หากไม่เป็นเด็กไม่รู้หนังสือ หรือด้อยการศึกษาไม่สามารถอ่านเขียนได้ หรือไม่ก็อายุมากจนไม่มีความจำ และสติปัญญาเหลืออยู่เท่านั้น ที่จะไม่ได้อินเทอร์เน็ต

ในส่วนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของคนในประเทศไทยส่วนใหญ่เปิดเผยสำรวจการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมของคนไทยอายุ 6 ขวบขึ้นไป พบว่า ปัจจุบันมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ประมาณ 16 ล้านคน หรือ 26.8% ของประชากร เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ที่มีจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 15.39 ล้านคน

ด้านผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2550 มีสัดส่วน 9.32 ล้านคน คิดเป็น 15.5% เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ที่มีผู้ใช้งาน 8 ล้านคน โดยพบว่ากรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ 40.2% และ 29.9% ตามลำดับ รองลงมาคือ ภาคกลาง 27.5% และ 15.7% ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าภาคอื่น ๆ คือ 22.9% และ 11.9% เป็นต้น

ในขณะที่เดียวกันจะเห็นได้ว่าเมืองพัทยา เป็นแหล่งที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีการเปิดให้บริการด้านธุรกิจอินเทอร์เน็ต โดยมีจำนวนถึง 546 ร้าน ซึ่งในจำนวนนี้ได้มีการจดทะเบียนในรู้แบบร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่อีกด้วย และยังมีที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดตั้งเป็นรูปแบบร้านอยู่เป็นจำนวนมาก

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นว่าธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตในเมืองพัทยา มีความสำคัญมาก เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และต้องการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวที่อยู่ต่างประเทศโดยการใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร เพื่อความสะดวกและมีราคาถูกมากกว่าการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อนำผลที่ศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการแสวงหาโอกาสการทำธุรกิจ
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง แก่ผู้ที่สนใจในเรื่องพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน
2. โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 50 ถึง 15 เมษายน 51 ดังนั้นประชากรจึงหมายถึงรวมในช่วงที่ศึกษาเท่านั้น
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
4. เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย และเป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบสามารถตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่

2.1 วัน หมายถึง เป็นวันในสัปดาห์ที่อยู่ระหว่างวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์

2.2 ระยะเวลา หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้ในแต่ละวันและความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ รูปแบบของการใช้บริการ หมายถึง ความสะดวก การเลือกเข้าเว็บไซต์ตามร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตเมืองพัทยา

2.3 สถานที่ หมายถึง การเรียนรู้สื่อที่ให้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตพื้นฐานและจุดประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในเขตเมืองพัทยา

2.4 ราคาค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ แหล่งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามร้านบริการอินเทอร์เน็ต ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ตามความเป็นจริง

2.5 การใช้ภาษาบนอินเทอร์เน็ต หมายถึง การเลือกใช้ภาษาในการเข้าเว็บไซต์ เช่น การเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ

2.6 การเลือกเข้าเว็บไซต์ (Website) หมายถึง การเลือกบริการเข้าถึงข้อมูลที่สามารถเห็นทั้งตัวอักษรและภาพได้พร้อมกัน

3. อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่มีความแตกต่างกันในด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยใช้เกณฑ์วิธีความคุมการขนส่งข้อมูลแบบทีซีพี/ ไอพี (TCP/ IP) ในการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันในอินเทอร์เน็ต

4. ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอำนาจการตัดสินใจเลือกใช้ได้ด้วยตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ระดับรายได้
 - 1.5 อาชีพ
2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชน
 - 2.1 วัน
 - 2.2 ระยะเวลา
 - 2.3 สถานที่
 - 2.4 ราคาค่าใช้จ่าย
 - 2.5 การใช้ภาพบนอินเทอร์เน็ต
 - 2.6 การเลือกเข้าเว็บไซต์