

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารถือเป็นกระบวนการสำคัญในการขับเคลื่อนไปของสังคมมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การที่มนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ตั้งแต่การรวมตัวกันเป็นครอบครัว ชุมชน เผ่าพันธุ์ จนกระทั่งการรวมตัวเป็นสังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศนั้น เกิดจากการสื่อสารเป็นพื้นฐาน จึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารเปรียบเสมือนสายใยที่ผูกโยงคนในสังคมเข้าไว้ด้วยกัน

การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต (Internet) สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์จำนวนมากกว่า 200 ล้านเครื่องจากทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน จนเปรียบเสมือนใยแมงมุมที่ครอบคลุมทั่วโลก ทำให้มีข้อมูลข่าวสารจำนวนมากมหาศาลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในแง่ธุรกิจ การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม ความบันเทิง ฯลฯ ที่สามารถส่งผ่านกันได้อย่างทั่วถึงในเครือข่ายแห่งนี้ อินเทอร์เน็ตจึงก้าวเข้ามาเป็นอีกหนึ่งช่องทางการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทและอิทธิพลต่อวิถีชีวิตผู้คนในสังคมโลกอย่างมาก เห็นได้จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกที่เพิ่มขึ้น

โดยปัจจุบัน มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก¹ มีจำนวนถึง 1,133,408,294 คน จากจำนวนประชากรทั่วโลก 6,574,666,417 คน และมีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบปี ค.ศ. 2000 – 2007 ในแต่ละภูมิภาคทั่วโลกตั้งแต่ 113.7% จนถึง 640.3% ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

¹ “World Internet Usage and Population Statistics,” Neilson in [internetworldstats](http://www.internetworldstats.com/stats.htm), <<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>>, 10 June 2007.

ตารางที่ 1.1
แสดงสถิติจำนวนประชากรและผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก²

พื้นที่	ประชากร ทั้งหมด โดยประมาณ (2007)	ประชากร ทั้งหมด โดยประมาณ (ร้อยละ)	จำนวนผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต (มิถุนายน 2007)	จำนวนผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ)	อัตราการ เพิ่มขึ้น (2000- 2007)
แอฟริกา	933,448,292	14.2 %	33,421,800	2.9 %	640.3 %
เอเชีย	3,712,527,624	56.5 %	409,421,115	36.0 %	258.2 %
ยุโรป	809,624,686	12.3 %	319,092,225	28.2%	203.6 %
ตะวันออกกลาง	193,452,727	2.9 %	19,424,700	1.7 %	491.4 %
อเมริกาเหนือ	334,538,018	5.1 %	230,987,282	20.4%	113.7 %
ลาตินอเมริกา / แคริบเบียน	556,606,627	8.5 %	102,304,809	9.0 %	466.2 %
หมู่เกาะในมหาสมุทร แปซิฟิก/ออสเตรเลีย	34,468,443	0.5 %	18,756,363	1.7 %	146.2 %
จำนวนรวมทั่วโลก	6,574,666,417	100.0 %	1,133,408,294	100.0 %	214%

แม้แต่ในประเทศไทยเอง ก็มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นสูงอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2537 - 2550 ดังตารางต่อไปนี้

² "World Internet Usage and Population Statistics," Neilson in [internetworldstats](http://www.internetworldstats.com/stats.htm) <<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>>, 10 June 2007.

ตารางที่ 1.2
แสดงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2534 - 2550³

ปีพุทธศักราช	จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	ที่มาของข้อมูล
2534	30	NECTEC
2535	200	NECTEC
2536	8,000	NECTEC
2537	23,000	NECTEC
2538	45,000	NECTEC
2539	70,000	NECTEC
2540	220,000	NECTEC/Internet Thailand
2541	670,000	NECTEC/Internet Thailand
2542	1,500,000	ISP Club/NECTEC
2543	2,300,000	ISP Club/NECTEC
2544	3,500,000	NSO/NECTEC
2545	4,800,000	NECTEC
2546	6,000,000	NECTEC
2547	6,970,000	NECTEC
2548	9,909,000	NECTEC
2549	11,413,000	NECTEC
2550	13,416,000	NECTEC

ไม่เพียงแต่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเท่านั้น บริการบนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันก็มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นมารองรับข้อมูลและความต้องการของผู้ใช้ในหลากหลายด้าน เช่น กรณีของน้องขวัญ⁴ นักเรียนไทยคนแรก ที่ได้รับทุนการศึกษาจาก

³ หน่วยปฏิบัติการวิจัยเทคโนโลยีเครือข่าย, "Internet User,"

<<http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser.php?Sec=internetuser>>, พฤษภาคม 2550.

⁴ "เด็กไทยอัจฉริยะรับทุนบอสตัน ใช้อินเทอร์เน็ต Search engine เป็นช่องทาง," ไทยรัฐ <<http://www.thairath.co.th>>, พฤษภาคม 2550

มหาวิทยาลัยบอสตัน (Boston University Trustee Scholarship) โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลักในการสมัครเข้ารับทุนนี้ เริ่มตั้งแต่การค้นหาทุนไปจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการตอบรับทุน และกรณีเหตุการณ์การรัฐประหาร⁵ เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2549 เว็บไซต์ข่าวเป็นเว็บที่มีคนเข้าเยี่ยมชมมากที่สุด โดยมีคนเข้าชมเว็บไซต์เกือบแสนคน ถือว่าเป็นวันที่มีผู้เข้าใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดของปี 2549 เป็นต้น จากบริการบนอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายนี้ สามารถประมวลประเภทของเว็บไซต์ในปัจจุบันได้ 19 ประเภท ดังนี้⁶

1. เว็บไซต์ธุรกิจ
2. เว็บไซต์กีฬา
3. เว็บไซต์คอมพิวเตอร์
4. เว็บไซต์บันเทิง
5. เว็บไซต์หน่วยงานราชการ, องค์กร
6. เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
7. เว็บไซต์ข่าว-สื่อ
8. เว็บไซต์สุขภาพ
9. เว็บไซต์ช้อปปิ้ง
10. เว็บไซต์เกมส์
11. เว็บไซต์ศิลปะ-วัฒนธรรม
12. เว็บไซต์ท่องเที่ยว
13. เว็บไซต์ธนาคาร-การเงิน
14. เว็บไซต์อสังหาริมทรัพย์
15. เว็บไซต์การศึกษา
16. เว็บไซต์มือถือ-พีดีเอ
17. เว็บไซต์ยานยนต์
18. เว็บไซต์บุคคล-สังคม
19. เว็บไซต์บันเทิงสำหรับผู้ใหญ่

⁵ ปิยะ ตัณฑวิเชียร, “เน็ตฮอต!! เว็บฮิต,” <<http://www.bangkokbizweek.com>>, พฤษภาคม 2550.

⁶ สารบัญเว็บไซต์, <<http://www.truehits.net>>, พฤษภาคม 2550.

ในขณะเดียวกัน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน ก็เริ่มเห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐผ่านอินเทอร์เน็ต อาทิ เช่น การเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น หน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ก็เริ่มมีบริการห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต การจัดทำเนื้อหาการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

นอกจากบริการที่หลากหลายครอบคลุมความสนใจของผู้ใช้ในแทบทุกด้านแล้ว อีกศักยภาพหนึ่งของอินเทอร์เน็ตคือ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ในช่วงเวลาใดก็ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น เมื่อคุณต้องการทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในสังคม คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวผ่านอินเทอร์เน็ตได้ในทันที หรือในช่วงเวลาที่คุณสะดวก โดยไม่ต้องรอให้ถึงช่วงข่าวที่ทางสถานีโทรทัศน์กำหนดไว้ หรือข่าวจากหนังสือพิมพ์ในกรอบถัดไป

อินเทอร์เน็ตยังมีลักษณะในการเปิดกว้างในการเข้ามาเป็นผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็นการรายงานข่าวสารต่าง ๆ เช่นเดียวกับสื่อมวลชน การประมวลข่าวสารที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ หรือการส่งสารในแง่ของความคิดเห็น เสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคมและเรื่องราวที่ตนสนใจ ประกอบกับผู้ส่งสารในอินเทอร์เน็ตมิใช่เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งสารต่อผู้รับเท่านั้น แต่เป็นบุคคลที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในคนเดียวกัน ทำให้ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเปิดกว้างและสะท้อนความเป็นไปในมุมมองของคนทั่วไป จนกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นการปฏิวัติการสื่อสารของสังคมโลก ที่โอนย้ายอำนาจจากสื่อมวลชนมาอยู่ในมือของผู้ใช้สื่อ

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อที่มีลักษณะแตกต่างจากสื่อประเภทอื่นที่เคยมีมา โดยเป็นสื่อที่หลอมรวมสื่อหลากหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน เช่น การเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เช่นเดียวกับโทรศัพท์ และการเป็นสื่อที่สื่อสารสู่มวลชนจำนวนมากเช่นเดียวกับสื่อมวลชน เป็นต้น ดังนั้น การทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตจึงแตกต่างจากสื่อประเภทอื่นออกไป โดยเป็นการทำหน้าที่ในรูปแบบการนำเสนอหน้าที่ให้ประชาชนผู้ใช้เลือกที่จะใช้บริการใดในอินเทอร์เน็ตเพื่อให้อินเทอร์เน็ตได้ทำหน้าที่นั้น ๆ ต่อตนเอง ดังนั้น การทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตจึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตเองเป็นหลัก และเป็นที่มาของความสนใจของตัวผู้วิจัย ที่จะทำการศึกษา พฤติกรรมการใช้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต โดยหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้เข้าใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตและสามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนาการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตต่อไป

ปัญหานำวิจัย

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร
4. ความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร
5. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

4. ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

5. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตการวิจัย

โดยการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต และจะเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2550 เป็นเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

ข้อจำกัดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต แต่ด้วยข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่าย จึงไม่ได้ทำการศึกษาไปถึงการทำหน้าที่ที่พึงกระทำต่อสังคมวัฒนธรรม

นิยามศัพท์

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วยเครือข่ายย่อยเป็นจำนวนมากต่อเชื่อมเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานเดียวกันจนเป็นสังคมเครือข่ายขนาดใหญ่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ระดับการศึกษา หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาหรือกำลังศึกษาในระดับการศึกษาต่าง ๆ

พฤติกรรมการใช้ หมายถึง ความบ่อยครั้ง ช่วงเวลา และระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต สถานที่ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และบริการในอินเทอร์เน็ตที่เคยใช้

การทำหน้าที่ หมายถึง หน้าที่ที่อินเทอร์เน็ตพึงกระทำต่อบุคคล อันจะนำไปสู่หน้าที่ต่อสังคม ได้แก่ หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม หน้าที่ในการให้การศึกษา หน้าที่ในการเป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็น หน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม หน้าที่ในการให้ความบันเทิง และหน้าที่ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาประเทศ

ความคาดหวัง หมายถึง ระดับของการตระหนักว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งควรมีหน้าที่หรือมีคุณสมบัติเฉพาะตัวหรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในใจของบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ความคาดหวัง หมายถึง ระดับของการตระหนักถึงหน้าที่ที่ควรทำของอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ในใจของบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกพอใจที่ได้รับตอบสนองจากความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ในใจของบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจที่ได้รับจากการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ในใจของบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้อินเทอร์เน็ต
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต
3. ทำให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และผู้ผลิตเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างกลยุทธ์ในการผลิตเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินไปของอินเทอร์เน็ตทราบความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นทิศทางในการนำไปพัฒนา และปรับปรุงให้อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมสูงสุด

5. ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินไปของอินเทอร์เน็ต ทราบความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อทราบ ข้อบกพร่องในการทำหน้าที่ในปัจจุบันของอินเทอร์เน็ต และนำไปพัฒนา และปรับปรุงให้ อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมสูงสุด

6. เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการและการวิจัยทางวารสารศาสตร์ โดยเฉพาะ การศึกษาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตต่อไป