

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

ยุคสังคมข่าวสารในปัจจุบัน การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทวีบทบาทและความสำคัญมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและง่ายดาย ยิ่งปัจจุบันเครือข่ายแทบทุกมุมโลกได้เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง ผู้ใช้ในซีกโลกหนึ่งสามารถติดต่อกับผู้ใช้ในอีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว การเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นแนวโน้มที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากความจำเป็นในการแบ่งใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อประโยชน์ในด้านการสื่อสารความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้การเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้เป็นไปได้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโลกที่ใหญ่ที่สุดและมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่สุดในปัจจุบัน คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต [1] ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตกลายเป็นระบบสื่อสารที่สำคัญ และได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากสามารถรับและส่งข้อมูลได้ทุกรูปแบบอัน ได้แก่ การสื่อสารโดยข้อมูลที่เป็นข้อความหรือตัวหนังสือ ข้อมูลที่เป็นรูปภาพหรือกราฟฟิกข้อมูลที่เป็นภาพเคลื่อนไหวหรือภาพวิดิทัศน์และข้อมูลที่เป็นเสียง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่สมบูรณ์ [2] ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตมีมากมายไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่วงการธุรกิจเท่านั้น ในวงการศึกษานเทอร์เน็ตยังนับเป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่ให้ผู้เรียนได้ทำการค้นคว้าศึกษาวิจัย ขณะที่ในหลาย ๆ ประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา ญี่ปุ่น และอังกฤษ ได้มีการนำอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาอย่างแพร่หลาย ในประเทศไทยการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในทางการศึกษายังไม่ได้รับความสนใจจากนักศึกษอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพราะสาเหตุหลัก ๆ 3 ประการ คือความไม่พร้อมทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านงบประมาณ การจัดภาษาอังกฤษและความไม่พร้อมของของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น [3] รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาดังจะเห็นได้จากการที่คณะรัฐมนตรีมีมติรับหลักการของนโยบายไอที 2000 ซึ่งใจความของภารกิจหลักการประการหนึ่งก็คือ การลงทุนพัฒนาคุณภาพของพลเมือง ได้แก่ การสร้างพลเมืองที่อ่านออกเขียนได้และบุคลากรที่มีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอนอกจากนี้รัฐบาลยังมีแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของประเทศไทย โดยกำหนดเป็นนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาซึ่งมีกรอบแนวทางตามสารบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ในส่วนที่ว่าด้วยสิทธิ แนวทาง และเป้าหมายของการจัดการศึกษาในภาพรวม และในส่วนของหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรา 63-69 [4] ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นสังคมสารสนเทศ (Information Technology Society) และสังคมแห่ง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.3.1 ทราบข้อมูลสภาพข้อเท็จจริง ตลอดจนปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.3.2 ทราบถึงความต้องการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.3.3 ทราบข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้พนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**1.4.2** ประชากร ได้แก่ พนักงานชายและพนักงานหญิง ในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานชาย จำนวน 87 คน กลุ่มพนักงานหญิงจำนวน 29 คน รวมทั้งหมด 116 คน

## 1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างพนักงานชาย และพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกัน

## 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**1.6.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินทราเน็ตที่ใช้เพื่อการศึกษา ค้นคว้า ข้อความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ของพนักงานชาย และพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

**1.6.2 บุคลากร** หมายถึง พนักงานชาย และพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

**1.6.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง อุปสรรคข้อขัดข้องที่เป็นสาเหตุ ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่

- ด้านฮาร์ดแวร์
- ด้านซอฟต์แวร์
- ด้านการจัดเก็บข้อมูล
- ด้านการสืบค้นและให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยี