

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคของสังคมข่าวสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งยุคนี้ระบบอินเทอร์เน็ต ถือได้ว่าเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ในทุกระดับ อีกทั้งยังเข้ามามีบทบาทกับการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย นอกจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันแล้ว อินเทอร์เน็ตยังเป็นแหล่งรวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งเปรียบเสมือนห้องสมุดของโลก (world knowledge) ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้เข้ามาค้นหาข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบทั้งทางด้านข่าวสาร ผลงานด้านวิชาการ การศึกษา งานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กีฬา ธุรกิจ ได้จากทั่วทุกมุมโลก โดยที่ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก และคาดว่าจะมากขึ้นเรื่อย ๆ

เมื่อมีการบริโภคข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นจึงทำให้เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร-โทรคมนาคม ถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดมีช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ ช่องทางการสื่อสารหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อโลกของการสื่อสารในปัจจุบัน คือ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากล หรือระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายที่มีอาณาเขตครอบคลุมทั่วโลก ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ต มีคอมพิวเตอร์เป็นล้าน ๆ เครื่องเชื่อมต่อเข้ากับระบบและยังขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี และมีผู้ใช้งานจากทั่วโลกหลายร้อยล้านคน โดยผู้ใช้นี้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างอิสระ โดยที่ระยะทางและเวลาไม่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร

เครือข่ายใยแมงมุม (world wide web) เป็นเว็บที่พัฒนาขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสื่อสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบหลายสื่อ หรือ multimedia สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่ว มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตแบบกราฟิก ซึ่งทำการสืบค้นข้อมูลในลักษณะของใยแมงมุม (web) โดยการเชื่อมโยงและโอนย้ายข้อมูลจากแหล่งข้อมูล (world wide web server) ข้อมูลเหล่านี้มีทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ (interactive) คือเป็นการสื่อสารแบบโต้ตอบกันได้ ผู้รับสารสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ตอบกลับมาจากผู้รับสารนี้ จะช่วยให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ว่าการส่งสารของตนบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่และผลที่ได้รับตอบกลับมานี้ จะช่วยในการแก้ไข ปรับปรุง หรือคงไว้ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเนื้อหา หรือวิธีการสื่อสาร

คุณสมบัติของระบบหลายสื่อ (multimedia) และการสื่อสารกลับอย่างทันทีทันใดนี้ ทำให้บริษัทรวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ของรัฐหันมาใช้ World Wide Web ในการติดต่อสื่อสารสำหรับสถาบันสื่อมวลชนนั้นก็ได้อีกความสนใจ World Wide Web เช่นกัน เพราะจากผลการสำรวจของ Nielsen Media Research (2001) ได้ระบุไว้ว่า หนึ่งในสามของประชากรอเมริกันใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูล และจากผลสำรวจของ เนคเทค (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548, หน้า 71) แสดงสัดส่วนกิจกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet activities) พบว่ากิจกรรมที่ทำมากที่สุด คือ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูล และการเล่นเกมซึ่งเท่ากับการสนทนาตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า การเล่นเกมและการสนทนา มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ประชากร (ออนไลน์) นิยมใช้โปรแกรม Instant Messaging (IM) เช่น MSN Messenger, Yahoo IM ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ๆ มากขึ้น นิยมแสดงความคิดเห็นผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และบล็อก (blog) ส่วนตัว นอกจากนั้น ยังนิยมรับข่าวสารผ่านระบบออนไลน์อีกด้วย สาเหตุที่โปรแกรม IM ได้รับความนิยมอย่างสูงนั้นมาจากความสามารถของโปรแกรมที่โต้ตอบได้ทันที ไม่ต้องรอคอยการตอบกลับเป็นเวลานาน ขณะที่การใช้งานอีเมลนั้น แม้จะสะดวกกว่าการส่งจดหมายธรรมดา แต่จะต้องเสียเวลารอการตอบกลับของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งไม่ตรงกับไลฟ์สไตล์การบริโภคของคนยุคนี้ นอกจากนั้น โปรแกรม IM ยังสามารถรับส่งไฟล์ชนิดต่าง ๆ ได้อีกด้วย ซึ่งนิยมใช้

ความสามารถดังกล่าวในการส่งไฟล์รูปภาพ ไฟล์เพลง ฯลฯ ถึงกันเป็นอย่างมาก

เนื่องจาก ยังไม่มีการศึกษาที่แน่ชัดว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้สร้างโปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตไม่ทราบข้อมูลที่แน่ชัด ทั้งยังไม่สามารถปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่มีเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ได้ทั้งหมด จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต เพื่อมุ่งหวังให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบและการใช้งานของโปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อตอบปัญหานำการวิจัยดังต่อไปนี้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้โปรแกรม instant messenger ดังมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการใช้โปรแกรม instant messenger
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันมีผลต่อการใช้โปรแกรม instant messenger แตกต่างกัน
2. การเลือกใช้โปรแกรม instant messenger แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้โปรแกรม instant messenger แตกต่างกัน

3. ปัญหาการใช้โปรแกรมต่างกัน จะมีผลต่อการใช้โปรแกรม instant messenger แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ได้แก่ MSN, Yahoo Messenger, Skype ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ใช้โปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ หรือไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามอยู่ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

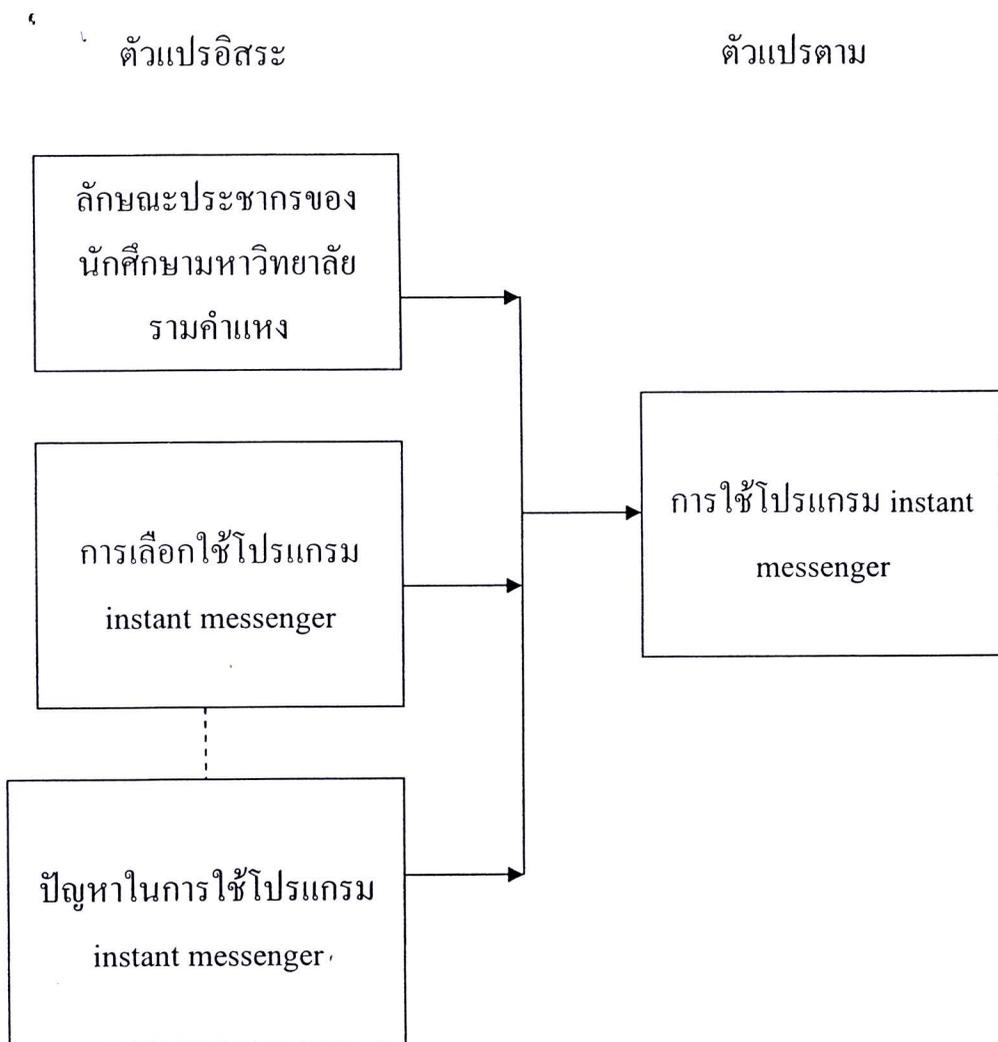
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. การสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น E-mail web board chat room
2. Instant Messenger Program หรือ IM หมายถึง โปรแกรมที่ให้ผู้ใช้งานสามารถส่งผ่านข้อความ ตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ไฟล์มัลติมีเดีย หรือคุยตอบโต้กันได้แบบเรียลไทม์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น MSN, Skype, Yahoo Messenger
3. อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถค้นหาข้อมูลได้จากทั่วทุกมุมโลกตามความต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยการใช้และปัญหาการใช้โปรแกรม instant messenger ครั้งนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปพัฒนาโปรแกรม การออกแบบและคุณประโยชน์ของโปรแกรมสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้
2. ข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่วนที่ผิดพลาดและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อพัฒนาโปรแกรมสื่อสารให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. ผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมสื่อสารรวมทั้งเป็นแนวทางในการศึกษาด้านการทำงานของโปรแกรม การออกแบบและประโยชน์ของโปรแกรมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตต่อไป



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย