

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ได้เข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ในฐานะที่เป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้ปริมาณการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารสามารถเชื่อมต่อกันได้จากทุกแห่งทั่วโลก ทำให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารของมนุษย์ได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการพัฒนา รูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ ที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นตามแต่ละช่วงเวลา จนมาถึงปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร หรือ ยุคสังคมสารสนเทศ (information age) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม

นักวิชาการและนักวิจัยด้านสื่อสารมวลชนได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเวลาและสถานที่ กับประสบการณ์การใช้สื่อของมนุษย์ เช่น การส่งจดหมายทำให้เราสามารถจะพูดคุยกับคนที่อยู่ห่างไกลในรูปแบบสื่ออักษร จนกระทั่งพัฒนามาเป็นรูปแบบโทรศัพท์ที่ทำให้เราสามารถสนทนาด้วยเสียง โทรศัพท์ทำให้เราสามารถมองเห็นและได้ยิน ความสามารถของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้สามารถรู้เรื่องราวจากทั่วโลกได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ณ ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นจริงแบบ Real time จะเห็นได้ว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบันทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและ

ระยะเวลาหมดไป (Marshall & Quentin, 1967, p. 122)

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมและคนในสังคม ทำให้การแสวงหาข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลสามารถทำได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น การเผยแพร่และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารสามารถนำเสนอผ่านสื่อหลากหลายรูปแบบ ผู้คนในสังคมสามารถรับรู้ข่าวสารได้จากหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่องทางการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน

ด้วยระบบและลักษณะทางกายภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการใช้งานอย่างอิสระและมีความยืดหยุ่นสูง ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถจะส่งข้อมูล หรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดก็ได้ ทั้งภายในประเทศหรือทั่วโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ขึ้น ข้อดีของอินเทอร์เน็ต คือ เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง ข้อมูลที่นำเสนอบนอินเทอร์เน็ตมีทั้งข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ส่วนข้อมูลนั้นมีความทันสมัย Update ข้อมูลตลอดเวลา เช่น การทำธุรกิจผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำธุรกิจได้จากทั่วโลก ดังนั้น การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถเลือกดูสินค้าหรือบริการ ตลอดจนหาข้อมูลต่าง ๆ ได้จนกระทั่งเป็นที่พอใจและสามารถสั่งซื้อสินค้าไปจนกระทั่งชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การค้าประเภทดังกล่าวเรียกว่า e-Commerce ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการด้วยมาตรฐานความปลอดภัยทางการเงินผ่านทางคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมและพฤติกรรมของมนุษย์ และทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารช่องทางใหม่ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วทุกมุมโลก หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร โฆษณาและประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานและองค์กร รวมไปถึงจนกระทั่งการโฆษณาเพื่อขายสินค้า และการบริการต่าง ๆ

ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การบริการข่าวสารออนไลน์ ถือเป็นวิธีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ประชากรหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสารแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน การบริการข่าวสารออนไลน์นั้นเป็นการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบการให้บริการข่าวสารออนไลน์มีด้วยกันหลายรูปแบบ แต่รูปแบบการให้บริการข่าวสารออนไลน์ประเภทหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน คือ บริการจดหมายข่าวออนไลน์ (Online Newsletters หรือ e-Newsletters) ที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทาง e-Mail โดยการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเรียกขึ้นมาดูได้ทันทีและเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ซึ่งเป็นจุดเด่นของสื่อประเภทนี้ เพราะถ้าเปรียบเทียบกับสื่อประเภทสื่อสิ่งพิมพ์นั้น มักพบว่าข้อมูลไม่ทันสมัยเมื่อได้ส่งพิมพ์ไปแล้ว ยิ่งไปกว่านั้นการให้บริการ Online Newsletters ยังสามารถเลือกข้อมูลที่ต้องการรับรู้ได้ ในลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถพิจารณาว่าตนเองสนใจที่จะดูหรือได้รับข้อมูลในหัวข้อใด โดยอาจจะเลือกเฉพาะส่วนที่ตนสนใจเท่านั้นก็ได้ ถือว่าผู้ใช้เป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเต็มที่และสมบูรณ์แบบ

การนำสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการ Online Newsletters ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยไม่มีข้อจำกัดในส่วนของผู้รับสาร สื่ออินเทอร์เน็ตสามารถสร้างกระบวนการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว โดยการใช้ e-Mail มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ Online Newsletters นอกจากนี้สื่ออินเทอร์เน็ตยังสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยสามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ ได้แก่ ข้อความ ภาพ และเสียง อีกทั้งยังเป็นสื่อที่มีค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่มีค่าใช้จ่ายเลย และยังสามารถส่งสารไปได้ทั่วโลกอีกด้วย นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่จำเพาะ

เจาะจง (selective) ได้ เช่น กลุ่มสมาชิก กลุ่มบุคคลทั่วไป

Online Newsletters เป็นการให้บริการข่าวสารออนไลน์ เหมาะสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับจำนวนมากผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การจัดส่งข้อมูลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร และเข้าถึงผู้รับได้โดยตรง ซึ่งในปัจจุบัน Online Newsletters เริ่มเป็นที่สนใจและนำมาประยุกต์ใช้งานมากขึ้น แต่การให้บริการในประเทศไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทำให้ยังมีผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการไม่มากนัก ถึงแม้ว่า Online Newsletters จะเป็นสื่อที่สามารถใช้บริการได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสารก็ตาม ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและการใช้บริการประเภทนี้ให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่แพร่หลายกับประชาชนทั่วไป

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้บริการ Online Newsletters รวมทั้งลักษณะการใช้งาน ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อเนื้อหาและการออกแบบสื่อที่ให้บริการ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปวิเคราะห์ถึงประโยชน์และประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และยังสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาใช้สร้างความน่าสนใจในการนำสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นสื่อใหม่ (new media) สำหรับใช้เป็นช่องทางการสื่อสารต่อไปในอนาคต

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจของผู้ใช้บริการ Online Newsletters เพื่อช่วยให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจใช้บริการ Online Newsletters ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ ลักษณะการใช้งาน เนื้อหาการให้บริการ และการออกแบบสื่อที่ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของผู้สนใจใช้บริการ Online Newsletters
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการ และเนื้อหาที่ผู้สนใจใช้บริการ Online Newsletters
3. เพื่อศึกษาการออกแบบสื่อให้ตรงกับความสนใจของผู้ใช้บริการ Online Newsletters

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีผลต่อความสนใจใช้บริการ Online Newsletters แตกต่างกัน
2. การใช้บริการต่างกัน มีผลต่อความสนใจในการใช้บริการ Online Newsletters แตกต่างกัน
3. เนื้อหาของ Online Newsletters ที่ให้บริการต่างกัน มีผลต่อความสนใจใช้บริการ Online Newsletters แตกต่างกัน
4. การออกแบบสื่อ Online Newsletters ที่ต่างกัน มีผลต่อความสนใจใช้บริการ Online Newsletters แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจของผู้ใช้บริการ Online Newsletters กับประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล โดยการทำการแจกแบบสอบถามช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.

นิยามศัพท์เฉพาะ

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อสื่อสารกัน โดยมีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยมีภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (protocol)

การบริการข่าวสารออนไลน์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีการนำเสนอในรูปแบบข้อความ ภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว แล้วส่งข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Online Newsletters หมายถึง จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายข่าวออนไลน์ที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยส่งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก เพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือสิทธิประโยชน์

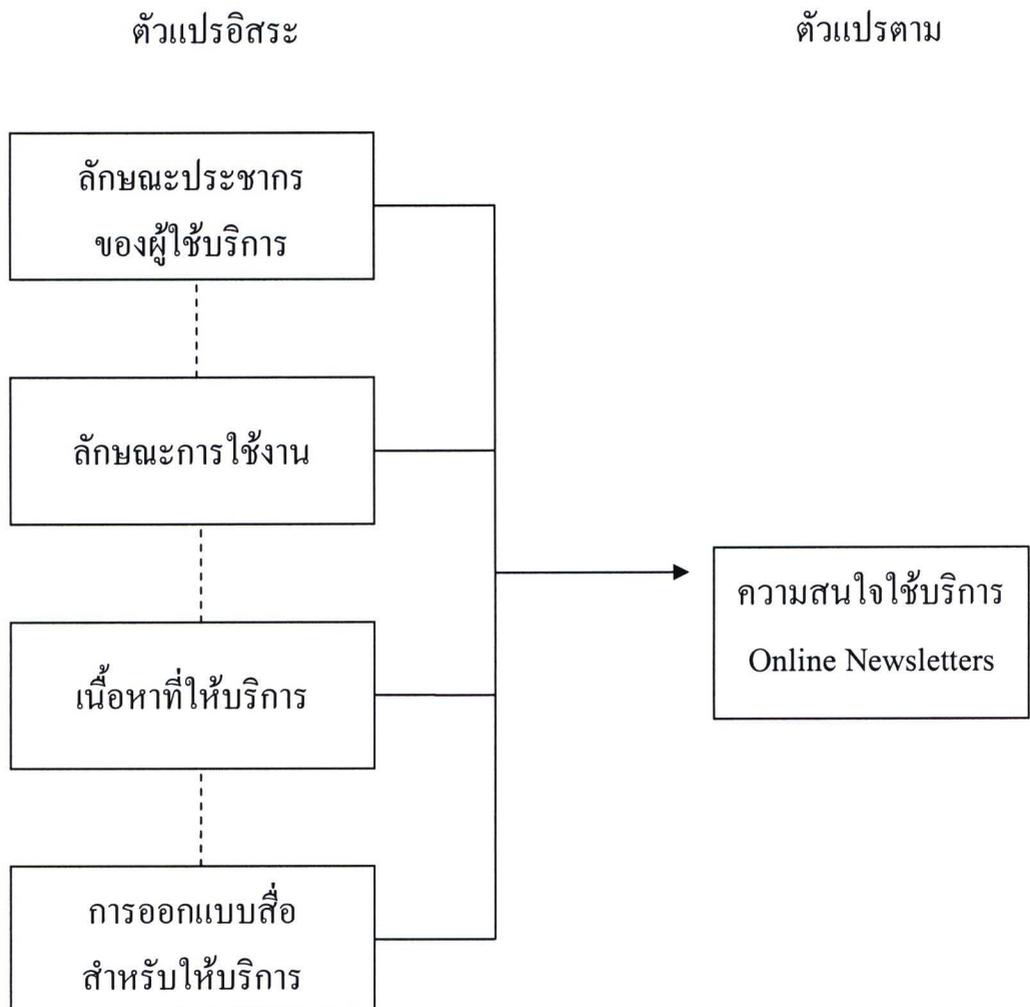
ลักษณะประชากร หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการ Online Newsletters

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถนำมาปรับปรุงเนื้อหาและการออกแบบสื่อ สำหรับให้บริการ Online Newsletters ให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสนใจใช้บริการ Online Newsletters
3. ข้อมูลจากผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงให้กับผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการสื่อออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การให้บริการ Online Newsletters หรือการตลาดออนไลน์ (online marketing) ต่อไป
4. ผลการวิจัยสามารถนำไปสนับสนุนและพัฒนารูปแบบการให้บริการ Online Newsletters ให้เป็นที่แพร่หลายและได้รับความนิยมในประเทศไทยต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจของผู้ใช้บริการ Online Newsletters ผู้วิจัยได้มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย