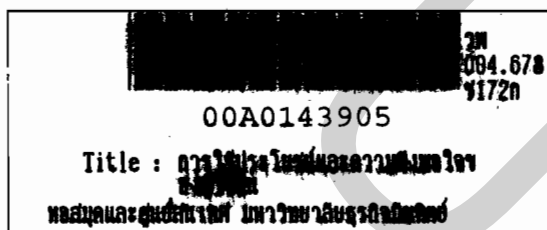


การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
ในเขตกรุงเทพมหานคร



ชมพูนุท บุรณะสัมฤทธิ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรุกรกิจบั้งคิตย

พ.ศ.2544

ISBN 974-281-618-2

**THE USES AND GRATIFICATIONS OF PUBLIC INTERNET OF USERS
IN BANGKOK AREA**

Chompoonut Puranasamriddhi

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Arts

Department of Development Communication

Graduate School, Dhurakijpundit University

2001

ISBN 974-281-618-2

เลขทะเบียน.....	0143905
วันที่พิมพ์.....	12 ก.ย. 2544
เลขเรียกหนังสือ.....	004.678
	8 ม 2 ก
	ก 2



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

เสนอโดย น.ส.ชมพูนุท บุรณะสัมฤทธิ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตรพัฒนาการ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ศ.สุกัญญา สุตบรรทัด)
Wichana Wichana
..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รศ.ดร.พีระ จิวิไลภณ)

..... กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(รศ.อรรถัย ศรีสันติสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รศ.ดร.วรากรณ์ สามโกเศศ)
วันที่ ๒๖ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๔๔

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์สุกัญญา สดบรรทัด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิตร โสภณ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์อรรถัย ศรีสันติสุข กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ที่ได้สละเวลามาเป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อนาวาอากาศโทประพจน์และคุณแม่สุชาดา บุรณะสัมฤทธิ์ คุณน้ำ อาจารย์สุนทรี กรุด โกลล และน้องชายประพัฒน์ บุรณะสัมฤทธิ์ ซึ่งให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือ ทางด้านการศึกษาด้วยดีตลอดมา และบุคคลในครอบครัวอีกคนหนึ่งที่จะลืมเสียมิได้คือ อาจารย์จักรี เสริมทรัพย์ สามี ที่เป็นพลังใจ รวมทั้งพลังความคิดอันยิ่งใหญ่แก่ผู้เขียน โดยทุ่มเทช่วยเหลือและแนะนำการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลิม โพธิ์แดง ผู้บังคับบัญชาที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาและช่วยเหลือให้คำแนะนำดีๆ เสมอมา และขอขอบคุณดร.สรนถ ไรภู อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการเขียน วิเคราะห์ผลข้อมูล และกรุณาขัดเกลาภาษาอังกฤษให้สละสลวย นอกจากนี้ขอขอบคุณคุณสุจิต มั่งสูงเนิน วิทยาลัยราชสุดา ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณเพื่อนสนิทสองคน คือ ร.ต.อ.หญิงนัฐภัทร สังข์ประเสริฐ และ คุณปาริชาติ ไชยชนะ ที่ให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ให้คำแนะนำ เป็นกำลังใจและแรงผลักดันให้ทำวิทยานิพนธ์ให้เสร็จโดยเร็ว

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์นี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้เขียนขออุทิศ ให้แก่บุพการีและผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

ชมพูนุท บุรณะสัมฤทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำวิจัย.....	9
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	10
ขอบเขตของการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	13
การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	22
แนวคิดด้านการสื่อสารในสังคมยุคใหม่.....	28
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรที่ศึกษา.....	46
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	46
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การประมวลผลข้อมูล.....	50
4 ผลการวิจัย	
ลักษณะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	51
การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	69
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	79
การทดสอบสมมติฐาน.....	82
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุป.....	101
อภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	118
ภาคผนวก ข	126
แนะนำธุรกิจอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	127
ประวัติผู้เขียน.....	139

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามเพศ.....	52
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามอายุ.....	53
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ.....	54
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามรายได้.....	56
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามการรู้จัก เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	57
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับความจำเป็นของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	58
8. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสาธารณะว่าเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด.....	59
9. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามจำนวนวัน ที่ให้บริการต่อสัปดาห์.....	60
10. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามระยะเวลา ที่ให้บริการ.....	61
11. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามระยะเวลา ที่เริ่มให้บริการ.....	62
12. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามช่วงเวลา ที่ให้บริการ.....	63
13. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน.....	64
14. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ.....	65
15. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามสถานที่ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	66
16. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการต่างๆของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

17. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามรูปแบบ ของบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	68
18. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ E-mail	69
19. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW	70
20. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC.....	71
21. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง.....	72
22. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	73
23. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	74
24. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	76
25. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ	79
26. แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะ จำแนกตามระดับความต้องการ.....	81
27. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประเภท ของการใช้บริการ E-mail	82
28. แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและ ภาคเอกชน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW	83
29. แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและ ภาคเอกชน จำแนกตามบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC.....	84
30. แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและ ภาคเอกชน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง.....	85

ตารางที่

31. แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	86
32. แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	87
33. แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	88
34. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ.....	91
35. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ต้องการ.....	92
36. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ E-mail.....	93
37. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW	94
38. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประเภทบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC	95
39. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง.....	96
40. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	97
41. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ.....	98
42. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	99

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1. แผนภาพแสดงเครือข่ายไทยเน็ตที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลาง..... 15
2. แผนภาพแสดงเครือข่ายไทยสารที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมี
เนคเทคเป็นศูนย์กลาง..... 16
3. แผนภาพแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ..... 35

DPU

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชมพูนุท บุรณะสัมฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา	2543

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 260 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่ที่เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยภาครัฐและสถานที่ที่เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะโดยภาคเอกชน แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC[®] เพื่อหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าที (t-test) ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่า

1. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ
2. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ
3. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนดีกว่าภาครัฐ
4. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกัน อาทิเช่น ด้านประเภทของการใช้บริการ WWW คือ Yahoo.com Jorjae.com Catcha.com Kapook.com ด้านประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ Gopher ด้านการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ข่าวสารด้านกีฬา ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะคือ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถใช้ได้ตามความต้องการ มีการใช้บริการหลายรูปแบบ และมีความบันเทิงหลายรูปแบบ และด้านปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้และอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่พอ

จากการศึกษาครั้งนี้ ได้สรุปข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการเข้าสู่ระบบของอินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและมีความเป็นส่วนตัว ควรเพิ่มสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในแหล่งชุมชนและเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปรับปรุงมารยาทของพนักงาน อัตราค่าบริการที่ควรจะเป็นคือ 15 บาทต่อชั่วโมง

Thesis	The Uses and Gratifications of Public Internet of Users in Bangkok Area
Name	MissChompoonut Puranasamriddhi
Thesis Advisor	Dr.Pongthep Varakitpokatorn
Department	Development Communications
Academic Year	2000

Abstract

The present work was to study the uses and gratifications of public internet services customers in Bangkok area. Questionnaire technique was employed for gathering information from the customers. This survey was conducted on 260 subjects, who were selected by the multi-stage sampling technique. The percentage, mean, standard deviation and t-test were statistical techniques used in analyzing the data. The data was analyzed by using SPSS for windows.

The results of the study were as follows :

1. The public internet customers in Bangkok used more private services than those provided by the government sector.
2. The public internet customers in Bangkok were more satisfied with the private services than with those provided by the government sector.
3. The public internet customers in Bangkok had more positive opinions towards the private services than with those provided by the government sector.
4. The uses and gratifications of public internet services customers in Bangkok were varied in some details between private and government services.

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารระหว่างมนุษย์ เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อำนวยความสะดวกต่างๆ มากมาย อีกทั้งเป็นทางเลือกใหม่ที่หลากหลายให้ได้เลือกใช้กันตามความเหมาะสม และความสะดวกกันตามท้องถิ่นและความนิยมกันในสังคม ทั้งยังช่วยให้ประหยัดเวลา และระยะทาง สะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างมนุษย์ในสังคม ยิ่งในปัจจุบันที่สังคมมีความเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วด้วยแล้วนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงการสื่อสารให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองต่อความต้องการของมนุษย์

การสื่อสารได้มีวิวัฒนาการและการพัฒนาการมาเป็นระบบให้มีความสมบูรณ์ขึ้นเรื่อยๆ ดังที่ สตรี พลพงษ์ (2532) ได้แบ่งวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสารได้เป็นยุคต่างๆ ดังนี้

เทคโนโลยียุคแรก คือ การสร้างรหัสภาษาพูดและภาษารูปภาพ เมื่อประมาณ 500,000 ปี เครื่องมือสื่อสารในยุคนี้เป็นเครื่องมือที่อยู่ภายในร่างกายของมนุษย์ ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถส่งสารออกมาเป็นรหัสภาษาแทนความหมายในสมอง

เทคโนโลยียุคที่สอง คือ การสร้างรหัสภาษาเขียน เริ่มต้นเมื่อประมาณ 5,000 ปีที่แล้วมาเป็นยุคที่มนุษย์สามารถผสมผสานภาษาพูดกับภาษาภาพออกมาเป็นภาษาเขียนเท่ากับเริ่มรหัสภาษาภาพ (ตัวอักษร) ให้กับรหัสเสียง (คำพูด)

เทคโนโลยียุคที่สาม คือ การสร้างรหัสภาษาพิมพ์และสื่อมวลชนในคริสต์ศตวรรษที่ 15 ชาวเยอรมัน ชื่อ กูเตนเบิร์ก ได้ประดิษฐ์ตัวพิมพ์ที่ใช้เรียงเป็นคำ ซึ่งเป็นประโยชน์และสะดวกต่อการผลิตรหัสภาษาครั้งละจำนวนมากๆ ในการส่งข่าวสารที่ต้องการออกไปให้คนจำนวนมากได้รับ สิ่งประดิษฐ์ของกูเตนเบิร์กสามารถกระจายข่าวสารและอิทธิพลของภาษาเขียนให้กว้างไกลออกไปได้อย่างรวดเร็ว โดยที่รหัสภาษาพิมพ์สามารถบันทึกเป็นสำเนาลงบนกระดาษหลายๆ ใบ ส่งกระจายไปได้ไกลเท่าที่เส้นทางคมนาคมจะอำนวย ถือเป็นารเริ่มต้นของเทคโนโลยีที่เรียกว่า การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

เทคโนโลยียุคที่สี่ คือ การส่งรหัสทางโทรคมนาคม เริ่มต้นเมื่อปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เมื่อ แซมมวล เอฟ บี มอร์ส (Samuel F.B. Morse) ได้คิดค้นพบวิธีการส่งรหัสมอร์ส (จุดขีดหรือเสียงสั้น เสียงยาวแทนตัวอักษร) ด้วยการส่งสัญญาณพลังไฟฟ้าแม่เหล็กให้วิ่งไปตามสายขดลวด เริ่มทดลองส่งข่าวสารเป็นครั้งแรกระหว่างเมืองวอชิงตันและบัลติมอร์ส ในปี ค.ศ. 1844 เราเรียกเทคโนโลยีนี้ว่า โทรเลข (Telegraph) นับเป็นการปฏิวัติในด้านความเร็วของการสื่อสาร

เทคโนโลยียุคที่ห้า เป็นยุคที่คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารของมนุษย์เป็นเอกอนันต์ ทำให้วิทยาการต่างๆ ทางด้านการสื่อสารขยายตัวอย่างรวดเร็วได้มีการค้นคิดเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นมากมาย เพื่อสนองตอบความต้องการของมนุษย์ในสังคม เช่น การสื่อสารผ่านดาวเทียม การใช้คอมพิวเตอร์กับเครื่องมือการสื่อสารต่างๆ จากเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้การสื่อสารของมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่า เป็นยุคสังคมข่าวสาร (Information society)

โดยสรุปแล้วถือได้ว่า ปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยียุคที่ห้า เกิดสังคมข่าวสาร มนุษย์มีการติดต่อสื่อสาร มีความต้องการด้านข้อมูลและข่าวสารมากยิ่งขึ้น ข่าวสารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับมนุษย์ ตั้งแต่การเริ่มต้นภารกิจประจำวัน ในตอนเช้าจนถึงเวลาเข้านอน การแสวงหาข่าวสารจึงมีความสำคัญต่อมนุษย์ในสังคมไม่น้อยไปกว่าภารกิจอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน Disraeli (อ้างถึงใน อคติศักดิ์ อนันันัน, 2540) กล่าวว่า “ผู้ที่ประสบความสำเร็จที่สุดในชีวิตคือบุคคลที่ได้รับข่าวสารที่ดีที่สุด” ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมใหม่ๆ ทาง การสื่อสารจึงได้ถูกพัฒนาออกสู่สังคมอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจในการบริโภคสื่อของมนุษย์นั่นเอง ลดาวัลย์ ไทยเจริญพานิช (2535) ได้กล่าวว่า “ความต้องการด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารหรือเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ได้มีขึ้นมานานแล้วในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากความต้องการข่าวสารของคนในสังคมเพื่อการตัดสินใจการดำเนินธุรกิจ การประกอบอุตสาหกรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน ผู้มีข่าวสารจึงเปรียบเสมือนผู้ที่มีอำนาจ ในขณะที่เดิมนั้นความมีอำนาจแสดงให้เห็นได้จากการมีที่ดินหรือมีเงินทุนจำนวนมาก” ดังนั้นจึงมีการคิดค้น และพัฒนาช่องทางในการเสนอข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุด เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว กว้างไกล และมีปริมาณมาก

เมื่อนมนุษย์มีความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารรูปแบบต่างๆ จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นและมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่เข้ามาตอบสนองความต้องการดังกล่าว

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดยักษ์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นหนึ่งเดียวคือ โพรโตคอลทีซีพี/ไอพี (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) เรียกสั้นๆ ว่า TCP/IP ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น ตัวอักษร เสียง ภาพ/กราฟฟิก หรือภาพเคลื่อนไหว ที่เรียกว่า (Multimedia) รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้จากที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว (ตัน ดัณฑ์สุทริวงค์ สุพจน์ ปุณณชัยยะ และสุวัฒน์ ปุณณชัยยะ, 2539)

ไมก์ มัวร์ (2543 : อ้างถึงใน เจษฎ์ โทณะวณิก, 2543) ผู้อำนวยการองค์การการค้าโลก ได้กล่าวว่า ในยุคก่อนถ้าอยากจะค้นข้อมูลอะไรสักอย่าง ต้องค้นจากเอ็นไซโคปีเดีย ซึ่งนอกจากเป็นกรรมวิธีที่ยุ่งยากแล้ว เอ็นไซโคปีเดียก็มีราคาแพงมากด้วย และกว่าข้อมูลข่าวสารจากประเทศของเขา คือ นิวซีแลนด์จะไปถึงประเทศอังกฤษก็ต้องใช้เวลานานกว่า 60 วัน แต่ทุกวันนี้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในเอ็นไซโคปีเดียจากอินเทอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก็ส่งข่าวสารถึงกันและกันภายในเวลาชั่วพริบตา

อินเทอร์เน็ตมีต้นกำเนิดมาจากพัฒนาการของเครือข่ายในยุคสงครามเย็น ระหว่างกลุ่มประเทศในค่ายคอมมิวนิสต์กับค่ายเสรีประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2512 กระทรวงกลาโหมของประเทศสหรัฐอเมริกาได้พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นมาเพื่อใช้ในทางทหารระบบหนึ่ง ซึ่งมีคุณสมบัติแตกต่างจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วไป คือสามารถรับส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างไม่ผิดพลาด เรียกว่า ARPAnet (Advanced Research Project Network) และต่อมาได้ขยายตัวออกไปทั่วโลก จนกระทั่งพัฒนามาเป็นอินเทอร์เน็ตในเวลาต่อมา

ตัน ดัณฑ์สุทริวงค์ และคณะ (2539) ได้กล่าวว่า ในช่วง พ.ศ. 2533 คอมพิวเตอร์ที่ต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน โดยเพิ่มจากหลักแสนเป็นหลักล้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเริ่มมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตทางด้านธุรกิจ สิ่งนี้ผลักดันให้อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงหลังๆ ก็คือ เทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งมีความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงขึ้นและมีราคาถูกลง ทำให้การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง จนถึงมีการเชื่อมต่อเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตข้ามทวีปครอบคลุมทั่วโลกตั้งแต่สหรัฐอเมริกา ยุโรป จนถึงเอเชีย เฉพาะในปี พ.ศ. 2537 ถึง 2538 เพียงปีเดียวมีคอมพิวเตอร์ต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นถึง 2,000,000 เครื่อง ซึ่งมากกว่ากับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์รวมกันถึง 24 ปีก่อนหน้านั้นนับตั้งแต่กำเนิดอินเทอร์เน็ตจากโครงการอาร์พานet (ARPAnet) ของประเทศสหรัฐอเมริกาเลยทีเดียว และยังอินเทอร์เน็ตมีการขยายตัวออกไปมากเท่าใดก็ยังมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเป็นทวีคูณ และคาดว่าอย่างน้อยผู้ใช้งานหนึ่งพันล้านคนทั่วโลกคงจะเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตภายในปี พ.ศ. 2543 หรือภายใน ค.ศ. 2000 นี้

หลังจากที่โลกธุรกิจค้นพบประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต เมื่อประมาณ พ.ศ. 2537 อินเทอร์เน็ตก็แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วในทุกวงการ เครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเชื่อมต่อด้วยสายส่งข้อมูลทุกรูปแบบ ตั้งแต่สายทองแดง สายเคเบิลแบบ Coaxial ไมโครเวฟ สายใยแก้วนำแสง (Optical Fiber) ไปจนถึงวงจรสื่อสารผ่านดาวเทียม มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลจาก 64,000 bps (bit per second หรือบิตต่อวินาที) หรือ 64 kbps เรียกย่อๆ ว่า 64 K ขึ้นไปจนถึง 2 ล้านบิตต่อวินาที (2 Mbps) หรือมากกว่านั้นสำหรับการเชื่อมต่อกันในเครือข่ายขนาดใหญ่ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังครอบคลุมทุกทวีปทั่วโลกจนแทบจะเรียกได้ว่าเกือบทุกประเทศทั่วโลกเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตแล้วเพียงแต่เป็นการเชื่อมโดยตรงหรือเชื่อมทางอ้อมเท่านั้นเอง

ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว General Magic Inc. สํารวจพบว่าในช่วงเดือนกรกฎาคม 2538 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2539 จำนวน Host ของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย มีอัตราการเพิ่มสูงถึงประมาณ 4,200 เครื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 71.4 ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของเอเชีย และสูงกว่าประเทศญี่ปุ่นที่มีเพียงร้อยละ 68.8 ส่วนประเทศที่มีอัตราการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในเอเชีย คือ สิงคโปร์ ร้อยละ 155 (ประดิษฐ์ ภิญญาสากุล, 2539)

การใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยก็เหมือนกับในต่างประเทศคือ มีจุดเริ่มมาจากการใช้งานในมหาวิทยาลัยก่อนจนเมื่อราวปี 2538 การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ได้เล็งเห็นว่าบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและเพื่อให้ประเทศไทยก้าวสู่ยุคข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ก้าวทันโลก กสท. จึงได้ให้สิทธิในการดำเนินการในการให้บริการแก่บริษัทเอกชนเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า Internet Service Provider (ISP) เพื่อขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตออกไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วกว้างขวางและก่อให้เกิดการแข่งขันเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้ทั่วไป โดยที่ กสท. ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ดูแลการให้บริการของ ISP

ทุกรายให้อยู่บนพื้นฐานการแข่งขันที่เท่าเทียมกันรวมทั้งควบคุมมิให้ดำเนินการให้บริการนอกเหนือจากสิทธิที่ได้รับไป

บริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Internet Service Provider) จนถึงขณะนี้ มีจำนวน ISP ที่ให้บริการอยู่ 15 รายด้วยกัน (<http://www.cat.net.th> การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ได้แก่

1. บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด
2. บริษัท เคเอสซีคอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. บริษัท ลีอชเล่ย์ อินโฟเมชั่น เซอร์วิส จำกัด
4. บริษัท อินโฟแอกเซส จำกัด
5. บริษัท สามารถอินโฟเน็ต จำกัด
6. บริษัท คาด้า ลายไทย จำกัด
7. บริษัท ไอเน็ต (ประเทศไทย) จำกัด
8. บริษัท ไอเคียเน็ต จำกัด
9. บริษัท เอเน็ต จำกัด
10. บริษัท เอเชียอินโฟเน็ต จำกัด
11. บริษัท สยาม โกลบอล แอกเซส จำกัด
12. บริษัท ซีเอสคอมมิวนิเคชั่น จำกัด
13. บริษัท เวิลด์เน็ต แอนเซอร์วิสเซส จำกัด
14. บริษัท ฟาร์อีสต์ อินเทอร์เน็ต จำกัด
15. บริษัท ชมนันท์เวิลด์เน็ต จำกัด

โดยที่แต่ละรายสามารถเช่าวงจรระหว่างประเทศไทยไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาได้โดยตรง หรือจะต่อกับชุมสายอินเทอร์เน็ตของ กสท. ที่เรียกว่า Thailand Internet Exchange (THIX) หรือบริการ ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยในการให้บริการของ ISP นั้นจะแบ่งประเภทของผู้ใช้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้ใช้ส่วนบุคคล (Individual User) ที่เรียกผ่านชุมสาย โทรศัพท์เข้ามา (Dial-up) และผู้ใช้นิติบุคคล (Corporate User) ที่ติดต่อกับ ISP ตลอดเวลาด้วยวงจรถ่า (Leased Circuit) ซึ่ง ISP ได้ดำเนินการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเสียเป็นส่วนใหญ่ การให้บริการในส่วนภูมิภาคนั้นมีการขยายการให้บริการออกไปในจังหวัดที่มีผู้ใช้บริการอยู่แต่ไม่ครบทุกจังหวัดทั้งที่เป็นการขยายโดย ISP เอง และบริษัทเอกชนทั่วไปที่สนใจทำธุรกิจนี้ กสท.จึงได้ กำหนดระเบียบการแต่งตั้งตัวแทนของ ISP ขึ้นมาเพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันตัวแทนการให้บริการมี

3 ประเภท คือ

1. ตัวแทนให้บริการแบบสาธารณะ
2. ตัวแทนให้บริการแบบขายต่อ
3. ตัวแทนทำการตลาด

การให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัทต่างๆ โดยส่วนใหญ่จะมีประเภทของการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Electronic Mail (E-Mail) เป็นบริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย หรือเรียกง่าย ๆ ก็เหมือนกับการส่งจดหมายโดยบุรุษไปรษณีย์นั่นเอง แต่มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดกว่า เนื่องจากสามารถส่งข้อมูลที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทันที ไปยังที่ใดก็ได้ โดยระบุที่อยู่ของผู้รับภายในระยะเวลาไม่กี่วินาทีจดหมายนั้นก็จะไปถึงผู้รับได้
2. Usenet News บริการนี้เปรียบเสมือนแหล่งรวมข่าวสารและความคิดเห็นของบุคคลในเรื่องต่างๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านหัวข้อของข่าวสารหรือเรื่องที่เขาสนใจโดยจะมีเนื้อหาและความคิดเห็นของบุคคลอื่นในเรื่องนั้น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มคนขึ้น และผู้ใช้สามารถเสนอความคิดเห็นของตนเองได้ หรือถ้าหากต้องการทราบความคิดเห็นจากบุคคลอื่นในเรื่องใดก็ตามสามารถกำหนดหัวข้อเพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจในเรื่องนั้นแสดงความคิดเห็นผ่านบริการ Usenet News ได้เช่นกัน
3. Gopher คือบริการที่ช่วยในการค้นหาข้อมูล สามารถนำไปสู่การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก โดยการเลือกคำสั่งผ่านรายการที่ปรากฏในแต่ละขั้นตอนและสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลนั้นๆ ได้โดยไม่ต้องใช้คำสั่งที่สลับซับซ้อน
4. Telnet ผู้ใช้บริการสามารถใช้คำสั่งนี้เพื่อติดต่อขอใช้หรือค้นหาข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นในลักษณะการเข้าใช้ระบบจากระยะไกล (Remote Login) โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น
5. Archie เครื่องมือในการช่วยค้นหาว่าแฟ้มข้อมูลที่ต้องการนั้นสามารถพบได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Host) เครื่องใด โดยการใช้คำสั่งพร้อมกับระบุชื่อแฟ้มข้อมูลที่ต้องการค้นหา
6. File Transfer Protocol (FTP) บริการ โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อไปยัง host ที่มีบริการให้บริการ FTP เพื่อขอใช้บริการ โอนถ่ายข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร รายงานวิจัย หรือ Software เป็นต้น

7. Hynet การให้บริการนี้จะให้ข้อมูลว่ามีเครือข่ายใด หรือ host ใดที่มีการให้บริการ telnet บ้างและมีรหัสในการขอเข้าใช้บริการคืออะไร นับว่าเป็นเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการ telnet ได้เป็นอย่างดี

8. Internet Relay Chat (IRC) ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นที่ใช้บริการในขณะเดียวกันจากทั่วทุกมุมโลก โดยเมื่อป้อนข้อความสนทนาลงไปข้อความนั้นก็จะปรากฏบนเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องที่เป็นผู้ร่วมสนทนาด้วยในเวลาเดียวกัน

9. Talk มีลักษณะการใช้งานเช่นเดียวกับ IRC แต่ต่างกันที่บริการนี้เป็นการสนทาระหว่างบุคคลสองคนเท่านั้นไม่สามารถทำการสนทนาเป็นกลุ่มได้ โดยผู้ใช้จะต้องระบุ E-Mail Address ของผู้ที่ต้องการจะสนทนาด้วย

10. Wide Area Information Server (WAIS) การทำงานของ WAIS จะมีลักษณะคล้ายกับการทำงานของ archie แต่มีความสะดวกในการทำงานมากกว่าเนื่องจากการค้นหาแหล่งข้อมูลของ archie นั้นผู้ใช้จะต้องทราบชื่อเพิ่มข้อมูลที่ต้องการค้นหาแต่การทำงานของ WAIS เพียงแค่ระบุข้อความที่ต้องการค้นหา WAIS ก็จะแสดงชื่อเพิ่มข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งแหล่งของข้อมูล

11. World Wide Web (WWW) เป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่งซึ่งสามารถนำผู้ใช้บริการ ไปถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แต่ WWW จะมีความพิเศษกว่าเครื่องมือชนิดอื่น เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการค้นหาผ่าน WWW นั้นจะมีลักษณะที่ข้อมูลในเอกสารสามารถเชื่อมโยงไปยังข้อความหรือเอกสารอื่นได้ (Hypertext) โดยการกดปุ่มไปในบริเวณข้อความที่มีแถบสว่างปรากฏอยู่ ด้วยการที่มีความพิเศษกว่าบริการอื่นทำให้ WWW เป็นบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง

จากสภาพการให้บริการของ ISP ในปัจจุบันได้มีการดำเนินการขยายการให้บริการออกไปในส่วนภูมิภาคแต่ไม่ครบทุกจังหวัด ดังนั้นผู้ใช้จึงจำเป็นต้องเรียกผ่านโทรศัพท์ทางไกลเพื่อเข้ามาใช้บริการซึ่งเป็นต้นทุนที่สูงสำหรับผู้ใช้ในส่วนภูมิภาคมากที่สุด ประการที่หนึ่งการขยายของตัวแทนของ ISP นั้นก็มุ่งเน้นเฉพาะบริเวณที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ ISP หรือตัวแทน โดยไม่ได้พิจารณาขยายไปให้เกิดการใช้งานให้ทั่วทุกภาคของประเทศ ประการที่สองการที่แต่ละ ISP ทำการสร้างเครือข่ายของตนเองออกยังภูมิภาคนั้น เป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและไม่ก่อให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพโดยรวมเลย ประการที่สาม ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้จำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมโยง ได้แก่ โมเด็มและคู่สายโทรศัพท์สำหรับการเชื่อมโยงเข้ามาใช้บริการกับ ISP หากพิจารณาแล้วจะเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากที่จะให้ผู้ใช้ที่มีฐานะทางการเงินไม่เพียงพอที่จะจัดหาอุปกรณ์ดังกล่าว เพื่อมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูงมากในการใช้บริการลักษณะนี้ซึ่ง กสท. ถือว่าเป็นผู้ค่อย

โอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศอันทันสมัยตามนโยบายของรัฐที่จะส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง

กสท. ในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมของประเทศและผู้ดูแลการบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยได้พิจารณาการให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยของ ISP ที่ผ่านมานั้น เห็นว่าการทำงานของ ISP ในภูมิภาคมีการใช้งานที่น้อยมาก สืบเนื่องมาจากว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ได้ขยายออกไปในภูมิภาคจนประชาชนที่อยู่ในต่างจังหวัดสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทั่วไปรวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ยังไม่มีความพร้อมทำให้การใช้งานจำกัดอยู่แต่ในเมืองใหญ่ๆ และครอบครัวที่มีกำลังซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ได้แต่ครอบครัวที่ไม่มีกำลังซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ หรือนักเรียน ประชาชนทั่วไปที่ยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เลย ซึ่งทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่แพร่หลายออกไปที่จะก่อให้เกิดการใช้งานที่เท่าเทียมและทั่วถึง กสท. จึงได้ดำเนินการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะขึ้นมาเพื่อรองรับช่องว่างนี้ โดยใช้ชื่อบริการว่า บริการ “CATNET” โดย กสท. จัดซื้อระบบนี้มาในปีงบประมาณ 2540 เป็นระบบที่นำมาทดลองใช้งานก่อนจำนวน 10 จังหวัดทั่วประเทศ และเป็น โอกาสอันดียิ่งที่สามารถเปิดให้บริการเพื่อรองรับงานกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพปัจจุบัน ได้ขยายการให้บริการออกไปทั้งสิ้น 19 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา น่าน นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา สงขลา ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี เพชรบุรี กาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์และชลบุรี

ดังนั้น กสท. จึงจำเป็นที่จะต้องขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะออกไปให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปทั่วประเทศสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเท่าเทียมกันและอย่างทั่วถึงทุกแห่งในประเทศไทย โดยขยายการให้บริการออกไปทุกอำเภอทั่วประเทศที่มีอยู่ประมาณ 800 อำเภอ ให้เหมือนกับบริการสาธารณะทั่วไปที่ใครก็ได้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลาทุกที่ในราคาที่เหมาะสม และเป็นการส่งเสริมให้พลเมืองของประเทศรู้จักและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศนี้มาใช้งานเพื่อทำให้ประเทศชาติก้าวหน้าทัดเทียมอารยะประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย หรือนักธุรกิจที่ต้องการติดต่อธุรกิจ โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานได้ด้วย

จากการที่ระบบการสื่อสารสมัยใหม่เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ประกอบกับโครงสร้างทางสังคมมีความสลับซับซ้อนกว่าเดิม ทำให้การดำเนินงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งหน่วยงานธุรกิจ

ต่าง ๆ ได้นำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารกันทุกหน่วยงาน รวมไปถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายเป็นระบบเน็ตเวิร์กเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน ความจำเป็นที่สืบเนื่องมาจากความเจริญทางเทคโนโลยีและสังคมนี้เองทำให้บุคคลทั่วไปนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานในบ้านและเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งานด้านการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงข้อมูลความก้าวหน้าของโลกในด้านต่างๆ เช่นเดียวกับหน่วยงาน หรือองค์กรทางธุรกิจด้วย แต่ก็มีกลุ่มผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตบางส่วนของประเทศที่ไม่มีโอกาสศึกษาข้อมูลเหล่านี้ได้ เนื่องจากไม่สามารถจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นส่วนตัวได้ ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดหลายประการของสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ ที่มีต่อการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้กับนักเรียน นักศึกษาและบุคลากรได้ใช้ อาทิเช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือความไวในการเข้าถึงข้อมูล หรือข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ดังนั้นในปัจจุบัน ได้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เปิดให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะขึ้น ซึ่งในการเปิดให้บริการนั้น ได้มีการแบ่งการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยภาพรวมออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง การเปิดให้บริการ โดยผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้บริการได้ทันที โดยเสียค่าใช้จ่ายตามเวลาที่ใช้ไป รูปแบบที่สอง การเปิดให้บริการ โดยการใช้การ์ด ผู้ใช้จะต้องซื้อการ์ดซึ่งมีหลายราคาและเมื่อใช้บริการเครื่องจะตัดค่าบริการจากการ์ด รูปแบบที่สาม การเปิดให้บริการในร้านขายอาหารหรือเครื่องดื่ม ที่รู้จักกันว่า CAFÉ ผู้ใช้จะต้องสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มภายในร้านตามราคาที่ตั้งร้านกำหนดไว้ จึงสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตของทางร้านได้ในราคาพิเศษ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลที่จะใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยหน่วยงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป

ปัญหาคำวิจัย

1. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยภาครัฐและที่ให้บริการโดยภาคเอกชนแตกต่างกันอย่างไร
2. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะโดยภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกันอย่างไร
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะโดยภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างไร
4. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยภาครัฐและภาคเอกชนแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ
2. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนดีกว่าภาครัฐ
4. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตมุ่งศึกษากลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ให้บริการที่เป็นภาคเอกชนและภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่การเก็บข้อมูลตามลักษณะของกลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยหน่วยงานของภาครัฐ เช่น ไปรษณีย์กลางบางรัก ศูนย์บริการโทรคมนาคมราชดำเนิน
2. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยหน่วยงานของภาคเอกชนที่อยู่ภายในศูนย์การค้า เช่น ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โรบินสัน สยามคิสคัพเวอร์รี่ เป็นต้น
3. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยบริษัทเอกชนที่อยู่ตามแหล่งชุมชน เช่น บริเวณสถานศึกษา/มหาวิทยาลัย แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ย่านธุรกิจ

ในแต่ละกลุ่มนั้นทำการเก็บข้อมูลโดยแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐ จำนวน 110 ชุด และกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชน จำนวน 150 ชุด รวมทั้งสิ้น 260 ชุด

นิยามศัพท์

การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่น การใช้ประโยชน์ด้านข่าวสาร การศึกษา บันทึก ส่ง E-mail สนทนาแลกเปลี่ยน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะว่ามีความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้ที่มาติดต่อบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ หมายถึง การเปิดให้บริการการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนที่ต้องการมาใช้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นแบบการให้เช่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเล่นอินเทอร์เน็ต โดยคิดค่าบริการตามอัตราที่ใช้เป็นนาทีหรือชั่วโมงหรือเหมาจ่าย
2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นแบบการให้เช่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเล่นอินเทอร์เน็ตผ่านการ์ดเดมเงิน โดยคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้เท่านั้น
3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบผสมกลมกลืนกับร้านขายอาหารหรือร้านขายเครื่องดื่ม โดยต้องสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มที่ทางร้านให้บริการ จึงสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ในราคาที่ทางร้านกำหนด

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาศึกษา ค้นคว้า รวมทั้งหาความรู้ ความบันเทิงต่างๆ จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการ

บริการของภาครัฐ หมายถึง บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ซึ่งดำเนินการโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และกระทรวงคมนาคม

บริการของภาคเอกชน หมายถึง บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ซึ่งดำเนินการโดยบริษัทห้างร้าน องค์กรธุรกิจต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงลักษณะการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ได้ทราบถึงความคิดเห็นต่างๆ ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
4. ได้ทราบถึงการมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาครัฐและภาคเอกชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็นอย่างไรบ้าง รวมไปถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้คือ

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
2. การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
3. แนวคิดด้านการสื่อสารในสังคมยุคใหม่
4. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาและเติบโตมาจากเครือข่ายทางการทหารของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีชื่อว่าเครือข่าย “อาร์ปาเน็ต” (ARPANET : Advanced Research Projects Agency NETwork) เครือข่ายอาร์ปาเน็ตเป็นโครงการสังกัดกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา โดยเริ่มใช้งานเมื่อปี พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นโครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงกลาโหมของประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยมีเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเป็นเครือข่ายหลักสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในเวลาต่อมามหาวิทยาลัยต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจและขอเข้าร่วมโครงการ โดยเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัย ต่อมาเมื่อเครือข่ายอาร์ปาเน็ตมีขนาดใหญ่มากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการบริหารเครือข่าย ดังนั้น ทางทหารของสหรัฐอเมริกาจึงขอแยกตัวออกเป็นเครือข่ายย่อย ซึ่งมีชื่อว่า “มิลเน็ต” (MILNET : MILitary NETwork) โดยเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเดิมด้วยเทคนิคการโต้ตอบ หรือ “โปรโตคอล” (protocol) แบบพิเศษที่เรียกว่า “ทีซีพี/ไอพี” (TCP/IP : Transmission Control Protocol / Internet Protocol) โดยที่ “ไอพี” (IP : Internet Protocol) หรือ อินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงเครือข่าย อาร์ปาเน็ต นับตั้งแต่นั้นได้มี

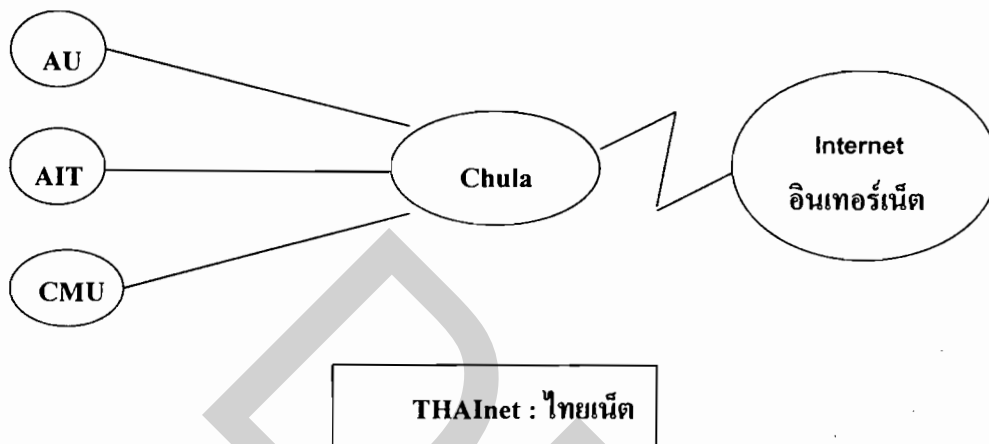
เครือข่ายย่อยของสถาบันและองค์กรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ทางการทูตกับสหรัฐอเมริกาได้ขอเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ต ทำให้เครือข่ายอาร์ปาเน็ตมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากการเชื่อมโยงของเครือข่ายย่อยต่างๆ เหล่านี้เป็นการเชื่อมต่อด้วยเทคนิคแบบ “อินเทอร์เน็ตโปรโตคอล” ดังนั้นต่อมาจึงเรียกเครือข่ายขนาดยักษ์นี้ว่า “อินเทอร์เน็ต”

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ประเทศไทยได้ติดต่อกับอินเทอร์เน็ตในลักษณะการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบแลกเปลี่ยนถุงเมลนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 สถาบันที่ติดต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในลักษณะดังกล่าวคือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (PSU) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียหรือสถาบันเอไอที (AIT) การติดต่อกับอินเทอร์เน็ตทั้งสองสถาบันเป็นการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือกับประเทศออสเตรเลียตามโครงการ IDP ซึ่งเป็นการติดต่อเชื่อมโยงเครือข่ายด้วยสายโทรศัพท์ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2531 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ยื่นขอที่อยู่อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยได้รับที่อยู่อินเทอร์เน็ต sritrang.psu.th ซึ่งนับว่าเป็นที่อยู่อินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาปี พ.ศ. 2534 บริษัท DEC (Thailand) จำกัด ได้ขอที่อยู่อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในกิจของบริษัท โดยได้รับที่อยู่อินเทอร์เน็ตเป็น dect.co.th โดยที่คำ “th” เป็นส่วนที่เรียกว่า โดเมน (domain) ซึ่งเป็นส่วนแสดงโซนของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยคำ “th” เป็นรหัสที่ย่อมาจากคำว่า Thailand

ปี พ.ศ. 2535 นับว่าเป็นปีที่อินเทอร์เน็ตเข้ามาในประเทศไทยอย่างเต็มตัว กล่าวคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งเครือข่ายและได้เช่าสาย “ลีสไลน์” (leased line) ซึ่งเป็นสายความเร็วสูงเพื่อเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่าย “ยูเน็ต” (UUNET) ของบริษัท ยูเน็ต เทคโนโลยี จำกัด (UUNET Technologies Co., Ltd.) ซึ่งตั้งอยู่ที่มลรัฐเวอร์จิเนียประเทศสหรัฐอเมริกา การเชื่อมต่อในระยะเริ่มแรกโดยลีสไลน์ความเร็ว 9600 bps (bps : bit per second) ปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ขยายเครือข่ายโดยตั้งชื่อว่า “จุฬาเน็ต” (ChulaNet) และได้ปรับปรุงความเร็วของลีสไลน์จาก 9600 bps ไปเป็นความเร็ว 64 kbps และ 128 kbps ตามลำดับ ในปีเดียวกันได้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้ขอเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาเหล่านี้คือ สถาบันเอไอที (AIT) มหาวิทยาลัยมหิดล (MU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) และ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ (AU) โดยเรียกเครือข่ายนี้ว่าเครือข่าย “ไทยเน็ต” (THAI-net) ในปัจจุบันเครือข่ายไทยเน็ตประกอบ

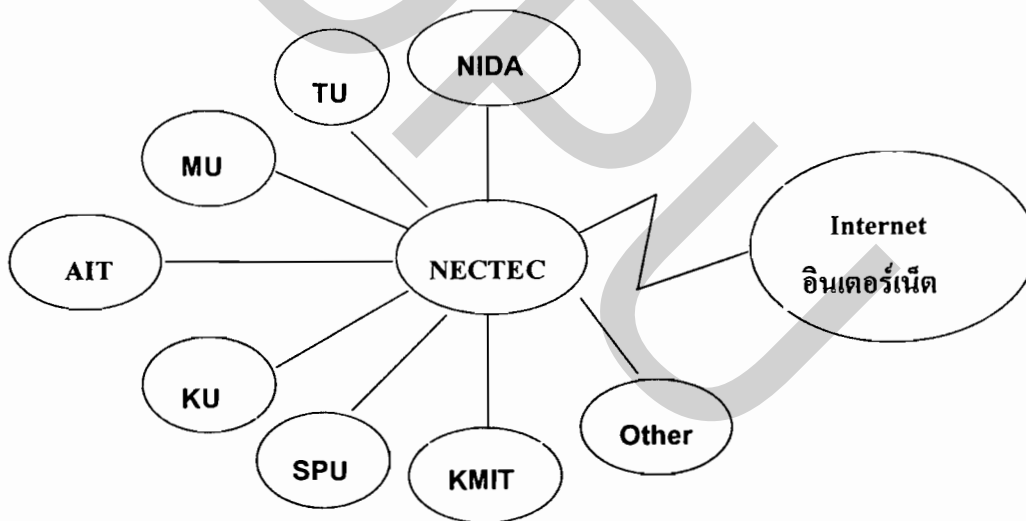
ด้วยสถาบันการศึกษาเพียง 4 แห่งเท่านั้น ส่วนใหญ่ย้ายการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเนคเทค (NECTEC) หรือศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ดังนั้นเครือข่ายไทยเน็ตจึงมีขนาดเล็กดังแสดงไว้ในรูปที่ 1 จึงนับว่าเครือข่ายไทยเน็ตเป็นเครือข่ายที่มี “เกตเวย์” (gateway) หรือประตูสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแห่งแรกของประเทศไทย



แผนภาพที่ 1 แสดงเครือข่ายไทยเน็ตที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลาง

ปี พ.ศ. 2535 เช่นกันเป็นปีเริ่มต้นของการจัดตั้งกลุ่มจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษาและวิจัย โดยมีชื่อว่า “เอ็นดับเบิลยูจี” (NWG : NECTEC E-mail Working Group) โดยหน่วยงานของรัฐที่มีชื่อว่า “ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ” หรือ “เนคเทค” (NECTEC : National Electronic and Computer Technology Centre) สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสมัยนั้น กลุ่มเอ็นดับเบิลยูจีได้จัดตั้งเครือข่ายชื่อว่า “ไทยสาร” (ThaiSam : Thai Social / scientific Academic and Research Network) สำหรับเครือข่ายไทยสารได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายจากเนคเทค โดยมีจุดประสงค์ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรสำคัญๆ ในประเทศไทยเข้าด้วยกัน โดยจะมีเนคเทคเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างกันเช่นนี้เพื่อการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งเนคเทคได้สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่ม NEWgroup (NECTEC E-mail Working Group) ในปี พ.ศ. 2534 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยวิธี “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic mail หรือ E-mail) ในตอนแรกกลุ่ม NEWgroup ประกอบด้วยสมาชิกจากสถาบันการศึกษาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU) สถาบันเอไอที (AIT) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU)

สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (NIDA) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ (PSU) และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) เป็นต้น ซึ่งต่อมากลุ่ม NEWgroup ได้เปลี่ยนชื่อย่อเป็น “เอ็นดับเบิลยูจี” ในตอนเริ่มแรกของการพัฒนาระบบเครือข่ายของไทยสารเป็นการติดต่อเชื่อมโยงโดยอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดที่เรียกว่า “โมเด็ม” (modem) โดยเชื่อมต่อด้วยระบบ “ยูยูซีพี” (UUCP : Unix to Unix Copy) ซึ่งต่อมาได้เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเกตเวย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2536 และในปัจจุบันเครือข่ายไทยสารได้เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเชื่อมโยงกับเครือข่าย “ยูยูเน็ต” ของบริษัท ยูยูเน็ตเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่มลรัฐเวอร์จิเนียประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเช่าลีสไลน์ขนาดความเร็ว 64 kbps จึงนับว่าเครือข่ายไทยสารเป็นเกตเวย์สู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งที่สองของประเทศไทย ปัจจุบันเครือข่ายไทยสารเชื่อมโยงกับสถาบันต่างๆ มากกว่า 30 แห่ง โดยมีสถาบันการศึกษาและองค์กรของรัฐเป็นสมาชิกเครือข่ายจำนวนมากดังรายชื่อที่แสดงในตารางที่ 1 สำหรับแผนภาพการเชื่อมโยงของเครือข่ายไทยสารกับอินเทอร์เน็ตได้แสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงเครือข่ายไทยสารที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีเนคเทคเป็นศูนย์กลาง

จากแผนภาพแสดงการเชื่อมโยงของเครือข่ายไทยเน็ต และเครือข่ายไทยสารกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังแสดงในแผนภาพที่ 1 และ 2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสถาบันเอไอทีที่เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเกตเวย์ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและที่เนคเทค ดังนั้นนับว่า

สถาบันเอไอที่เป็นเครือข่ายเชื่อมระหว่างเครือข่ายไทยเนตกับไทยสาร ซึ่งเป็นผลดีต่อการสื่อสารระหว่างสมาชิกในเครือข่ายไทยเนตและเครือข่ายไทยสาร โดยมีผลทำให้การสื่อสารระหว่างเครือข่ายเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น ไม่เช่นนั้นแล้วการสื่อสารระหว่างเครือข่ายทั้งสองต้องผ่านอินเทอร์เน็ตไปที่ประเทศสหรัฐอเมริกาแล้ววกกลับมาประเทศไทยซึ่งเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ (2539) กล่าวว่า iva อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากมาย กระจายอยู่ทั่วทุกมุมโลก โดยที่เครือข่ายย่อยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากกว่า 22,000 เครือข่าย

พรทิพย์ โล่ห์เลขา (2539) ให้ความหมายอินเทอร์เน็ตว่า หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดของโลก (network of networks) มีตำแหน่งที่ตั้งอยู่ใน cyberspace Internet เป็นกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสายระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิดร่วมกับสายเคเบิลและผู้ใช้จำนวนมาก อาศัย software และเครื่องช่วยสื่อสารต่างๆ ผู้สนใจสามารถเปิดบัญชีเพื่อใช้บริการจาก Internet เพื่อสื่อสารถึงกันและกันอย่างไร้พรมแดน

พงษ์ระพี เตชพาหพงษ์ (2540) ได้กล่าวถึงความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้ การที่จะทำความเข้าใจอินเทอร์เน็ตอย่างลึกซึ้งและสามารถประยุกต์ใช้มันได้เป็นอย่างดีนั้น จะต้องมองอินเทอร์เน็ตในหลายๆ มิติประกอบกัน เนื่องจากพบว่าผู้ใช้หลายคนมองอินเทอร์เน็ตในมิติเดียว ซึ่งจริงๆ แล้วมิติเดียวก็น่าจะเพียงพอต่อการใช้อินเทอร์เน็ต แต่การพลิกเพลงประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในทางอื่นอาจจะไม่หลากหลายเท่าที่ควร ดังนั้นจึงจำแนกอินเทอร์เน็ตได้ 3 มิติคือ

1. มองในมิติความเป็นเอกภพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มิตินี้เป็นวิธีการมองอินเทอร์เน็ตในเชิงกายภาพ เมื่อนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันหลายๆ เครื่อง โดยใช้สัญญาณเป็นตัวเชื่อมต่อ และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันนี้สามารถสื่อสารกันได้ และสามารถรับ-ส่งไฟล์ผ่านกันได้ นั้น เราจะเรียกกลุ่มคอมพิวเตอร์พวกนี้ว่า “เครือข่ายคอมพิวเตอร์” (Computer Network) ในปัจจุบัน บริษัทและหน่วยงานต่างๆ มักจะมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้งานกันอยู่ ซึ่งเรามักจะเรียกเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กนี้ว่า LAN (Local Area Network)

นอกจากนี้ยังมีการนำเอาเครือข่ายขนาดเล็กนี้มาเชื่อมต่อกันหลายๆ วง ซึ่งเครือข่ายบางวงก็อยู่ใกล้กัน บางวงก็อยู่ห่างกันคนละที่ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกลอย่างนี้เราเรียกว่า WAN (Wide

Area Network)

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในโลกนี้มีหลากหลายชนิด หลากหลายยี่ห้อ และก็ยังมีความของเครือข่ายใหญ่เล็กแตกต่างกันอีกด้วย แต่แล้วก็มีองค์กรบางแห่งพยายามนำเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหล่านี้มาเชื่อมต่อกัน โดยกำหนดข้อตกลงในการสื่อสารขึ้นมาตัวหนึ่ง เพื่อให้คอมพิวเตอร์หลากหลายพันธุ์เหล่านี้สามารถสื่อสารกันได้ เครือข่ายที่ว่ามันเริ่มจากกลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่กี่กลุ่มในมหาวิทยาลัย แต่ต่อมาได้รับความนิยมมากขึ้น จึงมีองค์กร และหน่วยงานต่างๆ เริ่มนำเครือข่ายของตนเองมาขอเชื่อมต่อกัน โดยใช้ข้อตกลงในการสื่อสารที่กำหนดขึ้นนี้ และหลังจากนั้นไม่กี่ปีเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ก็เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด เนื่องจากมีผู้มาขอเชื่อมต่อกันอย่างมากมายเหนือความคาดหมาย จน ณ ปัจจุบันเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ว่ามัน เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกไปแล้ว เครือข่ายที่ว่ามันก็คือ “อินเทอร์เน็ต” (Internet) นั่นเอง

2. มองในมิติความเป็นสื่อ

จากการที่อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงทำให้มันมีคุณสมบัติของความเป็น “สื่อ” ไปอย่างอัตโนมัติ ความเป็นสื่อของอินเทอร์เน็ตมีความโดดเด่นเฉพาะตัว มีความแตกต่าง และก็ยังมีความเหมือนกับสื่อที่มีอยู่ในปัจจุบันอีกด้วย เรียกได้ว่าดึงเอาคุณสมบัติเด่นๆ ของสื่อแต่ละตัวมาอยู่ในอินเทอร์เน็ตเพียงสื่อเดียว

ความเป็นสื่อ “วิทยุ” ของอินเทอร์เน็ต : ปัจจุบันมีสถานีวิทยุบนอินเทอร์เน็ตอยู่มากมาย ทั้งสถานีวิทยุไทยและเทศ จุดเด่นของสถานีวิทยุบนอินเทอร์เน็ตก็คือไม่จำกัดคลื่น ไม่จำกัดพรมแดน และไม่จำกัดเวลา นั่นก็หมายความว่า เจ้าของสถานีมีปัญญาเปิดสถานีเท่าไรก็เปิดไป ผู้ใช้เมื่อเข้าไปยังสถานีวิทยุผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เขาก็สามารถเปิดเสียงรายการวิทยุที่ต้องการฟังได้

ความเป็นสื่อ “โทรทัศน์” ของอินเทอร์เน็ต : คุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตที่มีความเหมือนกับโทรทัศน์ก็คือ ผู้ใช้สามารถดูภาพวิดีโอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ถึงแม้ว่าภาพวิดีโอจะสั้น ไม่กี่วินาที มีความคมชัดและขนาดภาพสู้กับโทรทัศน์จริงไม่ได้ แต่มันก็มีความพิเศษอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น เป็นภาพ วิดีโอประกอบหน้าข่าว ผู้ใช้สามารถเลือกดูภาพวิดีโอที่สนใจได้ ณ เวลาที่ต้องการ และก็ไม่จำกัดพรมแดน ในปัจจุบันสถานีโทรทัศน์ชั้นนำของโลกต่างก็นำเนื้อหาสาระที่ออกอากาศนั้นมาใส่ในอินเทอร์เน็ตด้วย

ความเป็นสื่อ “สิ่งพิมพ์” ของอินเทอร์เน็ต : ความเป็นสื่อในลักษณะสิ่งพิมพ์ของอินเทอร์เน็ตนี้มีความคล้ายมากกว่าสื่ออื่นทั้งหมด สืบเนื่องมาจากบริการยออดฮิต World Wide Web ของอินเทอร์เน็ตที่ใช้รูปแบบการนำเสนอข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ในลักษณะหน้ากระดาษอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในหน้ากระดาษอิเล็กทรอนิกส์นี้จะมีการจัดหน้าและวางรูปแบบเหมือนกับหนังสือพิมพ์หรือเหมือนกับการนิตยสารมาก คือจะมีทั้งข้อความ ภาพนิ่ง และหัวข่าวประกอบกัน แลมีลักษณะการดูก็ใช้วิธีการเปิดเข้าไปดูแต่ละหน้าเช่น

เกี่ยวกับการเปิดสิ่งพิมพ์อีกด้วย

ความเป็นสื่อ "โทรศัพท์" ของอินเทอร์เน็ต : การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ส่วนใหญ่ จะเชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์อยู่แล้ว แต่ก็มีผู้พัฒนาโปรแกรมตัวหนึ่งให้จำลองการโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วย หมายความว่า คุณสามารถโทรศัพท์ไปหาเพื่อนต่างประเทศโดยเสียค่าใช้จ่ายเพียงน้อยนิด

3. มองในมิติความเป็นห้องสมุดครอบครัว

มิตินี้เป็นการมองแบบผนวกสองมิติแรกเข้าด้วยกัน และมองเข้าไปที่เนื้อหาสาระที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ในเมื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรทั่วโลกมาเชื่อมต่อกัน และต่างคนต่างดูแล ต่างคนต่างนำข้อมูลมาใส่ จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตนั้นมีอยู่มากมาย หลากหลายแทบจะครอบคลุมทุกหัวเรื่องที่คนสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการวิจัยชั้นสูง การติดต่อธุรกิจ ปัญหาถามตอบขอคสิติ เรื่องราวอุบัติเหตุร้ายแรง รายละเอียดสินค้าบริการของบริษัทต่างๆ ไปจนถึงเรื่องราววิปาระของตมในสังคม

ด้วยเหตุนี้เราสามารถมองอินเทอร์เน็ตว่าเป็นคลังห้องสมุดระดับโลกที่มีหนังสือ (อิเล็กทรอนิกส์) ให้ผู้ใช้ได้ค้นคว้า ได้อ่าน ได้ศึกษามากมายหลายชนิดครอบครัว

ขอบข่ายของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การติดต่อสื่อสาร โดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีข้อจำกัดซึ่งคล้ายคลึงกับการติดต่อสื่อสาร โดยทางโทรศัพท์หรือโทรสาร กล่าวคือ การโทรศัพท์หรือการส่งโทรสาร สามารถติดต่อระหว่างกันได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ติดต่อระหว่างกันมีเครื่องโทรศัพท์และโทรสารเชื่อมต่อกับระบบ สำหรับการสื่อสารโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ติดต่อระหว่างกันต้องมีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังมีขีดจำกัดในการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่มาก สาเหตุเนื่องมาจากเทคโนโลยีซึ่งเป็นประตูสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยมีเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น

สำหรับขอบข่ายของการติดต่อสื่อสารโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เพียงประมาณ 25 ล้านคน โดยกระจายอยู่ในประเทศต่างๆ จำนวน 60 ประเทศทั่วโลก

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมาก แต่ละเครือข่ายบรรจุแฟ้มข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ข้อมูลทางธุรกิจการค้า ข่าวสารและการบันเทิง ซึ่งเป็นข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบัน ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้ถูกเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลไว้ในรูปของฐานข้อมูล ดังนั้นการเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารจากเครือข่ายย่อยต่างๆ ของเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตได้สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ใช้อังยังสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย โดยการกระจายข่าวสารหรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่จำกัดจำนวน

การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การให้บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงธุรกิจการค้ำนั้น องค์กร หรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการเพื่อต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการติดตั้งคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการเพียงแต่รอใช้บริการและจ่ายค่าบริการตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้

ในส่วนของบริการอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษา โดยมากทางสถาบันการศึกษามักจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไว้เพื่อให้การบริการอินเทอร์เน็ตไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และมักจัดเตรียมการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของสมาชิกกับศูนย์คอมพิวเตอร์ด้วยโมเด็ม (modem) โดยผ่านคู่สายโทรศัพท์ สำหรับกรณีนี้สมาชิกต้องเตรียมโมเด็ม และการติดตั้งซอฟต์แวร์ด้วยตัวสมาชิกเอง เพราะเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า การบริการอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษาส่วนมากเป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำมาก

การเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายของอินเทอร์เน็ต แบ่งออกได้เป็นสองขั้นตอนคือ ขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และขั้นตอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ โดยที่จะทำการติดตั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ก่อนการติดตั้งซอฟต์แวร์

การติดตั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ การติดตั้งอุปกรณ์เพื่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบ่งออกได้สองแบบคือ การติดตั้งโดยผ่านระบบเครือข่ายแลน และการติดตั้งโดยผ่านโมเด็ม

1. การติดตั้งโดยผ่านระบบเครือข่ายแลน เป็นการต่อคอมพิวเตอร์เข้าเครือข่ายระบบแลน โดยที่เครือข่ายระบบแลนนี้จะเชื่อมโยงกับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การติดตั้งคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายแลนจำเป็นต้องเลือกอุปกรณ์ที่เรียกว่าแผ่นการ์ดเครือข่ายให้ถูกต้อง เนื่องจากแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนมีอยู่ 2 แบบคือ แบบอีเทอร์เน็ต และแบบที่ोकเกินริง

การติดตั้งแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนแบบใดขึ้นกับการวางระบบ อย่างไรก็ตามภายหลังจากการติดตั้งแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนและการต่อสายเคเบิลเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ติดตั้งซอฟต์แวร์เพื่อให้การสื่อสารโดยแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนสามารถทำงานได้ ซึ่งซอฟต์แวร์สำหรับติดตั้งมักมา

พร้อมกับแผ่นการ์ดเครือข่าย

แผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลน มีหัวต่อหลายชนิด สำหรับแผ่นการ์ดเครือข่ายแลนแบบ อินเทอร์เน็ตจะมีหัวต่อสองชนิดบนแผ่นการ์ดเดียวกัน โดยมีหัวต่อชนิด โคเอกเซียลและชนิด RJ45 หากเป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายโดยมีหัวต่อเป็นชนิด RJ45 ดวงไฟสีเขียวจะสว่างขึ้นตลอดเวลาเมื่อมีการใช้ คอมพิวเตอร์

2. การติดตั้งโดยผ่าน โมเด็ม

เป็นการต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้อุปกรณ์ สื่อสารที่เรียกว่า โมเด็ม การติดตั้งโมเด็มนั้น ทำได้โดยต่อสายเคเบิลเข้ากับพอร์ตอนุกรมของคอมพิวเตอร์ (serial port) พอร์ตใดพอร์ตหนึ่ง และต่อสายเคเบิลระหว่างพอร์ตสัญญาณของโมเด็มกับปลั๊กสาย โทรศัพท์

โมเด็ม เป็นอุปกรณ์สื่อสาร มีสองชนิดคือ ชนิดติดตั้งภายใน (internal modem) และชนิด ติดตั้งภายนอก (external modem)

การติดตั้งซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สื่อสาร (communication software) แบ่งออกเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ได้กับแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลน ซอฟต์แวร์ที่ใช้ได้กับโมเด็ม และซอฟต์แวร์หลายโปรแกรมที่สามารถใช้ได้ทั้งกับแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนและโมเด็ม

- ซอฟต์แวร์สำหรับเครือข่ายแลน ซอฟต์แวร์ที่ใช้สื่อสารผ่านแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลน

- ซอฟต์แวร์สำหรับโมเด็ม ซอฟต์แวร์ที่ใช้ควบคุมโมเด็ม ได้แก่ โปรแกรม Telix โปรแกรม

Procomm ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ระบบ DOS และ โปรแกรม Procomm Plus for Windows ที่เป็นซอฟต์แวร์ ภายใต้วินโดวส์ สำหรับซอฟต์แวร์ภายใต้วินโดวส์ที่เป็นพื้นฐานที่สุด ได้แก่ โปรแกรม Terminal ซึ่งอยู่ใน ไคเรทอรี Accessories ของโปรแกรม Microsoft Windows เวอร์ชัน 3.1

การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้นกับวิธีการเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิธีการเชื่อมโยงแบ่งออกเป็น 4 แบบคือ

1. การเชื่อมโยงโดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัล (terminal) ของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือที่เรียกว่า “โฮสต์” (host) ซึ่งถือเป็นเครือข่ายย่อยที่ต่อกับเครือข่ายที่มีเกตเวย์ ออกสู่อินเทอร์เน็ต

2. การเชื่อมโยงโดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของ เครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง

3. การเชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของโฮสต์ซึ่งเป็นเครือข่ายย่อยที่ต่อกับเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ต

4. การเชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยตรง

การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ต้องได้รับการติดตั้งโปรแกรมสำหรับสร้างเทอร์มินัล ซึ่งมีชื่อเรียกโดยทั่วไปว่า “เทอร์มินัลอีมูเลเตอร์” (Terminal Emulator) โปรแกรมชนิดนี้ได้แก่ โปรแกรม Crosstalk โปรแกรม Telix โปรแกรม Procomm โปรแกรม TeleMate และโปรแกรม Terminal ใน Microsoft Windows เป็นต้น

บีบีเอส (BBS : Bulletin Board System) เป็นสถานีข่าวสารในระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงระหว่างสมาชิกโดยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์

ไอพี (IP : Internet Protocol) เป็นระบบการสื่อสารที่เชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Public Internet Services)

คือ อินเทอร์เน็ต เป็นโครงข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก และได้รับความนิยมนิยมอย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆ เป็นการเผยแพร่เพื่อการเรียนรู้ รับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นำมาให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ตามสำนักงานบริการโทรศัพท์ในราคาถูก (เอกสารองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย)

บริการ Internet Booth หรือบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เป็นบริการอินเทอร์เน็ตของ กสท. ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องสมัครเป็นสมาชิก หรือมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง เป็นการส่งเสริมให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างกว้างขวาง อำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ได้ค้นหาข้อมูลและรับส่ง E-Mail รวมทั้งเป็นแหล่งความรู้สาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา สามารถใช้ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษาและรับส่ง E-Mail ผ่านอินเทอร์เน็ต

Internet Booth ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ PC ประสิทธิภาพสูง 1 เครื่อง พร้อมระบบ Multimedia และ Program สำหรับใช้งาน Multimedia เพื่อให้ผู้ใช้บริการ Internet Booth สามารถเข้าถึงสื่อ Multimedia บนอินเทอร์เน็ตได้เต็มรูปแบบ (<http://www.cat.net.th> การสื่อสารแห่งประเทศไทย)

จากบทสัมภาษณ์วสันต์ จาคิกวณิช กรรมการบริหาร บริษัท ลีออกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) (Internet Magazine : August 1999) ได้กล่าวว่า ขณะนี้บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต

สาธารณะภายใต้เครื่องหมายการค้า I-Kool โดยใช้บัตรสมาร์ทการ์ดที่มีรูปแบบการใช้งานคล้ายบัตรโทรศัพท์ เรียกว่า I-Kool Card เพื่อเข้าสู่การใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ I-Kool

ด้วยความไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ระยะทางและสถานที่ อีกทั้งข้อดีในเรื่องของความ สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งานตลอดจนมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตจึงกลายมาเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการใช้ประกอบการดำเนินชีวิตประจำวันของ ผู้คนนับตั้งแต่การติดต่อสื่อสารการใช้เป็นเครื่องมือทางธุรกิจตลอดจนใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัย หรือแม้กระทั่งกิจกรรมการพักผ่อนของสมาชิกภายในครอบครัวเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาท ซึมแทรกอยู่ทุกเสี้ยวส่วนอย่างใกล้ชิด

การสื่อสารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่มี หน้าที่ให้บริการและพัฒนาาระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศและระหว่างประเทศตระหนัก อยู่ตลอดเวลาถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วอันเป็นผลทำให้ รูปแบบและวิธีการตลอดจนพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารของผู้คนในสังคมไทยก็ได้วิวัฒนาการตาม เทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกันจึงเป็นงานสำคัญของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในการสนับสนุน และส่งเสริมการนำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ และด้วย การเป็นผู้ให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างประเทศอยู่แล้วจึงได้เปิดให้มีการร่วมทุนกับภาคธุรกิจเอกชนเพื่อ เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (ISP : Internet Service Provider) ขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ซึ่งถือ ได้ว่าเป็นก้าวที่สำคัญในการเริ่มต้นส่งเสริมการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ในประเทศ อย่างแท้จริง

ปัจจุบันนี้มีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์รวมทั้งสิ้น 15 รายด้วยกัน มีจำนวนผู้ใช้งาน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากนอกเหนือจากการลดอัตราค่าเช่าวงจรในประเทศ และระหว่างประเทศให้มีราคาที่ต่ำลงแก่ ISP และลดลงเป็นกรณีพิเศษแก่หน่วยงานและสถาบันการศึกษา ของประเทศแล้วการสื่อสารแห่งประเทศไทยยังได้เปิดให้มีบริการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ต (THIX) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ ISP ซึ่งจะส่งผลดี และเป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในประเทศโดยตรงอีกด้วย ด้วยความมุ่งมั่นใน การที่จะปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศ Internet facilities and Gateway System จึงเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้งานของบริการ อินเทอร์เน็ตให้เป็นที่ไปอย่างกว้างขวางและกระจายกันอย่างทั่วถึงในทุกภูมิภาคของประเทศโดยจะเป็น

การเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้กับบริการ THIX และเป็นการเปิดให้บริการใหม่ๆ อย่างบริการ IP Access Network และบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะตลอดจนการเตรียมตัวสำหรับการพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและก้าวที่สำคัญต่อไปการสื่อสารแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศในหลายๆ ด้าน อาทิ เช่น การเปิดบริการใหม่ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น การขยายขนาดวงจรเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลักในต่างประเทศ การเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในภูมิภาคเอเชีย การขยายการใช้งานอินเทอร์เน็ตไปยังส่วนภูมิภาคของประเทศอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังได้เน้นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานมีความสะดวก ความรวดเร็วในการติดต่อซึ่งจะทำให้การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกลายเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับใช้ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าและทัดเทียมนานาชาติได้ อีกทางหนึ่ง

บริการต่างๆ ของกสท.

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้เปิดให้มีบริการต่างๆ ขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์สำหรับให้ ISP และผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศได้รับความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งกระจายการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังผู้ใช้บริการในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศอย่างเท่าเทียม ซึ่งบริการต่างๆ มีดังนี้

- บริการร่วมทุนเป็น ISP และตัวแทนให้บริการอินเทอร์เน็ต
- บริการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ต (THIX)
- บริการ IP Access Network (IP Access Network Service)
- อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Booth)
- บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (phoneNET)
- บริการ Business IP

การให้บริการ Internet Booth

ผู้ใช้บริการ Internet Booth สามารถซื้อบัตร CATNET Card ได้ที่ทำการโทรคมนาคมและที่ทำการไปรษณีย์ของ กสท. ที่ให้บริการ Internet Booth ทั่วประเทศ ในราคาใบละ 100 บาทและ 300 บาท แล้วใช้รหัสบนบัตร Internet Card Login เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครื่อง Internet Booth ที่ติดตั้งที่ทำการไปรษณีย์หรือที่ทำการโทรคมนาคม ทั้งในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัด โดยมีอัตราค่าบริการนาทีแรก 3 บาทและนาทีต่อไป นาทีละ 50 สตางค์ ซึ่งขณะนี้ กสท. กำลังดำเนินการติดตั้งเครื่อง Internet

Booth ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยในช่วงแรกได้ทำการติดตั้งจำนวน 10 จังหวัด ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา สงขลา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีและ ชลบุรี ดังนั้น ผู้ในช่วงแรกผู้ที่ซื้อบัตร CATNET CARD สามารถใช้บริการ Internet Booth ณ ที่ทำการ โทรคมนาคมและที่ทำการไปรษณีย์ทั้งในกรุงเทพมหานครและ 10 จังหวัดดังกล่าว สำหรับจังหวัดอื่น นอกจากนี้ กสท. จะดำเนินการติดตั้งในช่วงต่อไป

จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

- ที่ทำการโทรคมนาคมสาธารณะบางรัก
- ที่ทำการโทรคมนาคมสาธารณะท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- ปณ. ประตูนํ้า
- ปณ. นานา
- ปณ. รามคำแหง
- ปณ. พระโขนง
- ปณ. หลักสี่
- ปณ. ราชดำเนิน
- ปณ. สามเสนใน
- ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต
- โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ รัชโยธิน
- โรงเรียนพาณิชย์การสันติราษฎร์ (SIBA) พหลโยธิน 64
- I-kool Shop Siam Center 4th Fl.
- Discovery club Siam Center 4th Fl.
- EGV Movie Walk Siam Discovery 6th Fl.
- JorJae Cyber Shop Center Point, Siam Square
- PCC I-Shop Opposite Central Ladprao
- New Wave Holiday Tour Prasumen Rd. Banglampoo
- Makro Office United Center, Silom
- Makro Office Phaholyothin
- The Shop by Loxley Siam Discovery 3rd Fl.
- The Shop by Loxley Silom Complex 4th Fl.

- Sari Café Thaniya, Silom
- BTSC Stations 22 stations
- Suksapan Panich Ratchadumnern
- SBAC Phaholyothin 52
- Coffee World 10 Brunches
- CU Book Siam Square
- CU Book Sala Prakeaw
- Byte in @ cup

สำหรับในต่างจังหวัดนั้น สามารถใช้บริการได้ที่

ภาคกลาง

- ศูนย์โทรคมนาคมนครสวรรค์
- ปณจ. นครสวรรค์
- ปณ. สวรรค์วิถี

ภาคตะวันออก

- ศูนย์โทรคมนาคมพัทยา
- ศูนย์บริการลูกค้าสาขา 1

ภาคตะวันตก

- ที่ทำการโทรคมนาคมเพชรบุรี
- ที่ทำการโทรคมนาคมชะอำ
- ที่ทำการโทรคมนาคมหัวหิน
- ที่ทำการโทรคมนาคมกาญจนบุรี
- ที่ทำการโทรคมนาคมราชบุรี

ภาคเหนือ

- ศูนย์โทรคมนาคมเชียงราย
- ศูนย์โทรคมนาคมเชียงใหม่
- ปณจ. เชียงราย

- ปณจ. เชียงใหม่
- ที่ทำการโทรคมนาคมพะเยา
- ที่ทำการโทรคมนาคมน่าน
- ปณ. พระสิงค์

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- ศูนย์โทรคมนาคมขอนแก่น
- ศูนย์โทรคมนาคมนครราชสีมา
- ที่ทำการสื่อสารโทรคมนาคมอุบลราชธานี
- ปณจ. ขอนแก่น
- ปณ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปณจ. นครราชสีมา
- ปณ. จอมสุรางค์
- ปณจ. อุบลราชธานี
- ปณ. วารินชำราบ

ภาคใต้

- ศูนย์โทรคมนาคมหาดใหญ่
- ศูนย์โทรคมนาคมภูเก็ต
- ศูนย์โทรคมนาคมสุราษฎร์ธานี
- ปณจ. สงขลา
- ที่ทำการโทรคมนาคมหาดป่าตอง
- ปณจ. สุราษฎร์ธานี
- ปณ. หาดใหญ่
- ปณ. ภูเก็ต
- ที่ทำการโทรคมนาคมเกาะสมุย
- ที่ทำการโทรคมนาคมกระบี่

แนวคิดการสื่อสารในสังคมยุคใหม่

ในการศึกษาและทำความเข้าใจถึงการสื่อสารในสังคมแต่ละยุคสมัยนั้น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาบทบาท และหน้าที่ของสื่อในยุคนั้นๆ ทอฟเลอร์ (Toffler, 1980) กล่าวถึงการสื่อสารในสังคมยุคปัจจุบัน หรือยุคคลื่นลูกที่สามไว้ดังต่อไปนี้

สังคมในยุคคลื่นลูกที่สามนี้ ระบบเศรษฐกิจมีความต้องการแรงงานที่มีความแตกต่าง และหลากหลาย ดังนั้นการสื่อสารจึงมุ่งเน้นไปที่การส่งข่าวสาร ความคิด สัญลักษณ์ หรือภาพที่มีลักษณะแตกต่างกัน ไปยังกลุ่มผู้รับ ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ อายุและอาชีพ และการใช้ชีวิต

ในยุคคลื่นลูกที่สาม สื่อทำงานอย่างสัมพันธ์ และประสานกันเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ มีการส่งข้อมูล ภาพและสัญลักษณ์ไปมาระหว่างสื่อแต่ละชนิด ตัวอย่างเช่น รายการวิทยุที่ผู้ฟังสามารถมีส่วนร่วมโดยการ โทรศัพท์เข้ามาแสดงความคิดเห็น เป็นต้น และข่าวสารที่ผลิตออกมาจากสื่อชนิดต่างๆ ล้วนแต่เป็นการทำงานร่วมกันของเครื่อง โทรสาร คอมพิวเตอร์ ข่ายงานอิเล็กทรอนิกส์ ดาวเทียม และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เชื่อมโยงถึงกัน

การประสานและพึ่งพากันเช่นนี้ ทำให้สื่อประเภทต่างๆ กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบ และเกิดการ “หลอมรวมกันของสื่อชนิดต่างๆ” หรือ Media fusion ซึ่งระบบสื่อที่เกิดจากการหลอมรวมกันของสื่อรูปแบบต่างๆ นี้ จะทำหน้าที่ในการแพร่กระจาย (Diffusion) ข่าวสาร ทำให้ไม่มีส่วนไหนในโลกที่ถูกตัดขาดไปจากส่วนทั้งหมด ข่าวสารสามารถข้ามพรมแดนที่มีการป้องกันอย่างเข้มแข็งได้

นอกจากนี้ Toffler ยังได้กล่าวถึงระบบสื่อสารมวลชน โลกแบบใหม่ไว้ในหนังสือ อำนาจใหม่ (Power Shift) ว่า สื่อสารมวลชน โลกแบบใหม่นั้นต้องมีความสามารถที่จะรองรับข้อมูลสารสนเทศได้ในปริมาณมาก ทั้งยังส่งผ่านและแปรรูปได้ในอัตราความเร็วสูง สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสื่อมวลชนนั้นมี ลักษณะโครงสร้างพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ โครงสร้างของระบบโทรคมนาคม และอุปกรณ์เครื่องใช้ อิเล็กทรอนิกส์ 6 ประการดังต่อไปนี้ คือ

ประการที่หนึ่ง : มีคุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) หมายถึง การที่ผู้รับสาร สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า Telecomputer ซึ่งเป็นเครื่องรับโทรทัศน์ที่มีคุณสมบัติด้านปฏิริยาตอบสนอง และเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย

ประการที่สอง : มีความสามารถเคลื่อนที่ได้ (Mobility) หมายถึง ความสามารถในการเคลื่อนที่ได้เป็นลักษณะเด่นของระบบสื่อแบบใหม่ ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์ไร้สาย เครื่องโทรสารในรถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารจากที่ไหนก็ได้แม้กำลังเคลื่อนที่อยู่

ประการที่สาม : สามารถดัดแปลงเปลี่ยนรูปได้ (Convertibility) หมายถึง ความสามารถที่จะส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศ จากสื่อหนึ่งไปยังอีกสื่อหนึ่งได้ เช่น เทคโนโลยีที่สามารถเปลี่ยนเสียงพูดเป็นตัวหนังสือ เป็นต้น

ประการที่สี่ : สามารถเชื่อมต่อกันได้ หมายถึง ความสามารถที่จะเชื่อมต่อกันได้ระหว่างสื่อหรือเครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านผู้ผลิต

ประการที่ห้า : สามารถหาได้ในทุกๆ ที่ (Ubiquity) เนื่องจากระบบสื่อแบบใหม่ จะขยายตัวอย่างเป็นระบบไปทั่วทุกมุมโลก และแผ่ลงไปในทุกๆ ระดับเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ไม่ว่าใครก็ตามสามารถเป็นเจ้าของเครื่องมือเพื่อการสื่อสารได้

ประการที่หก : มีลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization) หมายถึง ระบบสื่อที่ก่อให้เกิดลักษณะเหมือนๆ กัน และมีผลกระทบถึงกันทั่วทั้งโลก เช่น การรับชมการถ่ายทอดสดรายการกีฬาพร้อมกันทั่วโลก เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า สิ่งหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารในแต่ละยุคสมัยดำเนินไปได้ด้วยดี คือเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ ไอเธล เดอ โซลา พูล (Ithiel de Sola Pool, 1982 : อ้างถึงในศุจิภา ควงมณี, 2539) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของการสื่อสารไว้ในหนังสือชื่อ “The Coming Information Age” ว่า การปฏิวัติด้านการสื่อสารได้เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อกลางศตวรรษที่ 19 โดยมีการนำสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารแทนการพูด การเขียน และการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์แบบดั้งเดิม ซึ่งเริ่มจากการใช้โทรเลข ตามด้วยโทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์

ต่อมาในกลางศตวรรษที่ 20 ได้เกิดการปฏิวัติด้านการสื่อสารอีกครั้งด้วยการเกิดขึ้นของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความสามารถในการส่งและรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำด้วยวิธีการที่เรียกว่า “คอมพิวเตอร์คุยกัน” (Computer talk to each other) อันเป็นพื้นฐานรูปแบบของการสื่อสารในยุคปัจจุบัน และด้วยการผสมผสานของการพัฒนาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารด้าน โทรคมนาคม ทำให้เกิดการรวมตัวของเทคโนโลยีการสื่อสารจนถึงจุดหนึ่งที่ยากจะแยกออกจากกันได้ ระหว่างคอมพิวเตอร์กับเครื่องมือการสื่อสาร ซึ่ง Anthony Oettinger นักวิจัยแห่งมหาวิทยาลัย Harvard เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “Communications”

ซึ่งเป็นการรวมสร้างคำใหม่จากคำว่า Computer และคำว่า Communications เพื่ออธิบายถึงความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้นในสังคมยุคสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการเมือง เศรษฐกิจ หรือสังคม

Pelton (1981) นักวิชาการแห่ง International Telecommunications Satellite Organization (INTELSAT) ได้ทำนายลักษณะการผสมผสานของเทคโนโลยีการสื่อสารด้านโทรคมนาคมกับเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ไว้ในหนังสือ “Global Talk : The Marriage of the Computer World Communications & Man” ว่าในศตวรรษที่ 21 จะเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า Telecomputerenergic ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ (Computer : Information Processing) และเทคโนโลยีด้านพลังงาน

นอกจากนี้ Cerf (1995 : อ้างถึงใน สุจิตา ดวงมณี, 2539) ได้ให้ความเห็นว่า ระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ (Computer Networking) จะเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของโลก (Global Infrastructure) ในศตวรรษที่ 21 นี้ ซึ่ง Cerf หมายถึงระบบ Internet นั่นเอง

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า Computer Mediated Communication หรือที่เรียกโดยย่อว่า CMC นั้น เกิดขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากการเกิดขึ้นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่นานนัก ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (Substitution) ใช้เพื่อการเสริม (Add-on) และใช้เพื่อในการแผ่ขยาย (Expansion) Hiltz (1978 : อ้างถึงใน สุจิตา ดวงมณี, 2539)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (Substitution) นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนวิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นมา ตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการโทรเลข หรือโทรศัพท์ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการเสริม (Add-on) เกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารในแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรทัศน์บนอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการแผ่ขยาย (Expansion) คือการใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกันก็ตาม

ประเด็นหลักในการพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มุ่งเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเทคนิคการสื่อสาร อันจะทำให้ผู้ใช้งานบนระบบเครือข่าย มีความสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้ด้วยประสิทธิผลที่สูงสุด จึงมีแนวคิดของการผสมผสานของสื่อหลายๆ ประเภท

ประเด็นหลักในการพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มุ่งเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเทคนิคการสื่อสาร อันจะทำให้ผู้ใช้งานบนระบบเครือข่าย มีความสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้ด้วยประสิทธิภาพที่สูงที่สุด จึงมีแนวคิดของการผสมผสานของสื่อหลายๆ ประเภท เข้าด้วยกัน หรือที่เรียกว่า ระบบหลายสื่อ (Multimedia) โดยสื่อเหล่านั้นอาจจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว หรือภาพจากวิดีโอก็ได้ นอกจากนี้ สื่อต่างประเภทกัน ไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ ได้ถูกนำมารวมกันในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์และนำเสนอผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ Meggie Lee & Somei Chi (1995 : อ้างถึงใน สุจิตา ดวงมณี, 2539)

สำหรับระบบหลายสื่อ หรือ Multimedia นั้นหมายถึง การผสมผสานกันของสื่อหลายๆ ประเภท และนำมาสร้างเป็นผลงานใหม่ขึ้นมา โดยที่สื่อแต่ละประเภทยังคงรักษาสภาพการสร้างสรรค์ในแบบของตัวเอง (Netrights tm, 1995) นอกจากนี้ Multimedia ยังเป็นรูปแบบใหม่ของการสื่อสาร ที่พยายามรวบรวมความหมายที่มาจากผู้ส่งสารจากแหล่งต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นความหมายของนักเขียน นักออกแบบ ผู้อำนวยการสร้าง และคนอื่นๆ เพื่อที่จะนำความหมายเหล่านั้นมาผสมผสานกัน และสร้างความหมายที่แปลกใหม่ขึ้นมาโดยเน้นให้ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อสารนั้น ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารแบบนี้จะชักจูงใจให้ผู้รับสารต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารนั้นๆ ด้วย (Donovan, 1995) คุณสมบัติของการสื่อสารแบบนี้เราสามารถเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า Interactive Multimedia ซึ่งจะเป็รูปแบบของการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การสอน การตลาด การบริการ หรือการบริโภคข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิง (GVU, 1996)

จากการศึกษาแนวความคิดเรื่องการสื่อสารในสังคมยุคใหม่ ในปัจจุบัน เราได้ก้าวมาถึงจุดเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์ในด้านการสื่อสาร นับตั้งแต่แรกเริ่มของการประดิษฐ์เครื่องโทรเลขในกลางศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา การพัฒนาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินต่อเนื่องมาในทุกช่วงศตวรรษ และได้กลายเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรม ด้านการเมือง และสังคม ลักษณะสำคัญที่เกิดขึ้นคือ การหลอมรวมกันของระบบการสื่อสาร การลดอำนาจของสื่อแต่ละชนิด การสื่อสารระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่วทุกมุม โลก รวมทั้งเกิดเทคโนโลยีระบบหลายสื่อ หรือ Multimedia ขึ้น อันทำให้รูปแบบการสื่อสารมวลชนมีลักษณะที่เปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิมเมื่อเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทำให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป ในลักษณะที่ปรับปรุงของเดิมให้ทันสมัยขึ้น และก่อให้เกิดการคิดค้นวิธีการสื่อสารแบบใหม่ๆ สถาบันสื่อมวลชนในฐานะของผู้แพร่กระจายข่าวสาร จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป โดยการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้งานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications Theory)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ผู้รับสารในทางการสื่อสารมวลชนจะหมายถึง กลุ่มผู้รับสารทั่วไป (audience) ซึ่งหมายถึง ใครก็ได้ที่สามารถเข้าถึงสื่อวิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ ในระยะเริ่มแรกของผู้วิจัยมุ่งศึกษา ผู้รับสารในฐานะที่เป็นฝ่ายถูกป้อนข่าวสารฝ่ายเดียว แต่ต่อมาพบว่า ผู้รับสารมิใช่ผู้ถูกกระทำ (passive) หรือ ถูกป้อนฝ่ายเดียว แต่มีการกระทำ (active) หรือมีบทบาทในลักษณะการเลือกสรรและโต้ตอบ ข่าวสาร ดังนั้นผู้รับสารจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการสื่อสาร เป็นเป้าหมายของการสื่อสารแต่ละครั้ง ซึ่งเราสามารถวัดสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารได้ว่า สำเร็จหรือล้มเหลว

การศึกษาในด้านนี้ มีผู้สนใจศึกษากันมากขึ้น โดยเริ่มจากแคทซ์ (Katz, 1955) เป็นคนแรก ที่มีความเห็นว่า งานวิจัยเกี่ยวกับ “ผล” หรือ อิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้น ควรให้ความสนใจลดน้อยลงแต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้สื่อ” ของบุคคลให้มากขึ้น โดยแคทซ์ชี้ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้นั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้นๆ

เดวิสสัน (Davison อ้างถึงใน พัทธนี เขจรธรา และคณะ, 2530) เป็นผู้หนึ่งที่สนับสนุนแนวคิดของแคทซ์ โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลทุกๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อหรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

บุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน มีขบวนการเรียนรู้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการเลือกเปิดรับสื่อแตกต่างกันไปด้วย

ความต้องการของมนุษย์แตกต่างกันออกไป นอกเหนือจากความต้องการขั้นพื้นฐาน มาส์โลว์ (Maslow, 1954) ได้อธิบายว่า มนุษย์เรามีความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่างคือ

1. Physiological Need ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอากาศสำหรับหายใจ อาหาร น้ำ เสื้อผ้า และความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. Safety Need ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย คือ มีความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงและปลอดภัย
3. Love and Belonging Need ความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หมายถึง ความอยากมีเพื่อน มีความรัก ต้องการเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรัก เพื่อให้รู้สึกว่าตนไม่ได้อยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว อ้างว้างหรือถูกทอดทิ้ง
4. Esteem Need ความต้องการมีเกียรติและศักดิ์ศรี หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง หรือมีความภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ
5. Self-Actualization Need ความต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุด หมายถึง ความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งใหม่ๆ ความต้องการซาบซึ้งในสุนทรียะ (Aesthetic Need) ความต้องการในขั้นนี้ต้องอยู่ในสถานะที่พร้อมจะพัฒนาตนเอง หรือสามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย

นอกเหนือจากความต้องการทั้ง 5 ชั้นข้างต้น มนุษย์เรายังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง นั่นคือ ความต้องการอยากเรียนรู้ (Needs for Cognitive) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบ และความเข้าใจสถานะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะรู้ (Needs for Cognition or Needs for Orientation) นี้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนรู้มาจากการอยู่ในสังคม

ซึ่ง แคทซ์, บลัมเมอร์ และกรูวิทซ์ (Katz, Blumler and Gurevitch, 1973) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับสังคมที่มีบทบาทในการกำหนดความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลไว้ดังนี้

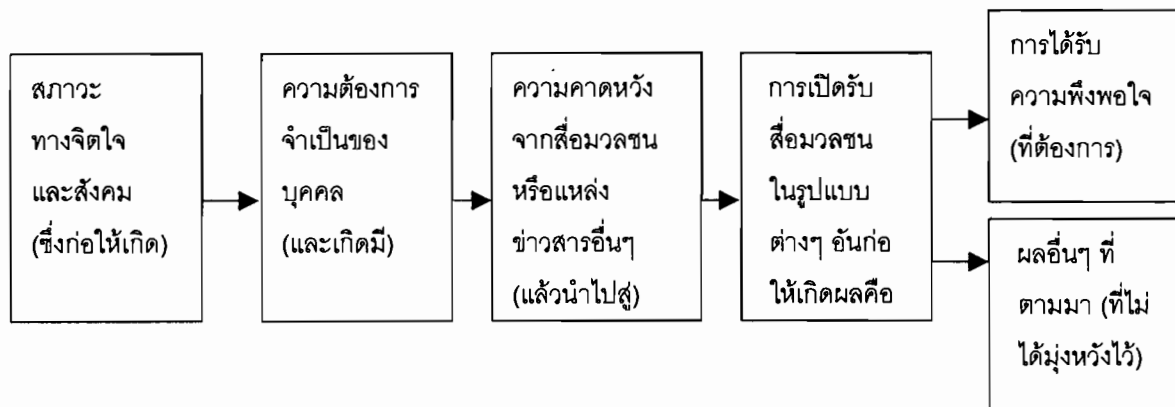
1. บุคคลได้รับแรงกดดัน ความตึงเครียด ความขัดแย้งทางสังคม ทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายแรงกดดันต่างๆ โดยการบริโภคสื่อมวลชน
2. สถานการณ์ทางสังคมเป็นตัวสร้างให้ปัจเจกบุคคลต้องตระหนักในปัญหา จึงมีความต้องการที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ
3. โอกาสที่ปัจเจกบุคคลจะได้รับการตอบสนองความพึงพอใจตามความต้องการจากสถานการณ์ทางสังคมมีน้อยมาก ดังนั้นสื่อมวลชนจะเป็นตัวเสริม หรือทดแทนบริการต่างๆ ที่ขาดหายไปจากสังคม
4. การบริโภคข่าวสารจากสื่อทำให้สอดคล้องกับค่านิยม การเป็นสมาชิกและการเสริมสร้างความเชื่อของสังคม

ส่วนนักวิชาการสื่อสารมวลชน เช่น แมคคอมบส์ และเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979) ได้กล่าวว่า บุคคลใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (surveillance) โดยการติดตามและสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ให้ทันสมัย และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ (decision) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน โดยการเปิดรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัว
3. เพื่อต้องการข้อมูลในการพูดคุยหรือสนทนา (discussions) การเปิดรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลมีข้อมูลนำไปใช้ในการพูดคุยหรือสนทนากับผู้อื่นในชีวิตประจำวัน
4. เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้น
5. เพื่อต้องการข่าวสารเพื่อเสริมความคิดเห็น หรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (reinforcement)
6. เพื่อความบันเทิง (entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งการผ่อนคลายอารมณ์ (relaxing)

ซึ่งสอดคล้องกับ บุษ (Bush, 1954 : อ้างถึงใน ขงยุทธ รักษาศรี, 2530) ที่กล่าวว่า การที่ประชาชนอ่านหรือฟังข่าวนั้น เขามีเหตุผลที่น่าสนใจพอสรุปได้คือ ข่าวสามารถสนับสนุนเขาทั้งที่วงการสนทนาหรือการประชุมสัมมนา รวมทั้งทำให้ผู้อ่านเป็นผู้ทันเหตุการณ์ เมื่อเขาได้ติดต่อด้านธุรกิจหรือสังคมภายนอก นอกจากนั้นเขาสามารถนำไปปรับปรุงพฤติกรรม และสถานการณ์ต่างๆ ที่รู้สึกว่าเป็นต้องเข้าควบคุมหรืออาจเพราะที่ประชาชนเลือกอ่านข่าว เนื่องจากเป็นกิจกรรมทางสังคมอันหนึ่ง รวมทั้งอาจเป็นเพื่อให้ได้ประสบการณ์แก่เขาเอง

ต่อมา แคทซ์ และคณะ (Katz and Others, 1974) ได้อธิบายในแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของบุคคลผู้รับสาร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองดังนี้



แผนภาพที่ 3 แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

จากแบบจำลอง แคทซ์ ได้กล่าวถึง . แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ 1. สภาวะทางสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ 2. ความต้องการจำเป็นของบุคคลซึ่งนำไปสู่ 3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ 4. สื่อและแหล่งที่มาของสารการคาดคะเนนี้นำไปสู่ 5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด 6. ความพอใจที่ได้รับจากสื่อและ 7. ผลอื่นๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528)

ซึ่งสามารถที่จะอธิบายได้ว่า สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดหวังหรือคาดคะเนสื่อแต่ละประเภท จะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไป ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันออกไป ขั้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อก็จะแตกต่างกันไปด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528)

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบจำลองข้างต้น อาจยกเป็นตัวอย่างให้เห็น ในกรณีที่ปัจเจกบุคคลผู้หนึ่งซึ่งมีความต้องการ จำเป็นตามสภาวะทางจิตใจและสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภควสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชน โดยเลือกดูรายการข่าวจากวิทยุโทรทัศน์ ฟังข่าวจากวิทยุกระจายเสียง หรืออ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ ที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เขาต้องการได้ คือเป็นคนรอบรู้และทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากการบริโภควสารจากสื่อมวลชนทุกๆ วัน ก็อาจมีผลอื่นๆ ตามมา นอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน

ในงานวิจัยเรื่อง (Utilization of Mass Communication by Individual) แคทซ์ บลัมเมอร์ และ เกอร์วิทซ์ (Katz, Blumler and Gurevitch, 1973) ได้สรุปข้อตกลงพื้นฐานของทฤษฎีนี้ไว้ 5 ข้อด้วยกัน ได้แก่

1. ผู้สื่อสารมีลักษณะเป็นผู้กระทำ การใช้สื่อส่วนใหญ่ทำไปโดยมีจุดมุ่งหมาย แม้สภาพแวดล้อม หรือ โอกาสอาจมีส่วนให้เกิดการใช้สื่อแต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้นั้นมักจะต้องการมีการหวังผลเสมอ ซึ่งจะคาดหวังไว้มากหรือน้อยนั้นก็แล้วแต่ (McQuial, Blumler and Brawn, 1972)
2. ยึดถือผู้รับสารเป็นหลัก คือมองว่าผู้รับสารใช้สื่ออย่างไร โดยมีเจตนาอย่างไร ไม่ใช่มองว่าสื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารแต่ฝ่ายเดียว
3. เป็นการมองอย่างเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อกับแหล่งอื่นๆ ดังนั้นเมื่อศึกษาจึงต้องเปรียบเทียบถึงวิธีอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ด้วย
4. อาจกล่าวได้ว่าบุคคลสามารถอธิบายความสนใจหรือแรงจูงใจของตนเอง ในเรื่องต่างๆ ได้
5. ต้องพิจารณาถึงความเกี่ยวข้อง และความแตกต่างระหว่างทฤษฎีนี้ กับ Popular Culture

แนวคิดเริ่มต้นของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จะให้ความสนใจกับเรื่อง ผู้บริโภค สมาชิกผู้รับสาร มากกว่าที่จะเน้นในเรื่องสาร (Messages) ทฤษฎีนี้เริ่มต้นที่บุคคลเป็นผู้เลือก (Active Selection) ในการใช้สื่อ ซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างจากมุมมองที่สื่อมวลชนมีอำนาจต่อผู้รับสารซึ่ง แคทซ์ (Katz, 1992 : อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ, 2542) กล่าวไว้ว่า

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาแบบ Classical Effects แล้ว ทฤษฎี Uses and Gratifications จะศึกษาที่ผู้บริโภคสื่อเป็นจุดเริ่มต้นมากกว่าสารจากสื่อ และจะศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้รับสาร ในแง่ของประสบการณ์ตรงกับสื่ออื่นๆ ทฤษฎีนี้จะมองว่าสมาชิกผู้รับสารเป็นผู้กระทำการใช้ประโยชน์ จากเนื้อหาของสื่อมากกว่าเป็นฝ่ายถูกกระทำจากสื่อ ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงไม่ได้ตั้งข้อสมมติฐานในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสาร (Messages) กับผลกระทบ (Effects) แต่จะมองว่าสมาชิกผู้รับสารเป็นผู้นำสาร มาใช้ และการใช้นั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผลกระทบ (The Process of Effects)

โจเซฟ อาร์ โดมินิค (Josaph R. Dominick, 1993 อ้างถึงใน อนุชิต มธูราทิพย์, 2542) ได้กล่าวถึงสมมติฐานของทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับสารแสดงบทบาทอย่างกระตือรือร้น (Active Role) ในการปฏิสัมพันธ์กับสื่อต่างๆ กล่าวคือ ความต้องการ (Needs) ของแต่ละบุคคลก่อให้เกิดแรงจูงใจที่เป็นช่องทางให้เขาใช้สื่อ
2. สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับวิธีการต่างๆ มากมายในการได้มาซึ่งความพึงพอใจของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น การผ่อนคลายอารมณ์ (Relaxation) อาจทำได้โดยวิธีการจับสักระยะหนึ่งหรือการได้ดื่ม

เครื่องคัมสีกแก้ว เป็นต้น

3. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจเชื่อว่า บุคคลมีความตระหนักในความต้องการของตน และสามารถบอก (Verbally) ถึงความต้องการเหล่านี้ได้ วิธีการนี้ตั้งอยู่บนการสำรวจความต้องการของผู้รับสาร ดังนั้น จึงเชื่อว่า คำตอบของบุคคลจะเป็นตัวชี้วัด (Indicated) แรงจูงใจต่างๆ ตามความต้องการบุคคลได้ถูกต้อง

นอกจากนั้น พาล์มกรีนและคณะ (Plamgreen and Others, 1985) ได้สรุปสมมติฐานการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไว้อย่างรวบรัด ดังนี้

1. ผู้รับสารมีความกระตือรือร้น (Active) ดังนั้น
2. การใช้สื่อของผู้รับสารส่วนใหญ่จะถูกมองว่าผู้รับสารมีเป้าหมาย (Goal Directed) และ
3. จะมีการแข่งขันกับแหล่งอื่นๆ ในการได้มาซึ่งการตอบสนองความพึงพอใจ และเมื่อ...
4. ผู้รับสารเชื่อมโยงความต้องการ (Needs) ของตนในการเลือกใช้สื่อ
5. การบริโภคสื่ออาจบรรลุน้ำพึงพอใจได้แตกต่างกัน ถึงแม้ว่า...
6. เนื้อหาสื่อเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจ ได้อย่างถูกต้อง

เนื่องจาก

7. คุณลักษณะของสื่อ (Media Characteristics) จะเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (Needs) ในแต่ละครั้งแตกต่างกัน และเนื่องจาก...

8. ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองนั้นมีจุดเริ่มต้นที่เนื้อหาสื่อ การเปิดรับหรือไม่เปิดรับสื่อ และ/หรือสถานการณ์ทางสังคมที่มีการเปิดรับสื่อเกิดขึ้น

แนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ จะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผล ต่อเนื่องด้วยความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมาซึ่งจะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ การศึกษาวิจัยจึงอาจจะเจาะศึกษาที่ช่วงใดช่วงหนึ่งของลูกโซ่ โดยเฉพาะก็ได้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

ในระยะแรก การศึกษาทฤษฎีนี้เป็นลักษณะของการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive) เพื่อความพยายามในการจัดกลุ่มคำตอบที่ได้รับจากผู้รับสาร ยกตัวอย่างเช่น Herzog (1994 อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ, 2542) เห็นถึงความพึงพอใจ 3 ชนิดที่มีความสัมพันธ์กับการฟังละครวิทยุ นั่นคือ การปลดปล่อยทางอารมณ์ การคิดเพ้อฝัน (Wishful Thinking) และการได้รับคำแนะนำ นอกจากนี้ Berelson (1994 อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ, 2542) ได้ประโยชน์จากการประท้วงของหนังสือพิมพ์นิวยอร์ก โดยการ

สอบถามประชาชนว่าเขาอ่านหนังสือพิมพ์เพื่ออะไร คำตอบหลักๆ ถูกแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ อ่านเพื่อ
ได้ข้อมูลข่าวสาร อ่านเพื่อหลีกเลี่ยงจากความจำเจ (Escape) อ่านเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิต และ
อ่านเพื่อบริบททางสังคม (Social Context)

การศึกษาในระยะแรกนั้นขาดความต่อเนื่องในทางทฤษฎี (Theoretical Coherence) ความเป็น
จริงคือ การศึกษาการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจนั้นถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์ หรือเจ้าของ
ธุรกิจวิทยุกระจายเสียงที่ต้องการทราบถึงแรงจูงใจของผู้รับสาร เพื่อจะสามารถสนองความต้องการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น ต่อมาการวิจัยในเรื่องนี้ได้เริ่มพัฒนามากขึ้นในปลายปี ค.ศ. 1950 และ
ต่อเนื่องถึง 1960 ในระยะนี้จะเน้นศึกษาตัวแปรทางสังคมและทางจิตวิทยา ที่เป็นตัวแปรมาก่อนที่จะมี
การบริโภคสื่อ Wimmer, Roger D. and Joseph R. Dominick (1994 : อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ,
2542) ยกตัวอย่างเช่น Schramm, Lyie และ Parker (1961 : อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ, 2542) พบว่า
การใช้โทรทัศน์ของเด็กได้รับอิทธิพลจากความสามารถทางสติปัญญาของแต่ละบุคคล ความสัมพันธ์ของ
เด็กกับพ่อ แม่ เพื่อนและสิ่งอื่นๆ

ต่อมา แคทซ์ และ คณะ (Katz and Others, 1973) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อ
ประโยชน์และความพึงพอใจ โดยได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมศาสตร์ (The
Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์
ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. Mode คือ ลักษณะของความต้องการ เช่น
 - 1.1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 - 1.2 ต้องการให้ลดน้อยลง
 - 1.3 ต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ
 - 2.1 การติดต่อเพื่อรับข่าวสารความรู้
 - 2.2 การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - 2.3 การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ
 - 2.4 การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
 - 3.1 ตนเอง
 - 3.2 ครอบครัว

- 3.3 เพื่อนฝูง
- 3.4 สังคม รัฐบาล
- 3.5 ขนบประเพณี วัฒนธรรม
- 3.6 โลก
- 3.7 สิ่งภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายนัยลบ

จากความต้องการทั้ง 3 กลุ่มนี้ แคทซ์ และคณะ (Katz and Others) ได้เชื่อมโยงความต้องการทั้ง 3 กลุ่มเข้าด้วยกัน เป็นข้อความแสดงความต้องการ (Needs) ของบุคคลขึ้นได้ 35 ข้อความ ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลที่สามารถใช้สื่อต่างๆ ตอบสนองให้ความพึงพอใจ (gratifications) ได้

ความต้องการของบุคคลทั้ง 35 ข้อความนี้ แคทซ์และคณะ ได้นำมาสร้างมาตราวัด (rating scale) ระดับของการตระหนักในความสำคัญของความต้องการแต่ละอย่างของบุคคล (individual's need salience) โดยใช้มาตราวัด 4 ระดับ คือ สำคัญมาก สำคัญพอใช้ ไม่ค่อยสำคนัก ไม่สำคัญเลย

นอกจากนี้ แคทซ์ และคณะ ยังได้วัดระดับของความพอใจ (Gratifications) ที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อประเภทต่างๆ โดยสร้างมาตราวัดความพอใจที่สื่อมวลชนให้กับผู้รับสาร เช่น มาตราวัดความพอใจของผู้ชมโทรทัศน์จะตั้งคำถามว่า โทรทัศน์สามารถช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารความเป็นไปในโลกอย่างไร

1. ช่วยได้มาก
2. ช่วยได้พอควร
3. ไม่ค่อยช่วยนัก
4. ไม่ได้ช่วยเลย

และมีการถามประกอบด้วยว่า ถ้าสื่อเหล่านี้ไม่ได้ความพอใจตามต้องการแล้ว มีอะไรบ้างที่จะสนองความต้องการเหล่านั้นได้

Katz และคณะยังพบว่า สื่อมวลชนช่วยสนองความต้องการที่จะหนี (Escape) จากสภาพความเป็นจริงได้ และคนที่ให้ความสำคัญต่อความต้องการรักษาสถานภาพของรัฐให้มั่นคง มักจะเห็นว่า “สื่อ” ช่วยในการสนองความต้องการนี้ได้

การศึกษาวิจัยในระยะต่อมาจึงใช้แนวทางของ Katz เพื่อค้นหาเหตุผล แรงจูงใจ และความต้องการที่ทำให้คนบริโภคสื่อ จนกระทั่งพัฒนามาเป็นชุดตัวแปรความต้องการหรือความพึงพอใจในการใช้สื่อหลายรูปแบบ แต่ส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน

ตัวอย่างเช่น Blumler (1985 : อ้างถึงใน อนุชิต มุรธาทิพย์, 2542) ได้จำแนกชุดตัวแปรความพึงพอใจไว้เป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. ความเพลิดเพลิน (Diversion) ซึ่งจะออกมาในรูปของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำ และเพื่อผ่อนคลายอารมณ์
2. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
3. เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (Personal Identity) ได้แก่ การอ้างอิงบุคคล (Personal Reference) การค้นหาความจริง (Reality Exploration) และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรงเสริมย้ำความเชื่อของตน เป็นต้น

4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance)

จากผลการวิจัยในเรื่องการใช้สื่อและความพึงพอใจของนักวิจัยหลายๆ ท่าน Joseph Dominick (1997 : อ้างถึงใน อนุชิต มุรธาทิพย์, 2542) ได้นำมาจัดกลุ่มการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจ เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. การรับรู้ (Cognition) หมายถึงการที่รู้อะไรบางอย่าง บุคคลจะใช้สื่อหนึ่งๆ ก็เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งๆ หนึ่ง นั่นหมายถึง บุคคลใช้สื่อเพื่อจะรู้ (Cognition)
2. ความหลากหลาย (Diversion) มีหลายรูปแบบ ดังนี้
 - 2.1 การกระตุ้น (Stimulation) คือการที่บุคคลใช้สื่อเพื่อแก้ความเบื่อหน่ายจากชีวิตประจำวันหรือจากงานประจำ
 - 2.2 การผ่อนคลาย (Relaxation) คือการที่บุคคลใช้สื่อเพื่อหนีจากสภาวะกดดัน (Pressures) และปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน
 - 2.3 การปลดปล่อยอารมณ์ (Emotional Release) คือการเพิ่มหรือลดอารมณ์และพลังงาน (Energy) เช่น การดูหนังของขวัญ หรือการดูหนังรันทด เหล่านี้ล้วนเป็นการปลดปล่อยอารมณ์ทั้งสิ้น
3. การใช้ประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) คือการที่บุคคลต้องใช้สื่อเพื่อติดต่อกับผู้อื่นในสังคม เช่น ครอบครัว เพื่อน ฯลฯ การที่บุคคลพูดคุยถึงรายการโทรทัศน์กับเพื่อน เรียกได้ว่าบุคคลนั้นใช้สื่อแบบ Conversational Current คือการใช้สื่อเพื่อนำไปสนทนาในสังคม การวิจัยในบางครั้ง มีผู้ตอบว่าใช้สื่อเพื่อลดความรู้สึกโดดเดี่ยว หรือเพื่อรู้สึกเหมือนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้แสดงในจอโทรทัศน์ ฯลฯ ปรัชญาการเหล่านี้เรียกว่า Parasocial Relationship
4. หลบเลี่ยง (Withdrawal) ในบางครั้งบุคคลใช้สื่อเพื่อสร้างสิ่งขวางกั้นระหว่างตัวเองกับผู้อื่น หรือกิจกรรมอื่นๆ เช่น สื่อช่วยให้คนหลีกเลี่ยงจากงานประจำที่ต้องทำ เช่น การที่เด็กไม่ยอมทำการบ้านจนกว่ารายการโทรทัศน์จะจบ เหล่านี้เป็นต้น หรือการที่บุคคลใช้สื่อเป็นเขตกันชน (Buffer Zone) เพื่อพ้นจากการรบกวนของผู้อื่น เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์บนเครื่องบิน

สำหรับประเทศไทย สิริชัย สิริกาละ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ได้ศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชน ซึ่ง McQuail และคณะได้สร้างไว้แล้วนำมาปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อมวลชนโดยผู้รับสาร ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 ทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว และสภาพปัจจุบันของสังคมและโลก

1.2 เป็นเครื่องมือในการแสวงหา ข้อเสนอแนะในการในการปฏิบัติ ความคิดเห็น และการตัดสินใจ

1.3 สนองความอยากรู้อยากเห็น และสนองความสนใจ

1.4 ให้การเรียนรู้ เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.5 สร้างความรู้สึกที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ที่ได้จากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

2.2 ให้แรงเสริมค่านิยมส่วนบุคคล

2.3 ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม

2.4 แสดงออกร่วมกับค่านิยมของบุคคลอื่นๆ (ในสื่อมวลชน)

2.5 มองทะลุเข้าไปภายในตนเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.2 มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของบุคคลอื่น

3.3 แสดงออกร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ

3.4 นำไปใช้ในการสนทนา และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.5 ใช้แทนเพื่อน

3.6 ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม

3.7 สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนและสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

4.2 หลีกหนี หรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ

4.3 ผ่อนคลาย

4.4 ได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้ความสนุกสนานทางสุนทรียะ

4.5 ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป

4.6 ปลดปล่อยอารมณ์

4.7 เป็นการกระตุ้นทางเพศ

จะเห็นได้ว่า การที่ผู้รับสารเลือกใช้ “สื่อ” ตามแนวทฤษฎี Uses and Gratifications นี้ ผู้รับสารจะมีแรงจูงใจที่มาจากปัจจัยทางกายภาพและปัจจัยทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีเหตุผล หรือมีความคาดหวังในการใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

งานวิจัยในประเทศ

อุษา จันทร์ประภาส (2534) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชน ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี พบว่าผู้ฟังเปิดรับฟังเพราะ รูปแบบรายการน่าสนใจและฟังเนื้อหาเกษตรมากที่สุด เนื้อหาสาระของรายการเรียงลำดับดังนี้

1. หลักการที่เป็นรายการของประชาชน
2. ความรู้
3. ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอาชีพและการดำเนินชีวิตประจำวัน
4. รายการที่เป็นกระบอกเสียงแทนประชาชน
5. วิธีการแก้ปัญหาต่างๆ
6. ข่าวสาร
7. ข้อมูลเพื่อใช้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

ขนิษฐา เบญจาทิกุล (2535) ได้ศึกษา ทักษะการ ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ชมรายการสารคดี ศึกษาเฉพาะกรณีรายการหนึ่งในร้อย พบว่า ผู้ที่ชมรายการส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อรายการ และเห็นด้วยในการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับชมรายการ และยังพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อรายการ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสิ่งที่ได้รับชมรายการ

อรพินท์ ศักดิ์เอี่ยม (2537) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่เด็กได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์สำหรับเด็ก ผลการวิจัยพบว่า รายการโทรทัศน์ที่เด็กต้องการชมมาก คือ รายการประเภทการ์ตูน เหตุผลที่ทำให้เด็กเปิดรับชมคือ ทำให้เกิดความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลิน ความพึงพอใจที่เด็กได้รับมีระดับปานกลาง เหตุผลที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุดคือ ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลิน ส่วนด้านการใช้ประโยชน์พบว่า เด็กนำสิ่งที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาสติปัญญา และสามารถค้นพื้นฐานมากที่สุด

วียดา เกียวกุล (2538) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีการนำสิ่งที่ได้รับจากการชมข่าวโทรทัศน์ไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรเพ็ญ พยัคฆาภรณ์ (2539) ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้สูงอายุไทย พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่อ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ และดูโทรทัศน์ทุกวัน การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศระดับการศึกษา รายได้ เป็นตัวแปรของการเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ส่วนการเปิดรับสื่อวิทยุ และโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน

งานวิจัยในต่างประเทศ

ปาล์มกรีน และ เรย์เบิร์น (Palmagreen and Rayburn, 1979) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมรายการโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกี ด้วยการสุ่มตัวอย่าง 526 คน ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูงและมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ คือ ความคาดหวังสูง ความพึงพอใจก็จะต่ำ หรือถ้าความคาดหวังต่ำ ความพึงพอใจก็จะสูง

เวนเนอร์ (Wenner, 1982) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แสวงหารายการโทรทัศน์ โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้ชมรายการโทรทัศน์จากเมืองไอโอวา รัฐไอโอวา จำนวน 306 คน พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมรายการโทรทัศน์ โดยความพึงพอใจในด้านต่างๆ (เช่น ได้ความรู้ ความบันเทิง ความสัมพันธ์กับครอบครัว) จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

บลัมเมอร์ และ แม็คควอล (Blumler and McQuail, 1969 อ้างถึงใน พิระ จิร โสภณ, 2529) ได้ใช้วิธีการ Uses and Gratifications Approach ในการวิจัยเพื่อหาคำตอบในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งทั่วไปในอังกฤษ เมื่อปี ค.ศ. 1964 ว่า “ทำไมคนจึงดูรายการทีวีเกี่ยวกับการหาเสียงทางการเมือง” และ “รายการทางการเมืองในลักษณะไหนที่ผู้ชมต้องการ” หลังจากสัมภาษณ์ผู้ชมกลุ่มหนึ่งก็ได้คำตอบ เช่น เพื่อดูว่าพรรคการเมืองนั้นๆ จะทำอะไรบ้าง หากได้เป็นรัฐบาลเพื่อติดตามข้อปัญหาที่ถกเถียงกันในแต่ละวันเพื่อดูว่าหัวหน้าพรรคแต่ละพรรคเป็นอย่างไรเป็นต้น

รูบิน (Rubin, 1979) ได้ผลของการวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสนองความต้องการของผู้ใช้สื่อ โดยเฉพาะการใช้สื่อโทรทัศน์ พบว่า การดูโทรทัศน์รายการต่างๆ ในหมู่ผู้ชมสูงอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความตั้งใจที่จะได้รับประโยชน์ในแง่ต่างๆ จากโทรทัศน์ เช่น ผู้มีความตั้งใจจะติดตามข่าวสารการเมือง จะเลือกดูรายการที่เสนอสาระต่างๆ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ และยังพบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจจะใช้สื่อในการฆ่าเวลากับการดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยในประเทศ

เรวดี คงสุภาพกุล (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานภาพการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย รวมทั้งความรู้ ทักษะคิด และการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ซึ่งพบว่าสาขาวิชาที่เรียน การมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ตลอดจนความรู้ และทักษะคิด มีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการใช้ รวมทั้งความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตในหมู่ของนักศึกษา 4 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิชาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อำไพศรี โสประทุม (2539) เรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับพฤติกรรม ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งปัจจัยบางประการทั้งด้านทัศนคติ ที่เป็นปัจจัยในการยอมรับอินเทอร์เน็ต หรือการรับรู้ถึงคุณประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งอิทธิพลของปัจจัย 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ต คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ และสังคม ปัจจัยด้านคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ต และปัจจัยเกี่ยวกับความทันสมัยของบุคคล

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์ (2539) “พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” งานวิจัยชิ้นนี้ จะมุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชน และอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์หลักในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชน และอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และบุคลากรนั้น ทางด้านสื่อมวลชนจะเป็น ไปเพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนตัว โดยมุ่งเน้นทางด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านการบันเทิง และข่าว สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในแบบบริการ World Wide Web ก็จะเป็นการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ศุจิภา ดวงมณี (2539) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชนไทย” ซึ่งเป็นการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องของเนื้อหาข่าวสาร ประกอบกับรูปแบบของสื่อมวลชนต่างประเภทกัน นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปในเรื่องรูปแบบ รวมทั้งศึกษาถึงทิศทางและแนวโน้มของสื่อมวลชนไทยที่ปรากฏบน World Wide Web ซึ่งพบว่า ในอนาคตสื่อมวลชนไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ World Wide Web เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารมากขึ้น ในรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น ซึ่งจะแสดงถึงการพัฒนาการอีกด้านหนึ่งของอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี

มนิวัลย์ เอมะอมร (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” ในการศึกษาครั้งนี้ ต้องการจะพิจารณาว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และมีอะไรที่จะพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องต่อความต้องการได้มากขึ้น โดยศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต จากผู้ใช้งานจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้เพื่อรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ และใช้เพื่อความบันเทิง รองลงมาคือศึกษาและวิจัย โดยต้องการมีเว็บเพจของตนเอง และใช้โปรแกรมร่วมโดยไม่ต้องลงทะเบียน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้งาน มีความสนใจใช้เว็ลค์ไวด์เว็บและอี-เมลล์มากที่สุด และลักษณะที่ดีที่สุดของอินเทอร์เน็ตคือคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร มีความคิดว่าทุกมหาวิทยาลัยควรมีอินเทอร์เน็ตและการที่ในที่ทำงานหลายแห่งมีอินเทอร์เน็ตใช้เหมาะสมแล้ว เพราะจะได้เป็นประเทศที่พัฒนาทัดเทียมกับต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศ

แครอล เอ เฮิร์ต (Caral A. Hert, 1994) ศึกษาการเรียนรู้จากการอบรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน พบว่า เป็นการศึกษาเรื่องการจัดองค์การ วัตถุประสงค์ การนำสิ่งใหม่ “อินเทอร์เน็ต” มาใช้ด้วยการอบรมโดยครอบคลุมทฤษฎีการเรียนรู้ บทบาทห้องสมุดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก อินเทอร์เน็ตเน็ตเวิร์ก การอบรมเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ในการสอนให้เกิดการเรียนรู้และความชำนาญ ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมตามแผนการอบรม และเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็นอย่างไรบ้าง รวมไปถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือประชากรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ และเพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นจำนวน 260 คน โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane : 1970) ณ ประชากรมากกว่า 100,000 คน ความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ กลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ 100 คน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากสภาพความเป็นจริงของการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะแล้ว พบว่า อินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมีการเปิดให้บริการมากกว่าของภาครัฐ ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการภาคเอกชนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้จริง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐ จำนวน 110 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชน จำนวน 150 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจเบื้องต้น สามารถแบ่งลักษณะของกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยหน่วยงานของภาครัฐ เช่น

ไปรษณีย์กลางบางรัก ศูนย์บริการ โทรคมนาคมราชดำเนิน

2. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการโดยหน่วยงานของเอกชนที่อยู่ภายใน ศูนย์การค้า เช่น ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โรบินสัน สยามดิศคัพเวอร์ี่ เป็นต้น

3. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการ โดยบริษัทเอกชนที่อยู่ตามแหล่งชุมชน เช่น บริเวณสถานศึกษา/มหาวิทยาลัย แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ย่านธุรกิจ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็น 2 กลุ่ม และทำการเก็บข้อมูล โดยแบ่งตามกลุ่มผู้เปิดให้บริการ ดังนี้

1.1 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาครัฐ

1.2 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาคเอกชนที่อยู่ตามศูนย์การค้า

1.3 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิด โดยบริษัทเอกชนที่อยู่ตามแหล่ง

ชุมชน

2. สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตสาธารณะตามสถานที่ที่กำหนดไว้ในช่วงเดือนกันยายน 2543 จำนวนทั้งสิ้น 260 ชุด ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐ 110 ชุด

2.2 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนที่อยู่ตามศูนย์การค้า

75 ชุด

2.3 กลุ่มผู้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิด โดยบริษัทเอกชนที่อยู่ตามแหล่ง

ชุมชน 75 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะใน เขตกรุงเทพมหานคร” ตัวแปรที่จะศึกษาวิจัย คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะทำการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
4. นำแบบสอบถามที่นำมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร (Coefficient alpha ของ Cronbach) ซึ่งใช้สำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{(K-1)} \cdot \left\{ 1 - \frac{\sum V_i}{\sum V_t} \right\}$$

เมื่อ	α	=	ความเชื่อถือได้
	K	=	จำนวนข้อ
	V_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

จากผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9346

5. เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทำการทดสอบแล้วมาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยวิจัยอีก 2 คน ซึ่งมีการชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ก่อนเก็บข้อมูลจริง โดยในการเก็บข้อมูลได้อธิบายคำถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบและให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 มาหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
2. นำแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 มาแจกแจงความถี่เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
3. นำแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 มาสรุปแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

เกณฑ์การวัดและให้คะแนนตัวแปร

กำหนดคะแนนเพื่อวัดค่าตัวแปรต่างๆ ในการคำนวณค่าทางสถิติ ได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพอใจในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพอใจในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพอใจในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยตั้งเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

- | | | |
|----------------------|-------------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 4.51 – 5.00 | มีความพอใจในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 3.51 – 4.50 | มีความพอใจในระดับมาก |

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.51 – 3.50 มีความพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.51 – 2.50 มีความพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.50 มีความพอใจในระดับน้อยที่สุด

การประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัย และพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยนั้น เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปดำเนินการดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถาม
2. คัดลอกรหัสที่ลงเรียบร้อยแล้วลงในแบบฟอร์มการลงรหัส (General Coding Form)

เพื่อนำข้อมูลไปบันทึกลงในแผ่น Disk

3. นำข้อมูลที่ได้นบันทึกลงแผ่น Disk มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน โดยจะนำเสนอผลการวิจัยข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
- ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
- ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ความจำเป็นของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสาธารณะว่าเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด จำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน อินเทอร์เน็ตที่บ้าน สถานที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ รูปแบบของบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 1-17 ดังนี้

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	91	35
หญิง	169	65
รวม	260	100

จากตารางที่ 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 ปี	27	10.4
16 - 20 ปี	123	47.3
21 - 25 ปี	62	23.8
26 - 30 ปี	29	11.2
31 - 35 ปี	4	1.5
36 - 40 ปี	13	5.0
41 - 45 ปี	2	0.8
46 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	260	100

จากตารางที่ 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16 - 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 และกลุ่มตัวอย่างอายุ 46 ปีขึ้นไป ไม่พบกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามขณะทำการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	193	74.2
พนักงานบริษัทเอกชน	32	12.3
ข้าราชการ	23	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.2
อื่นๆ	9	3.5
รวม	260	100

จากตารางที่ 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.8 อื่นๆคือยังไม่มีย่างานทำ คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	3.1
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	122	46.9
อนุปริญญา, ปวส., ปวท.	29	11.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	78	30.0
สูงกว่าปริญญาตรี	23	8.8
อื่นๆ	-	-
รวม	260	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. คิดเป็นร้อยละ 11.2 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.8 และระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	166	63.9
5,001 – 10,000 บาท	56	21.5
10,001 – 15,000 บาท	21	8.1
15,001 – 20,000 บาท	10	3.8
20,001 – 25,000 บาท	3	1.2
25,001 – 30,000 บาท	3	1.2
30,001 บาทขึ้นไป	1	0.4
รวม	260	100

จากตารางที่ 5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาทและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ในสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 1.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 6
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามการรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

การรู้จัก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	20	7.7
มาก	81	31.2
ปานกลาง	119	45.8
น้อย	25	9.6
น้อยที่สุด	15	5.8
รวม	260	100

จากตารางที่ 6 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่รู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 กลุ่มตัวอย่างรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.6 กลุ่มตัวอย่างรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7 และกลุ่มตัวอย่างรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ความจำเป็นของ อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	46	17.7
มาก	145	55.8
ปานกลาง	64	24.6
น้อย	2	0.8
น้อยที่สุด	3	1.2
รวม	260	100

จากตารางที่ 7 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นมาก คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.7 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2 และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสาธารณะว่าเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด

อินเทอร์เน็ตสาธารณะ เป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	59	22.7
เห็นด้วย	156	60.0
เฉยๆ	39	15.0
ไม่เห็นด้วย	4	1.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	0.8
รวม	260	100

จากตารางที่ 8 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า อินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 9
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามจำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์

จำนวนวัน/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	29	11.2
4-6 วัน	34	13.1
1-3 วัน	101	38.8
นานๆ ครั้ง	96	36.9
รวม	260	100

จากตารางที่ 9 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ 1 – 3 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.9 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ 4 – 6 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.1 และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะทุกวัน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 10
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 นาที	31	11.9
31 – 60 นาที	125	48.1
มากกว่า 60 นาที	104	40.0
รวม	260	100

จากตารางที่ 10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ 31 – 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมากกว่า 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 40.0 และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะไม่เกิน 30 นาที มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตารางที่ 11
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ

ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	64	24.6
6 เดือน – 1 ปี	82	31.5
1 ปี – 1 ปี 6 เดือน	33	12.7
1 ปี 6 เดือน – 2 ปี	55	21.2
มากกว่า 2 ปี	26	10.0
รวม	260	100

จากตารางที่ 11 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.6 กลุ่มตัวอย่างเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ 1 ปี 6 เดือน – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 กลุ่มตัวอย่างเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ 1 ปี – 1 ปี 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และกลุ่มตัวอย่างเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะมากกว่า 2 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 12
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	วันธรรมดา		วันหยุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.00 – 10.00 น.	11	4.2	25	9.6
10.01 – 12.00 น.	16	6.2	24	9.2
12.01 – 15.00 น.	31	11.9	68	26.2
15.01 – 18.00 น.	126	48.5	62	23.8
18.01 – 21.00 น.	76	29.2	81	31.2
รวม	260	100	260	100

จากตารางที่ 12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. ของวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 48.5 และช่วงเวลา 18.01–21.00 น. ของวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. ของวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ ช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. ของวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 26.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. ของวันธรรมดาและช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ของวันหยุด มีเป็นส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 13

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน อินเทอร์เน็ตที่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มี	52	20.0
ไม่มี	208	80.0
รวม	260	100

จากตารางที่ 13 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 14

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

สถานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน	36	13.8
ที่ทำงาน	16	6.2
สถานที่ให้บริการสาธารณะ	193	74.2
อื่นๆ	15	5.8
รวม	260	100

จากตารางที่ 14 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตตามสถานที่ให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน ที่ทำงาน และที่อื่นๆ คือ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.8 6.2 และ 5.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 15
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

สถานที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดให้บริการตามศูนย์การค้าต่างๆ	84	32.3
เปิดให้บริการตามแหล่งชุมชน/หน่วยงานราชการ	110	42.3
เปิดให้บริการ โดยตัวแทนบริษัทที่ให้บริการตาม สถานที่ต่างๆ	66	25.4
อื่นๆ	-	-
รวม	260	100

จากตารางที่ 15 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะตามแหล่งชุมชน/หน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ตามศูนย์การค้าต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 32.3 และตามสถานที่ต่างๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.4 แต่เมื่อพิจารณาแบ่งเป็นหน่วยงานราชการและเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของเอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.3

ตารางที่ 16

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

บริการต่างๆ ของ อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม
ราคาไม่แพง	42 (16.2%)	123 (47.3%)	51 (19.6%)	28 (10.8%)	16 (6.2%)	260 (100%)
ได้พบเพื่อนใหม่	55 (21.2%)	138 (53.1%)	55 (21.2%)	11 (4.2%)	1 (0.4%)	260 (100%)
ใช้งานสะดวกและ รวดเร็ว	52 (20.0%)	173 (66.5%)	27 (10.4%)	7 (2.7%)	1 (0.4%)	260 (100%)
พักผ่อนและความ เพลิดเพลิน	67 (25.8%)	174 (66.9%)	14 (5.4%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	260 (100%)
หาสถานที่ใช้งานง่าย	50 (19.2%)	158 (60.8%)	36 (13.8%)	13 (5.0%)	3 (1.2%)	260 (100%)
อุปกรณ์ทันสมัย	62 (23.8%)	158 (60.8%)	35 (13.5%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	260 (100%)
มีบริการหลายรูปแบบ	67 (25.8%)	165 (63.5%)	26 (10.0%)	2 (0.8%)	-	260 (100%)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 16 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ
บริการต่างๆของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ กลุ่มตัวอย่างได้พักผ่อนและความ
เพลิดเพลิน คิดเป็นร้อยละ 66.9 ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีบริการหลายรูปแบบ
คิดเป็นร้อยละ 63.5 หาสถานที่ใช้งานง่ายและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 60.8
ได้พบเพื่อนใหม่ คิดเป็นร้อยละ 53.1 และราคาไม่แพง มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3

ตารางที่ 17

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามรูปแบบของบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

รูปแบบของบริการ อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการได้ทันทีและคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้	222	85.4
ใช้บริการโดยการ์ดและตัดค่าบริการจากการ์ด	20	7.7
ใช้บริการในร้าน CAFÉ โดยจะต้องสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	11	4.2
อื่นๆ	7	2.7
รวม	260	100

จากตารางที่ 17 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่ใช้
อินเทอร์เน็ตสาธารณะแบบใช้บริการได้ทันทีและคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมา
โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ใช้การ์ดและตัดค่าบริการจากการ์ด ใช้บริการในร้าน CAFÉ และอื่นๆ คือ
ใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 7.7 4.2 และ 2.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จะแสดงผลที่ได้
ตามตารางที่ 18-24 ดังนี้

ตารางที่ 18

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ E-mail

ประเภทของการใช้ บริการ E-mail	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- เพื่อน-ญาติพี่น้อง	61 (23.5%)	52 (20.0%)	43 (16.5%)	30 (11.5%)	69 (26.5%)	5 (1.9%)	2.97	1.58	ปาน กลาง
- คู่ค้าขาย (ธุรกิจ)	1 (0.4%)	6 (2.3%)	19 (7.3%)	29 (11.2%)	192 (73.8%)	13 (5.0%)	1.29	0.80	น้อยที่ สุด
- อาจารย์ผู้สอน	2 (0.8%)	11 (4.2%)	28 (10.8%)	39 (15.0%)	171 (65.8%)	9 (3.5%)	1.49	0.94	น้อยที่ สุด
- นายจ้าง-ผู้ร่วมงาน	4 (1.5%)	8 (3.1%)	21 (8.1%)	29 (11.2%)	183 (70.4%)	15 (5.8%)	1.37	0.94	น้อยที่ สุด
- อื่นๆ	-	-	-	-	2 (0.8%)	258 (99.2%)	-	-	-

จากตารางที่ 18 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีการใช้บริการ E-mail เพื่อส่งถึงเพื่อน-ญาติพี่น้องมากที่สุด โดยมีการใช้บริการในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการใช้บริการ E-mail เพื่อส่งถึงอาจารย์ผู้สอน นายจ้าง-ผู้ร่วมงาน และคู่ค้าขาย (ธุรกิจ) ตามลำดับ โดยมีการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 19

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW

ประเภทของการ ใช้บริการ WWW	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- Hotmail.com	50 (19.2%)	66 (25.4%)	56 (21.5%)	29 (11.2%)	55 (21.2%)	4 (1.5%)	3.06	1.46	ปาน กลาง
- Yahoo.com	33 (12.7%)	48 (18.5%)	77 (29.6%)	41 (15.8%)	56 (21.5%)	5 (1.9%)	2.79	1.36	ปาน กลาง
- Jorjae.com	7 (2.7%)	16 (6.2%)	48 (18.5%)	39 (15.0%)	141 (54.2%)	9 (3.5%)	1.78	1.14	น้อย
- Mthai.com	8 (3.1%)	12 (4.6%)	33 (12.7%)	46 (17.7%)	154 (59.2%)	7 (2.7%)	1.67	1.09	น้อย
- Catcha.com	12 (4.6%)	20 (7.7%)	53 (20.4%)	37 (14.2%)	132 (50.8%)	6 (2.3%)	1.94	1.24	น้อย
- Kapook.com	- -	4 (1.5%)	24 (9.2%)	32 (12.3%)	188 (72.3%)	12 (4.6%)	1.31	0.76	น้อยที่ สุด
- อื่นๆ	16 (6.2%)	14 (5.4%)	1 (0.4%)	- -	- -	229 (88.1%)	0.53	1.47	น้อยที่ สุด

จากตารางที่ 19 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการ WWW
ทุกประเภท โดยมีการใช้บริการ WWW ประเภท Hotmail.com มากที่สุด รองลงมาคือ ประเภท Yahoo.com
กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีการใช้บริการ WWW ประเภทเหล่านี้ในระดับปานกลาง

ส่วนการให้บริการ WWW ประเภท Catcha.com Jorjae.com Mthai.com ตามลำดับ โดยมีการ
ใช้บริการในระดับน้อย รองลงมาคือ ประเภท Kapook.com และอื่นๆ คือ ประเภท Sanook.com และ
ประเภท Thaimail.com กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 20
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC

บุคคลที่ติดต่อในการ ใช้บริการ Talk, IRC	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- เพื่อนใหม่	56 (21.5%)	76 (29.2%)	46 (17.7%)	31 (11.9%)	49 (18.8%)	2 (0.8%)	3.20	1.44	ปาน กลาง
- เพื่อนร่วมงาน	7 (2.7%)	43 (16.5%)	40 (15.4%)	40 (15.4%)	120 (46.2%)	10 (3.8%)	2.03	1.30	น้อย
- นักธุรกิจ	43 (16.5%)	10 (3.8%)	13 (5.0%)	32 (12.3%)	147 (56.5%)	15 (5.8%)	1.94	1.58	น้อย
- อื่นๆ	1 (0.4%)	-	1 (0.4%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	256 (98.5%)	-	-	-

จากตารางที่ 20 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการประเภท Talk, IRC ติดต่อกับเพื่อนใหม่มากที่สุดในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการใช้บริการประเภท Talk, IRC ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน และนักธุรกิจ ตามลำดับ โดยมีการใช้บริการในระดับน้อย

ตารางที่ 21

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของการใช้ บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- FTP	7 (2.7%)	7 (2.7%)	16 (6.2%)	33 (12.7%)	185 (71.2%)	12 (4.6%)	1.39	0.97	น้อยที่ สุด
- Telnet	32 (12.3%)	16 (6.2%)	20 (7.7%)	32 (12.3%)	150 (57.7%)	10 (3.8%)	1.92	1.47	น้อย
- Gopher	23 (8.8%)	30 (11.5%)	32 (12.3%)	27 (10.4%)	138 (53.1%)	10 (3.8%)	2.01	1.44	น้อย
- Newsgroup	25 (9.6%)	10 (3.8%)	19 (7.3%)	25 (9.6%)	146 (56.2%)	35 (13.5%)	1.61	1.43	น้อย
- อื่นๆ	- -	- -	1 (0.4%)	- -	1 (0.4%)	258 (99.2%)	-	-	-

จากตารางที่ 21 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการอินเทอร์เน็ต
สาธารณะประเภท Gopher มากที่สุด รองลงมาคือ Telnet Newsgroup ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้
บริการในระดับน้อย ส่วนการใช้บริการประเภท FTP กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 22

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
จำแนกตามการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

การใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข่าวสารทางธุรกิจ	9 (3.5%)	29 (11.2%)	53 (20.4%)	75 (28.8%)	81 (31.2%)	13 (5.0%)	2.12	1.21	น้อย
2. ข่าวสารการท่องเที่ยว	7 (2.7%)	48 (18.5%)	65 (25.0%)	83 (31.9%)	49 (18.8%)	8 (3.1%)	2.45	1.16	น้อย
3. ข่าวสารทางการศึกษา	44 (16.9%)	75 (28.8%)	78 (30.0%)	41 (15.8%)	20 (7.7%)	2 (0.8%)	3.29	1.19	ปาน กลาง
4. ข่าวสารแวดวงบันเทิง	41 (15.8%)	81 (31.2%)	79 (30.4%)	31 (11.9%)	25 (9.6%)	3 (1.2%)	3.28	1.22	ปาน กลาง
5. ข่าวสารด้านกีฬา	29 (11.2%)	46 (17.7%)	76 (29.2%)	56 (21.5%)	43 (16.5%)	10 (3.8%)	2.74	1.34	ปาน กลาง
6. เพื่อการสื่อสาร	62 (23.8%)	82 (31.5%)	68 (26.2%)	24 (9.2%)	20 (7.7%)	4 (1.5%)	3.50	1.25	ปาน กลาง
7. เพื่อความบันเทิง	68 (26.2%)	100 (38.5%)	59 (22.7%)	22 (8.5%)	10 (3.8%)	1 (0.4%)	3.73	1.08	มาก
8. อื่นๆ	1 (0.4%)	1 (0.4%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)	- -	254 (97.7%)	-	-	-

จากตารางที่ 22 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนมากใช้บริการเพื่อความบันเทิง รองลงมาโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ เพื่อการสื่อสาร เพื่อข่าวสารด้านการศึกษา เพื่อข่าวสารด้านบันเทิง เพื่อข่าวสารด้านกีฬา เพื่อข่าวสารการท่องเที่ยว และเพื่อข่าวสารทางธุรกิจ

ตารางที่ 23

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ประโยชน์ที่ได้รับจาก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ได้รับความสะดวก สบายในการใช้บริการ	36 (13.8%)	102 (39.2%)	88 (33.8%)	21 (8.1%)	9 (3.5%)	4 (1.5%)	3.47	1.04	ปาน กลาง
2. สามารถใช้ได้ตาม ความต้องการ	36 (13.8%)	121 (46.5%)	84 (32.3%)	11 (4.2%)	4 (1.5%)	4 (1.5%)	3.62	0.94	มาก
3. ได้รับการแนะนำจาก ผู้ให้บริการ	26 (10.0%)	93 (35.8%)	86 (33.1%)	41 (15.8%)	10 (3.8%)	4 (1.5%)	3.28	1.07	ปาน กลาง
4. มีการให้บริการหลาย รูปแบบ	27 (10.4%)	92 (35.4%)	109 (41.9%)	20 (7.7%)	9 (3.5%)	3 (1.2%)	3.38	0.97	ปาน กลาง
5. มีอุปกรณ์ให้บริการที่ ทันสมัย	41 (15.8%)	90 (34.6%)	95 (36.5%)	24 (9.2%)	7 (2.7%)	3 (1.2%)	3.48	1.03	ปาน กลาง
6. มีความบันเทิงหลาย รูปแบบ	53 (20.4%)	96 (36.9%)	87 (33.5%)	15 (5.8%)	7 (2.7%)	2 (0.8%)	3.64	1.01	มาก
7. มีโปรแกรมที่ทันสมัย	54 (20.8%)	92 (35.4%)	92 (35.4%)	14 (5.4%)	5 (1.9%)	3 (1.2%)	3.64	1.01	มาก
8. ได้พักผ่อนและได้ ความเพลิดเพลิน	77 (29.6%)	114 (43.8%)	57 (21.9%)	9 (3.5%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	3.97	0.89	มาก
9. ได้พัฒนาการเรียนรู้ และรับสิ่งใหม่	103 (39.6%)	99 (38.1%)	49 (18.8%)	6 (2.3%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	4.12	0.91	มาก
10. อื่นๆ	- -	- -	- -	- -	1 (0.4%)	259 (99.6%)	-	-	-

จากตารางที่ 23 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะทุกด้าน โดยได้รับประโยชน์ด้านได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน มีโปรแกรมที่ทันสมัย มีความบันเทิงหลายรูปแบบ สามารถใช้ได้ตามความต้องการ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์เหล่านี้ในระดับมาก

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะด้านมีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีการให้บริการหลายรูปแบบ และได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์เหล่านี้ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 24

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ความคาดหวัง			\bar{X}	S.D	ระดับ	สิ่งที่ได้รับ			\bar{X}	S.D	ระดับ
	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ				สูง	ปาน กลาง	ต่ำ			
1. ได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์	101 (38.8%)	149 (57.3%)	10 (3.8%)	2.35	0.55	น้อย	79 (30.4%)	171 (65.8%)	10 (3.8%)	2.27	0.52	น้อย
2. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูลต่างๆ	106 (40.8%)	144 (55.4%)	10 (3.8%)	2.37	0.57	น้อย	77 (29.6%)	167 (64.2%)	16 (6.2%)	2.23	0.56	น้อย
3. ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	108 (41.5%)	142 (54.6%)	10 (3.8%)	2.37	0.58	น้อย	77 (29.6%)	166 (63.8%)	17 (6.6%)	2.22	0.58	น้อย
4. ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง	123 (47.3%)	124 (47.7%)	13 (5.0%)	2.43	0.60	น้อย	111 (42.7%)	136 (52.3%)	13 (5.0%)	2.37	0.59	น้อย
5. ได้รับข้อมูลที่ น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน	118 (45.4%)	124 (47.7%)	18 (6.9%)	2.38	0.61	น้อย	100 (38.5%)	143 (55.0%)	17 (6.5%)	2.32	0.59	น้อย
6. ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ	106 (40.8%)	138 (53.1%)	16 (6.2%)	2.35	0.59	น้อย	83 (31.9%)	156 (60.0%)	21 (8.1%)	2.24	0.59	น้อย
7. มีความสะดวก ในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ	94 (36.0%)	148 (56.9%)	18 (6.9%)	2.29	0.59	น้อย	84 (32.3%)	148 (56.9%)	28 (10.8%)	2.22	0.59	น้อย
8. สามารถเลือกข้อมูลได้ตาม ความต้องการ	105 (40.4%)	141 (54.2%)	14 (5.4%)	2.35	0.58	น้อย	81 (31.2%)	163 (62.7%)	16 (6.2%)	2.25	0.56	น้อย
9. ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพ มีความเหมาะสม	87 (33.5%)	139 (53.5%)	34 (13.1%)	2.20	0.66	น้อย	59 (22.7%)	170 (65.4%)	31 (11.9%)	2.10	0.59	น้อย
10. มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ	91 (35.0%)	143 (55.0%)	26 (10.0%)	2.25	0.62	น้อย	56 (21.5%)	168 (64.6%)	36 (13.8%)	2.08	0.59	น้อย
11. ได้รับความรู้ใหม่ๆ	166 (63.8%)	88 (31.8%)	6 (2.3%)	2.62	0.53	ปาน กลาง	154 (59.2%)	47 (37.3%)	9 (3.5%)	2.56	0.56	ปาน กลาง
12. ได้รับความบันเทิง	156 (60.0%)	94 (36.2%)	10 (3.9%)	2.55	0.61	ปาน กลาง	141 (54.2%)	110 (42.3%)	9 (3.5%)	2.50	0.61	น้อย
13. สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	82 (31.5%)	162 (62.3%)	16 (6.2%)	2.33	1.35	น้อย	57 (21.9%)	183 (70.4%)	20 (7.7%)	2.14	0.53	น้อย

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ความคาดหวัง			\bar{X}	S.D	ระดับ	สิ่งที่ได้รับ			\bar{X}	S.D	ระดับ
	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ				สูง	ปาน กลาง	ต่ำ			
14. การบริการที่ได้รับ	65 (25.0%)	178 (68.5%)	17 (6.5%)	2.26	1.34	น้อย	55 (21.2%)	186 (71.5%)	19 (7.3%)	2.14	0.52	น้อย
15. มีความเป็นส่วนตัว	74 (28.5%)	153 (58.8%)	33 (12.7%)	2.15	0.64	น้อย	54 (20.8%)	157 (60.7%)	49 (18.9%)	2.01	0.65	น้อย
16. สถานที่ตั้ง มี บรรยากาศเหมาะสม	72 (27.7%)	168 (64.6%)	20 (7.7%)	2.19	0.58	น้อย	62 (23.8%)	173 (66.5%)	25 (9.6%)	2.13	0.58	น้อย
17. มีอัตราค่าบริการที่ เหมาะสม	90 (34.6%)	137 (52.7%)	33 (12.7%)	2.22	0.66	น้อย	45 (17.3%)	175 (67.3%)	40 (15.4%)	2.02	0.58	น้อย
18. ได้รับข้อมูลข่าวสาร อื่นๆที่มีให้บริการอย่าง สมบูรณ์เช่นคูวง สืบค้น	84 (32.3%)	150 (57.7%)	26 (10.0%)	2.22	0.62	น้อย	61 (23.5%)	177 (68.1%)	22 (8.5%)	2.15	0.56	น้อย
19. อื่นๆ	1 (0.4%)	-	-	-	-	-	1 (0.4%)	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 24 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความคาดหวังด้าน
 ได้รับความรู้ใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างได้รับความบันเทิง อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมี
 ความคาดหวังได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับ
 ความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้รับความรู้ข้อมูลข่าว
 สารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความ
 ต้องการ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ การบริการที่ได้รับ
 มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ได้รับความ
 ข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คูวง สืบค้น ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม สถานที่ตั้ง
 มีบรรยากาศเหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

ส่วนความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับคือ ได้รับความรู้ใหม่ๆ มากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างได้รับความบันเทิง ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจสื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการ ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้รับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ แสดงผลตาม
ตารางที่ 25-26 ดังนี้

ตารางที่ 25

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหาที่พบในการใช้ บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ทักษะพื้นฐานการใช้ คอมพิวเตอร์	26 (10.0%)	82 (31.5%)	106 (40.8%)	33 (12.7%)	12 (4.6%)	1 (0.4%)	3.28	0.99	ปาน กลาง
2. ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ ได้ตลอดเวลา	20 (7.7%)	93 (35.8%)	111 (42.7%)	29 (11.2%)	7 (2.7%)	-	3.35	0.88	ปาน กลาง
3. ความซ้ำของข้อมูลที่ ต้องการเรียกใช้	43 (16.5%)	98 (37.7%)	95 (36.5%)	22 (8.5%)	2 (0.8%)	-	3.61	0.89	มาก
4. ไม่เข้าใจต่อระบบการ ใช้ที่ตีพอ	21 (8.1%)	91 (35.0%)	99 (38.1%)	43 (16.5%)	6 (2.3%)	-	3.30	0.92	ปาน กลาง
5. การใช้ภาษาอังกฤษเป็น สื่อ	31 (11.9%)	84 (32.3%)	95 (36.5%)	37 (14.2%)	13 (5.0%)	-	3.32	1.02	ปาน กลาง
6. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	10 (3.8%)	48 (18.5%)	126 (48.5%)	60 (23.1%)	14 (5.4%)	2 (0.8%)	2.90	0.92	ปาน กลาง
7. อุปกรณ์มิให้บริการไม่ พอ	37 (14.2%)	59 (22.7%)	110 (42.3%)	40 (15.4%)	14 (5.4%)	-	3.25	1.05	ปาน กลาง
8. ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อ มูลบางประเภท	37 (14.2%)	51 (19.6%)	127 (48.8%)	33 (12.7%)	8 (3.1%)	4 (1.5%)	3.25	1.05	ปาน กลาง
9. อื่นๆ	-	1 (0.4%)	-	-	-	259 (99.6%)	-	-	-

จากตารางที่ 25 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะได้รับปัญหาด้านความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้มากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ตลอดเวลา การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ดีพอ ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภทและอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ปัญหาที่พบในการใช้บริการเหล่านี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำแนกตามระดับความต้องการ

ระดับความต้องการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ขยายความเร็วของวงจรร การสื่อสาร	121 (46.5%)	102 (39.2%)	25 (9.6%)	4 (1.5%)	8 (3.1%)	-	4.25	0.92	มาก
2. ขยายช่องกว้างสัญญาณ ให้สามารถทำงานได้ คล่องตัวยิ่งขึ้น	118 (45.4%)	103 (39.6%)	26 (10.0%)	3 (1.2%)	7 (2.7%)	3 (1.2%)	4.20	0.99	มาก
3. จำกัดเวลาในการเข้าใช้ บริการ	15 (5.8%)	59 (22.7%)	112 (43.1%)	59 (22.7%)	15 (5.8%)	-	3.00	0.96	ปาน กลาง
4. ลดการบริการที่ไม่จำ เป็นให้น้อยลง	32 (12.3%)	63 (24.2%)	95 (36.5%)	56 (21.5%)	12 (4.6%)	2 (0.8%)	3.16	1.09	ปาน กลาง
5. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ในการใช้บริการ	92 (35.4%)	96 (36.9%)	57 (21.9%)	6 (2.3%)	9 (3.5%)	-	3.98	0.99	มาก
6. การปรับปรุงพื้นที่ให้ บริการ	75 (28.8%)	100 (38.5%)	76 (29.2%)	3 (1.2%)	6 (2.3%)	-	3.90	0.91	มาก
7. เพิ่มสาขาที่ให้บริการ	93 (35.8%)	95 (86.5%)	49 (18.8%)	15 (5.8%)	8 (3.1%)	-	3.96	1.03	มาก
8. อื่นๆ	-	-	1 (0.4%)	-	-	259 (99.6%)	-	-	-

จากตารางที่ 26 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความต้องการให้ขยายความเร็วของวงจรรสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ขยายช่องกว้างสัญญาณให้สามารถทำงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการใช้บริการ เพิ่มสาขาที่ให้บริการและการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้ลดการบริการที่ไม่จำเป็นให้น้อยลงและจำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน ตามสมมติฐานที่ 1-4 แสดงผลตามตารางที่ 27- 42 ดังนี้

ส่วนที่ 4.1 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต สาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ ดังนี้

ตารางที่ 27

แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ E-mail

ประเภทของการใช้ บริการ E-mail	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
- เพื่อน-ญาติพี่น้อง	2.84	1.57	3.06	1.59
- คู่ค้าขาย (ธุรกิจ)	1.26	0.79	1.31	0.89
- อาจารย์ผู้สอน	1.38	0.95	1.57	0.93
- นายจ้าง-ผู้ร่วมงาน	1.47	1.06	1.29	0.83
- อื่นๆ	-	-	-	-

จากตารางที่ 27 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มเพื่อน-ญาติพี่น้อง คู่ค้าขาย (ธุรกิจ) และอาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต สาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มนายจ้าง-ผู้ร่วมงาน ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์ของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 28

แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW

ประเภทของการใช้ บริการ WWW	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
- Hotmail.com	2.98	1.56	3.11	1.38
- Yahoo.com	2.58	1.29	2.95	1.39
- Jorjae.com	1.56	1.14	1.93	1.13
- Mthai.com	1.52	1.07	1.77	1.09
- Catcha.com	1.72	1.20	2.11	1.24
- Kapook.com	1.08	0.54	1.47	0.86
- อื่นๆ	0.40	1.28	0.63	1.59

จากตารางที่ 28 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ WWW คือ Hotmail.com Yahoo.com Jorjae.com Mthai.com Catcha.com Kapook.com และอื่นๆ คือ Ssanook.com และ Thaimail.com ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 29

แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC

บุคคลที่ติดต่อในการ ใช้บริการ Talk, IRC	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
- เพื่อนใหม่	3.18	1.43	3.22	1.45	0.211	0.833
- เพื่อนร่วมงาน	2.21	1.35	1.89	1.24	1.952	0.052
- นักธุรกิจ	2.07	1.69	1.85	1.49	1.141	0.255
- อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการ Talk, IRC ติดต่อกับกลุ่มเพื่อนใหม่ ผู้ให้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการ Talk, IRC ติดต่อกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และนักธุรกิจ ผู้ให้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า “ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ” เพียงบางส่วน

ตารางที่ 30

แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของการใช้ บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
- FTP	1.28	0.95	1.47	0.98
- Telnet	1.95	1.62	1.89	1.35
- Gopher	1.73	1.28	2.22	1.52
- Newsgroup	1.67	1.56	1.56	1.33
- อื่นๆ	-	-	-	-

จากตารางที่ 30 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ FTP และ Gopher ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ Telnet และ Newsgroup ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 31

แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

การใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ข่าวสารทางธุรกิจ	1.99	1.07	2.21	1.30
2. ข่าวสารการท่องเที่ยว	2.35	1.11	2.53	1.19
3. ข่าวสารทางการศึกษา	3.22	1.17	2.35	1.21
4. ข่าวสารด้านบันเทิง	3.15	1.17	3.38	1.24
5. ข่าวสารด้านกีฬา	2.53	1.19	2.89	1.41
6. เพื่อการสื่อสาร	3.46	1.13	3.53	1.33
7. เพื่อความบันเทิง	3.70	0.96	3.76	1.16
8. อื่นๆ	-	-	-	-

จากตารางที่ 31 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ข่าวสารทางธุรกิจ ข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารด้านบันเทิง ข่าวสารด้านกีฬา เพื่อการสื่อสาร และเพื่อความบันเทิง ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าของภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ข่าวสารทางการศึกษา ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าของภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ส่วนที่ 4.2 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ ดังนี้

ตารางที่ 32

แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ	3.24	1.07	3.65	0.98
2. สามารถใช้ได้ตามความต้องการ	3.47	0.98	3.73	0.89
3. ได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ	3.30	1.03	3.26	1.10
4. มีการให้บริการหลายรูปแบบ	3.17	0.90	3.53	1.00
5. มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.37	0.99	3.56	1.05
6. มีความบันเทิงหลายรูปแบบ	3.50	0.91	3.75	1.06
7. มีโปรแกรมที่ทันสมัย	3.53	1.06	3.73	0.96
8. ได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน	3.87	0.86	4.04	0.90
9. ได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่	4.14	0.84	4.11	0.96
10. อื่นๆ	-	-	-	-

จากตารางที่ 32 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถใช้ได้ตามความต้องการ มีการให้บริการหลายรูปแบบ มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย มีความบันเทิงหลายรูปแบบ มีโปรแกรมที่ทันสมัย และได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ และได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 33

แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์	2.20	0.48	2.31	0.55
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วใน การค้นหาข้อมูลต่างๆ	2.16	0.52	2.28	0.59
3. ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมี ประสิทธิภาพ	2.17	0.59	2.26	0.57
4. ได้ศึกษา หาความรู้ได้ด้วยตนเอง	2.35	0.57	2.39	0.61
5. ได้รับความน่าสนใจ สื่อ ความหมายได้ชัดเจน	2.35	0.61	2.30	0.58
6. ได้รับความอย่างเพียงพอ ครอบคลุมที่ต้องการ	2.32	0.56	2.18	0.60
7. มีความสะดวกในการเข้าสู่ แหล่งข้อมูลต่างๆ	2.16	0.58	2.25	0.65
8. สามารถเลือกข้อมูลได้ตาม ความต้องการ	2.25	0.54	2.25	0.57
9. ได้รับความที่เป็นภาพมี ความเหมาะสม	2.09	0.61	2.11	0.57
10. มีความคล่องตัวในการติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงาน ต่างๆ	2.07	0.60	2.08	0.59
11. ได้รับความรู้ใหม่ๆ	2.55	0.53	2.56	0.58
12. ได้รับความบันเทิง	2.45	0.63	2.53	0.59

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
13. สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	2.07	0.48	2.19	0.55	1.834	0.068
14. การบริการที่ได้รับ	2.11	0.46	2.16	0.56	0.785	0.433
15. มีความเป็นส่วนตัว	1.94	0.61	2.07	0.67	1.605	0.110
16. สถานที่ตั้งมีบรรยากาศ เหมาะสม	2.12	0.59	2.15	0.58	0.388	0.698
17. มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม	2.06	0.59	1.98	0.57	1.144	0.254
18. ได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่ มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น	2.15	0.54	2.15	0.57	0.017	0.986
19. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 33 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้
บริการ คือ ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับความสะดวกเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ
ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่ง
ข้อมูลต่างๆ ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงาน
ต่างๆ ได้รับความรู้ใหม่ๆ ได้รับความบันเทิง สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ มีความ
เป็นส่วนตัวและสถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
ภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ได้รับความรู้ที่
น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ และมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไป
ตามสมมติฐานที่ 2

และการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการและได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาคเอกชนเท่ากับภาครัฐ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ส่วนที่ 4.3 ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนดีกว่าภาครัฐ ดังนี้

ตารางที่ 34

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	3.45	0.88	3.16	1.05	2.450	0.015*
2. ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ ตลอดเวลา	3.43	0.83	3.29	0.91	1.280	0.202
3. ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้	3.85	0.87	3.43	0.86	3.945	0.000*
4. ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ตีพอ	3.35	0.91	3.26	0.92	0.819	0.413
5. การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ	3.35	0.98	3.30	1.05	0.354	0.724
6. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	2.96	0.96	2.85	0.89	0.955	0.341
7. อุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ	3.56	1.07	3.02	0.98	4.191	0.000*
8. ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบาง ประเภท	3.37	1.20	3.15	0.92	1.674	0.095
9. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัญหาที่พบจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ตลอดเวลา ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ตีพอ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย และข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

ส่วนปัญหาที่พบในด้านทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ และอุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนดีกว่าภาครัฐ" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 35

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ต้องการ

ปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ขยายความเร็วของวงจรการสื่อสาร	4.34	0.82	4.18	0.98	1.359	0.175
2. ขยายช่องกว้างสัญญาณให้สามารถทำงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น	4.24	0.99	4.18	1.00	0.451	0.653
3. จำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ	2.95	0.90	3.03	1.00	0.654	0.514
4. ลดการบริการที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง	3.02	1.05	3.26	1.11	1.778	0.077
5. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการใช้บริการ	4.12	0.88	3.89	1.06	1.872	0.062
6. การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ	4.01	0.86	3.82	0.93	1.665	0.097
7. เพิ่มสาขาที่ให้บริการ	4.06	0.95	3.89	1.08	1.374	0.171
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 35 พบว่า ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านขยายความเร็วของวงจรการสื่อสาร ขยายช่องกว้างสัญญาณให้สามารถทำงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น จำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ ลดการบริการที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการใช้บริการ การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการและเพิ่มสาขาที่ให้บริการ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

ส่วนที่ 4.4 ทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 36

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ E-mail

ประเภทของการใช้ บริการ E-mail	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
- เพื่อน-ญาติพี่น้อง	2.84	1.57	3.06	1.59	1.128	0.260
- คู่ค้าขาย (ธุรกิจ)	1.26	0.79	1.31	0.89	0.494	0.622
- อาจารย์ผู้สอน	1.38	0.95	1.57	0.93	1.571	0.118
- นายจ้าง-ผู้ร่วมงาน	1.47	1.06	1.29	0.83	1.525	0.128
- อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 36 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ E-mail กับกลุ่ม เพื่อน-ญาติพี่น้อง คู่ค้าขาย (ธุรกิจ) อาจารย์ผู้สอน และนายจ้าง-ผู้ร่วมงาน ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 37

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ WWW

ประเภทของการใช้ บริการ WWW	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
- Hotmail.com	2.98	1.56	3.11	1.38	0.718	0.473
- Yahoo.com	2.58	1.29	2.95	1.39	2.176	0.031*
- Jorjae.com	1.56	1.14	1.93	1.13	2.599	0.010*
- Mthai.com	1.52	1.07	1.77	1.09	1.879	0.061
- Catcha.com	1.72	1.20	2.11	1.24	2.539	0.012*
- Kapook.com	1.08	0.54	1.47	0.86	4.495	0.000*
- อื่นๆ	0.40	1.28	0.63	1.59	1.267	0.206

*P < .05

จากตารางที่ 37 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ WWW คือ Hotmail.com Mthai.com และอื่นๆ คือ Sanook.com และ Thaimail.com ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการให้บริการ WWW คือ Yahoo.com Jorjae.com Catcha.com และ Kapook.com ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 38

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามบุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC

บุคคลที่ติดต่อในการ ใช้บริการ Talk, IRC	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
- เพื่อนใหม่	3.18	1.43	3.22	1.45	0.211	0.833
- เพื่อนร่วมงาน	2.21	1.35	1.89	1.24	1.952	0.052
- นักธุรกิจ	2.07	1.69	1.85	1.49	1.141	0.255
- อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการ Talk, IRC กับ
กลุ่มเพื่อนใหม่ เพื่อร่วมงาน และนักธุรกิจ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 39

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของการใช้ บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
- FTP	1.28	0.95	1.47	0.98	1.576	0.116
- Telnet	1.95	1.62	1.89	1.35	0.367	0.714
- Gopher	1.73	1.28	2.22	1.52	2.835	0.005*
- Newsgroup	1.67	1.56	1.56	1.33	0.627	0.531
- อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 39 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ของอินเทอร์เน็ตคือ FTP Telnet และNewsgroup ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการใช้บริการอื่นๆของอินเทอร์เน็ตคือ Gopher ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 40

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

การใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ข่าวสารทางธุรกิจ	1.99	1.07	2.21	1.30	1.467	0.143
2. ข่าวสารการท่องเที่ยว	2.35	1.11	2.53	1.19	1.246	0.214
3. ข่าวสารทางการศึกษา	3.22	1.17	2.35	1.21	0.858	0.391
4. ข่าวสารด้านบันเทิง	3.15	1.17	3.38	1.24	1.542	0.124
5. ข่าวสารด้านกีฬา	2.53	1.19	2.89	1.41	2.257	0.025*
6. เพื่อการสื่อสาร	3.46	1.13	3.53	1.33	0.401	0.689
7. เพื่อความบันเทิง	3.70	0.96	3.76	1.16	0.441	0.659
8. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 40 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านข่าวสารทางธุรกิจ ข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารทางการศึกษา ข่าวสารด้านบันเทิง เพื่อการสื่อสารและเพื่อความบันเทิง ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการใช้ประโยชน์ในด้านข่าวสารด้านกีฬา ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 41

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามประ โยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ประโยชน์ที่ได้รับจาก อินเทอร์เน็ตสาธารณะ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ได้รับความสะดวกสบายใน การใช้บริการ	3.24	1.07	3.65	0.98	3.151	0.002*
2. สามารถใช้ได้ตามความต้องการ	3.47	0.98	3.73	0.89	2.199	0.029*
3. ได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ	3.30	1.03	3.26	1.10	0.299	0.766
4. มีการให้บริการหลายรูปแบบ	3.17	0.90	3.53	1.00	3.048	0.003*
5. มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.37	0.99	3.56	1.05	1.457	0.146
6. มีความบันเทิงหลายรูปแบบ	3.50	0.91	3.75	1.06	2.014	0.045*
7. มีโปรแกรมที่ทันสมัย	3.53	1.06	3.73	0.96	1.585	0.114
8. ได้พักผ่อนและได้ ความเพลิดเพลิน	3.87	0.86	4.04	0.90	1.506	0.133
9. ได้พัฒนาการเรียนรู้และ รับสิ่งใหม่	4.14	0.84	4.11	0.96	0.260	0.795
10. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 41 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย มีโปรแกรมที่ทันสมัยได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน ได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับในด้านได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถใช้ได้ตามความต้องการมีการให้บริการหลายรูปแบบ และมีความบันเทิงหลายรูปแบบ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

เพราะฉะนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า "ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน" เพียงบางส่วน

ตารางที่ 42

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่า t (t-test) ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์	2.20	0.48	2.31	0.55	1.735	0.084
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วใน การค้นหาข้อมูลต่างๆ	2.16	0.52	2.28	0.59	1.651	0.100
3. ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมี ประสิทธิภาพ	2.17	0.59	2.26	0.57	1.200	0.231
4. ได้ศึกษา หาความรู้ได้ด้วยตนเอง	2.35	0.57	2.39	0.61	0.643	0.521
5. ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อ ความหมายได้ชัดเจน	2.35	0.61	2.30	0.58	0.612	0.541
6. ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ ครอบคลุมที่ต้องการ	2.32	0.56	2.18	0.60	1.885	0.061
7. มีความสะดวกในการเข้าสู่ แหล่งข้อมูลต่างๆ	2.16	0.58	2.25	0.65	1.151	0.251
8. สามารถเลือกข้อมูลได้ตาม ความต้องการ	2.25	0.54	2.25	0.57	0.112	0.911
9. ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมี ความเหมาะสม	2.09	0.61	2.11	0.57	0.302	0.763
10. มีความคล่องตัวในการติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงาน ต่างๆ	2.07	0.60	2.08	0.59	0.098	0.922
11. ได้รับความรู้ใหม่ๆ	2.55	0.53	2.56	0.58	0.077	0.939
12. ได้รับความบันเทิง	2.45	0.63	2.53	0.59	0.948	0.344

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		ค่า t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
13. สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	2.07	0.48	2.19	0.55	1.834	0.068
14. การบริการที่ได้รับ	2.11	0.46	2.16	0.56	0.785	0.433
15. มีความเป็นส่วนตัว	1.94	0.61	2.07	0.67	1.605	0.110
16. สถานที่ตั้งมีบรรยากาศ เหมาะสม	2.12	0.59	2.15	0.58	0.388	0.698
17. มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม	2.06	0.59	1.98	0.57	1.144	0.254
18. ได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่ มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น	2.15	0.54	2.15	0.57	0.017	0.986
19. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 42 พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของความพึงพอใจในการใช้
บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ในด้านได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับความสะดวก
รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง
ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ มีความสะดวก
ในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการ ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม
มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้รับความรู้ใหม่ๆ ได้รับความบันเทิง
สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ มีความเป็นส่วนตัว สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม
มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์เช่น คู่มือ สืบค้น
ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานที่ 4

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของประชาชนที่ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขต กรุงเทพมหานคร

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน จากสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+) แล้วนำเสนอในรูปแบบของ ตารางและความเรียง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
2. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ
4. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 65 เพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนมากอยู่ใน

ช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.3 เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นมากคิดเป็นร้อยละ 55.8 และเห็นด้วยว่าอินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0

กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสัปดาห์ละ 1 - 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 38.8 แต่ครั้งใช้บริการ 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยเริ่มใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมาเป็นเวลา 6 เดือน-1 ปี ในวันธรรมดา กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนในวันหยุด กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 - 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ตที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 80.0 จึงมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามสถานที่ให้บริการสาธารณะแทน คิดเป็นร้อยละ 74.2 โดยกลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่เปิดให้บริการตามแหล่งชุมชนหรือหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.3 แต่เมื่อพิจารณาตามสถานที่ให้บริการส่วนมาก กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับหน่วยงานของเอกชนมากกว่าหน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 57.7 และรูปแบบของบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นแบบให้บริการได้ทันทีและคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ได้พักผ่อนและความเพลิดเพลินมากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9

2. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

2.1 ประเภทของการใช้บริการ E-mail จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีการใช้บริการ E-mail กับเพื่อน-ญาติพี่น้อง มากที่สุด โดยมีการใช้บริการในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการใช้บริการ E-mail กับอาจารย์ผู้สอน นายจ้าง ผู้ร่วมงาน คู่ค้าขาย (ธุรกิจ) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มคนเหล่านี้ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ประเภทของการใช้บริการ WWW จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้บริการ WWW ประเภท hotmail.com มากที่สุดรองลงมาคือ yahoo.com มีการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วน catcha.com jorjae.com mthai.com กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในระดับน้อย แต่ kapook.com และอื่นๆ คือ sanook.com thaimail.com มีการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

2.3 บุคคลที่ติดต่อในการใช้บริการ Talk, IRC จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะใช้ Talk, IRC ติดต่อกับเพื่อนใหม่มากที่สุด โดยใช้บริการในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการใช้บริการ Talk, IRC ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน นักธุรกิจและอื่นๆ ในระดับน้อย

2.4 ประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีการใช้บริการ Gopher มากที่สุด รองลงมาคือ Telnet Newsgroup โดยมีการใช้บริการในระดับน้อย ส่วนการใช้ FTP และอื่นๆ มีการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

2.5 ประเภทของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะส่วนใหญ่ ใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตสาธารณะเพื่อความบันเทิงมากที่สุด โดยมีการใช้ประโยชน์ในระดับมาก รองลงมาคือ เป็นการใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสาร เพื่อข่าวสารการศึกษา เพื่อข่าวสารด้านบันเทิงและเพื่อข่าวสารด้านกีฬา โดยมีการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง สำหรับข่าวสารการท่องเที่ยว และข่าวสารทางธุรกิจกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะในระดับน้อย

2.6 ประเภทของประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ได้รับประโยชน์อินเทอร์เน็ตสาธารณะคือ ได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ ได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน มีความบันเทิงหลายรูปแบบ มีโปรแกรมที่ทันสมัยและสามารถใช้ได้ตามความต้องการในระดับมาก สำหรับมีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีการให้บริการหลายรูปแบบ และได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในระดับปานกลาง

2.7 ประเภทของความพึงพอใจในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความคาดหวังที่ได้รับความรู้ใหม่ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับความบันเทิง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับปานกลาง สำหรับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะจากการได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจสื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ การบริการที่ได้รับมีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับน้อย ส่วนความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้รับคือ ได้รับความรู้ใหม่ๆ มากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ได้รับความบันเทิง ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจสื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการ ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้รับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สืบค้น สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพ

มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัวโดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในระดับน้อย

3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

3.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านความช้าของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระดั้มาก รองลงมาคือไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ตลอดเวลา การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ตีพอ ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย โดยกลุ่มตัวอย่างพบปัญหาในการใช้บริการเหล่านี้ ในระดับปานกลาง

3.2 ข้อเสนอแนะที่ต้องการ จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ มีข้อเสนอแนะคือ ต้องการขยายความเร็วของวงจรการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือขยายช่องกว้าง สัญญาณให้สามารถทำงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการใช้บริการ เพิ่มสาขาที่ให้บริการ การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการในระดับมาก ส่วนลดค่าบริการที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง จำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับปานกลาง

4. การทดสอบสมมติฐาน จากผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้มาใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประเภทของการใช้บริการ E-mail จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มเพื่อน-ญาติพี่น้อง คู่ค้าขาย (ธุรกิจ) และอาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มนายจ้าง-ผู้ร่วมงาน ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์ของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2. ประเภทของการใช้บริการ WWW จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ WWW คือ Hotmail.com Yahoo.com Mthai.com Catcha.com Kapook.com และอื่นๆ คือ Sanook.com และ Thaimail.com ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

3. ประเภทของการใช้บริการ Talk, IRC จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ Talk, IRC กับกลุ่มเพื่อนใหม่ ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการ Talk, IRC กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และนักธุรกิจ ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

4. ประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ FTP และ Gopher ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ Telnet และ Newsgroup ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

5. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือข่าวสารทางธุรกิจ ข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารด้านบันเทิง ข่าวสารด้านกีฬา เพื่อการสื่อสาร และเพื่อความบันเทิง ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ข่าวสารทางการศึกษา ผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ

1. ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถใช้ได้ตามความต้องการ มีการให้บริการหลายรูปแบบ มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย มีความบันเทิงหลายรูปแบบ มีโปรแกรมที่ทันสมัยและได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ และได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้รับความรู้ใหม่ๆ ได้รับความบันเทิง สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ มีความเป็นส่วนตัวและสถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ และมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

การให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการและได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น ดูดวง สืบค้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะภาคเอกชนเท่ากับภาครัฐ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนดีกว่าภาครัฐ

1. ปัญหาที่พบในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่พอ และข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

2. ข้อเสนอแนะที่ต้องการ จากผลการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาคเอกชนและภาครัฐแตกต่างกัน

1. ประเภทของการใช้บริการ E-mail จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้บริการ E-mail กับกลุ่มเพื่อน-ญาติพี่น้อง คู่ค้าขาย (ธุรกิจ) อาจารย์ผู้สอน และนายจ้าง-ผู้ร่วมงาน ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

2. ประเภทของการใช้บริการ WWW จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้บริการ WWW คือ Hotmail.com Mthai.com และอื่นๆ คือ Sanook.com และ Thaimail.com ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการให้บริการ WWW คือ Yahoo.com Jorjae.com Catcha.com และ Kapook.com ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

3. ประเภทของการใช้บริการ Talk, IRC จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้บริการประเภท Talk และ IRC กับกลุ่มเพื่อนใหม่ เพื่อนร่วมงาน และนักธุรกิจ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

4. ประเภทของการใช้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้บริการอื่นๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ คือ FTP Telnet และ Newsgroup ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการให้บริการอื่นๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะคือ Gopher ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

5. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านข่าวสารทางธุรกิจ ข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารทางการศึกษา ข่าวสารด้านบันเทิง เพื่อการสื่อสาร และเพื่อความบันเทิง ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนการใช้ประโยชน์ในด้านข่าวสารด้านกีฬา ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย มีโปรแกรมที่ทันสมัย ได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน ได้พัฒนาการเรียนรู้

และรับสิ่งใหม่ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับในด้านได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถใช้ได้ตามความต้องการมีการให้บริการหลายรูปแบบ และมีความบันเทิงหลายรูปแบบ ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

7. ความพึงพอใจในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในด้านได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ชัดเจน ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุมที่ต้องการ มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความต้องการ ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้รับความรู้ใหม่ๆ ได้รับความบันเทิง สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การบริการที่ได้รับ มีความเป็นส่วนตัว สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และได้รับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการอย่างสมบูรณ์ เช่น คู่มือ สื่อบันเทิง ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขต

กรุงเทพมหานคร

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

1. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเภทของการใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีการใช้บริการ E-mail กับเพื่อนและญาติพี่น้องมากที่สุด ใช้บริการ WWW hotmail.com มากที่สุด ใช้บริการ Talk, IRC กับเพื่อนใหม่มากที่สุด การใช้บริการอื่นๆ นั้น ใช้บริการ Gopher มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีวัลย์ เอมะอมร (2541) ทำการศึกษาอินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย พบว่า การใช้บริการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายส่วนใหญ่

เป็นการใช้งานในโปรแกรม WWW E-mail Telnet และ IRC เพื่อค้นหาข้อมูลและคุยสนทนากับเพื่อน การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีการใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539) ทำการศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างสนใจเปิดรับเนื้อหาสาระเป็นประเภทบันเทิงมากที่สุด

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะได้รับประโยชน์ด้านพัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำไพศรี โสประทุม (2539) ทำการศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีต่อการยอมรับสื่อคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะสามารถช่วยพัฒนาการทำงาน

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การได้รับความรู้ใหม่ๆ และรองลงมาคือ การได้รับความบันเทิง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวัลย์ เอมะอมร (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย พบว่าส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อรับข้อมูลข่าวสารใหม่และใช้เพื่อความบันเทิง ส่วนงานวิจัยของ งามอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ WWW ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเพราะความอยากรู้ข่าวสารใหม่ๆ ทำให้มีความตื่นตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ และงานวิจัยของ อรัญญา ม้าลายทอง (2539) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การเปิดรับข่าวสารและการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท ลีอชเรย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ในด้านความพึงพอใจนั้นเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในส่วนของความคาดหวังจะสูงกว่าสิ่งที่ได้รับเสมอ (ตารางที่ 24) ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยปกติธรรมชาติของมนุษย์ย่อมที่จะต้องการได้รับในสิ่งที่ดีที่สุดเสมอ ดังที่ได้เสนอไว้แล้ว แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดบางประเภท ทำให้รู้ได้ว่าสิ่งที่ได้รับไม่ได้เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้ เช่น มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ ในบางครั้งหากขณะนั้นมีผู้เข้าไปใช้บริการในคราวเดียวกันเป็นจำนวนมาก การเข้าถึงข้อมูลย่อมจะช้าลง สิ่งที่ได้รับการคาดหวังจึงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยกว่า

3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ มีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะมากที่สุดคือ ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวัลย์ เอมะอมร (2541) ทำการศึกษา อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป อาจไม่ได้รับการบริการที่ดีพอ กล่าวคือ ความเร็วในการสื่อสารอาจต่ำ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก

ด้านข้อเสนอแนะที่ต้องการ จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ มีข้อเสนอแนะที่ต้องการคือ ขยายความเร็วของวงจรการสื่อสาร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุมนต์ ไข่มุข (2543) ทำการศึกษา พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ควรมีการเพิ่มจำนวนคู่สายและเบอร์โมเด็มให้มากขึ้น เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

จากการศึกษาและทำการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาถึงการใช้อินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นว่าในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนั้น หากสถานภาพของผู้ใช้ สภาพทางสังคมและระยะเวลาที่แตกต่างกันผนวกกับความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งใหม่ๆ ข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นความต้องการที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์ ก็เป็นผลทำให้ความต้องการในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่างๆ ย่อมแตกต่างกันออกไปด้วย เห็นได้จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีอายุระหว่าง 16-20 ปี การใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จึงเป็นเพื่อความบันเทิง ดังนั้นในการใช้บริการต่างๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จึงมุ่งเน้นไปในแนวทางเพื่อความบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้คือ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 47.3 เป็นนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 74.2 และใช้บริการตามสถานที่ให้บริการเอกชน ร้อยละ 74.2 ซึ่งมีการเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะจึงมีความต้องการให้ภาครัฐและภาคเอกชนจัดเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การเข้าสู่ระบบของอินเทอร์เน็ต หรือมีการจัดทำแผ่นพับหรือคู่มือการใช้งาน และคู่มือแนะนำเว็บไซต์ต่างๆ และควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในแหล่งชุมชนที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และมีพนักงานให้บริการที่สุภาพ

2. จากการศึกษานี้ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะพบมากที่สุดคือ ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ รองลงมาคือ ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ตลอดเวลา การใช้งาน

อังกฤษเป็นสื่อ ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ตีพอ ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภทและอุปกรณ์มีให้บริการไม่พอ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากปัญหา ด้านอุปกรณ์ในการให้บริการแทบทั้งนั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ภาครัฐ และภาคเอกชนจึงควรจัดอุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ

3. การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะส่วนมากเป็นนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 74.2 ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 46.9 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 63.9 นอกจากนี้ สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐมีจำนวนจำกัด ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะจึงต้อง หันมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะกับภาคเอกชนที่มีสถานที่เปิดให้บริการมากกว่า ถึงแม้ว่าจะต้องเสีย ค่าบริการในอัตราค่อนข้างสูง ซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเห็นว่าควรที่จะปรับอัตราค่าบริการให้ เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งของภาครัฐและของภาคเอกชน คือ ราคา 15 บาทต่อชั่วโมง

4. ในปัจจุบันมีผู้สนใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 74.2 ซึ่งมาใช้บริการทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน แต่เนื่องจากเป็นที่นิยมและมีผู้มาใช้เป็น จำนวนมากนี้เอง ทำให้ภาครัฐและภาคเอกชนไม่สามารถจัดพื้นที่ให้บริการในบริเวณที่จำกัด ให้เพียงพอกับ จำนวนผู้ใช้ จึงสรุปได้ว่าสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรจัดพื้นที่ให้มี บริเวณกว้างขวาง รวมทั้งจัดปริมาณเครื่องที่ให้บริการให้เพียงพอกับปริมาณของผู้ใช้บริการ มีความเป็น ส่วนตัว

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงการใช้อยู่และพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะในต่างจังหวัดด้วย เนื่องจากปัจจุบันในต่างจังหวัดก็มีการใช้อินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น
2. ควรมีการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะระหว่างกลุ่มนักเรียนนักศึกษา คนทำงาน และประชาชนทั่วไป
3. ควรทำการศึกษาการใช้อยู่และพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะแบบเจาะจงกลุ่ม หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่าง หรือเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มอายุ
4. ควรมีการศึกษาค่าใช้จ่ายและพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติตามสถานที่ที่เปิดให้บริการต่างๆ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงการใช้อยู่และพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ตามสถานที่ต่าง ๆ ที่เปิดให้บริการ ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้อาจไม่สามารถ

นำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน-นักศึกษา อาจเป็นผลทำให้วัตถุประสงค์ของการศึกษาและผลของการศึกษาเปลี่ยนแปลงไป

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ถูกจำกัดด้วยระยะเวลาในการศึกษา ซึ่งการศึกษานี้จะสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ถ้าได้ศึกษาทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ดั้น ดันต์ สุทธิวงศ์, สุพจน์ ุฒฒชัยยะ และสุวัฒน์ ุฒฒชัยยะ. **รอบรู้ Internet และ World Wide Web**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โปรวิชั่น จำกัด, 2539.

พีระ จิรโสภณ. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

พงษ์ระพี เตชพาหพงษ์. **"Internet Visual Guild โดยใช้ Explorer 3**. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2540.

พรทิพย์ โล่ห์เลขา. **การรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ : อุษาการพิมพ์, 2538.

พัชรี เชยจรรยาและคณะ. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ : เขโล่การพิมพ์**, 2530.

ขงยุทธ รักษาศรี. **เอกสารการสอนชุดวิชาการข่าวและบรรณาธิกรณ** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ. **การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา : โรงพิมพ์จุฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2534.

วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. **เรียนอินเทอร์เน็ตผ่าน World Wide Web อย่างง่าย**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยูเคชั่น. 2539

ศิริชัย ศิริภายะและกาญจนา แก้วเทพ. **ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน**. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย 2531.

วารสาร/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร

เจนุ์ โทณะวณิก. "รายงานพิเศษ : เทคโนโลยีสารสนเทศ". **มติชนรายวัน** 16 กุมภาพันธ์ 2543.

ประดิษฐ์ ภิญญาภาสกุล. **ทำไมต้องโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต**. **นิตยสาร@Internet** ปีที่ 1 ฉบับที่ 6 (สิงหาคม) : 12, 2539.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. "การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอแนะต่อการศึกษานิเทศศาสตร์พัฒนาการ" **วารสารนิเทศศาสตร์**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 6 สิงหาคม 2528.

สุธี พลพงษ์. "เคเบิลทีวีสีขึ้นใหม่ของคนไทย" กรุงเทพฯ. **วารสารนิเทศศาสตร์**. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ปีที่ 10, 2532.

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. **บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ**. ม.ป.ป.

วิทยานิพนธ์

- ขนิษฐา เบญจาทิกุล. “ทัศนคติ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ชมรายการสารคดี ศึกษาเฉพาะกรณี รายการหนึ่งในร้อย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- จารุมนต์ ไข้ไหวพริบ. “พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2543.
- เพ็ญทิพย์ จิรพินธุสม. “พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- มณีวัลย์ เอมะอมร. “อินเทอร์เน็ต: การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- เรวดี คงสุภาพกุล. “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วิดา เกียวกุล. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ศุจิกา ดวงมณี. “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชนไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ลดาวลัย ไทยเจริญพานิช. “เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. “พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- อนุชิต มุรธาทิพย์. “ทัศนคติและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการ “ดีลิบ” ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 อ.ส.ม.ท” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- อรัญญา ม้าลายทอง. “การเปิดรับข่าวสารและการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกล่มบริษัท ลีอ็อกซ์เรย์ จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

- อิสราวดิ ชานาญกิจ. “ทัศนคติการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ชมรายการโทรทัศน์ในเขตกรุงเทพมหานครต่อภาพด้านการเมืองที่เสนอทางสถานีโทรทัศน์” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- อุษา จันทรประภาส. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชน
ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดจันทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- อรพินท์ ศักดิ์เยี่ยม. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่เด็กได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์
สำหรับเด็ก” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- อำไพศรี โสประทุม. “พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการ
ยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขต
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ภาษาอังกฤษ

- Carol A. Hart. A **'Learning Organization Perspective on Training** : Critical Success. Factors
for Internet Implement Internet Research 4. (1995)
- Donovan, L. **Multimedia Theory and Criticism-Section 1** [World Wide Web]. San Francisco :
San Francisco State University. Available from
<http://130.212.8.138/MSP/Studentworks/WhatisMM.html>.
- Graphic Visualization & Usability Center. **GVU's 5th WWW User Survey** [World Wide Web].
Georgia : Georgia Tech College of Computing. Available from
http://www.cc.gatech.edu/gvu/user_surveys/survey-10-1996, 1996.
- Katz, Elihu and Lazarsfeld Paul F. **Personal Influence**. New York : The Free Press 1955.
- Katz, E.J.G. Blumler, and M. Gurevitch. **Utilization of Mass Communications**, Beverly Hills
Sage, 1973.
- Katz, E. Blumler and J.G., Gurevitch. **Utilization of Mass Communication by Individual**.
Beverly Hills : Sage Publication, 1974.
- McCombs, M.E. and L.E. Becker, **Using Mass Communication Theory**. Englewood Cliffs : N.J.
Princtice Hall, 1979.
- Netrights. **Introduction Company Background** [World Wide Web]. Lebanon : Netrights
Company. Available from <http://www.netrights.com/background.html>. 1995.

Palmgreen P., and J.D. Rayburn "Uses and gratifications and exposure to public television ; a discrepancy approach." Communication Research, 1979.

Palmgreen Philip and J.D. Rayburn, "An Expectancy-Value Approach to Media. Gratification," In Media Gratifications Research Current Perspectives, Ed. Kurl Frick Rosengreen, Lanerence A. Wenner and Phillip Palmgreen (U.S.A : Sage Pub, 1985)

Pelton J.N. Global Talk. **Netherland** : The Harvester Press Limited. 1981.

Rubin, A.M. "Television use by children and adolescents," Human Communication Research, 1979.

Toffler Alvin. **The Third Wave**. New York : William Marrow @ Co., 1980.

Wenner, L.A. "Gratification Sought and Obtained in program dependency : A study of network evening new programs and "60 minute," Communication Research, 1982.

Yamane Taro. **Statistics** : An Introductory analysis. 2nd ed. Tokyo : John Weatherhill, 1970.

DRU

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษางานวิจัยเพื่อการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท
สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ในการนี้จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงทุกข้อจะเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะและการศึกษาของผู้วิจัยเอง ทั้งนี้
คำตอบของท่านถือเป็นความลับ และการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการศึกษาในภาพรวม

เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อินเทอร์เน็ตสาธารณะในที่นี้ หมายถึง การเปิดให้บริการ
ใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนที่ต้องการมาใช้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ
คือ

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นแบบการให้เช่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเล่น
อินเทอร์เน็ต โดยคิดค่าบริการตามอัตราที่ใช้เป็นนาทีหรือชั่วโมงหรือเหมาจ่าย
2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นแบบการให้เช่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเล่น
อินเทอร์เน็ตผ่านการคเคิมเงิน โดยคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้นั้น
3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบผสมกลมกลืนกับร้านขายอาหารหรือร้านขาย
เครื่องดื่ม โดยต้องสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มที่ทางร้านให้บริการ จึงสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้
ในราคาที่ทางร้านกำหนด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านต้องการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 15 ปี 16 - 20 ปี
 21 - 25 ปี 26 - 30 ปี
 31 - 35 ปี 36 - 40 ปี
 41 - 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

สำหรับผู้วิจัย

3. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ | |

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา, ปวส., ปวท. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ |

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป | |

6. ท่านรู้จักอินเทอร์เน็ตสาธารณะเพียงใด

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก |
| <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย |
| <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |

7. ท่านคิดว่าอินเทอร์เน็ตสาธารณะมีความจำเป็นเพียงใด

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก |
| <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย |
| <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |

8. อินเทอร์เน็ตสาธารณะเป็นการสื่อสารที่ดีที่สุดที่ท่านเห็นด้วยเพียงใด

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เห็นด้วยอย่างยิ่ง | <input type="checkbox"/> เห็นด้วย |
| <input type="checkbox"/> เฉยๆ | <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย |
| <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | |

9. จำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 4 - 6 วัน / สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 1 - 3 วัน / สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> นานๆ ครั้ง |

10. ระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง

- ไม่เกิน 30 นาที 31 - 60 นาที
 มากกว่า 60 นาที

11. ท่านเริ่มใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะตั้งแต่เมื่อใด

- น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน - 1 ปี
 1 ปี - 1 ปี 6 เดือน 1 ปี 6 เดือน - 2 ปี
 มากกว่า 2 ปี

12. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะมากที่สุด

วันธรรมดา

- ดอนเช้า 08.00 - 10.00 น.
 ดอนสาย 10.01 - 12.00 น.
 ดอนบ่าย 12.01 - 15.00 น.
 ดอนเย็น 15.01 - 18.00 น.
 ดอนค่ำ 18.01 - 21.00 น.

วันหยุด เสาร์ - อาทิตย์

- ดอนเช้า 08.00 - 10.00 น.
 ดอนสาย 10.01 - 12.00 น.
 ดอนบ่าย 12.01 - 15.00 น.
 ดอนเย็น 15.01 - 18.00 น.
 ดอนค่ำ 18.01 - 21.00 น.

13. ท่านมีคอมพิวเตอร์พร้อมใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือไม่

- มี ไม่มี

14. ส่วนมากท่านใช้อินเทอร์เน็ตที่ใด

- บ้าน ที่ทำงาน
 สถานที่ให้บริการสาธารณะ อื่น ๆ

15. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ใด

- เปิดให้บริการตามศูนย์การค้าต่าง ๆ
 เปิดให้บริการตามแหล่งชุมชน/หน่วยงานราชการ เช่น สนามบิน กสท.
 เปิดให้บริการโดยตัวแทนบริษัท เช่น ยูคอม Loxinfo ที่ให้บริการตาม
 สถานที่ต่างๆ เช่น บริเวณรอบสถานศึกษา/มหาวิทยาลัย เป็นต้น
 อื่นๆ ระบุ.....

16. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการบริการต่างๆ ของอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

- ราคาไม่แพง

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- ได้พบเพื่อนใหม่

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- พักผ่อนและความเพลิดเพลิน

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- หาสถานที่ใช้งานง่าย

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- อุปกรณ์ทันสมัย

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- มีบริการหลายรูปแบบ

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

17. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะรูปแบบใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

 ใช้บริการได้ทันทีและคิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้ ใช้บริการโดยการ์ดและตัดค่าบริการจากการ์ด ใช้บริการในร้าน CAFÉ โดยจะต้องสั่งอาหารและเครื่องดื่ม อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ท่านต้องการ

ด้านการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ลำดับที่	รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะรายการต่อไปนี้ อย่างไร					
	- E-Mail (ท่านติดต่อกับใคร)					
	เพื่อน –ญาติพี่น้อง					
	ลูกค้าขาย (ธุรกิจ)					
	อาจารย์ผู้สอน					
	นายจ้าง – ผู้ร่วมงาน					
	อื่น ๆ.....					
	- WWW					
	Hotmail.com					
	Yahoo.com					
	Jorjae.com					
	Mthai.com					
	Catcha.co.th					
	Kapook.com					
	อื่น ๆ					
	- FTP (บริการโอนถ่ายข้อมูล)					
	- Telnet (เครือข่ายข้อมูลต่างๆ)					
	- Gopher (บริการค้นหาข้อมูล)					
	- Talk, IRC (กับใคร)					
	เพื่อนใหม่					
	เพื่อนร่วมงาน					
	นักธุรกิจ					
	อื่นๆ โปรดระบุ.....					
	- Newsgroup					
	- อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ด้านการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (ต่อ)

ลำดับที่	รายละเอียด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2	ท่านมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต สาธารณะเกี่ยวกับเรื่องใด					
	- ข่าวสารทางธุรกิจ					
	- ข่าวสารการท่องเที่ยว					
	- ข่าวสารทางการศึกษา					
	- ข่าวสารด้านบันเทิง					
	- ข่าวสารด้านกีฬา					
	- เพื่อการสื่อสาร					
	- เพื่อความบันเทิง					
	- อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
3	ท่านได้รับประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ต สาธารณะอย่างไร					
	- ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ					
	- สามารถใช้ได้ตามความต้องการ					
	- ได้รับการแนะนำจากผู้ให้บริการ					
	- มีการให้บริการหลายรูปแบบ					
	- มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย					
	- มีความบันเทิงหลายรูปแบบ					
	- มีโปรแกรมที่ทันสมัย					
	- ได้พักผ่อนและได้ความเพลิดเพลิน					
	- ได้พัฒนาการเรียนรู้และรับสิ่งใหม่					
- อื่น ๆ โปรดระบุ						

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

ลำดับ ที่	รายละเอียด	ความคาดหวัง			สิ่งที่ได้รับ		
		สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ
1	ได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์						
2	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา ข้อมูลต่างๆ						
3	ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ						
4	ได้ศึกษา หาความรู้ได้ด้วยตนเอง						
5	ได้รับข้อมูลที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ ชัดเจน						
6	ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอครอบคลุม ที่ต้องการ						
7	มีความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งข้อมูล ต่างๆ						
8	สามารถเลือกข้อมูลได้ตามความ ต้องการ						
9	ได้รับข้อมูลที่เป็นภาพมีความเหมาะสม						
10	มีความคล่องตัวในการติดต่อและ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ						
11	ได้รับความรู้ใหม่ๆ						
12	ได้รับความบันเทิง						
13	สถานที่ให้บริการ - สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย - การบริการที่ได้รับ - มีความเป็นส่วนตัว - สถานที่ตั้งมีบรรยากาศเหมาะสม						
14	มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม						
15	ได้รับข้อมูล ข่าวสารอื่นๆ ที่มีให้บริการ อย่างสมบูรณ์ เช่น ดูดวง สืบค้น ฯ						
16	อื่นๆ						

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

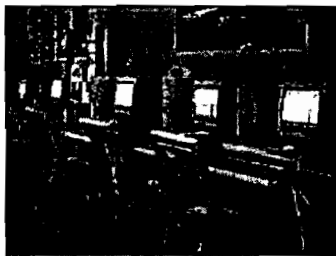
ลำดับที่	รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<p>ปัญหาที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ - ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ตลอดเวลา - ความซ้ำของข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ - ไม่เข้าใจต่อระบบการใช้ที่ดีพอ - การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ - อุปกรณ์ไม่ทันสมัย - อุปกรณ์ไม่ให้บริการไม่พอ - ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางประเภท - อื่นๆ โปรดระบุ..... 					
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	<p>ข้อเสนอแนะที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขยายความเร็วของวงจรกิจการสื่อสาร - ขยายช่องกว้างสัญญาณให้สามารถทำงานได้คล่องตัวยิ่งขึ้น - จำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ - ลดการให้บริการที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง - มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการใช้บริการ - การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ - เพิ่มสาขาที่ให้บริการ - อื่นๆ โปรดระบุ 					
3	<p>ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ</p> <p>3.1 ด้านการให้บริการ.....</p> <p>3.2 ด้านสถานที่ให้บริการ.....</p> <p>3.3 ด้านอัตราค่าให้บริการ.....</p> <p>3.4 ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ.....</p> <p>3.5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....</p>					

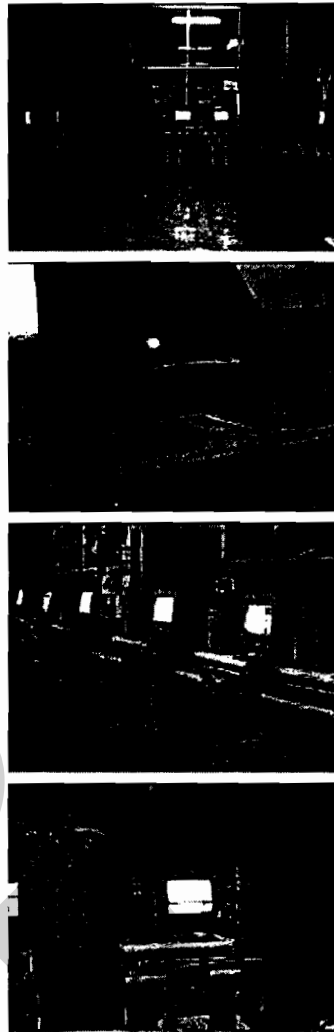
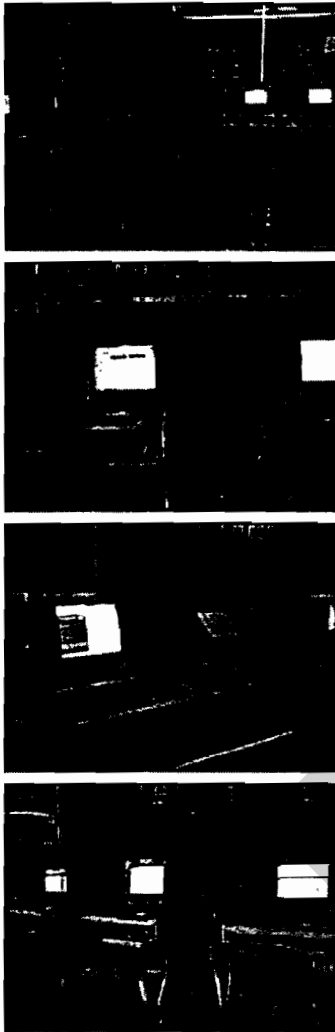
กรม
การ
การ
การ

ภาคผนวก ข

การจัดร้านเน็ต

ร้านเน็ตมีการตกแต่งที่คิดว่าสวย เข้าท่า น่าสนใจ แปลกใหม่ สุดๆ ก็สังเกตุจากแบ่งโซนโซนขึ้นมามีความละเอียด
(ถ้าสังเกตให้ดีจะเห็นว่า)





งบประมาณในการลงทุน [HOME](#)

เนื่องจากมีผู้สอบถามมามาก ซึ่งแต่ละที่มีปัจจัยกำหนดราคาคอมพิวเตอร์ต่างกัน จึงทำให้ทีมงานลำบากใจที่จะเสนอราคา จึงขอเสนอราคาเครื่องประกอบ กทม.

- คอมพิวเตอร์ในราคาไม่เกิน 20,000 บาท สามารถซื้อรุ่นอะไรได้บ้าง

เป็นเครื่องประกอบ รับประกัน 1 ปี (แต่ส่วนมากไม่มีบริการหลังขาย)

รุ่น CYRIX300 MHz (งบประมาณราคา 16,700B, 5 เครื่อง 83,500B, 10 เครื่อง 167,000B)

M/B TX PRO II 512Kb+AGP VGA + 3D SPUND PRO ON BORD

SDRAM 32MB + LANCARD 10/100 + MODEM 56K

FLOPPY DISK DRIVER 1.44MB, HD 4.3 GB DMA/66

MINI TOWER CASE + POWER 200W

KEYBORD 107 KEYS , SERIAL MOUSE

MONITOR COLOR 15" L,N,G DP1028-DIGITAL

รุ่น CELERON PPGA400 MHz (งบประมาณราคา 19,500B, 5 เครื่อง 97,500B, 10 เครื่อง 195,000B)

M/B PENTIUM II M748LMRT (BX) II SUPORT P III NEW + ATX CARD+AGP VGA +3D SOUND

FAX/MODEM 56K LAN 10/100Mbps ON BORD + TWIN CPU CARRIER (SLOT1/SOCKER 370)

SDRAM32MB

FLOPPY DISK DRIVER 1.44MB, HARDDISK 4.3GB DMA/66

MINI TOWER CASE + POWER 200W

KEYBORD 107 KEYS , SERIAL MOUSE

MONITOR COLOR 15" L,N,G DP1028-DIGITAL

รุ่น CELERON PPGA433 MHz (19,500 + vat)

M/B PENTIUM II M748LMRT (BX) II SUPORT P III NEW + ATX CARD+AGP VGA +3D SOUND

FAX/MODEM 56K LAN 10/100Mbps ON BORD + TWIN CPU CARRIER (SLOT1/SOCKER 370)

SDRAM32MB

FLOPPY DISK DRIVER 1.44MB, HARDDISK 4.3GB DMA/66

MINI TOWER CASE + POWER 200W

KEYBORD 107 KEYS , SERIAL MOUSE

MONITOR COLOR 15" L,N,G DP1028-DIGITAL

รุ่น CELERON PPGA466 MHz (20,000 + vat)

M/B PENTIUM II M748LMRT (BX) II SUPORT P III NEW + ATX CARD+AGP VGA +3D SOUND

FAX/MODEM 56K LAN 10/100Mbps ON BORD + TWIN CPU CARRIER (SLOT1/SOCKER 370)

SDRAM32MB

FLOPPY DISK DRIVER 1.44MB, HARDDISK 4.3GB DMA/66

MINI TOWER CASE + POWER 200W

KEYBORD 107 KEYS , SERIAL MOUSE

MONITOR COLOR 15" L,N,G DP1028-DIGITAL

ราคาอุปกรณ์ networking

ชุด 8 port 10mb ชุดละ 6,710.-

HUB 8 PORT + 1 PORT (for UP LINK) ความเร็ว 10mb จำนวน 1 ตัว 1500b

LAN CARD 10MB PCI BUS RT2089 UTP ONLY (NO BNC) จำนวน 7 การ์ด การ์ดละ 3,500.-

สาย cat 5 จำนวน 100 เมตร เมตรละ 10b 1000.-

RJ-45 จำนวน 16 ตัว ตัวละ 10b 160.-

คิมบิบ RJ-45 1 ตัว อันละ 550บ

ชุด 16 port 10mb

HUB 16 PORT + 1 PORT (for UP LINK) ความเร็ว 10mb จำนวน 1 ตัว 3500บ

LAN CARD 10MB PCI BUS RT2089 UTP ONLY (NO BNC) จำนวน 15 การ์ด การ์ดละ 500

สาย cat 5 จำนวน 100 เมตร เมตรละ 10บ 1000.-

RJ-45 จำนวน 16 ตัว ตัวละ 10บ

คิมบิบ RJ-45 1 ตัว อันละ 550บ

ตัวอย่าง 1: เป็นห้องแถวคูหาเดียวติดถนนใหญ่ ขนาด 4X12 เมตร จำนวน 3 ชั้น อยู่ในย่านชุมชน ใกล้ตลาด
สถาบันการศึกษา ย่านธุรกิจสำคัญ พร้อมโทรศัพท์, น้ำประปา, ประตุนเหล็กยัดธรรมดาไม่มีกระจกหน้าร้าน มีเครื่องจำนวน
ห้าเครื่อง เปิดบริการ 9.00 - 3 ทุ่ม บริการนักเรียนนักศึกษา นักท่องเที่ยว ทั่วไป เปิดมาประมาณ 4 เดือน ตัวเลขต่างๆ
ใกล้เคียงที่สุด สามารถใช้เป็นแนวทางได้ เป็นลักษณะเจ้าของคนเดียวลงทุนใช้เครื่องใหม่ อาคารเช่า เฝ้าเอง !

รายการ	รายละเอียด	~ 136,939.-
• คอมพิวเตอร์	รุ่น cyrix-233, ram32,hd 3.2gb จอสี 14 นิ้ว + คีย์ + เมาส์ + แผ่นรองเมาส์ จำนวน 5 เครื่อง เครื่องละ 14900 ขึ้นไป	79715
• ระบบอินเทอร์เน็ต	wb100*+hub 9port+ lab card 5 ตัว สาย cat5 + RJ45 ประมาณ 50 ม. โมเด็ม 56 us ของเดิมมีแล้ว	13310
• โต๊ะวางคอม, ประชาสัมพันธ์+ บช เก็บเงิน	โต๊ะขนาด 90 เซนติ์ สีเทา มีชั้นชกวางคีย์บอร์ด ได้ จำนวน 5 ตัว วางจอภาพ และซีพียู มีโต๊ะ กลมรีเล็กสีแดง 1 ตัว	7500
• เก้าอี้ จำนวน 6 ตัว	พลาสติกสีฟ้าอ่อน มีพนักพิง ไม่มีที่เท้าแขน	720
• ถังขยะแผ่นซี	เหยียบแล้วเปิดเอง จำนวน 2 ถัง	300
• นาฬิกาแขวนฝาผนัง	จำนวน 1 เครื่อง	135

• ต้นไม้เทียม พร้อมชุดกระถางฐานรอง	จำนวน 3 ชุด	2100
• ที่วางพัก + เก็บเมาส์	จำนวน 6 อัน	420
• ไม้ถูพื้น + ถังน้ำ + ขันน้ำ + ผ้าสำหรับเช็ดทั่วไป	อย่างละ 1	850
• กระดาษชำระ พร้อมกล่องใส่	กระดาษ 1 โหล ที่ใส่ 1 อัน	61
• เพิ่มหลอดไฟนีออนขนาด 60 วัตต์	จำนวน 6 หลอด พร้อมติดตั้ง	3500
• ตู้ป้ายไฟ 90 ซม ยาว 3 เมตร	จ้างทำเหมา พร้อมติดตั้ง	13000
• ทำป้ายสติกเกอร์ประดับข้างฝา	เขียนว่า www icq hotmail และมี logo เหมือนจริง	1700
• ตัวการ์ตูนน่ารัก เล็กๆ วางไว้บนจอภาพทุกเครื่อง และที่โต๊ะ บ/ช ด้วย	ซื้อจากร้านกิฟชอป 6 ตัว	450
• เดินปลั๊กไฟใหม่จำนวน 7 จุด	เป็นแบบเดินลอย เลียบผนัง	980
• ชุดเครื่องเสียงมินิคอมโปเน้น	เล่นเทปและ cd ได้ 4 ลำโพง	เอามาจากบ้าน
• แก้ว+ จานรอง + เขยอกใส่น้ำเย็น	แก้ว 1 โหล เขยอกพลาสติกมีฝาปิด 1	250
• ปากกาพร้อมกระดาษโน้ต	ปากกาลูกกลิ้ง 1 โหล สมุดโน้ต 2 เล่ม	98
• ทาสีฝาห้องสามด้านใหม่	ทาสีฟ้าเข้มสองจากพื้น 1.2 เมตร	800
• เทปและซีดี เพลงบรรเลง + วิทยุรุ่น	ของเดิมเยอะ + ซื้อใหม่บ้าง	450
• โทรศัพท์	ค่ามัดจำจ่ายให้เจ้าของบ้าน จะคืนให้ทีหลัง	7000
• ป้ายกระดานขาเหล็กวางหน้าร้าน	มีข้อความเชิญใช้บริการ ยกไปมาได้	600
• รูปโปสเตอร์ติดผนังขนาดใหญ่	ซื้อจากร้านกิฟชอป และร้านหนังสือ	300
• พัดลมโคมจร ติดบนเพดาน	จำนวน 2 ตัว พร้อมติดตั้งเดินสายไฟ	2700

ค่ารายจ่ายประชาสัมพันธ์ ช่วงเปิดร้านใหม่ ประมาณ 8500.-

ใบปลิว	เปิดบริการแล้ว พร้อมแผนที่ รูปภาพ 2000 แผ่น	1000
ป้ายสาธารณะ	จำนวน 10 ผืน ติดตามที่สาธารณะต่างๆ ผืนละ 2 เมตร	1500
ค่าจ้างติดป้าย		200
ค่าแจกใบปลิว	ตามสถานศึกษาต่างๆ เข้าเยิน	500
ค่าโฆษณาวิทยุ	ตอนช่วงเปิดร้านใหม่เท่านั้น 1 เดือน	3500
โปรโมชั่น	อาทิตย์แรกเล่นฟรี 7 วัน	~ 2000

รายจ่ายแต่ละเดือนต้องจ่ายเท่าไร

• ค่าไฟ		800-1200
• ค่าน้ำประปา		250
• ค่าน้ำดื่มเป็นถัง		80
• เงินเดือน	ดูแล ต้อนรับและบริการเอง	5500
• ค่าโทรศัพท์		280
• ค่าเช่าอาคาร	จ่ายล่วงหน้า ทุกวันที่ 15 ของเดือน	8000
• ค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต	ประมาณ 300 ชั่วโมง เฉลี่ย 25/ชม	~7500
• เบ็ดเตล็ดอื่นๆ เช่น กาว ฯลฯ		300
		22710

หมายเหตุ : ภาษีป้าย, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีรายได้ส่วนบุคคลธรรมดา, และค่าใช้จ่าย อื่นๆ ยังไม่มีข้อมูล

เพิ่มเติม : แจ้งจดทะเบียนพาณิชย์กับพาณิชย์จังหวัด และไปขอหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษีกับสรรพากรถ้ายังไม่มี

ภาษีค่าเช่า : เจ้าของบ้านผู้ให้เช่าเป็นคนจ่ายหรือแล้วแต่ตกลง = $8000 \times 12 = 96000$ ภาษี 12.5 = 12000 บาท

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ค่าชั่วโมง คิดค่าบริการชั่วโมงละ 40 บาท ใช้ประมาณ 6-10 ชม/isp ต่อวัน	ขายได้ประมาณ 10-15-20 ชม จริง/วัน	400-600-800-1200-1500 เฉลี่ยวันละ 900-1000
ชั่วโมง isp ต่อเดือน 250-300 ชม/ต	ขายได้ประมาณ 6-700 ชม/เดือน	24000-28000-30000
ขายบัตรรูปองล่วงหน้า	บัตรละ 10ชม/350	~ 10000

หมายเหตุ : ค่าชั่วโมง isp 1 ชั่วโมง ขายได้ 5 ชั่วโมง (1 : 5) ในกรณีที่มีคนใช้เพิ่มจำนวนเครื่อง

ไม่แน่นอนครับถ้าเป็นนักเรียนนักศึกษาที่ช่วงที่เขาวางเรียนไม่มีเรียน ไม่มีสอบ อะไรแบบเนี่ยแหละแต่ที่โดดเรียนมาเล่นก็ไม่เล่นนับสนเหมือนกันครับ ของผมโชคดีอยู่ใกล้โรงเรียน สถานศึกษาหลายแห่ง มีหลายรอบหลายรุ่น รอบเช้า บ่าย ค่ามีหมดครับ แถมยังไม่พอมือศึกษาผู้ใหญ่เรียนเสาร์อาทิตย์อีก ...ก็โชคดีไปอย่างครับ...แต่ช่วงที่มีสอบหายหมดครับ....นักท่องเที่ยวฝรั่งก็มีบ้างครับ...แต่บางวันไม่มีที่นั่งให้เลยครับเพราะแต่ละคนเล่นอย่างน้อยชั่วโมงขึ้นไปทั้งนั้นเลย นักเรียนบางครั้งก็เอาใจยากเหมือนกันครับเช่น ต้องการนั่งติดกัน หรือต้องการเล่นร้านเดียวกัน..มากันที่เป็นกลุ่มหากร้านผมมีคนใช้อยู่ สัก 2 คน ว่า 3 เขาก็จะไปร้านอื่นเลยครับเพราะเขามาที่ 4-5 คน ไม่ยอมแยกกันคงเป็นแก๊งเดียวกันก็ไปแบบนี้ หากวันไหนว่างก็เขามาเล่นครับ ผมก็จะว่าจะเพิ่มเครื่องอยู่ตะหงิดๆ นี้แหละ แต่คิดอีกทีก่อน...(พีตรงนี้เขาเรียกว่าข้อมูล...หรือค้นหาลูกค้าครับที่เลือกเขาก็แล้วกัน) สรุปแล้วบางวันที่เงียบมากๆ ได้ 200 ก็เคยมี บางวันก็เครื่องไม่ว่างทั้งวันเลยครับ จริงๆ รวมเวลาเปิดบริการ 9.00 - 4 ทุ่ม รวมเบ็ดเสร็จ 13 ชั่วโมง แต่ลูกค้าจะมีสายๆ ใกล้เที่ยงครับไปจนถึงเย็น หัวค่ำเรื่อยๆ ครับ เจลี่ยแล้วจะได้ ในช่วง 500-1000 บาท ผมก็เฝ้าเล่นทุกวันจน...จนเป็นญาติกับคุณนายจิตปวนแล้วละ...แต่ได้ค่าขายบัตรคุ้มครองมาสทบอีกช่วยได้เยอะแต่จะมีปัญหาว่าเครื่องไม่พอ..หากมีปัญหาต่อไปลูกค้าจะเบื่อเพราะมาเมื่อไหร่เครื่องไม่ว่างสักทีผมกะขายเป็นร้อยก็ขายได้แต่กลัวมีปัญหาคือไปในอนาคต..จึงรอดูปริมาณลูกค้าก่อน แล้วจึงขายเพิ่มครับ

สรุปประมาณการ ระยะเวลาคุ้มทุน

ที่บางครั้งคนเราจะมองตัวเองไม่ออกนะครับ และอีกอย่างผมเองคอมนะครับไม่ใช่เอกบริหารธุรกิจนะพี่ ผมยังอยากให้ผู้ชี้แนะด้วยซ้ำ เขาเป็นว่าผมพลาบของผมไปเรื่อยๆ ก็แล้วกัน 4 เดือนเองข้อมูลก็ไม่มีอะไรมาเท่าที่ผมทำมาเห็นว่าหากผมทำได้วันละ 1000 เดือนหนึ่งจะตกประมาณ 30000 บาท ก็พออยู่ได้ครับ โดยผมเองก็มีเงินเดือนเป็นของตัวเองห้าพันห้าร้อยบาทป्लीแล้วละ สร้างงานเองบริหารเอง ทุนทางบ้านเอง อะไรจะเลิศขนาดนี้ แะะ ๆ หลงตัวเองอีกแล้ว...ในแต่ละเดือนก็มีจ้าวหนี้รายเดือนรออยู่...ขยันรอจริง..หนักออกแล้วเหลือเท่าไรส่งให้เจ้านี่ที่บ้าน (ฟ้าเออร์แบงค์) ซึ่งผมพยายามส่งอย่างต่ำเดือนละหมื่นถ้วน เพราะคิดง่ายดีและไม่มียอดเบี่ย...อันนี้ ดึกว่า หากอยู่ประมาณนี้ผมก็จะคืนทุนในหนึ่งปีก็หกเดือนครับ สำหรับเด็กจบใหม่อย่างผมก็พอทนครับ แต่หากเป็นนักลงทุนจริงๆ เขาคงไม่สนใจใหม่ครับ ก็ดีไปอย่างนะครับให้นายทุนกระเป๋านักๆ ไป ทางอื่น...เออะ...เจ้า...ปะคูน.... พี่คิดอะไรไม่ออกแล้วละครับ....ก็ขอจบเท่านี้ครับ....ยินดี...น้อมรับคำแนะนำทุกสารทิศ....ครับผม

[HOME](#)

ระบบคอมพิวเตอร์ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่จะเป็นแบบไหน
และอุปกรณ์ที่จำเป็นมีอะไรบ้าง
21 กรกฎาคม 2544



ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่โดยทั่วไปแล้ว เรามักนึกถึงภาพเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนหลายๆ เครื่อง จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และแน่นอนคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้นั้นต้องสามารถต่อเชื่อมเข้าอินเทอร์เน็ตได้พร้อมที่จะให้บริการ www, icq, pirch, pager, ต่างๆ ได้ ดังนั้นเราลองมาดูว่าร้านต่างๆ เหล่านี้เขาใช้ระบบอะไรกันบ้าง

ระบบคอมพิวเตอร์ส่วนมากเป็นพีซีเครือข่ายแบบ TCP/IP

- คอมพิวเตอร์ที่ร้านเน็ตใช้ทั่วไปนั้นก็คือคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปนั่นเอง ไม่จำกัดสเปค, รุ่นยี่ห้อ, อาจจะเป็นแบบโนเนม, หรือยี่ห้ออะไรก็ได้ขึ้นอยู่กับงบประมาณการลงทุนของผู้ประกอบการ มีให้เห็นตั้งแต่ รุ่น MMX รุ่น PII, PIII จอภาพ 14 นิ้วไปจนถึง 17 นิ้วเลย, และบางแห่งก็ใช้โน้ตบุ๊คด้วย, เครื่อง MAC ก็มี, หลากหลาย, มัลติมีเดียเมื่อก่อนไม่จำเป็นแต่เดี๋ยวนี้จำเป็นต้องมีอย่างน้อยลำโพง และไมโครโฟนด้วย เนื่องจากเทคโนโลยีสูงขึ้น ผู้ใช้บริการสามารถจะ Chat ด้วยเสียง, และสื่อสารด้วยโปรแกรมอื่นๆ ได้เช่น Internetphone, Net2phone เป็นต้น ดังนั้นต้องไม่ลืมเมื่อตรงจุดนี้ไปด้วยแต่ CDROM ในขณะที่ยังไม่ค่อยมีที่ใช้แต่หากจะเปิดบริการเกมออนไลน์ด้วยแล้วก็จะขาดไม่ได้เพราะเกมส์จะต้องใช้แผ่นซีดีด้วยและที่สำคัญจะต้องมี Lancard อยู่ในแต่ละเครื่องด้วย บางครั้งจะมีแถมมากับเครื่องเลย หากไม่มีก็สามารถซื้อเพิ่มเติมลงไปได้ ส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางธุรกิจ และทางเทคนิคประกอบกัน ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป



- คอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องนั้นไม่อยู่แบบโดดเดี่ยวเป็นเครื่องๆ แต่จะต้องเชื่อมโยงทุกเครื่องเข้าด้วยกันโดยอาศัย Lancard อยู่ในแต่ละเครื่อง และเดินสายเข้าหากันทั้งหมดเรียกว่าเป็นระบบ "เครือข่าย" หรือที่เราเคยได้ยินว่าระบบ "แลน" (Lan) ซึ่งเป็นคำย่อมาจาก Local Area Network = ระบบเครือข่ายท้องถิ่นนั่นเอง และเนื่องจากจะต้องใช้กับอินเทอร์เน็ตจึงต้องเชื่อมต่อ protocol แบบ tcp/ip ซึ่งมีเตรียมพร้อมให้แล้วในระบบปฏิบัติการวินโดว, ส่วนระบบอื่นๆ มีบ้างแต่น้อย เช่น mac หรือ Linux เพราะคนใช้ส่วนมากไม่ค่อยคุ้น แต่ล่าสุด Netscape ฟรีบน Linux หลายแห่งนำไปใช้แทนวินโดวแล้ว ok เลยครับ เพราะหน้าตาเหมือนบนวินโดวเบะเลยครับ, ICQ ก็พอไหว แต่หลายร้านกำลังรอ Pirch ครับว่า version บน Linux เมื่อไหร่จะมีเขาซะที ใครมีข่าวแจ้งมาด้วยครับ

การต่อแบบธรรมดาเพื่อบริการอินเทอร์เน็ต

- จะต่อโมเด็ม 1 ตัวกับคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เช่นมีเครื่องบริการ 5 เครื่อง ก็ต้องมีโมเด็ม 5 ตัว และสายโทรศัพท์ 5 เลขหมาย แบบนี้ก็เป็นร้านที่เปิดบริการมาก่อนสมัยแรกๆ และแม้ในปัจจุบัน ก็จะเป็นแบบนี้หลายแห่ง และส่วนมากผู้ใช้บริการจะเป็นชาวต่างประเทศเป็นส่วนมาก
- ระบบนี้ต้นทุนจะเพิ่มในส่วนของค่าโทรศัพท์ ดังนั้นสถานที่แบบนี้ก็จะคิดค่าบริการสูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องมีคู่สายรวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ แยกกันเป็นชุดๆ
- ผู้ลงทุนด้วยระบบนี้ส่วนมากจะเป็น โรงแรม เกสเฮาส์บริการให้กับแขกต่างประเทศที่มาพักโรงแรมตอนเป็นส่วนใหญ่ เท่าที่ปรึกษาเรามีจำนวนเบอร์โทรศัพท์จำนวน 7 เลขหมาย 7 เครื่อง ส่วนรายได้ดีทีเดียวเพราะคิดนาทีละ 3-5 บาท แล้วแต่ช่วงเวลา และส่วนมากไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงระบบ เนื่องจากทราบว่ามีเทคโนโลยีแชร์ชั่วโมงได้ แต่ไม่กล้าเปลี่ยนแปลงระบบ และผลตอบแทนที่ได้รับยังเป็นที่น่าสนใจมากอยู่

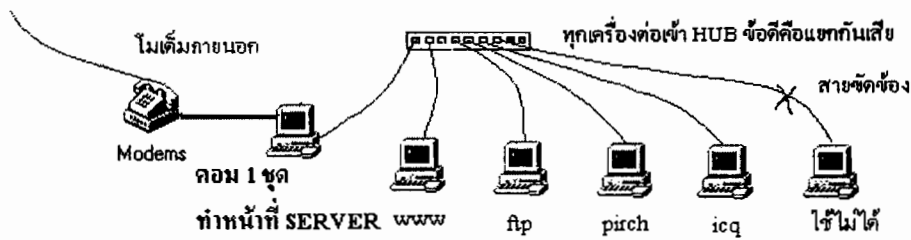
ข้อดีข้อเสียของระบบนี้

- ข้อดี : ในแง่ของผู้ใช้บริการคือ ลูกค้าได้ต่อเชื่อมเข้าอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วปกติเนื่องจากต่อเชื่อมด้วยโมเด็มตรงๆ พุดง่าย ๆ ว่า ใช้แบบคนเดียวเลยเต็มๆ ไม่ต้องแบ่งใคร
- ข้อดี : ในแง่ของผู้ให้บริการคือ ดูแลง่ายเพราะไม่มีระบบอื่นใดมาเกี่ยวข้อง แต่ละเครื่องเป็นอิสระจากกัน สามารถต่อเข้า ISP ได้หลากหลาย ไม่ผูกมัด ISP
- ข้อเสีย : ในแง่ผู้ให้บริการจะมีต้นทุนเกี่ยวกับหมายเลขโทรศัพท์ค่อนข้างสูง, และการเพิ่ม จำนวนเบอร์ไม่สะดวกเนื่องจากต้อง ใช้เวลาในการยื่นคำร้อง ติดตั้ง ฯลฯ และต้นทุนต่อเครื่องสูงทำให้ไม่สามารถคิดค่าบริการที่ต่ำได้

โดยทั่วไปปัจจุบันระบบการต่อเชื่อมคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเข้ากับอินเทอร์เน็ตจะมี 2 แบบดังนี้

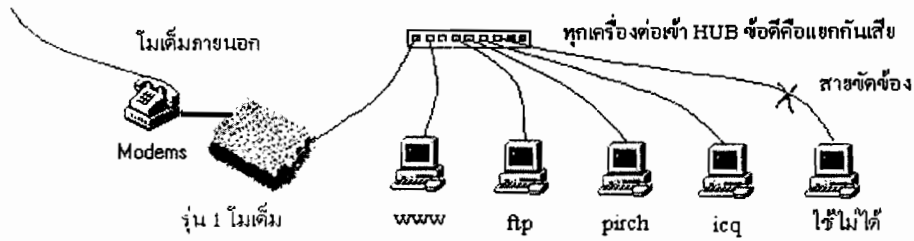
- ในปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแพร่หลายขึ้น ทำให้มีการต่อเชื่อมคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องเข้าสู่อินเทอร์เน็ต โดยการต่อพ่วงเป็นระบบเครือข่าย Lan และเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถแชร์สาย, แชร์ชั่วโมงที่ต่อเข้า ISP ได้ ทำให้ส่งเสริมกิจการด้านนี้มากขึ้นๆ
- นั่นก็คือแทนที่เราจะต่อ 1 เครื่อง 1 โมเด็ม 1 เบอร์โทร 1 แอคเค้า ก็สามารถต่อด้วย 1 โมเด็ม 1 แอคเค้า 1 เบอร์โทรศัพท์ เท่านั้น เรียกว่าแชร์กัน ทำให้ต้นทุนค่าชั่วโมง, โมเด็ม และค่าเบอร์โทรศัพท์ลดน้อยลง เพราะร้านทั่วไปทั่วไปหากต่อด้วยโมเด็มไม่เกิน 56k ก็จะมีไม่เกิน 1-2 เบอร์ เท่านั้น สามารถเปิดบริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์นับเป็นสิบๆ เครื่องได้ และค่าชั่วโมงก็คิดเพียงเฉพาะโมเด็ม 1-2 ตัว ที่ต่อคอนเน็ตเข้าไปเท่านั้น ทำให้สามารถเปิดบริการในอัตราราคา นักเรียน นักศึกษา ได้

1. ใช้คอมพิวเตอร์ 1 ชุด ทำหน้าที่เป็นตัวแม่ หรือที่เรียกว่า server นั่นเอง จะมีฝั่งการต่อปรากฏดังรูปข้างล่างนี้



- การที่ทำให้คอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้พร้อมๆ กัน หลายเครื่องเป็นอิสระ เสมือนกับเครื่องละเครื่องมีโมเด็มอยู่ในตัว นั้นแบบแรกนี้จะใช้คอมพิวเตอร์ 1 เครื่องเป็นตัวบริการ ให้เครื่องตัวอื่นๆ ในระบบ เช่น มี 6 เครื่อง ในภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์ตัวที่ 1 จะเป็นตัวบริการทำให้เครื่องอื่นๆ สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ผ่านตัวของมันเอง และออกโมเด็มไป isp อีกทีหนึ่ง
- ข้อดีโดยทั่วไป : ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วและอุปกรณ์เพิ่มเติมก็มีเพียง lan card + hub กรณีเกิดข้อขัดข้องขึ้นสามารถใช้เครื่องอื่นที่มีอยู่ทดแทนได้โดยไม่ลำบาก และในทางกลับกัน ตัวเครื่องที่ให้บริการนั้นมีความสำคัญกับระบบมาก จึงถูกกันไว้ไม่นำไปให้ลูกค้าใช้บริการเนื่องจากจะต้องทำงานด้วยความมีเสถียรภาพสูง, ไม่มีไวรัส, ไม่ hang, ไม่ restart เพราะหากนำไปให้บริการ ลูกค้าใช้ไปใช้มาเครื่อง hang ก็จำเป็นต้องรีสตาร์ทเครื่อง ทำให้ระบบทั้งหมดขัดข้องทันที ส่วนมากจึงไม่ใช้งานเครื่องตัวนี้
- ผู้ดูแลระบบต้องมีความรู้ความเข้าใจระบบ network และระบบของเครื่องที่ให้บริการพอสมควรและสามารถดูแลแก้ไขด้วยตนเองเบื้องต้นได้
- ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในตัวเครื่องให้บริการหรือที่เรียกทั่วไปว่าเครื่อง "แม่" นั้นจะเป็นโปรแกรมในทางการค้าอย่างเช่น windows98, windowsNT, wingate, ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีลิขสิทธิ์ให้ถูกต้อง (รวมถึงเครื่องตัวลูกอีกด้วย) แต่ระบบเหล่านี้มักมีราคาสูงกว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้ในตัวลูก หรือเครื่องบริการ ผู้ลงทุนหากเป็นนักลงทุนสมัครเล่นมักจะลดต้นทุนด้วยการใช้โปรแกรมจากแผ่น copy กันเป็นส่วนมาก ทำให้เป็นปัญหาต่อเนื่องคือเปิดร้านแบบก๊อปปี้ๆ ก๊อปปี้ๆ มีปัญหาไวรัสปิดร้านหนีเอา และเป็นปัญหาสืบเนื่องไปถึงวงการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ด้วย และเป็นตัวอย่างว่าร้านเน็ตมักจะไม่ใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์ ทำให้ผู้ที่เข้ามาทำธุรกิจด้านนี้ไม่กล้าลงทุนซื้อโปรแกรม เพราะกลัวว่าหากลงทุนสูงแล้วจะลดราคาสู้ร้านอื่นๆ ไม่ได้ ซึ่งนับเป็นความเข้าใจที่ผิดๆ ดังนั้นหากเทียบกับมูลค่ารวมทั้งหมดของการลงทุนก็เป็นเปอร์เซ็นต์น้อย
- หากเป็นไปได้แนะนำให้มีลิขสิทธิ์ให้เรียบร้อย อย่างน้อยก็คือ windows98 และสำหรับโปรแกรม wingate ก็มีตัวแทนจำหน่าย ในบ้านเราแล้วและจะเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการด้วย เนื่องจากจะได้บริการหลังจากจากคนไทยด้วยกัน
- การต่อเชื่อมด้วยระบบ Linux ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจ ในขณะนี้ยังไม่ค่อยแพร่หลายทั้งๆ ที่เป็นระบบฟรี และความสามารถสูง เข้าใจว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ต้องการระบบที่ซับซ้อนดูแลยาก และไม่ต้องการวิศวกรประจำ เนื่องจากระบบขัดข้องแล้วไม่สามารถดูแลแก้ไขได้ด้วยตนเอง ซึ่งคิดว่าคงต้องเผยแพร่ความรู้และให้เวลากับ linux ในเมืองไทย ซึ่งขณะนี้ก็มีหลายแห่งที่มีระบบปฏิบัติการ linux เป็น Internet server และตัวลูกทั้งหมดก็เป็น Linux ซึ่งได้ผลดี แต่เป็นลักษณะเจ้าของกิจการมีความชำนาญในระบบดูแลเองเป็นส่วนใหญ่

2. ใช้อุปกรณ์สำเร็จรูป "web blaster" เป็นอุปกรณ์ทำหน้าที่แทนคอมพิวเตอร์ server ปรากฏตามผังข้างล่างนี้ ช่วยประหยัด ดูแลง่าย และนิยมใช้ในร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป



- การต่อแบบนี้เช่นเดียวกับการต่อแบบ server (ดูภาพด้านบน) สามารถต่อแทนตำแหน่งคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ตัวแม่ได้เลย ดังนั้นทำให้เรามีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการได้เต็มจำนวนเครื่องที่มีอยู่เพราะไม่มีเครื่องที่ต่องกันไว้คอยบริการตัวอื่นนั่นเอง เช่นมี 5 เครื่อง ก็นำไปให้บริการได้ 5 เครื่องเลย
- ข้อดี เป็นฮาร์ดแวร์ เป็นอุปกรณ์ จะไม่โดนไวรัส, ทำงานมีเสถียรภาพ, ใช้แคปเตอร์กินไฟเพียง 9-12V ออกแบบมาให้ดูแลง่าย และทนทานสามารถใช้งานต่อเนื่อง, และมีราคาถูกตั้งแต่ 5,500.- ขึ้นไปแล้วแต่รุ่น และฟังก์ชันในการใช้งานต่างๆ
- ร้านเน็ตส่วนมากนิยมใช้เนื่องจากสะดวก และไม่ต้องมีความรู้เรื่อง server และระบบ lan เพราะอุปกรณ์ web blaster ต้องการเพียงแจ็กหรือนำแอดเค้ไปใส่เท่านั้นเองก็สามารถทำงานได้แล้ว นั่นก็คือ user + pass + tel + dns ซึ่งเป็นข้อมูลของแอดเค้ที่เราใช้เข้าอินเทอร์เน็ตปกติ นั่นเอง ทำให้ใครๆ ก็สามารถใช้งานได้
- ในกรณีขัดข้องจำเป็นต้องส่งซ่อมส่งเคลมก็สามารถนำคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งมาเช็ดให้ใช้งานชั่วคราว 1 เครื่อง ทำให้จำนวนเครื่องที่จะให้บริการลดลง 1 เครื่อง แต่ก็สามารถให้บริการได้ตามปกติ ร้านที่ใช้อุปกรณ์ประเภทนี้จะเช็ดเครื่องไว้เป็น server สำรอง 1 เครื่องไว้เสมอ ซึ่งในขณะไม่ได้ทำหน้าที่ตัวแม่ก็สามารถนำมาเป็นตัวให้บริการได้เลย เพียงแต่ไม่ run โปรแกรม sever เท่านั้น
- เนื่องจากเป็นอุปกรณ์และมีราคาถูกแล้ว ข้อดีอีกประการหนึ่งทำให้ประหยัดค่าลิขสิทธิ์ของเครื่อง server เพราะไม่ต้องใช้ซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการใดๆ เพิ่มเติมอีก เนื่องจากจะบรรจุเสร็จใน bios เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้นสรุปอุปกรณ์ก็มีดังต่อไปนี้

- คอมพิวเตอร์ แนะนำเป็นรุ่นอะไรก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นรุ่นล่าสุด เป็นรุ่นเพนเทียมขึ้นไปก็ได้แล้ว หากต้องการซื้อใหม่ในท้องตลาดปัจจุบันล่าสุดก็จะเป็นชิปของ cyrix หรือ amd ก็ใช้ได้แล้ว จำนวนเครื่องตามต้องการ แต่หากต้องการแบบที่ 1 ให้เพิ่มเครื่องอีก 1 เครื่อง
- 486 ใช้ได้ใหม่ ..ใช้ได้ครับถ้าไม่มีทางเลือกอื่นแต่ขอเป็นแรม 16 นะครับ ok
- การ์ดแลน ความเร็ว 100 หรือ 10 ก็เหลือเฟือแล้ว แบบ ISA หรือ แบบ PCI ก็ได้ ไม่จำกัด
- HUB เลือกความเร็ว 10/100 หากราคาไม่แพงเกินไป แต่ความเร็ว 10 ก็เพียงพอแล้วครับ
- สาย UTP และ RJ-45 ความยาวตามต้องการของแต่ละเครื่อง แต่ละจุด อาจจะเดินสายพอดีหรือเมื่อไว้ก็ได้
- WEB BLASTER รุ่น 1 โมเด็ม หรือตามต้องการดูรายละเอียดทางเทคนิคที่นี่ครับ



DPU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวชมพูนุท บุรณะสัมฤทธิ์
วันเดือนปีเกิด 21 สิงหาคม พ.ศ. 2513
การศึกษา พ.ศ. 2531 - นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2541 - ศึกษาต่อคณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
การทำงาน พนักงานโสตทัศนศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา