

ความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Need of Using High Speed Internet in Sub-District Organization in Surat Thani Province

สมพงษ์ เฉลิมพิพัฒน์

Sompong Chalernpipat

29/29 ม.3 ต.มะขามเตี้ย อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี

29/29 Moo 3, Markhamtia, Muang, Suratthani

E-mail: csompong@jasmine.com

(รับผลงาน 4 มิถุนายน 2550; ได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ 9 สิงหาคม 2550)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งขนาดเล็กและขนาดกลาง จำนวน 113 อบต. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างมาก เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ใน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาองค์กร รองลงมาด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามลำดับ
2. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเพียงด้านเดียวในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องการศึกษาข้อมูลสินค้าจากพนักงานของบริษัทที่ให้บริการ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแทนระบบอินเทอร์เน็ตพื้นฐานเดิม

Abstract

The purposes of this research were divided into : (1) to study the need of using high speed internet network in the offices of sub-district organization in Surat Thani province; and (2) to study the marketing factors affected the need of using the high speed internet network in the offices of

sub-district organization. The sample population consisted of the administrators of 113 sub-district organizations. The questionnaire was used as the instrument to conduct the research. SPSS PC for WINDOWS was used to analyze for finding frequency, percentage, means, standard deviation and Chi-Square.

The results were as follows:

1. The sub-district organizations needed the high speed internet in the high level in order to develop their organizations in 3 aspects; these are the aspects of organizational development, personnel development and the development of human living, respectively.

2. The marketing factors which affected the need of using high speed internet network revealed that the only personal factor correlated positively to the need of using high speed internet network at the significantly. The sub-district personnel needed to know products information from the company's employees for providing services before then will home made decision for using the high speed internet network instead of replacing the conventional internet network.

บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาและก้าวเข้าสู่ยุคที่เรียกว่า “ยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ” หรือยุคไอที ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความก้าวหน้าทันสมัยสามารถย่อโลกเข้าหากัน ทำให้ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคที่จะติดต่อสื่อสารกันอีกต่อไป ระบบการสื่อสารที่จะกล่าวถึงในที่นี้คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อธุรกิจการพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2545 เป็นปีที่ถือว่าครบรอบทศวรรษของการเข้ามาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ทำการเชื่อมวงจรการสื่อสารไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งโดยส่วนใหญ่อยู่ในแวดวงทางการศึกษาทั้งสิ้น อาจจะมีบ้างที่ใช้ในการติดต่อด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตามทำให้พนักงานของบริษัทข้ามชาติได้มีโอกาส สัมผัส และรู้จักกับอินเทอร์เน็ตในช่วงที่ระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นสิ่งใหม่อยู่ในขณะนั้น (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. 2542) ทางรัฐบาลจึงได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและเผยแพร่ข้อมูลให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของทุกตำบล อันจะเป็นการช่วยลดช่องว่างการรับข้อมูลข่าวสารของคนไทยระหว่างชุมชนเมืองและชุมชนชนบทของประเทศ (ทักษิณ ชินวัตร. 2544 : 2-4) ด้วยเหตุนี้จึงได้กำหนดให้มีนโยบายในการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน โดยสั่งการให้จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งจากสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตพื้นฐานอยู่ที่ความเร็ว 56 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps) ต่อผ่านโมเด็ม ทำให้การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐานเดิมขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล พบกับปัญหาสัญญาณหลุดบ่อย เชื่อมต่อสัญญาณได้เข้ามา หรือไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้เลย และส่งผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยงานที่ใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตพื้นฐานทั้งภาครัฐและเอกชนได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ให้บริการกับลูกค้าไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ใช้งานตามบ้านหรือองค์กรก็ตาม ทางผู้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตไม่ได้หยุดนิ่งและนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยี ADSL และเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบดาวเทียม ซึ่งใช้งานได้สะดวกติดตั้งง่าย สามารถนำมาทดแทนระบบอินเทอร์เน็ตพื้นฐานเดิมได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้วยความเร็ว 512 Kbps ซึ่งเร็วกว่าปกติถึง 10 เท่า มีความรวดเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ได้พร้อมกัน โดยไม่ต้องใช้สายโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อ และสามารถใช้งานได้ทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับหน่วยงานของรัฐที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

จากเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อให้การใช้อินเทอร์เน็ตในท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจถึงโครงการ แผนงาน และแนวทางปฏิบัติอย่างถ่องแท้ซึ่งจะเป็นกลไกสนับสนุนให้มีการกระจายความรู้ให้กับข้าราชการ และประชาชนได้รับรู้ข่าวสาร รวมทั้งพัฒนาภูมิปัญญา และให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติตามนโยบาย

จนประสบความสำเร็จให้ได้ประโยชน์โดยรวมกันมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมองเห็นประโยชน์ในการที่จะศึกษาเพื่อเป็นการนำร่องของจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหาข้อสรุปจากผลที่ได้และข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปปรับปรุง แก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการผลักดันให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของนโยบายรัฐบาล อีกทางหนึ่งโดยงบประมาณที่ลงทุนไปไม่ได้สูญเปล่า อันจะส่งผลให้เกิดความเจริญต่อประเทศชาติมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมุติฐาน

1. ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการ มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง** หมายถึง ความต้องการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อการนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้ในการบริหารงานเพื่อการพัฒนาทางด้านองค์กร ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพชีวิต

ของประชาชน

2. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง รูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่นซึ่งแยกออกมาจากการปกครองส่วนกลาง ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หมายถึง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่สามารถให้บริการรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วหรือความกว้างของช่องสัญญาณกว่า 10 เท่าของการให้บริการแบบเดิมซึ่งเป็นการหมุนโทรศัพท์โดยใช้เทคโนโลยีการส่งสัญญาณแบบความถี่กว้าง สามารถใช้งานโทรศัพท์ได้ ขณะที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถส่งสัญญาณ เสียง ภาพ และวิดีโอ รวมไปถึงสามารถเล่นเกมออนไลน์ ดูหนังและฟังเพลงออนไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

4. เครือข่าย หมายถึง ระบบที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปเชื่อมต่อเข้าด้วยสายเคเบิล หรือสายโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และมีการถ่ายเทข้อมูลระหว่างกัน

5. งบประมาณ หมายถึง เงินที่ได้รับในการใช้จ่ายของหน่วยงานในทีนั้น หมายถึง ความเพียงพอของงบประมาณ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้งานในตำบล

6. ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

7. กระบวนการให้บริการ หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่มีการนำส่งไปยังลูกค้าที่เป็นผู้รับหรือขั้นตอนการทำบริการต่างๆ ที่ลูกค้าต้องจ่ายค่าบริการให้

8. การสร้างหลักฐานทางกายภาพ หมายถึง ส่วนประกอบทางด้านกายภาพของการบริการ ซึ่งนับตั้งแต่ความพร้อมของอาคารสถานที่ อุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่จะทำให้การบริการสำเร็จได้ด้วยดี

9. ขนาดขององค์กร หมายถึง ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งแบ่งเป็น 3 ขนาดได้แก่ ขนาดเล็ก รายได้เฉลี่ยต่อปี 3-6 ล้านบาท ขนาดกลาง รายได้เฉลี่ยต่อปี 6-12 ล้านบาท และขนาดใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อปี 12-20 ล้านบาท โดยจัดแบ่งตามรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละตำบล

10. รูปแบบบริการ หมายถึง การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับการใช้งานแบบองค์กรหรือองค์กรที่มีความต้องการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากกว่า 1 เครื่องและมีปริมาณการใช้งานในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปร 2 ส่วนคือ ตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระประกอบด้วย ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบล และ ปัจจัยทางการตลาด ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งสองส่วนสามารถหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามโดยวิเคราะห์ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential

Statistic) ใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

1.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการกับความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทั้งหมด 18 อำเภอ แบ่งออกเป็น 113 อบต. โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทุก อบต. และแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภทคือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบแบบสอบถาม และประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่แท้จริง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบแบบสอบถาม จากนายกอบต.หรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 30 ชุด โดยทดสอบแบบสอบถามความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่แท้จริง จากนายกอบต.หรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 113 ชุดโดย จะทดสอบแบบสอบถามความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ขนาดขององค์กร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรู้ความชำนาญ งบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งคำถามเหล่านี้จะให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการ

ตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คำถามที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ราคามาตรฐานที่ทางผู้ให้บริการเดิมได้กำหนดไว้ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและการสร้างหลักฐานทางกายภาพและ ปัญหาข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยได้กำหนดระดับความต้องการและระดับความสำคัญไว้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบบริการที่ต้องการโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ระดับความต้องการที่มีต่อบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และรูปแบบบริการอื่นๆ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะโอกาสที่จะใช้บริการรูปแบบใหม่ๆ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

1.1 จากเอกสาร หนังสือ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ งานวิจัย เว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

1.2 จากข้อมูลของหน่วยงานราชการ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ได้จากการตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้คือ

2.1 ผู้ศึกษาทำหนังสือจากสถาบันการศึกษาถึงองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง โดยแบบ

สอบถามได้จัดให้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ไว้เป็นที่เรียบร้อย และใช้เวลาในช่วงที่มีการประชุมประจำเดือนของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอเข้าพบเพื่อแจกแบบสอบถาม

2.2 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถาม ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 113 แห่ง

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาเพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ขนาดขององค์กร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรู้ความชำนาญ งบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือไม่ และระยะเวลาการใช้งานกี่ปี

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 วิเคราะห์ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้การทดสอบแบบไคสแควร์ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการกับความต้องการใช้

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน และการทดสอบแบบไคสแควร์ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นขนาดเล็ก มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 3-6 ล้านบาท มีคอมพิวเตอร์ใช้ 5-10 เครื่อง ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง มีการจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตต่อปีเป็นเงิน 30,001- 50,000 บาท ระยะเวลาที่ อบต. ใช้อินเทอร์เน็ตพื้นฐานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการรับส่งข้อมูลที่สูงขึ้นเป็นอย่างมาก เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐ และเอกชน รวมทั้งภาคประชาชน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการ จากระบบอินเทอร์เน็ตพื้นฐานเดิม มีความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ การโต้ตอบใช้เวลาอันน้อยลง และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น จึงเท่ากับเป็นการสร้างประโยชน์โดยตรงให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นช่องทางในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน ตลอดจนจนการบริการประชาชน ตัวอย่างของการดำเนินงาน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำเว็บไซต์ Thaitambon.com

ผ่านทางอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ อาทิเช่น หนังสือราชการ ข่าวประชาสัมพันธ์ สถานที่ท่องเที่ยว สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ของท้องถิ่นนั้นๆ และยังเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกรมฯ กับหน่วยงานของกรมฯ ตลอดจนใช้เป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรของท้องถิ่นพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ปฏิบัติราชการดังนั้น อบต. จึงต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ อย่างต่อเนื่องอีกทั้งด้านประชาชนก็ได้เรียนรู้ และรับรู้ข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ และการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมไทยไปสู่ภูมิปัญญาและการเรียนรู้ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเปิดเป็นศูนย์การเรียนรู้และให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ของชุมชนแต่ละท้องถิ่นนั้นๆ ต่อไป

สรุปผลของการวิจัย

โดยสรุปความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

1. อบต.มีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นอย่างมาก
2. อบต.ต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐ และเอกชน

3. อบต. นำระบบมาช่วยในการทำงาน สามารถโต้ตอบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ และใช้เวลาน้อยลง ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น
4. อบต.สามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง
5. ประชาชนได้เรียนรู้ และ รับรู้ข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการพัฒนาความรู้
6. อบต.สามารถเปิดเป็นศูนย์การเรียนรู้และให้บริการประชาชนในชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ
7. บุคลากรของ อบต. สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาพัฒนางานในการปฏิบัติราชการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากลักษณะทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความรู้และเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยเพิ่มหลักสูตรและระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสม
2. ปรับปรุงสถานที่และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมตามสภาพพื้นที่ เพื่อ

อำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน และมีการประชาสัมพันธ์โดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดว่าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อให้ผู้ที่มาขอใช้บริการมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1. ผลិតภัณฑ์ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรคำนึงถึงการบริหารช่องสัญญาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้มีขนาดเพียงพอกับความต้องการใช้งานและพยายามที่จะใช้งานช่องสัญญาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพได้สูงสุด เพราะจากการศึกษาถ้าในองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเช่าช่องสัญญาณมากเกินไปจนทำให้การใช้งานครบจะทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันถ้าช่องสัญญาณมีขนาดเล็กเกินไปก็จะทำให้การใช้งานครบที่เป็นสมาชิกของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายนั้นๆ ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน

2. ราคา ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรให้ความสำคัญในส่วนของอัตราค่าบริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในอันดับต้นๆ เช่น ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอาจจะมีการจัดให้มีบริการหลายระดับราคา ทำการตลาดแบ่งกันอย่างชัดเจนระหว่างลูกค้าส่วนบุคคล ลูกค้าองค์กร เพราะจะทำให้ลูกค้าสามารถเลือกบริการที่มีราคาเหมาะสมกับตัวผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่วนในการให้เครดิตนั้นก็คงจะเป็นในส่วนของลูกค้าองค์กรเท่านั้น ซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพตลาด

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำเป็นต้องมีแผนพัฒนาพนักงานขายให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่ดี และควรมีการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้มี ประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

เพราะในส่วนของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับองค์กร โดยส่วนมากจะใช้การขายตรงจากพนักงานขายหรือการขายผ่านทางเว็บไซต์เป็นส่วนใหญ่

4. การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีบริการเสริมในรูปแบบพื้นที่อีเมลล์ หรือพื้นที่เว็บไซต์ ผู้ให้บริการควรจะมีการจัดการที่ดีสำหรับกิจกรรมส่งเสริมการตลาด มิใช่ว่ามองเป็นของแถมให้ฟรี แล้วบริการให้ไม่ดีซึ่งจะทำให้ความน่าเชื่อถือในตัวของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รายนั้นๆ ลดลง เนื่องจากการส่งเสริมการตลาดเป็นการจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการได้อีกทางหนึ่ง

5. บุคลากรหรือพนักงานควรมีให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำเข้าใจอย่างชัดเจน เพราะในบางองค์กรธุรกิจที่มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการก็อาจจะจะมีผลต่อการใช้บริการได้ ส่วนการบริการของพนักงานนั้นคงจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน เนื่องจากพนักงานคนใดคนหนึ่งคงไม่สามารถทำให้การบริการนั้นประสบความสำเร็จได้

6. กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต้องตระหนักว่ากระบวนการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเป็นหัวใจหลักของการบริการ ทั้งส่วนในเรื่องของการบริการก่อนหรือหลังการขายก็ตาม ดังนั้นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ต้องมีทีมงานที่สามารถให้บริการทั้งในส่วนงานการติดตั้งระบบครั้งแรกที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้ทันกับความต้องการใช้งานของลูกค้า อีกทั้งยังต้องมีทีมงานบริการหลังการขายในการที่จะช่วยเหลือดูแลลูกค้าไว้ในกรณีเมื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7. การสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ให้บริการ

อินเทอร์เน็ตจำเป็นที่ต้องมีการเตรียมการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของบุคลากรที่พร้อมให้บริการ หรือ ส่วนของอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ เพราะการใช้งาน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการมีอุปกรณ์สำรองที่สามารถทดแทนกันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีความต้องการ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้การศึกษาในครั้ง ต่อๆ ไปสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ควรจะมีการทำการศึกษาในส่วนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงที่เป็นองค์กรธุรกิจ รวมถึงผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในจังหวัดสำคัญที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคต่างๆ และขยายพื้นที่ มากขึ้นไปจนถึงระดับภูมิภาค และระดับประเทศ

2. ควรจะศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ การจดทะเบียนองค์กรในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ องค์กร ที่ดำเนินธุรกิจโดยมิได้แสวงหากำไร ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ เหล่านี้ได้เริ่มเห็นความสำคัญของการใช้ งานจาก อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อีกทั้งเริ่มมีการใช้ งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกันอย่างแพร่หลาย เพื่อ

ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

สรุปผลของการวิจัย

โดยสรุปความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด สุราษฎร์ธานี มีดังนี้

1. อบต.มีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงเป็นอย่างมาก
2. อบต.ต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อ ช่วยเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐ และ เอกชน
3. อบต. นำระบบมาช่วยในการทำงาน สามารถโต้ตอบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ และใช้เวลาน้อยลง ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น
4. อบต.สามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนและ ส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง
5. ประชาชนได้เรียนรู้ และ รับรู้ข่าวสารผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการพัฒนาความรู้
6. อบต.สามารถเปิดเป็นศูนย์การเรียนรู้และให้ บริการประชาชนในชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ
7. บุคลากรของ อบต. สามารถนำเทคโนโลยี สมัยใหม่เข้ามาพัฒนางานในการปฏิบัติราชการได้เป็น อย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. กนิษฐกานต์ ปันแก้ว. (2547). **สภาพปัจจุบัน ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
2. กัลยา คงนาค. (2545). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น.** รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
3. ไฉสรานู ชินะโชติ. (2545). **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ ประเภทสมาชิกส่วนบุคคล.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
4. ชูศักดิ์ วิจิตร์สรณ์. (2546). **ความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อบริการบนโครงข่ายรอดแบนอินเทอร์เน็ต.** รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
5. ทักษิณ ชินวัตร. (2544). **คำแถลงนโยบายของรัฐมนตรี.** กรุงเทพมหานคร : กองการสนเทศฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
6. นฤมล กิตติรุจิระกุล. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่ อบต. ในจังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
7. เบญจมาศ วัชโรภาส. (2545). **ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดชลบุรี.** รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
8. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2544). **ประมวลเอกสารข้อมูลความร่วมมือระหว่างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับกรมการปกครองในการจัดทำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล.** กรุงเทพมหานคร : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
9. Bruce, Herry. (2005). User Satisfaction With Information Seeking on the Internet. *Journal of American Society for Information Science*, 49 (6), 541-556.
10. Herring, Elizabeth Lynn Rhinehart. (2005). **The Effects of a State-Supported Internet Concerns of Rural Educators (Rural Education, Teacher Concerns).** The University of Southern Mississippi
11. Zimmermann, C. and Other. (2005). Internet Use in Radiology :Results of a Nationwide Survey. *European Journal of Radiology*. [Online Serial]. Available : <http://www.sciencedirect.com> [1999 October 5].

