

บทที่ 1

บทนำ



1. ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันได้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการโทรคมนาคม นับเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญยิ่งสำหรับสังคมและประเทศ จากการศึกษาของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union) ได้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาด้านโทรคมนาคมของประเทศ จะสะท้อนสภาพเศรษฐกิจ และระดับความเป็นอยู่ในสังคมนั้น ๆ จะเห็นได้ว่าประเทศที่เป็นผู้นำทางเศรษฐกิจทั้งหลาย ดังเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น ต่างมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบโทรคมนาคมของประเทศ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2536)

โทรศัพท์ นับเป็นการบริการทางการสื่อสารโทรคมนาคมพื้นฐานที่จำเป็นและสำคัญในการพัฒนาประเทศ และใช้เป็นเครื่องแสดงหรือเปรียบเทียบระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ในสังคมนั้น จากรายงานการวิจัยของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างโทรคมนาคม กับการพัฒนาเศรษฐกิจกันอย่างต่อเนื่องว่า เมื่อมีการลงทุนด้านโทรคมนาคมแล้ว จะทำให้ประเทศมีผลผลิตเพิ่มอย่างไร ซึ่งสามารถยืนยันได้ว่าระดับจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ต่อประชากร มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ประชาชาติต่อคน จากสถิติการเปรียบเทียบระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา ในด้านจำนวนโทรศัพท์ที่ให้บริการ ต่อประชากร 100 คน และรายได้ประชาชาติต่อคน พบว่าประเทศไทยในปี พ.ศ. 2535 มีโทรศัพท์ทั้งประเทศประมาณ 2 ล้านเลขหมาย สำหรับประชากร 57 ล้านคน หรือประมาณ 3 เลขหมาย ต่อประชากร 100 คน มีรายได้ประชาชาติ 1,580 ดอลลาร์สหรัฐต่อคน ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำมาก เมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีโทรศัพท์โดยเฉลี่ยทั้งประเทศสูงกว่า 40 เลขหมาย ต่อประชากร 100 คน เช่น ประเทศญี่ปุ่น มีโทรศัพท์ 46.06 เลขหมาย มีรายได้ประชาชาติ 26,920 ดอลลาร์สหรัฐต่อคน ประเทศอังกฤษมีโทรศัพท์ 45.74 เลขหมาย มีรายได้ประชาชาติ 16,750 ดอลลาร์สหรัฐต่อคน และ

ประเทศสหรัฐอเมริกา มีโทรศัพท์ 55.25 เลขหมาย มีรายได้ประชาชาติ 22,560 ดอลลาร์สหรัฐต่อคน (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2536)

สำหรับรัฐบาลไทยเองก็ได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) ที่ได้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2535)

1. ขยายบริการโทรศัพท์ให้เพียงพอกับจำนวนคำขอใช้บริการ
2. เพิ่มจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ให้ได้ไม่น้อยกว่า 10 เลขหมาย ที่ให้บริการได้ต่อ ประชากร 100 คน
3. ยกกระดับคุณภาพให้บริการด้านการสื่อสารทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ให้ได้มาตรฐานสากล
4. ให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล เพื่อสนองความต้องการของภาคธุรกิจ และสนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ

รัฐบาลได้มีนโยบายให้สัมปทานแก่ภาคเอกชนในการติดตั้งโทรศัพท์และบำรุงรักษา เพื่อให้การพัฒนาในด้านปริมาณการให้บริการโทรศัพท์บรรลุถึงเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ โดยให้สัมปทานแก่บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลงทุนติดตั้งโทรศัพท์ 2 ล้านเลขหมายในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และให้สัมปทานแก่บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ลงทุนติดตั้งโทรศัพท์ 1 ล้านเลขหมาย ในภูมิภาค นอกจากนี้ยังให้สัมปทานบริษัทเอกชนดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์อีก 2 บริษัท รวมกันอีก 5 แสนเลขหมาย

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนบริษัทหนึ่งที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม ให้เป็นผู้ดำเนินการลงทุนเพื่อการวางแผนการก่อสร้างและการติดตั้งโทรศัพท์ 2 ล้านเลขหมาย ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล รวมถึงการบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 25 ปี นับตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม 2535 ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2534

ณ ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล ทางบริษัทฯ ได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงานในโครงการ ได้แก่ ระบบการบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Customer Service System : CCSS) เทคโนโลยีการส่งสัญญาณระหว่างชุมสายด้วยเคเบิลใยแก้วนำแสง (Optical Fiber Cable) โครงข่ายบริการสื่อสารร่วมในระบบดิจิทัล (Integrated Service Digital Network : ISDN) (บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2536)

เทคโนโลยีต่าง ๆ ดังกล่าว ที่บริษัทฯ นำมาใช้ในโครงการนี้ จำเป็นต้องมีบุคลากร หรือกำลังคนด้านเทคนิคโดยเฉพาะที่เป็นวิศวกร และช่างเทคนิค ที่มีความรู้ทางด้านวิศวกรรม และเทคนิค เพื่อปฏิบัติงานทางด้านการดูแล ตรวจสอบ ประสานงาน และสนับสนุนการติดตั้ง ดูแลระบบโครงข่าย การรักษามาตรฐานการให้บริการโทรศัพท์ และการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล เพื่อคำนวณรายได้ พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์หรือจัดหาระบบคอมพิวเตอร์จากภายนอก เพื่อนำมาใช้ภายในบริษัท ฯ และสนับสนุนงานโครงการติดตั้งโทรศัพท์ เพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรด้านเทคนิค ซึ่งประกอบด้วยวิศวกรและช่างเทคนิคเป็นจำนวนมาก ทั้งวิศวกรและช่างเทคนิคต้องปฏิบัติหน้าที่ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยวิศวกรทำหน้าที่บริหาร/จัดการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม และมีหน้าที่สำรวจ ออกแบบ ควบคุมการติดตั้งอุปกรณ์ ตลอดจนดูแลระบบโครงข่าย และรักษาการให้บริการโทรศัพท์ ในขณะที่ช่างเทคนิค มีหน้าที่ปฏิบัติการซ่อมบำรุงเครือข่ายการสื่อสารและโทรคมนาคม รวมทั้งงานติดตั้งสายส่งสัญญาณ งานตัดต่อ ชุดต่อร้อยสาย (บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2538)

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า วิศวกรและช่างเทคนิค เป็นบุคลากรหรือกำลังคนที่สำคัญในธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคมของบริษัทฯ และเนื่องจากวิทยาการทางด้าน การสื่อสารและโทรคมนาคม มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา การได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการ เพื่อนำไปเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น วิศวกรและช่างเทคนิค จึงเป็นกลุ่มบุคลากรที่สำคัญ ที่ควรจะได้รับประโยชน์จากสารนิเทศอย่างต่อเนื่องในการเรียนรู้ เพื่อให้ทันกับพัฒนาการและขีดความสามารถทางเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2536)

ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องจัดบริการข้อมูลข่าวสาร จึงได้จัดตั้งแผนกศูนย์เอกสาร สังกัดฝ่ายบริการกลาง และแผนกห้องสมุดขึ้น สังกัดฝ่ายฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2536 และต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้รวมแผนกศูนย์เอกสาร กับแผนกห้องสมุดเข้าด้วยกัน มีฐานะเป็นกองศูนย์เอกสาร อยู่ภายใต้สังกัดของสายงานบริหารกลาง เพื่อให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ คู่มือการปฏิบัติงาน วิดิทัศน์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งการดำเนินงานด้านบริการสารนิเทศยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้น จึงนับได้ว่าการศึกษาค้นคว้าความต้องการสารนิเทศของวิศวกร และช่างเทคนิค เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะนำผลมาใช้ในการวางแผนจัดหาทรัพยากรสารนิเทศได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความต้องการสารนิเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค ในด้านวัตถุประสงค์ที่ต้องการสารนิเทศ เนื้อหาสารนิเทศ รูปแบบสารนิเทศ ภาษาของสารนิเทศ อายุของสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศที่ต้องการ

3. สมมติฐาน

1. วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน มากกว่าวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ
2. วิศวกร มีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ มากกว่าทางด้านระบบข่ายสายต่อนนอก ส่วนช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาทางด้านข่ายสายต่อนนอก มากกว่าทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ
3. วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานมากกว่ารูปแบบอื่น ๆ
4. วิศวกร มีความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ มากกว่าภาษาไทย ส่วนช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาไทย มากกว่าภาษาอังกฤษ

5. วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารสนเทศที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปี

6. วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการแหล่งสารสนเทศ ที่เป็นแหล่งข้อมูลส่วนตัว มากกว่าแหล่งอื่น ๆ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งงาน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ อายุของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการสารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 283 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 30 จากจำนวนวิศวกรและช่างเทคนิคซึ่งมีทั้งหมด 942 คน

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

6.1 ศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร งานวิจัย เอกสาร รายงาน และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา รวมทั้งการสุ่มตัวอย่าง

6.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

6.3.1 ศึกษาแบบสอบถามและเอกสารเกี่ยวกับความต้องการสารนิเทศ

6.3.2 สร้างแบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกตอบ มีรายละเอียดดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ที่ต้องการสารนิเทศ เนื้อหาสารนิเทศ รูปแบบสารนิเทศ ภาษาของสารนิเทศ อายุของสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศที่ต้องการ

6.3.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจดู และแก้ไขเพิ่มเติม

6.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปใช้ทดสอบกับวิศวกร 5 คน และช่างเทคนิค 10 คน รวมจำนวน 15 คน โดยไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วแก้ไขข้อบกพร่องให้ถูกต้องก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 286 คน แล้วรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนหลังจากที่แจกไปแล้วประมาณ 4 สัปดาห์

6.5 วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows Release 6.0

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคำถามที่ใช้มาตราประมาณค่า จะวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.7 รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินการจัดหาทรัพยากร
สารสนเทศ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย