บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากอดีตที่การค้นคิดประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ และ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าได้นำไปสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรมจนถึงปัจจุบันที่การประดิษฐ์แผงวงจรรวม (Integrated Circuit) คอมพิวเตอร์และ การติดต่อสื่อสารโดยแสงก็ได้ก่อให้เกิดระบบอินเตอร์เน็ตสากล และ การปฏิวัติอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้วิถีชีวิตของเราทุกคนเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ในศตวรรษที่ 21 ความก้าวหน้าทางด้านโทรคมนาคม ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถส่งผ่านถึงกันทั่วโลกจนเกิดเป็นสังคมใหม่ที่เรียกว่า " **สังคมข้อมูลข่าวสาร** " (Information Society) ในสังคมยุคนี้ข้อมูลข่าวสารเปรียบเสมือนอาหารที่ทุกคนต้องบริโภคให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นที่ใดก็สามารถกระจายข่าวสารด้วย ภาพ เสียง และ ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วซึ่งความสามารถในด้านการสื่อสารใน สังคมข้อมูลข่าวสารเป็นผลมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบของการสื่อสารไร้สาย การสื่อสารผ่านดาวเทียม การสื่อสารผ่านเคเบิ้ลใยแก้ว (Fiber Optic) การสื่อสารด้วยระบบไมโครเวฟ และ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับโทรศัพท์

หลายประเทศทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology) หรือที่เรียกโดยย่อว่า " ไอที " (IT) ซึ่งหมายถึง ความรู้ในวิธีการประมวลผล จัดเก็บรวบรวม เรียกใช้ และ นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการสร้างระบบข่ายงานจนเกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ที่ใหญ่ที่สุด กล่าวได้ว่า " ระบบอินเตอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในมุมต่าง ๆ ของโลกเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นเครื่องมือพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก " (ชิงชัย เมฆทิพย์พาชัย , 2535)

ระบบอินเตอร์เน็ตทำให้เกิดการพัฒนาระบบการสื่อสารจากทิศทางเดียว (One Way Communication) มาเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way) ที่โต้ตอบกันได้ทันที (Interactive) และแบบหลายสื่อ (Multimedia) ที่ทำให้รูปแบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนความสามารถของระบบที่เชื่อมต่อ กับคอมพิวเตอร์ทุกชนิดทุกระบบได้ ทำให้มีการขยายการใช้ออกไปอย่างสม่ำเสมอ (สมชาย นำประเสริฐชัย , 2537)

ในแง่วิชาการ Internet คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สื่อสารกันโดย Transmission Control Protocol / Internet Protocol หรือ TCP / IP ซึ่งหมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุมกระบวนการส่งข่าวสารไป - มา ระหว่างคอมพิวเตอร์หลายร้อยชนิด ที่อยู่บนอินเตอร์เน็ต การมี ICP / IP ใช้ร่วมกัน ผู้ใช้จึงสามารถเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของตนกับเครือข่ายใดก็ได้ที่อยู่บนอินเตอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับผู้อื่น หรือ เพื่อสื่อสารกับ Software ของแต่ละเครือข่ายบนอินเตอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 10,000 เครือข่าย มีผู้ใช้บริการจำนวนมากกว่า 10 ล้านคนทั่วทุกมุมโลก (พรทิพย์ โล่ห์เลขา , 2538) ครอบคลุมพื้นที่กว่า 170 ประเทศ โดยมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นทุกเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 (ศรีศักดิ์ จามรมาน , 2538) ซึ่งตรงกับที่สถาบัน CERT มหาวิทยาลัยคาร์เนกีเมลลอน ประมาณการไว้ว่า " อินเตอร์เน็ตจะเติบโตในอัตราราว ๆ 15 - 20 % ต่อเดือน " หรือคิดเป็นแต่ละวันจะมีเครือข่าย (Networks) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการ (Hosts) มาขอเปิดบัญชีเพื่อเชื่อมโยงกับ Internet ตลอดเวลา ผลการสำรวจพบว่า มีการเกิด Networks และ Hosts ใหม่ในอัตรา 1 แห่งทุก ๆ 10 นาที (สมชาย ประสิทธิ์จูตระกูล , 2537)

จากการสำรวจรายชื่อของคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ Hosts ที่ขอเชื่อมโยงกับอินเตอร์เน็ต พบว่า สถาบันการศึกษามีมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ 605,402 แห่ง รองลงมาเป็นองค์กรธุรกิจจำนวน 567,686 แห่ง องค์กรของรัฐมีประมาณ 129,134 แห่ง มี U.S. Military จำนวน 103,507 แห่ง ส่วนองค์กรไม่หวังผลประโยชน์ 50,544 แห่ง และ ที่เป็น Network ต่าง ๆ มีประมาณ 12,608 แห่ง คาดว่าภายในปี ค.ศ. 2000 จะมีผู้ใช้ Internet เพิ่มเป็น 100 ล้านคน (พรทิพย์ โล่ห์เลขา , 2538)

ภาพที่ 1 แสดงอัตราการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใน Internet

ในด้านเศรษฐกิจ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน ตลาดของโลกกว้างขึ้นมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต และ การลงทุนข้ามชาติทั่วโลก มีการจัดตั้งองค์กรการค้า การรวมกลุ่มการค้าในภูมิภาคต่าง ๆเพื่อช่วยสร้างเสถียรภาพ และ ความเป็นธรรมด้านเศรษฐกิจ และ การค้าให้แก่ทุกประเทศ และ ช่วยเร่งกระบวนการถ่ายทอด และ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน การที่ระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุกๆประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรี ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น

ท่ามกลางสภาวะดังกล่าว อินเตอร์เน็ตได้รับการประยุกต์ และ นำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการค้าสากล ดังจะเห็นได้จากการใช้อินเตอร์เน็ตในการแสวงหา และ ให้คำปรึกษาเชิงธุรกิจ ใช้สั่งซื้อสินค้า และ บริการต่าง ๆ ตั้งแต่สินค้าอุปโภคบริโภคไปจนถึงการ

ซื้อขายเครื่องมือสื่อสาร หรือ เทคโนโลยีระดับสูง ซึ่งการซื้อขายลักษณะนี้ กำลังเพิ่มขึ้นในปริมาณ 2 - 3 เท่า ทุก ๆ ปี (ศรีศักดิ์ จามรมาน)

จากปรากฏการณ์ข้างต้น ได้นำไปสู่นโยบายส่งเสริมให้เกิดการค้าสากลบนจอ อินเตอร์เน็ตในลักษณะของโลกเดียวตลาดเดียว (One World One Market) ขึ้น โดย ประธานาธิบดีบิล คลินตัน แห่งสหรัฐอเมริกา ได้ลงนามให้ความเห็นชอบและ อนุมัติให้ แจกจ่ายรายงานชื่อ " หลักการพาณิชย์สากลบนระบบอินเตอร์เน็ต " (A Framework for Global Electronic Commerce) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2540 โดยประกาศให้เป็นตลาด ปลอดภาษีตลาดเดียวทั่วโลก ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของวงการการค้าระหว่างประเทศ

สำหรับอินเตอร์เน็ตในประเทศไทย การเชื่อมต่อเข้าสู่อินเตอร์เน็ตของ ประเทศไทย มีจุดกำเนิดมาจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัย หรือ ที่เรียกว่า " แคมปัสเน็ตเวิร์ก " (Campus Network) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในปี พ.ศ. 2530 เริ่มติดต่อกับ อินเตอร์เน็ตโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail หรือ E - mail) เนื่องจาก ขณะนั้นยังไม่มีการเชื่อมต่อแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสารข้อมูลโดยผ่านทางสาย โทรศัพท์ และ โมเด็ม (Modem) (อุปกรณ์แปลงสัญญาณสลับไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสัญญาณดิจิตอล (Digital) กับ โทรศัพท์ซึ่งเป็นสัญญาณอนาล็อค (Analog) ให้ สามารถส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้) จนกระทั่งได้เชื่อมเข้าสู่ อินเตอร์เน็ตเต็มรูปแบบ ในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2535

จากความตื่นตัว และ กระแสการตอบรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูง หรือ ทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) นี้เอง รัฐบาลไทยจึงประกาศให้ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Year) เนื่องจาก ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ การสื่อสารข้อมูล ในขณะเดียวกัน ก็มีการดำเนินการจัดวางเครือข่ายความเร็วสูง โดยใช้ใยแก้วนำแสงเพื่อเป็นสารสื่อสาร

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หากกล่าวถึงอินเตอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย ขณะนี้กว่า 80 เปอร์เซ็นต์เป็นการใช้ E - mail ในการติดต่อสื่อสารระบบใหม่ นอกจากจะช่วยทุ่นเวลา และ ค่าใช้จ่ายแล้ว ยังทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในระบบสื่อสารอีกด้วย เพราะไม่ว่าจะเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือใหญ่ก็สามารถเปิดตัวในอินเตอร์เน็ตได้เช่นกัน E - mail ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้ประโยชน์ของอินเตอร์เน็ต แต่สำหรับบริษัทชั้นนำหลายแห่ง เริ่มมีการสร้างโฮมเพจของตนเองเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มากขึ้นอีกระดับ หลายบริษัทเริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทและผลิตภัณฑ์ลงไปใน WEB ของตนเอง

ในแวดวงธุรกิจมีบุคคลหลายท่าน ได้กล่าวถึง Internet ในบทบาทของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ในสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ภายใต้มุมมองของปี ค.ศ. 2000 ไว้ดังนี้

" การเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี ทำให้เกิดความต้องการและการเปลี่ยนแปลงความต้องการ มีสินค้าใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เป็นการสื่อสารโทรคมนาคม มีกระทบต่อการประกอบธุรกิจ คือ ทำให้โลกเล็กลง การติดต่อสื่อสารและส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้เร็วเพียงชั่วพริบตา ผู้ผลิตกับผู้ค้าสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายเสมือนหนึ่งเป็นองค์กรเดียวกันได้ " (วิโรจน์ ภู่ตระกูล - ประธานกรรมการบริหารบริษัทบุญรอดเอเชีย จำกัด)

" สื่อและการใช้สื่อ จะมีการเปลี่ยนแปลงออกจากรูปแบบเดิม เพราะมีตัวเลือกมากขึ้น และ อาณาเขตการครอบคลุมของสื่อในยุคโลกไร้พรมแดน จะเปลี่ยนจากระดับประเทศไปเป็นภูมิภาค ระบบสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทและเกี่ยวข้องกับระบบตลาดในระดับที่ชี้เป็นชี้ตายได้ ความรู้จริงประกอบกับข้อมูลสนับสนุนด้านการตลาด ตั้งแต่ระดับภูมิภาคจนถึงต่างประเทศคือปัจจัยแห่งความสำเร็จ " (กนก อภิรดี - กรรมการผู้จัดการบริษัท โอสถสภา จำกัด)

" หลังปี ค.ศ. 2000 แนวคิดและการประยุกต์ใช้งานในเรื่องของทางด่วนข้อมูล (Information Super Highway) จะปรากฏเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้นบทบาทของระบบสื่อสัญญาณจะทวีความสำคัญและเป็นปัจจัยหลักในการทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นในรูปของระบบคอมพิวเตอร์ หรือ การกระจายภาพ และ เสียง เกือบทุกครัวเรือนจะสามารถบริโภคข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านระบบสื่อสัญญาณ ซึ่งสังคมไทยจะเข้าสู่ยุคของ Information Network ที่สมบูรณ์ การติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสั่งของ การเช็คสต๊อกสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน ทุกอย่างจะดำเนินไปทาง Internet บนเครือข่ายระบบสื่อสัญญาณโทรคมนาคม (จะมีก็เพียงตัวสินค้าเท่านั้นที่ส่งผ่านระบบขนส่งปกติ) ลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจและวิถีชีวิตของคนไทย เมื่อถึงเวลานั้นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ก็คือ ต้องสร้างภูมิคุ้มกันทางปัญญาให้กับผู้บริโภคข่าวสาร ให้มีความสามารถเลือกรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ และ ถูกต้องด้วยตนเอง " (AIS - Advanced Info Service Plc.)

ในปี ค.ศ. 2000 ที่กำลังจะมาถึง นโยบายการค้าสากลบนระบบอินเตอร์เน็ตก็จะมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น เมื่อถึงเวลานั้นย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าระหว่างประเทศหรือธุรกิจส่งออกซึ่งเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศ ประกอบกับปัญหาเศรษฐกิจชะงักงันภายในประเทศ อันเนื่องมาจากขาดการลงทุนและขาดเงินหมุนเวียนในระบบ การส่งเสริมการส่งออกจึงดูเหมือนเป็นโอกาสสุดท้ายที่จะพยุงเศรษฐกิจเอาไว้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าธุรกิจส่งออกได้รับแรงกดดันทั้งจากภายใน และ ภายนอกให้พัฒนาศักยภาพการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถเพื่อเผชิญกับการแข่งขันในตลาดโลก การนำระบบอินเตอร์เน็ตมาใช้จึงน่าจะเป็นแนวทางในการเปิดตัวเองสู่ตลาดการค้าสากลได้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าในปัจจุบันธุรกิจส่งออกของไทยมีการนำอินเตอร์เน็ตมาใช้หรือไม่ มีความต้องการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมากน้อยเพียงใด ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมทั้งแนวโน้มการใช้ข้อมูลผ่านอินเตอร์เน็ตและทิศทางการปรับตัวสู่การแข่งขันระดับโลก

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัจจุบันในการใช้อินเตอร์เน็ตของธุรกิจส่งออก
2. เพื่อศึกษาถึงความต้องการใช้อินเตอร์เน็ตของธุรกิจส่งออก
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้อินเตอร์เน็ตของธุรกิจส่งออก
4. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้อินเตอร์เน็ตในอนาคต

ปัญหานำวิจัย

1. ธุรกิจส่งออกมีความต้องการนำระบบอินเตอร์เน็ตมาใช้หรือไม่และใช้อย่างไร
2. ผู้ใช้เล็งเห็นถึงความจำเป็นของการใช้อินเตอร์เน็ต เพื่อการประชาสัมพันธ์ และ การตลาดมาก / น้อย เพียงใด
3. ผู้ใช้มีการใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร การค้นคว้า และ การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์มาก / น้อยเพียงใด
4. ระบบอินเตอร์เน็ตมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานหรือไม่ มาก / น้อย เพียงใด
5. ธุรกิจส่งออกมีความคิดเห็นต่อการใช้อินเตอร์เน็ตในอนาคตอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ มุ่งศึกษาธุรกิจส่งออกที่มีรายชื่ออยู่ในหนังสือ Thailand 's Exporter Selected 1997 - 1998 โดยจะศึกษาเฉพาะธุรกิจส่งออกที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น

นิยามศัพท์

อินเตอร์เน็ต	หมายถึง	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก เพื่อการสื่อสาร การค้นคว้าข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ไม่กำหนดเวลา และ สถานที่ ในองค์กรธุรกิจใช้เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในทางการตลาด
สถานภาพ	หมายถึง	ลักษณะการทำงานของธุรกิจส่งออก รวมถึงลักษณะการใช้อินเตอร์เน็ตของธุรกิจส่งออก
ความต้องการ	หมายถึง	ความลนใจนำระบบอินเตอร์เน็ตมาใช้ (ในกรณีที่ไม่เคยใช้) และ สนใจใช้ในปริมาณที่มากขึ้น (ในกรณีที่เคยใช้)
ปัญหา	หมายถึง	ข้อขัดข้อง หรือ ความไม่ราบรื่น ที่พบจากการใช้อินเตอร์เน็ต
ธุรกิจส่งออก	หมายถึง	องค์กรการค้า ซึ่งผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ ส่วนประกอบ ยางพารา เสื้อผ้าสำเร็จรูป แผงวงจรไฟฟ้า อัญมณีและเครื่องประดับ ข้าว น้ำตาลทราย รองเท้า อาหารแช่แข็ง อาหารทะเลกระป๋อง และอื่น ๆ เพื่อนำส่งไปจำหน่ายยังตลาดต่างประเทศ โดยธุรกิจส่งออกที่เลือกมาทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ผลิตและผู้ส่งออก (Manufacturer & Trader)

<u>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</u>

1. เป็นการสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการใช้อินเตอร์เน็ตในธุรกิจส่งออก ซึ่งนำมาเป็นดัชนีวัดความพร้อมในการก้าวไปสู่การแข่งขันระดับโลก

2. เป็นประโยชน์ในทางวิชาการ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการนำอินเตอร์เน็ตในฐานะสื่อใหม่มาใช้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม