

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เรียกว่าระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก การบริหารงานในธุรกิจส่วนใหญ่จะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตกันอย่างมากมาย เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การจัดทำเว็บไซต์ (Website) เพื่อที่จะใช้ในการดำเนินธุรกิจการซื้อ-ขายสินค้าบนระบบอินเทอร์เน็ต หรือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานราชการ เอกชน หรือบุคคลทั่วไป เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นเมื่ออินเทอร์เน็ตมีบทบาทกับชีวิตประจำวันมากขึ้นและใช้งานกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างสำนักงาน ความต้องการประยุกต์แบบใหม่ ๆ บนอินเทอร์เน็ตจึงได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้โทรศัพท์บนเครือข่าย การติดต่อด้วยเสียง ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การกระจายสัญญาณเสียงหรือภาพบนเครือข่าย และสิ่งหนึ่งที่มีการพัฒนาการ คือระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต จนสามารถใช้งานได้ดีขึ้นและสามารถรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้อุตสาหกรรมระบบโทรศัพท์เองก็เริ่มที่จะหันเข้ามาหาให้ความสำคัญในทิศทางนี้อย่างจริงจังและได้มีการผลิตโทรศัพท์เพื่อใช้งานดังกล่าวออกมาอย่างแพร่หลาย จึงคาดได้ว่า วันเวลาสำหรับระบบโทรศัพท์แบบอนาล็อกหรือดิจิทัลกำลังหมด ไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงสามารถเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol) ได้อย่างปลอดภัย เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่เห็นชัดเจนทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้ (WWW.VOIPTHAILAND.COM)

ข้อดีของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อทางโทรศัพท์
2. เพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อสื่อสารให้กับองค์กร
3. จัดการระบบเครือข่ายได้ง่ายขึ้น
4. รองรับการขยายตัวของระบบในอนาคต
5. ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลและจัดการระบบ
6. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7. ใช้ร่วมกับระบบสื่อสารไร้สายได้
8. เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกค้า

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ถ้าหากนำเอาเทคโนโลยีระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol) มาใช้ในองค์กรน่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือซึ่งมีทั้งสิ้น 46 บริษัท (ระบบออนไลน์, 2549) เพราะในปัจจุบันบริษัทเหล่านี้จะมีค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ติดต่อกับต่างประเทศ เป็นจำนวนที่สูงมากในแต่ละเดือน จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัดพบว่าค่าใช้จ่ายด้านโทรศัพท์ต่างประเทศต่อเดือนมีมูลค่าโดยเฉลี่ยสูงถึงประมาณ 40,000 ต่อเดือน ซึ่งทุกบริษัทที่กล่าวมามีระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในองค์กรอยู่แล้ว ถ้าหากหันมาใช้เทคโนโลยีดังกล่าวก็จะช่วยประหยัดต้นทุนได้มากกว่าร้อยละ 50 เพราะมูลค่าการลงทุนเพิ่มเติมในการซื้อโทรศัพท์เพื่อใช้งานดังกล่าว และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารนั้นไม่สูง และสามารถคืนทุนได้ในเวลาอันใกล้ อีกทั้งในปัจจุบันที่มีบริษัทผู้ให้บริการใหญ่ถึง 4 บริษัท คือ CS Loxinfo, A.net, KSC และองค์การโทรศัพท์ จึงได้มีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทมากยิ่งขึ้นเช่นกัน ประกอบกับจากการศึกษาข้อมูลและสอบถามจากผู้ให้บริการพบว่าได้มีการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเป็นมากที่กรุงเทพมหานครและกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบดังกล่าวสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อที่จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้วางแผนการตลาดและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการวางแผนและกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจที่ให้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและเพิ่มโอกาสทางตลาด

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol) หมายถึง เทคโนโลยีที่แปลงเสียงเป็นข้อมูลที่สามารถรับส่งทาง Internet Protocol และเมื่อเสียงถูกเปลี่ยนเป็นข้อมูลที่อยู่บน Internet Protocol Traffic แล้วองค์กรธุรกิจก็สามารถที่จะเลือกรูปแบบการใช้งานที่แตกต่างกันได้ ซึ่งจะเป็นการรับ-ส่งเสียงบนการเชื่อมต่อแบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (เช่น เคเบิลโมเด็ม หรือ ADSL) ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรทางไกล ไม่ว่าจะเป็นในประเทศหรือต่างประเทศได้ หรือ การรับ-ส่งเสียงภายในเครือข่ายขององค์กรเอง โดยใช้เซิร์ฟเวอร์แทนระบบโทรศัพท์และระบบรับฝากข้อความด้วยเสียง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถลงทุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบเครือข่ายเคเบิลและไฟฟ้า รวมถึงการใช้งานคุณสมบัติอื่นๆที่ยังไม่มีอยู่ระบบโทรศัพท์แบบเก่าได้ง่าย

บริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในเขตส่งออกจังหวัดลำพูนของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน หมายถึง บริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจโดยเน้นการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ โดยมีที่ตั้งอยู่ที่ ตำบล บ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้าของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน