

การรับรู้และยอมรับการใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย  
ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ ไชยนันท์  
คณะกรรมการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก  
มูลนิธิศูนย์สารสนเทศเครือข่ายไทย  
ปี 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และยอมรับการใช้ชื่อโดเมนภาษาไทยของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ ความเข้าใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับการใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จาก 5 พื้นที่ คือ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ รวมทั้งสิ้นจำนวน 800 คน ประกอบกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนธุรกิจจำนวน 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย และเว็บไซต์ภาษาไทย จำนวน 10 คน และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย และเว็บไซต์ภาษาไทย จำนวน 12 คน รวมทั้งหมดจำนวน 22 คน

ผลการวิจัยสามารถสรุปแยกตามวิธีการวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากการสำรวจ

การรับรู้ชื่อโดเมนภาษาไทยที่ใช้สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงอีเมลภาษาไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยรู้จัก ส่วนเว็บไซต์ชื่อภาษาไทยที่เป็นสวัสดิการจากภาครัฐ ได้แก่ เราชนะ.com ม33เรารักกัน.com และ คนละครึ่ง.com กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีประสบการณ์การใช้งาน ในกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลว่ารู้จักชื่อโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทย ส่วนใหญ่รู้จักจากเพื่อน คนรู้จัก สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อมวลชน และจากการสืบค้นในอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้ชื่อโดเมนภาษาไทย สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ชุดข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นจากกรอบทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (diffusion of innovation) พบว่า ปัจจัยทางบวก คือ การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน (relative advantage) และ การรับรู้ความง่าย/สะดวกในการใช้ (perceived ease of use) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความเข้ากันได้ (compatibility) ความสามารถในการทดลองและสังเกต (ability to try and observe) และการรับรู้ความมีประโยชน์ (perceived usefulness) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยดังกล่าวระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยทางลบ คือ ความซับซ้อน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมองว่าการเริ่มใช้งาน การเรียนรู้และทำความเข้าใจการใช้งาน และการใช้งานชื่อโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีเจตนาในการใช้ชื่อโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทย (behavioral intention to use) ในระดับปานกลาง และเมื่อนำเอาปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์ต่อเจตนาในการใช้ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (multiple regression) พบว่ามีปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาในการนำไปใช้ของกลุ่มตัวอย่างอินเทอร์เน็ตพบว่ามีสามตัวแปร คือ การรับรู้ความง่าย/สะดวกในการใช้ ความสามารถในการทดลองและสังเกต และความเข้ากันได้ ซึ่งตัวแปรปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายเจตนาในการนำไปใช้ได้ร้อยละ 58.40 ( $R^2 = 0.584$ )

เจตนาในการใช้โดเมนไทยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะประชากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภาคกลาง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเจตนาในการใช้โดเมนภาษาไทยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในภูมิภาคและระดับการศึกษาอื่น ๆ

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจที่มีเว็บไซต์ในการดำเนินธุรกิจออนไลน์ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. การรู้จักโดเมนภาษาไทย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ของทั้ง 2 กลุ่ม รู้จักและเคยผ่านตาเว็บไซต์ชื่อภาษาไทยผ่านทางหลายช่องทาง ได้แก่ จากการสืบค้นผ่านเสิร์ชเอนจิน การให้คำแนะนำจากการจ้างผู้รับทำเว็บไซต์ เพื่อนที่เป็นผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน และการใช้งานบริการของภาครัฐ
2. ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการใช้โดเมนไทย ที่ผู้ประกอบการที่ใช้ชื่อเว็บไซต์ภาษาไทยให้ข้อมูล คือ การสืบค้นได้ง่ายด้วยภาษาไทย ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกอบการยังคงเลือกใช้โดเมนภาษาอังกฤษ คือ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ความเป็นสากลสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับตลาดต่างประเทศ การเติบโตทางธุรกิจในอนาคตในการเข้าถึงตลาดในวงกว้าง
3. ประสบการณ์การใช้งาน สถานประกอบการที่ใช้โดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสบการณ์การใช้งานค่อนข้างมาก แต่ยังมีข้อจำกัดทางเทคนิคบางประการที่ส่งผลต่อประสบการณ์การใช้งาน เช่น การแสดงผลภาษาไทยที่ผิดเพี้ยนในกรณีแชร์ผ่านเฟซบุ๊ก หรือการไม่สามารถแสดงหน้าเว็บไซต์ของ URL ที่เป็นชื่อภาษาไทย
4. ประโยชน์และข้อได้เปรียบของโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทย ข้อได้เปรียบที่ผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดให้ความเห็นไปในทางเดียวกัน คือ ข้อได้เปรียบด้านภาษาในการสืบค้นและเข้าถึงเว็บไซต์และอีเมล โดยเฉพาะเว็บไซต์ชื่อภาษาไทยที่เป็นที่รู้จักและเคยมีประสบการณ์การใช้งาน
5. แนวโน้มการใช้งานต่อในอนาคต / การแนะนำให้ผู้อื่นใช้ ความเห็นของผู้ประกอบการที่ใช้โดเมนภาษาไทยและเว็บไซต์ภาษาไทยต่อการใช้งานต่อไปในอนาคตแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก คือ (1) กลุ่มที่ให้ความเห็นว่ายังใช้งานต่อไป เพราะสะดวกในการเชื่อมต่อกับลูกค้า และภาษาที่ง่ายต่อการสืบค้นเจอเว็บไซต์ของสถานประกอบการ (2) กลุ่มที่ให้ข้อมูลว่าจะใช้ต่อไปโดยมีเงื่อนไขว่าเป็นการใช้งานแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (3) กลุ่มที่จะยังใช้งานต่อไปเนื่องจากทำให้ข้อมูลชื่อเว็บไซต์กับลูกค้าเดิมไปแล้ว หากเปลี่ยนจะทำให้เสียลูกค้า และ (4) เป็นผู้ใช้งานที่ใช้เว็บไซต์ชื่อภาษาไทยและโดเมน/อีเมลภาษาไทยควบคู่ไปกับรูปแบบภาษาอังกฤษ เพื่อให้สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารกับคู่สื่อสารต่างประเทศและลดปัญหาทางเทคนิค

ส่วนความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ไม่ใช้โดเมนภาษาไทยและเว็บไซต์ภาษาไทย ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าจะยังคงใช้โดเมนภาษาอังกฤษ และเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ และยังไม่มีความคิดที่จะทดลองใช้โดเมนภาษาไทย สาเหตุหนึ่งคือต้องการภาพลักษณ์ที่มีความเป็นสากลจึงใช้เว็บไซต์

ภาษาอังกฤษ หากจะมีเว็บไซต์ภาษาไทยและโดเมนไทยจะเพิ่มภาระในการจัดการดูแลและยุ่งยากในการจัดการเว็บไซต์

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

โดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยถือเป็นนวัตกรรมทางการสื่อสารในสังคมไทยที่จะช่วยลดข้อจำกัดทางด้านภาษา ลดช่องว่างทางการสื่อสารของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และหากได้รับการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายจะช่วยสร้างช่องทางและพื้นที่ทางการสื่อสารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของผู้ใช้ไทย จากผลการการศึกษาขอเสนอแนวทางการส่งเสริมการใช้โดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทย ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยให้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยอาจเริ่มจากผู้ใช้กลุ่มบุกเบิกที่เป็นผู้ใช้งานกลุ่มแรกและมีศักยภาพในการเป็นผู้นำทางความคิดในการแพร่กระจายความรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับการใช้งานให้แพร่หลายต่อผู้ใช้อื่น ๆ ต่อไป
2. การสร้างความจำเป็นในการใช้ ในระยะแรกผู้ใช้อาจไม่มีความมั่นใจและกังวลต่อความเสี่ยงในการใช้งาน รวมถึงมองไม่เห็นความจำเป็นในการใช้โดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยเนื่องจากมีโดเมนและอีเมลอื่นที่ใช้อยู่แต่เดิม ทั้งนี้หากต้องการให้เกิดการสร้างการรู้จักและการใช้งานอย่างแพร่หลายในระยะเวลายาวขึ้น ต้องอาศัยการร่วมมือจากภาครัฐในการใช้โดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยเป็นช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการต่าง ๆ จากภาครัฐ โดยอาจอยู่ในลักษณะของโครงการนำร่องของภาครัฐ
3. การพัฒนาระบบปฏิบัติการทางเทคโนโลยีที่รองรับโดเมนภาษาไทย รวมถึงการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เนื่องจากปัญหาหนึ่งที่พบจากการให้ข้อมูลของผู้ใช้งานคือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ผู้ใช้เชื่อมต่อ และนำ URL ที่เป็นโดเมนไทยไปเผยแพร่ต่อ ไม่รองรับโดเมนภาษาไทยและก่อให้เกิดปัญหาต่อความเชื่อถือในเว็บไซต์และลดจำนวนผู้เข้าถึงเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้โดเมนเกิดประสบการณ์ทางลบในการเริ่มใช้งานและก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในการใช้งานต่อ
4. การสร้างช่องทางการติดต่อของหน่วยงาน/องค์กรเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการใช้ โดยเป็นช่องทางในการให้ความรู้ อบรม ตอบข้อสงสัย และช่วยแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาการใช้งาน รวมถึงพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และเริ่มใช้งานได้ง่าย และสะดวกในการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์โดเมนภาษาไทยด้วยตนเอง
5. การสร้างการยอมรับโดเมนภาษาไทยและอีเมลภาษาไทยในระยะแรกอาจใช้แนวทางการมุ่งเน้นผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่โดเมนภาษาไทยตอบสนองวัตถุประสงค์ในการทำงาน เช่น ผู้ประกอบการเจ้าขององค์กรธุรกิจ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งโดเมนไทยและอีเมลภาษาไทยสามารถเป็นช่องทางการสื่อสารที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของกลุ่มผู้ใช้ และเพิ่มความสามารถในการประกอบการ