

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา มีประเด็นในการนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและระบบอินเทอร์เน็ต
  - 1.1 ประวัติของอินเทอร์เน็ต
  - 1.2 ประวัติอินเทอร์เน็ต ไทย
  - 1.3 ระบบเครือข่าย
2. แนวคิดธุรกิจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - 2.1 การบริการระบบอินเทอร์เน็ต
  - 2.2 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
  - 2.3 ธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 3.1 ความหมายของพฤติกรรม
  - 3.2 กระบวนการเกิดพฤติกรรม
  - 3.3 พฤติกรรมผู้บริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและระบบอินเทอร์เน็ต

##### ประวัติของอินเทอร์เน็ต

ปี พ.ศ. 2500 โซเวียตได้ปล่อยดาวเทียมสปุตนิก (Sputnik) ทำให้สหรัฐอเมริกาได้ตระหนักถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น ค.ศ. 1969 กองทัพสหรัฐต้องเผชิญหน้ากับความเสียหายทางการทหาร และความเป็นไปได้ในการถูกโจมตี ด้วยอาวุธปรมาณู หรือนิวเคลียร์ การถูกทำลายล้าง ศูนย์คอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสารข้อมูล อาจทำให้เกิดปัญหาทางการรบ และในยุคนี้ ระบบคอมพิวเตอร์ ที่มีหลากหลายมากมายหลายแบบ ทำให้ไม่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และโปรแกรมกันได้ จึงมีแนวความคิดในการวิจัยระบบที่สามารถ เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ และแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างระบบที่แตกต่างกันได้ ตลอดจนสามารถรับส่งข้อมูลระหว่างกันได้

อย่างไม่ผิดพลาด แม้ว่าคอมพิวเตอร์บางเครื่อง หรือสายรับส่งสัญญาณ เสียหายหรือถูกทำลาย กระทรวงกลาโหมอเมริกัน (Department of Defense: DoD) ได้ให้ทุนที่มีชื่อว่า (Defense Advanced Research Project Agency: DARPA) ภายใต้การควบคุมของ Dr. Licklider ได้ทำการทดลอง ระบบเครือข่ายที่มีชื่อว่า DARPA Network และต่อมาได้กลายสภาพเป็น (Advanced Research Projects Agency Network: ARPAN) และต่อได้มาพัฒนาเป็น INTERNET ในที่สุด

การเริ่มต้นของเครือข่ายนี้ เริ่มในเดือน ธันวาคม 2512 จำนวน 4 มหาวิทยาลัย ได้แก่

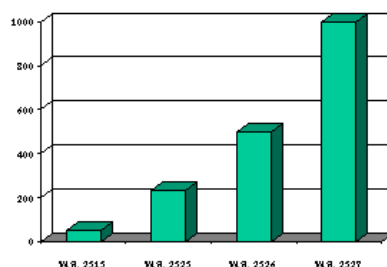
1. มหาวิทยาลัยยูทาห์
2. มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ซานตาบารา
3. มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ลอสแอนเจลิส
4. สถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด และขยายต่อไปเรื่อย ๆ เป็น 50 จุด ในปี

พ.ศ. 2515 จนเป็นหลายล้านแห่งทั่วโลกทีเดียว

งานหลักของเครือข่ายนี้ คือ การค้นคว้าและวิจัยทางทหาร ซึ่งอาศัยมาตรฐานการรับส่งข้อมูลเดียวกัน ที่เรียกว่า Network Control Protocol (NCP) ทำหน้าที่ควบคุมการรับส่งข้อมูล การตรวจสอบความผิดพลาดในการส่งข้อมูล และ ตัวกลางที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องเข้าด้วยกัน และมาตรฐานนี้ก็มีจุดอ่อนในการขยายระบบ จนต้องมีการพัฒนามาตรฐานใหม่

ในปี พ.ศ. 2525 ได้มีมาตรฐานใหม่ออกมา คือ Transmission Control Protocol/ Internet Protocol (TCP/ IP) อันเป็นก้าวสำคัญของอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมาตรฐานนี้ทำให้คอมพิวเตอร์ต่างชนิดกัน สามารถรับส่งข้อมูลไปมาระหว่างกันได้ เปรียบเสมือนเป็นหัวใจของอินเทอร์เน็ตเลยทีเดียว

### จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่ออินเทอร์เน็ต ในช่วงปี 2515 - 2527



ภาพที่ 1 แผนภูมิจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่ออินเทอร์เน็ตในช่วงปี 2515 - 2527

จากระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่มีอยู่ในยุคนั้น ไม่สามารถตอบสนองการสื่อสารได้ บริษัทเบลล์ (Bell) ได้ให้ทุนการศึกษาแก่ ห้องทดลองที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่ง ในสมัยต่อมา คือ

Bell's Lab ให้ทดลองสร้างระบบปฏิบัติการแห่งอนาคตของคนในยุคนั้น เดนนิส ริสซี และเคนเน็ท ทอมสัน ได้ออกแบบ และพัฒนาระบบที่มีชื่อว่า UNIX ขึ้น และแพร่หลายอย่างรวดเร็วพร้อม ๆ กับการแพร่หลายของระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากความสามารถ ในการสื่อสารของ UNIX และมีการนำ TCP/IP มาเป็นส่วนหนึ่งของระบบปฏิบัติการนี้ด้วย

ในปี พ.ศ. 2529 มูลนิธิวิทยาศาสตร์แห่งชาติ สหรัฐอเมริกา (National Science Foundation: NSF) ได้วางระบบเครือข่ายขึ้นมาอีกระบบหนึ่ง เรียกว่า NSFNet ซึ่งประกอบด้วย ซุปเปอร์คอมพิวเตอร์ 5 เครื่องใน 5 รัฐ เชื่อมต่อเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและค้นคว้าทาง วิทยาศาสตร์ และมีการใช้มาตรฐาน TCP/IP เป็นมาตรฐานหลักในการรับส่งข้อมูล ส่งผลให้การใช้งานเครือข่ายเป็นไปอย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 2 ภาพระบบเครือข่าย NSFNET

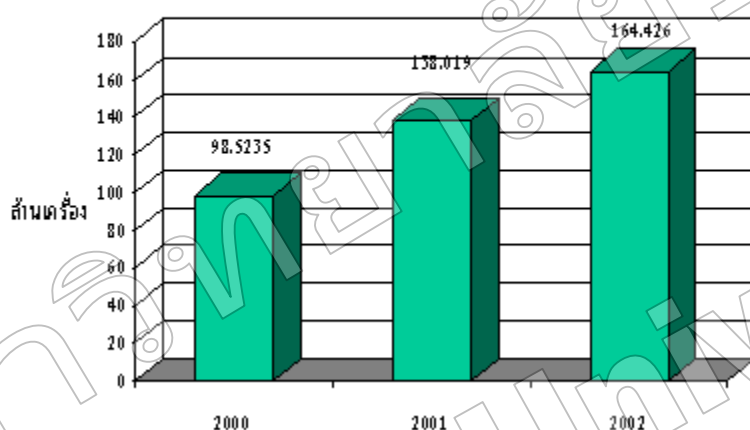
หลังจากนั้นก็ยังมีเครือข่ายอื่น ๆ เกิดขึ้นมาเช่น UUNET, UUCP, BitNet, CSNet เป็นต้น และต่อมาได้เชื่อมต่อกัน โดยมี NSFNet เป็นเครือข่ายหลัก ซึ่งเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของ เครือข่าย (Backbone)

ในปี พ.ศ. 2530 เครือข่าย ARPANET ได้รวมกับ NSFNET และลดบทบาทตัวเองลงมา เปลี่ยนไปใช้บทบาทของ NSFNet แทน และเลิกระบบ ARPANET ในปี พ.ศ. 2534

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ต เป็นการต่อโยงทางตรรกะ (Logic) ของระบบคอมพิวเตอร์นับ ล้าน ๆ เครื่อง และโยงกับระบบ Wide Area Network (WAN) ต่าง ๆ เช่น MILNET NSFNET CSNET BITNET หรือแม้แต่ เครือข่ายทางธุรกิจ เช่น IBMNET Compuserve Net และอื่น ๆ ภายใต้อินเทอร์เน็ต ที่มีชื่อว่า TCP/IP โดยที่ขนาดของเครือข่าย ครอบคลุมไปทั่วโลก รวมทั้ง ประเทศไทย และมีการขยายขอบเขตออกไปอย่างไม่หยุดยั้ง

สำหรับประเทศไทย เริ่มเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อเชื่อมโยงเพื่อส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับประเทศออสเตรเลีย ซึ่งทำให้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรก และในระยะเวลาเดียวกันนี้กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้มีโครงการที่จะเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยขึ้น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยก็ค่อย ๆ พัฒนาขึ้น

### การเติบโตของอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิการเติบโตของอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการนำเครือข่ายขนาดใหญ่ที่สุดของโลกที่มีการต่อเสมือนกับใยแมงมุม หรือ World Wide Web หรือเรียกย่อ ๆ ว่า WWW (มีการบัญญัติศัพท์ว่า เครือข่ายใยพิภพ) ในระบบนี้เราสามารถเปรียบเทียบอินเทอร์เน็ตได้ สองลักษณะคือ ลักษณะทางกายภาพ และทางตรรกะ ในทางกายภาพ (Physical) นั้น อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่รับอิทธิพลจาก เครือข่ายโทรศัพท์โดยตรง ในสหรัฐอเมริกา บริษัทที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางโทรศัพท์ เช่น MCI AT&T BELL เป็นต้น และอีกลักษณะหนึ่ง ที่เป็นความเด่นของระบบ คือ ลักษณะทางตรรกะ หรือ Logical Connection ที่เป็นเสมือนใยแมงมุม ครอบคลุมโลกไว้

### ประวัติอินเทอร์เน็ตไทย

การเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยมี จุดกำเนิดมาจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัย หรือที่เรียกว่า “แคมปัสเน็ตเวิร์ก” (Campus Network) เครือข่ายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

จนกระทั่งได้ เชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยสมบูรณ์ในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2535 พัฒนาการประเทศไทยได้เริ่มติดต่อกับอินเทอร์เน็ตโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมลล์ (E-mail) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยเริ่มที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นแห่งแรก และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ภายใต้วามร่วมมือระหว่างไทยและออสเตรเลียในช่วงเวลาต่อมา ในขณะที่นั้นยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อ แบบออนไลน์ (On-Line) หากแต่เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้วยอีเมลล์ โดยใช้ระบบ MSHnet และ UUCP โดยทางออสเตรเลียจะโทรศัพท์เชื่อมต่อเข้ามาสู่ระบบวันละ 2 ครั้ง ในปีถัดมาเนคเทค (NECTEC) ซึ่งอยู่ภายใต้ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน (ชื่อเดิมในขณะนั้น) ได้จัดสรรทุนดำเนินโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษา โดยแบ่งโครงการออกเป็น 2 ระยะ การดำเนินงานใน ระยะแรกเป็นการเชื่อมโยง 4 หน่วยงาน ได้แก่

1. กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ
  2. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  3. สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
  4. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ระยะที่สองเป็นการเชื่อมต่อสถาบันอุดมศึกษาที่เหลือ คือ
1. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  3. มหาวิทยาลัยมหิดล
  4. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
  5. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตธนบุรี
  6. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยา เขตพระนครเหนือ
  7. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
  8. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
  9. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2534 คณะทำงานของเนคเทคร่วมกับกลุ่มอาจารย์และ นักวิจัยจากสถาบันอุดมศึกษาได้ก่อตั้งกลุ่ม NEWgroup (NECTEC E-mail Working Group) เพื่อ ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยอีเมลล์โดยยังคงอาศัยสถาบัน เทคโนโลยีแห่งเอเชียเป็นทางออกสู่อินเทอร์เน็ตผ่านทางออสเตรเลีย ปี พ.ศ. 2538 รัฐบาลไทยได้ประกาศให้เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Year) เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูลใน ขณะเดียวกันก็มีการดำเนินการจัดวางเครือข่ายความเร็วสูง

โดยใช้ใยแก้วนำแสงเพื่อใช้เป็นสายสื่อสารไทยสาร เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2535 สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เช่าวงจร สื่อสารความเร็ว 9600 บิตต่อวินาที จากการสื่อสาร แห่งประเทศไทยเพื่อเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตที่ “บริษัท ยูยูเน็ตเทคโนโลยี ประเทศ สหรัฐอเมริกา” ภายใต้อัตนงกับเนคเทคในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันอุดม ศึกษาเพื่อร่วมใช้วงจรสื่อสาร จนกระทั่งในเดือนธันวาคมปีเดียวกันมีหน่วยงาน 6 แห่ง ที่เชื่อมต่อ แบบออนไลน์โดยสมบูรณ์ ได้แก่ เนคเทค จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เครือข่าย ที่ก่อตั้งมี ชื่อว่า “ไทยสาร” (Thai Social/ Scientific, Academic and Research Network: ThaiSARN) หรือ “ไทยสารอินเทอร์เน็ต” ในปี พ.ศ. 2536 เนคเทคได้เช่าวงจรสื่อสารความเร็ว 64 กิโลบิตต่อ วินาที จากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อ เพิ่มความสามารถในการขนส่งข้อมูล ทำให้ประเทศ ไทยมีวงจรสื่อสารระดับ ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ไทยสารอินเทอร์เน็ต 2 วงจร ในปัจจุบันวงจรเชื่อม ต่อไปยังต่างประเทศที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเนคเทคได้รับการปรับปรุงให้มีความเร็ว สูงขึ้นตามลำดับ นับตั้งแต่นั้นมาเครือข่ายไทยสารได้ขยายตัวกว้างขึ้น และมีหน่วยงานอื่นเชื่อมต่อ กับไทยสารอีกหลายแห่งในช่วงต่อ มากลุ่มสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย สำนักวิทยบริการ จุฬาฯ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้รวมตัว กันเพื่อแบ่งส่วนค่าใช้จ่ายวงจร สื่อสาร โดยเรียกชื่อกลุ่มว่า “ไทยเน็ต” (THAnet) สมาชิก ส่วนใหญ่ของไทยสาร คือ สถาบันอุดมศึกษา กับหน่วยงานราชการบางหน่วย งาน และเนคเทค ยังเปิดโอกาสให้กับบุคลากรของหน่วยงานราชการที่ยังไม่มีเครือข่ายภายในเป็นของตนเองมาขอใช้ บริการได้ แต่ทว่ายังมีกลุ่มผู้ที่ต้องการ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตอีกเป็นจำนวนมาก ทั้งบริษัทเอกชน และบุคคลทั่วไปซึ่ง ไม่สามารถใช้บริการ จากไทยสารอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้เพราะ ไทยสารเป็น เครือข่ายเพื่อการศึกษาและวิจัยที่ใช้เงินงบประมาณอุดหนุนจากรัฐภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย ด้านการสื่อสารจึงไม่สามารถให้บุคคลอื่นร่วมใช้เครือข่ายได้

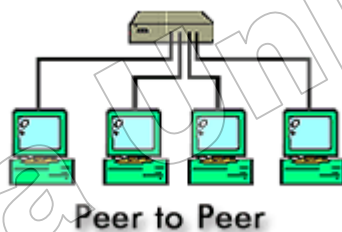
### ระบบเครือข่าย

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) คือ กลุ่มของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ถูกนำมาเชื่อมต่อกันผ่านอุปกรณ์ด้านการสื่อสารหรือสื่ออื่นใด ทำให้ผู้ใช้ในระบบ เครือข่ายสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนและใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครือข่ายร่วมกันได้



ภาพที่ 4 ภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)

ระบบเครือข่าย คือ การนำคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องมาต่อพ่วงกัน เพื่อใช้ในการสื่อสารถึงกัน ใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้ง ใช้อุปกรณ์ร่วมกัน ทำให้ประหยัดทรัพยากรในการใช้งาน เช่น เครื่องพิมพ์ ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น ระบบเครือข่าย ที่เป็นที่นิยมได้แก่ ระบบแลน (Local Area Network: LAN)



ภาพที่ 5 ภาพระบบเครือข่ายแบบ Peer to Peer

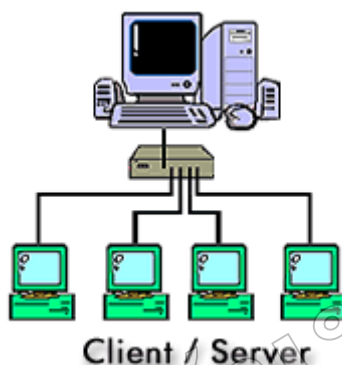
#### Peer to Peer

ระบบเครือข่ายแบบ Peer to Peer เป็นระบบเครือข่ายขนาดเล็ก เหมาะสำหรับหน่วยงานที่มีคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 10 เครื่อง ระบบ Peer to Peer นี้ คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง สามารถเข้าไปใช้ไฟล์ที่เก็บบนเครื่องไหนก็ได้ ซอฟต์แวร์ที่ใช้คือ Windows for Workgroups, Windows 95, 98, 2000 การติดตั้งเพียงแต่เพิ่มอุปกรณ์ที่เรียกว่า การ์ดแลนค์ ในแต่ละเครื่องคอมพิวเตอร์ และต่อสายแลนเข้าไปสู่อุปกรณ์ที่เป็นตัวกลาง ซึ่งเรียกว่า HUB

ข้อดีของการต่อแบบ Peer to Peer

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการต่อเครือข่ายแบบอื่น ๆ
2. สามารถแชร์ข้อมูล เครื่องพิมพ์ ของแต่ละเครื่องได้

### 3. ง่ายในการติดตั้ง และสามารถขยายต่อไปในอนาคตได้ดี



ภาพที่ 6 ภาพระบบเครือข่ายแบบ Client/ Server

#### Client/ Server

ระบบเครือข่ายแบบ Client/ Server มีคอมพิวเตอร์หลักเรียกว่า File Server ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเก็บข้อมูล ทำให้สะดวกในการบริหารข้อมูล File Server นี้จะต้องเปิดทิ้งไว้ห้ามปิดในระหว่างการใช้งาน ส่วนคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานทั่ว ๆ ไปเราเรียกว่าสถานีทำงาน หรือ Work Station สำหรับอุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดต่อบริการเครือข่าย คือ สายเคเบิล และการ์ดเครือข่าย ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมการไหล ของข้อมูล นอกจากนี้ยังต้องมีอุปกรณ์ที่เรียกว่า Hub ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในการกระจายสัญญาณไปตามสถานีทำงานต่าง ๆ

#### แนวคิดธุรกิจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การบริการระบบอินเทอร์เน็ต เป็นบริการอย่างหนึ่งที่เริ่มได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ และน่าจะมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นได้อีกมาก การบริการ อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องเป็นหน่วยงานหรือบริษัทที่ให้บริการ โดยได้รับการลงทุนร่วมกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การบริการอินเทอร์เน็ตจึงเป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินการแบบธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุด

ในฐานะผู้ใช้บริการและต้องการเลือกใช้บริการ ไอเอสพีที่ให้บริการดี จะได้คุ้มค่ากับการจ่ายที่ต้องจ่ายไป ดังนั้นการเลือกไอเอสพีจึงเป็นเรื่องที่ต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้คือ

สิ่งแรกที่ต้องพิจารณาคือราคา หรือค่าใช้จ่ายต่อเดือน เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือการส่งเสริมการขาย ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าไอเอสพี มีแพ็คเกจสำหรับการทดลอง โดยสามารถเข้ามา



ทดลอง เช่น ทดลองใช้เป็นเวลา 20 ชั่วโมง การทดลองด้วยวิธีการส่งเสริมการขายเป็นเรื่องที่น่าทดลอง เนื่องจากผู้ใช้งานจะได้พิจารณาตรวจสอบว่าการให้บริการไอเอสพีนี้เป็นอย่างไร มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลเพียงไรตรงกับความต้องการของเรามากน้อยเพียงใด

ไอเอสพีส่วนใหญ่กำหนดราคาค่าบริการไว้เป็นอัตราคงที่ต่อเดือน โดยมีเงื่อนไขการใช้งาน เช่น ให้ใช้ได้เพียงอีเมลล์อย่างเดียวหรือให้ดู ข้อมูลด้วย โดยยังกำหนดระยะเวลาในการให้ใช้งานปกติถ้าใช้รับส่งอีเมลล์อย่างเดียว เดือนหนึ่งใช้เพียงประมาณ 10 ชั่วโมงก็พอเพียงนอก จากนี้ บริษัทไอเอสพีต่าง ๆ มัก ใช้เงื่อนไขพิเศษเพื่อจูงใจ เช่น ระบบการให้ใช้ฟรีเพิ่มขึ้นจากการใช้ปกติ ให้พื้นที่เก็บข้อมูลในดิสก์มากกว่าปกติ รวมถึงการลดราคา ถ้ามีการชำระเงินล่วงหน้า เช่น ถ้าจ่ายล่วงหน้า 6 เดือนลดราคาให้อีก 10% เป็นต้น

ในส่วนของโมเด็ม ทางไอเอสพีควรมีช่องทางการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์ผ่านทางโมเด็มที่เพียงพอ สามารถรองรับการให้บริการ จากลูกค้าได้จำนวนมาก ถ้าหากจำนวนผู้ให้บริการมีมาก และหมายเลขโทรศัพท์ที่ต่อ โมเด็มมีน้อย การเรียกใช้ก็จะปรากฏสายไม่ว่างหรือไม่สะดวก เพราะต้องติดต่อหลายครั้ง

นอกจากนี้ควรพิจารณาแบ็ค โบนหรือที่เรียกว่า ทังก์ (Trunk) ของชุมสายโทรศัพท์ เพราะแบ็คโบนของโทรศัพท์สร้างข้อจำกัดไว้ได้ เช่น ไอเอสพีหมายเลขจำนวนถึง 800 เลขหมาย แต่ทั้งหมด 800 เลขหมาย อยู่ที่ชุมสายเดียว ถ้าขนาดของแบ็คโบนที่รองรับการใช้งานพร้อมกัน ขณะหนึ่งไม่ถึง 800 เลขหมายก็ไม่สามารถใช้งานพร้อมกันได้ เป็นต้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางโมเด็มได้พัฒนาไปมาก มีความเร็วสูงถึง 56 กิโลบิตต่อวินาที ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบว่า โมเด็มที่เราใช้เป็นโมเด็มประเภทใด ถ้าใช้แบบ 33.6 K ก็จะไม่มีปัญหา แต่หากว่าเราใช้ 56 K จะต้องใช้ ชนิดหรือมาตรฐานเดียวกัน เพราะมาตรฐานกลาง V.90 เป็นมาตรฐานที่เพิ่งออก บางไอเอสพียังคงใช้มาตรฐานเดิมอยู่ X.2, K56 flex หากใช้มาตรฐานต่างกัน ก็ไม่สามารถติดต่อใช้งาน ที่ความเร็ว 56 กิโลบิตได้

อย่างไรก็ตามจะต้องพิจารณาแนวโน้มการใช้งานที่ทางไอเอสพีจะปรับปรุงการให้ บริการ ด้วยเพราะไอเอสพีบางแห่งยังไม่มีโมเด็มแบบ 56 K คงใช้แต่เพียงแบบ 33.6 K แต่มีแผนจะใช้และถ้าจะนำมาใช้มาตรฐานอะไร ทรัพยากรที่ทำให้ใช้ทรัพยากรหมายถึง สถานีเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้เก็บข้อมูล ข่าวสาร เก็บจดหมายสถานีการเชื่อมต่อแบบเว็บ สถานีที่จะเชื่อมต่อแบบ PPP กับเครื่องของเรา หรือ แบบ SLIP หากสถานีบริการนี้มีประสิทธิภาพ ความเร็วในการทำงานสูงก็จะทำให้การใช้งาน และการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความเร็วในการทำงานบางไอเอสพีอาจจะให้เราต่อเข้าเซิร์ฟเวอร์เพื่อเปิดจดหมายและดูข้อมูลแบบ เวิลด์ ไวด์ เว็บ เท่านั้น บางไอเอสพีให้ใช้เซิร์ฟเวอร์แบบยูนิคซ์ที่เราสามารถใช้คำสั่ง Telnet ไปยังเครื่องต่าง ๆ ได้ บางไอเอสพีให้ใช้อ่าน

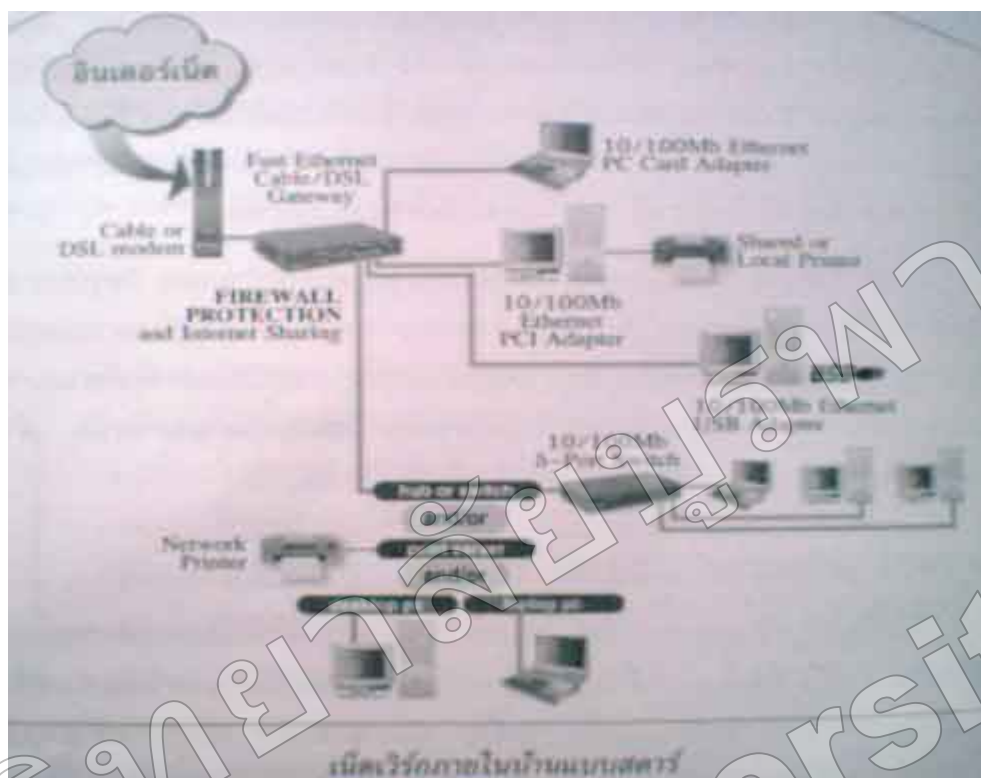
จดหมายโดยใช้โปรโตคอล POP3 สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจ และเตรียมการเพื่อความสะดวกรวดของการใช้งานของเราเป็นอย่างไร เรามีความต้องการในการใช้งานอะไรบ้าง และที่สำคัญคือมีความคล่องตัวต่อการใช้งานเพียงไร การสนับสนุนเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งเพราะปัญหาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเนี่ยย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เช่นการเซตอัพระบบการติดต่อระบบแล้วเกิดปัญหา เมื่อเกิดปัญหาเหล่านี้แล้วจะต้องหาผู้รู้ให้คำปรึกษา วิธีที่ดีที่สุดคือ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคที่ทางบริษัทไอเอสพีจัดไว้ให้ วิธีการทดสอบฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของไอเอสพีอาจทำได้ด้วยการซื้อชุดติดต่ออินเทอร์เน็ตที่มีขายมาลองใช้ดูก่อน เมื่อพบปัญหาลองโทรศัพท์ติดต่อสอบถามฝ่ายให้คำปรึกษาว่าฝ่ายนี้ช่วยเหลือเราได้ดีเพียงไร การให้คำแนะนำในเรื่องนี้เป็นสิ่งที่ต้องได้รับการดำเนินการอย่างทันทีและถูกต้อง เพื่อว่าผู้ใช้งานจะได้ไม่มีปัญหา ในการใช้งานในอนาคตต่อไป

สายเชื่อมโยงออกต่างประเทศ ข้อพิจารณาอีกประการหนึ่งคือ เมื่อผู้ใช้ต้องการข้อมูล เช่น คู่มือลบนเน็ตเวิร์ค เวิร์ด เวย์ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลในต่างประเทศ ส่วนของสายเชื่อมโยงไปต่างประเทศเป็นส่วนที่มีราคาแพงที่สุดส่วนหนึ่ง ดังนั้นบริษัทไอเอสพีทั่วไปจึงจำกัดขนาดแถบกว้าง (Bandwidth) ของสายเชื่อมโยงนี้ ถ้าแถบกว้างมาก เช่น ขนาด 4 Mbit ย่อมดีกว่า 2 Mbit แต่ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นกับจำนวนผู้ใช้ทั้งหมดด้วย

หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของไอเอสพีจึงต้องนำข้อมูลหลายอย่างนี้มาตัดสินใจ อย่างไรก็ดี อาจใช้วิธีการทดลองเพียง 3 เดือน หรือ 6 เดือนก่อน หากมีปัญหาที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ถ้าพอใจก็จะต่ออายุการใช้งานให้ยาวขึ้น อย่างไรก็ดีตามการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ทางเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ด้วย เพื่อว่าเราจะได้ช่วยตัวเองและสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้คุ้มค่าเงินที่ลงทุนไปมาก

ระบบเครือข่ายธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Ethernet) แบบสตาร์ วิธีนี้ก็คือการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบสตาร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบนี้นิยมใช้ในบริษัทหรือตามร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ทั่ว ๆ ไป ถ้านำมาใช้ในบ้านก็ไม่ผิด เนื่องจากราคาอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็น Hub/Switch การ์ดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสายยูทีพี ในปัจจุบันค่อนข้างถูกในขณะที่ความเร็วในการรับส่งข้อมูลมากถึง 100 Mbps (จริง ๆ ในปัจจุบันได้ถึง 1000 Mbps แต่อุปกรณ์ยังราคาแพงอยู่) ซึ่งเพียงพอต่อการเล่นเกมผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างสบายวิธีนี้พวกร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ นำไปใช้เป็นสูตรสำเร็จในการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในร้านกันถ้วนหน้า

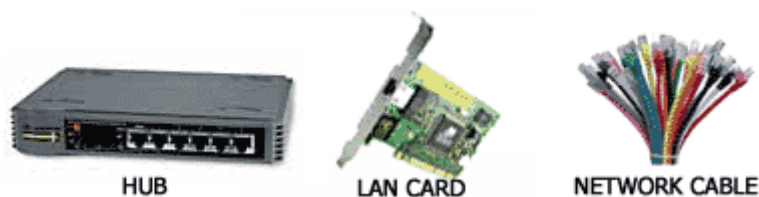


ภาพที่ 7 ระบบเครือข่ายแบบระบบ LAN แบบบัส

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Ethernet) แบบบัสระบบเครือข่ายแบบนี้ก็คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัส ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบนี้ไม่ต้องมี Hub/ Switch แต่สายที่ใช้จะต้องเป็นสายที่เรียกว่า สายโคแอกเชียล (Coaxial) และการ์ดแลนดที่ใช้ต้องเป็นแบบ BNC ซึ่งจะทำให้ความเร็วได้สูงสุด 10 Mbps

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ คือธุรกิจการให้บริการตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet Check Email) หรือแม้แต่นำมาเล่นเกมออนไลน์ ซึ่งเป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน เนื่องจากการลงทุนที่ไม่สูง ทั้งนี้จากแนวโน้มการใช้งาน อินเทอร์เน็ตยังเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และที่สำคัญอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งความรู้ต่าง ๆ มากมาย และประกอบกับคนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ใช้กันในรอบครัว

การทำอินเทอร์เน็ตคาเฟ่จริง ๆ แล้ว ไม่ยากขอให้มีการเสถียรเรื่องเงินทุนก็ไม่มากนัก และนอกจากนี้ก็ยังมียุทธศาสตร์คอมพิวเตอร์หลายราย ให้บริการจัดตั้ง อินเทอร์เน็ตคาเฟ่แบบครบวงจร หมายถึงจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และติดตั้งให้จนเสร็จสิ้น สำหรับการจัดทำอินเทอร์เน็ตคาเฟ่พอสรุปรายละเอียดอุปกรณ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 8 ภาพอุปกรณ์ที่ใช้ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ได้แก่ ฮับ, การ์ดแลน, การ์ดเน็ตเวิร์ค

1. คอมพิวเตอร์ ควรใช้เครื่องที่ค่อนข้างทันสมัย (Update) ที่สุด เพื่อสำหรับไว้ในอนาคต
2. เครื่องพิมพ์ อาจใช้เป็นเครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser) สำหรับพิมพ์รายงาน หรือเอกสาร  
ทั่ว ๆ ไป

3. แผงวงจรเครือข่าย (Network Card) เรียกอีกอย่างได้ Network Interface Card (NIC) บางท่านอาจเรียก Network Adapter แต่ความหมายจริง ๆ ก็เหมือนกัน นั่นคือ เป็นแผงวงจรที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบเดียวกัน การ์ดแลนรุ่นเก่าจะเป็นแบบ ISA (I-SA Bus) ต้องเสียบเข้ากับช่อง หรือ Slot แบบ ISA (16 bits) สีน้าตาลเข้ม ส่วนอีกแบบหนึ่งคือ PCI ซึ่งต้องเสียบเข้ากับช่อง หรือ Slot PCI (32 bits) สีขาวหรือสีไข่ไก่ ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นแบบ PCI ทั้งหมด ส่วนเรื่องความเร็วสามารถเลือกได้ทั้ง 10 Mbps, 100 Mbps หรือ 10/ 100 Mpbs สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้เลือกที่ความเร็ว 10 Mbps

4. สายสัญญาณ (Network Cable) เป็นสายสัญญาณที่ใช้เชื่อมต่อในระบบแลน ประเภทของสายสัญญาณสามารถแบ่งออกได้เป็น

4.1 สายโคแอกเชียล มี 2 ชนิดคือ แบบหนา (Thick Coaxial) และบาง (Thin Coaxial)

4.2 สายเกลียวคู่ (Twisted Pair) มี 2 ชนิด เช่นเดียวกัน คือ STP (Sheild Twisted Pair)

และ UTP (Unsheild Twisted Pair)

สำหรับสายที่นิยมใช้ในทำอินเทอร์เน็ตคาเฟ่คือ ยูทีพีซึ่งมีแบบ Catagory 3 (CAT 3) (อีกแบบหนึ่งคือ Catagory 5 (CAT 5) ซึ่งรองรับความเร็วสูงกว่า) สำหรับหัวสายที่ใช้ในการต่อเรียกว่า RJ45 ซึ่งมีหน้าตาเหมือนกับหัวสายโทรศัพท์แต่จะมีขนาดใหญ่กว่า (ยี่ห้อของสายแลนที่เป็นที่นิยมคือ AMP)

อุปกรณ์ในการกระจายสัญญาณ (Hub)

อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการกระจายสัญญาณ มีหลายขนาด เช่น 5 Port, 8 Port, 16 Port, 24 Port เป็นต้น ความเร็วก็เลือกได้ที่ 10 Mbps, 100 Mpbs, 10/ 100 Mpbs เช่นเดียวกับการ์ดแลน โดยปกติความยาวในการต่อฮับจะมีความยาวไม่เกิน 100 เมตร (สายยูทีพี)

โมเด็ม (Modem) เป็นอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปัจจุบันควรเลือกที่ความเร็ว 56 Kbps (Kilobyte Per Second: Kbps)

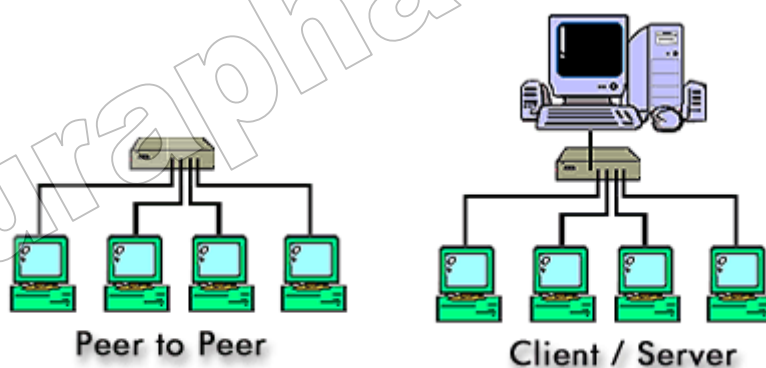
พอกซี่ ซอร์ฟแวร์ (Proxy Software)

1. ซอร์ฟแวร์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ Microsoft Proxy, WinGate เป็นต้น หรืออาจใช้เป็นฮาร์ดแวร์ก็ได้

2. ฮาร์ดแวร์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ WebRamp (การทำ Sharing โดยใช้ Hardware จะดีกว่า เนื่องจากเวลามีปัญหา จะไม่เสียหายทั้งระบบ) สำหรับฮาร์ดแวร์บางยี่ห้อ จะมี Modem ให้ในตัว

โปรแกรมการใช้งาน ส่วนใหญ่ เช่น Email, ICQ, Pirch, Microsoft Chat หรือแม้แต่โปรแกรมเบราเซอร์ (Browser) เช่น Microsoft Internet Explore, Netscape, Opera ก็เป็นโปรแกรมแจกฟรี สามารถเลือกดาวน์โหลดได้ทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเราก็ไม่จำเป็นต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

ขั้นตอนการจัดทำ คือ นำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกัน โดยผ่านแผงวงจรเครือข่ายต่อกับเครือข่ายสายเคเบิล และเข้าสู่อุปกรณ์ในการกระจายสัญญาณ จากนั้นเชื่อมระบบโทรศัพท์ผ่านโมเด็มไปยัง ISP โดยผ่านตัวบริการแทนที่นี้ เครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ที่ต่ออุปกรณ์ในการกระจายสัญญาณก็จะสามารถเล่นอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่ต้องเครื่องคอมพิวเตอร์เกิน 5 ชุด (การต่อแบบนี้จะเสียค่าใช้จ่ายเพียง 1 Account เท่านั้น)



ภาพที่ 9 ภาพการเชื่อมต่อกัน โดยผ่านเครือข่ายแผงวงจร โดยใช้การเชื่อมต่อแบบ Peer to Peer และ Client/ Server

ขั้นตอนการติดตั้งเครือข่ายแผลงวงจร

1. ปิดสวิทช์คอมพิวเตอร์
2. เปิดฝาเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำเครือข่ายแผลงวงจรเสียบกับ Slot ของคอมพิวเตอร์
4. เปิดสวิทช์ เข้า Windows
5. ปกติ Windows จะเรียกให้ใส่ Driver ของพื้นที่แผลงจรอัตโนมัติ
6. ใส่แผ่น Driver ของเครือข่ายแผลงวงจรใน Drive A:
7. ทำตามขั้นตอนจนเสร็จ และ Restart เครื่องใหม่

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรม

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมหลายท่าน ซึ่งขอนำมาสังเขป ดังนี้

Bandura (1977) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ ความรู้ความเข้าใจ หรือความเชื่อของบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการกระทำ

พะยอม สิงห์เสน่ห์ (2525) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ ผลรวมของการสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก

ชูดา จิตพิทักษ์ (2525) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การกระทำของมนุษย์นั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏภายนอก แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยมที่ยึดถือเป็นหลักการประเมินสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติ หรือเจตคติ ที่เขามีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น ความเชื่อ รสนิยมและสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การกระทำต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้น จะเกิดจากการรู้ตัว หรือไม่รู้ตัวของผู้กระทำ และอาจสังเกตเห็นได้ หรือสังเกตไม่ได้จากผู้อื่น

ประภัสสร กระจมุต และ โสภา ชูพิกุลชัย (2517) ได้ให้คำจำกัดความสอดคล้องกันคือ การแสดงออก การกระทำใด ๆ ที่ผู้อื่นสังเกตได้ เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ พุดคุย เป็นต้น

จากหลาย ๆ ความหมายของพฤติกรรมนี้ สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม คือ การกระทำได้ที่สังเกตได้ กล่าวคือ พฤติกรรมที่แสดงออก และการกระทำ ๆ ที่สังเกตไม่ได้ คือ พฤติกรรมภายใน

## กระบวนการเกิดพฤติกรรม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการเกิดพฤติกรรม 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่รับข่าวสารจากสภาพแวดล้อมโดยผ่านระบบประสาทสัมผัส กระบวนการจึงรวมความรู้สึก (Sensation) ด้วย

2. กระบวนการรู้ (Cognitive) คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตที่รวมการเรียนรู้ การจำ การคิด กระบวนการทางจิตดังกล่าวย่อมรวมถึงการพัฒนาด้วยกระบวนการรู้จึงเป็นกระบวนการทางปัญญาพร้อมกันในกระบวนการรับรู้และกระบวนการรู้นี้เกิดการตอบสนองทางด้านอารมณ์ เกิดกระบวนการทางอารมณ์ (Effect) ทั้งกระบวนการรับรู้ กระบวนการรู้และกระบวนการทางอารมณ์ เป็นพฤติกรรมภายใน

3. กระบวนการการเกิดพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม (Spatial Behavior) คือ กระบวนการที่บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมผ่านการกระทำสังเกตได้จากภายนอก เป็นพฤติกรรมภายนอก

กระบวนการอื่น ๆ ทางสังคมที่ทำให้เกิดพฤติกรรม แบ่งออกเป็นสองประเด็นคือ

1. สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) ลักษณะนิสัยของบุคคล คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริงอยู่ แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมนี้จะเป็นอย่างไรก็ได้ เช่น อาหาร เสียงปืน คำสบประมาท หนังสือ ความหิว เช่น ถ้าเราเดินไปตามถนนแล้วได้ยินเสียงปืนดังปัง เราก็จะหันไปทางที่มาของเสียงปืนนั้น จึงเป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมการเหลียวไปมองแล้ว ถ้าเห็นคนยืนอยู่แล้ว กำลังยกปืนมาทางเรา เราก็อาจตะโกนหรือนอนราบหรือวิ่งหนีโดนเร็ว ปืนและชายนั้นจึงเป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมที่ทำให้เราวิ่งหนี หรือ กระโดดราบลงกับพื้นนั่นเอง (ซูด้า จิตพิทักษ์, 2525, หน้า 72)

2. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นคว้า การซื้อ การใช้ในการประเมินผล และการใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร เงิน เวลา บุคลากร และอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า ซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาลินค้าที่เขาจะทำการเสนอขายนั้นว่าใครคือลูกค้า (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมจึงซื้อ

(Why) ซื่ออย่างไร (How) ซื่อเมื่อไหร่ (When) ซื่อที่ไหน (Where) ซื่อและซื่อบ่อยครั้งเพียงใด (How often) รวมทั้งศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื่อ (Who) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 3)

การใช้คำถาม Who, What, Why, When, Where และ How จะทำให้สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ง่ายและคำตอบที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อนักการตลาดในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

ทฤษฎีการกระตุ้นและการตอบสนอง (Stimulus – Response Theory: S–R Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ทัศนิตานนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2538, หน้า 68–83) เป็นการศึกษาถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ แล้วจึงเกิดการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจ ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น อาจเกิดขึ้นเองภายในร่างกาย เช่น ความหิว และเกิดจากภายนอกในร่างกายอัน ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งหมายถึงสิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ที่สวยงาม การกำหนดราคาที่เหมาะสมรวมถึงการส่งเสริมการตลาด เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจต้องพยายามสร้างสิ่งกระตุ้นทางการตลาดเหล่านี้ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ นอกจากสิ่งกระตุ้นที่กล่าวแล้วยังมีสิ่งกระตุ้นภายนอกอื่น ๆ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ ภูมิหาย เทคโนโลยีและวัฒนธรรม เป็นต้น ที่ก่อให้เกิดความต้องการซื้อขึ้น

2. กล่องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) จะเป็นตัวได้รับสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะรับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยพบว่าผู้ซื้อจะมีกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงความต้องการหรือรับรู้ปัญหา ซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายใน และภายนอกร่างกายดังกล่าวแล้ว

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น ซึ่งแหล่งข้อมูลของผู้บริโภค ได้แก่ แหล่งบุคคล คือ ครอบครัว เพื่อนบ้าน ฯลฯ แหล่งการค้า ได้แก่ สื่อโฆษณา พนักงานขาย การแสดงสินค้า ฯลฯ แหล่งชุมชน คือ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ และแหล่งทดลอง ได้แก่ หน่วยงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งการทราบถึงแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค จะช่วยให้ผู้ขายให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง



ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก โดยผู้บริโภคจะทำการประเมินผลจากข้อมูลที่ได้ โดยมีแนวคิด คือ ผู้บริโภคจะพิจารณาคูณสมบัติของผู้ผลิต แต่ผู้บริโภคจะมีการให้น้ำหนักความสำคัญของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ต่างกัน ผู้บริโภคจะมีความเชื่อถือเกี่ยวกับตราหือสินค้า ซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ของผู้บริโภคและความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ นอกจากนั้นผู้บริโภคจะมีทัศนคติในการเลือกตราผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตราต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจ เมื่อได้รับประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ มาแล้ว ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด

ขั้นที่ 5 ความรู้สึกภายหลังการซื้อ โดยหากได้มีการซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์แล้ว ถ้าผู้บริโภคพอใจจะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อในประเด็นต่าง ๆ คือ การเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกเวลาในการซื้อ และการเลือกปริมาณการซื้อ ซึ่งหากผู้ประกอบการธุรกิจสามารถทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือมีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค จะทำให้เราสามารถนำไปปรับปรุงแนวทางหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีดังนี้

ชาติรส การะเวก (2544, หน้า 35-99) ได้ศึกษาพฤติกรรมและจุดมุ่งหมายการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 2.35 – 3.01 ได้รับเงินประจำเดือน ๆ ละ 3,000–5,000 บาท มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง โดยใช้บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่ตนศึกษาอยู่ ได้รับความรู้จากอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการศึกษาด้วยตนเอง โดยมากใช้อินเทอร์เน็ตตามลำพัง และเปิดรับเนื้อหาด้านความบันเทิงจากเว็บไซต์ ใช้เน็ตด้านการศึกษา เพื่อติดตามกำหนดการและข่าวสารของสถานศึกษา ใช้ด้านธุรกิจส่วนตัว เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายและติดต่อกับคนรู้จัก

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ได้ศึกษาสภาพความต้องการ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ประเภทบริการระบบเครือข่ายที่อาจารย์และนิสิต นักศึกษาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาน้อยที่สุด คือการสืบค้นหาข้อมูลแบบเว็ลด์

ไวด์เว็บ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และการขอเข้าใช้เครื่อง ระยะเวลา ตามลำดับ

จิรัชญา เกาทอง (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อ ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ความยากง่ายในการติดต่อกับเครื่องแม่ข่าย และประเภทเว็บไซต์ที่ใช้ประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คือ อาชีพ ระดับการศึกษา การเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำ ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต

สุวัฒนา ปัทมดิษฐ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 39 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ Chi-Square ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตดังต่อไปนี้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้ใน ช่วง 1-6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการสืบค้นข้อมูล 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ การสนทนาออนไลน์ใช้งาน 1-3 ครั้งต่อเดือน และการโอนถ่ายข้อมูล 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนการใช้งานการซื้อสินค้าและโทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานเลย ในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) พบว่า ปัจจัยค่าบริการ ความเร็วของระบบการโทร โพรโมชัน และความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดถึง 4 ปัจจัย ได้แก่ ค่าบริการ โพรโมชัน พิเศษ การบริการเสริม และความเร็วระบบ ส่วนการศึกษาและระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดเพียงปัจจัยเดียว คือ ความเร็วระบบ และเมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้น พบว่า ปัจจัยด้านความเร็วระบบมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ใจศราญา ชินะโชติ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการประเภทสมาชิกส่วนบุคคล มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการประเภทสมาชิกส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติที่วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ศึกษา คือ ไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และวัดระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ได้โดยใช้คราเมอร์วี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสามารถในการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ และการเชื่อมต่อเข้าเครื่องแม่ข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย โดยเมื่อวัดระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สัมพันธ์กับอุปสงค์การใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เป็นอันดับแรก คือ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อันดับสองคือ ความสามารถในการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ และอันดับสามคือ การเชื่อมต่อเข้าเครื่องแม่ข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

สรุปจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนี้ ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ ความล่าช้าการเข้าไปในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความขัดข้องของระบบอินเทอร์เน็ต นักศึกษาไม่ทราบวิธีการใช้อินเทอร์เน็ต บุคลากรในการให้คำแนะนำปรึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษาไม่มีเวลาที่จะมาใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษาอ่านภาษาอังกฤษไม่ได้ นักศึกษาไม่รู้แหล่งการสืบค้น ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวในการใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยากในการขอใช้อินเทอร์เน็ต และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

รัชชัย เจนประกอบกิจ (2524) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต” ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ซึ่งจะใช้ประโยชน์จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งรวบรวมความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตพบ คือ สายสัญญาณหลุดบ่อย การส่งข้อมูลล่าช้า การติดต่อไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ ทำได้ยาก หรือต้องใช้เวลาานาน รายได้ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติทางด้านความเหมาะสมของราคา ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จะเห็นได้ว่าค่าใช้อินเทอร์เน็ตสูงเกินไปมากที่สุด ระดับการศึกษานุปริญญา-ปริญญาตรี จะใช้งานเฉลี่ยวันละ 1 ครั้ง

ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ (12 พฤษภาคม 2544) ได้สำรวจเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยรุ่น” โดยใช้วิธีการสำรวจภาคสนาม สัมภาษณ์นักเรียน นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับประถมศึกษามัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ช่วงอายุระหว่าง 16-18 ปี โดยส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตที่ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ปริมาณในการใช้สัปดาห์ละ 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 1-3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และเล่นอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง หรือเล่นเกมสัปดาห์จำนวนมากที่สุด

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เอกสารและงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้บริโภคมีค่านิยม มีทัศนคติต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

เอแบคโพลล์ (2550) ทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กรณีซึ่งศึกษาประชาชนทั่วไปอายุ 15 – 24 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,303 ตัวอย่าง พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 94.8 ยังเป็นนักเรียน/ นักศึกษาอยู่ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 5.2 เท่านั้น ที่ระบุว่าสำเร็จการศึกษาแล้ว โดยร้อยละ 65.9 ระบุพักอาศัยอยู่กับ พ่อ- แม่ ร้อยละ 22.2 พักอาศัยอยู่ตามลำพัง ร้อยละ 10.5 พักอาศัยอยู่กับญาติ/ เพื่อนพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.4 ระบุเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อช่วงอายุ 13 – 15 ปี และเมื่อสอบถามถึงจุดประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าร้อยละ 90.0 ระบุใช้เพื่อค้นหาข้อมูล ความรู้ ร้อยละ 53.9 ระบุเล่นเกมออนไลน์ ร้อยละ 50.9 ระบุคุยผ่านทางโปรแกรม (เช่น MSN Yahoo ICQ) ร้อยละ 50.0 ระบุดาวน์โหลดเพลง/ ภาพยนตร์ และร้อยละ 49.3 ระบุติดตามข่าวสารประเภทบันเทิง ดารา ตามลำดับประเด็นสำคัญที่น่าพิจารณา คือ ตัวอย่างประมาณ 2 ใน 3 คือร้อยละ 62.6 ระบุเคยดูภาพโป๊/ เว็บโป๊ทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ประมาณ 1 ใน 3 คือร้อยละ 37.4 ระบุไม่เคยดู และเมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เคยคุยในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ตนั้นพบว่า ร้อยละ 14.5 ระบุเคยมีเพศสัมพันธ์กับคนที่รู้จักทางอินเทอร์เน็ตนั้นพบว่า ร้อยละ 47.4 ระบุเพศสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 28.6 ระบุไม่เต็มใจ และพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.2 ระบุเคยพูดคุยมูลเหตุกับคนที่รู้จักทางอินเทอร์เน็ต เป็นบางครั้ง สำหรับประสบการณ์ในการเข้าเว็บไซต์ที่มีเนื้อหารุนแรงนั้นพบว่า ร้อยละ 31.5 ระบุเคยเข้าเว็บไซต์ลักษณะดังกล่าว

ปนิพรรณ จันทรนิภา (2545) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จากการวิจัย พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชลกันยานุกูล โรงเรียนชล

ราษฎรอำรุง โรงเรียนชลบุรีสุขขบท การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ โดย กลุ่มตัวอย่าง 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชุดสำรวจข้อมูล พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย การนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลของการวิจัยจะนำเสนอข้อมูลในรูปของการพรรณนาความ และตารางข้อมูลที่ใช้ในการประมวลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้การหาค่า t-test และ F-test ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา 1. นักเรียนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง ซึ่งทางอาจารย์หรือโรงเรียนควรมีมาตรการส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตไปในทางการศึกษามากขึ้น เรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากตำราเรียน 2. นักเรียนส่วนใหญ่เท่าที่ให้การสังเกต ใช้อินเทอร์เน็ตไปในทางไม่มีสาระมาก เช่น การเล่นเกม ไอซีคิว แชต เป็นการคุยกันระหว่างชายหญิงวัยรุ่นซึ่งไม่มีประโยชน์ทางการศึกษาเลย การพิมพ์คำสนทนาที่หยาบคาย เช่น คำก่ียวพาวาสี คำสบถ การพิมพ์คำสนทนาเกี่ยวกับเซ็กซ์ เช่น การพูดสองแง่สองง่าม การเข้าไปดูวิดีโอเรตเอ็กซ์ และบางครั้งทำตนเป็นแฮกเกอร์เข้าไปแทรกแซงการปฏิบัติงานของเครื่อง การปรับแก้ข้อมูล 3. แนวทางการป้องกันและแก้ไข ควรจะเริ่มต้นตั้งแต่ครอบครัวที่บิดามารดา จะต้องเป็นผู้ชี้แนะ และควบคุมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ส่วนนักเรียนเองก็ควรที่จะประพฤติตนอย่างเหมาะสม เลือคบเพื่อนที่ดีในสถาบัน การศึกษาก็ควรจะมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ถูกต้อง ผู้บริหารและคณาจารย์ในสถาบันจะต้องสอดส่องดูแลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนอย่างทั่วถึง มีระบบป้องกันการสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย อีกทั้งรัฐบาลก็ควรจะมีกฎหมายควบคุมอย่างรัดกุมในองค์กรของรัฐและธุรกิจภาคเอกชน

ศรีศักดิ์ จามรมาน (2543) กล่าวถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของจีน โดยได้สำรวจอัตราผู้ใช้ บริการอินเทอร์เน็ตพบว่า ในจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ผู้หญิงมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 21 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2543 มาเป็นร้อยละ 25 ในช่วงกลางปี ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาว และมักใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการหาข่าวสาร การหางาน การซื้อขายหุ้น การหาแหล่งท่องเที่ยว และการดูเว็บไซต์เกี่ยวกับสุขภาพ