

บทที่ 2

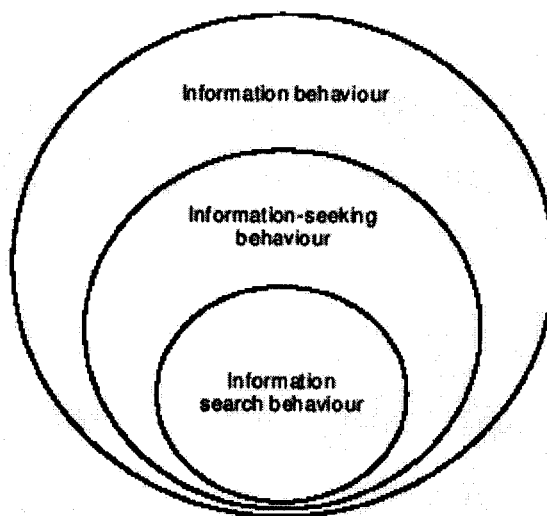
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องขอนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
3. จริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

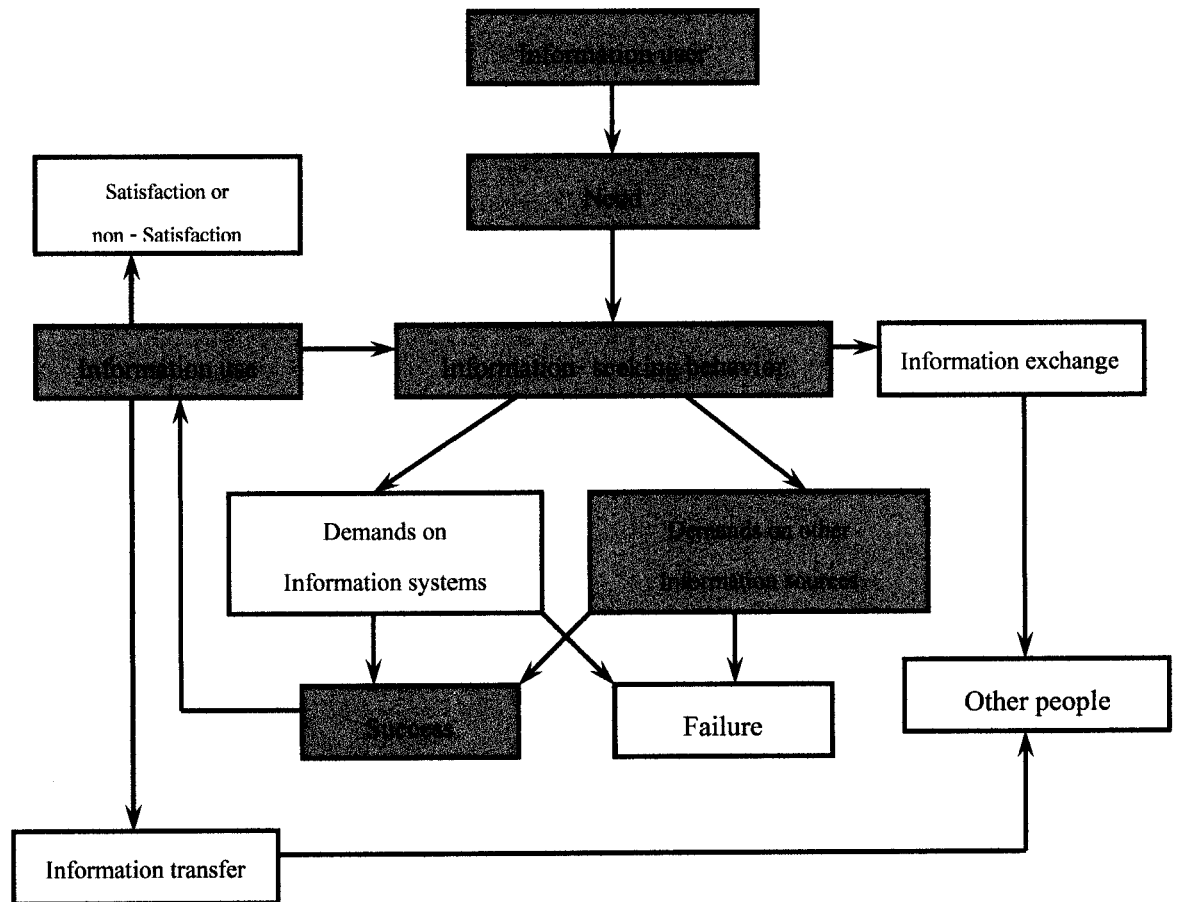
พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet use behaviors) เป็นการกระทำหรือกิจกรรมที่ผู้ใช้งานดำเนินการเพื่อให้ได้สารสนเทศ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเริ่มขึ้น เมื่อบุคคลพบว่าตนเองต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ และใช้สารสนเทศนั้น (พิมพ์รพีไพรสมิทธิ์ 2533: 72) เมื่อผู้ใช้ตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศก็แสดงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้ทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสาร ที่จะตอบสนองความต้องการของตนซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา
สารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

ที่มา: Wilson, T.D. (1999). "A Nested Model of the Information Seeking and Information
Searching Research Areas." *Journal of Documentation*. 55, 3 (June) : 263

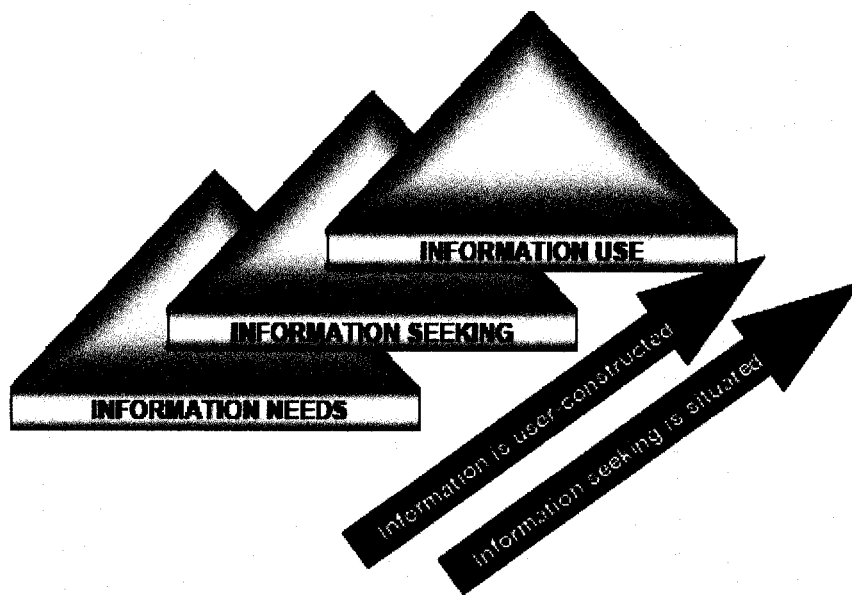
ภาพที่ 2.1 แสดงแนวคิดของวิลสัน ประกอบด้วยแนวคิด 3 แนวคิดที่ซ้อนและสัมพันธ์กันของพฤติกรรมสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อยคือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Information Searching Behavior) เป็นรูปแบบหนึ่งของการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งผู้ค้นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับระบบค้นคืนสารสนเทศในสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545: 111) พฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ เกิดขึ้นบุคคลหรือผู้ใช้สารสนเทศตระหนักว่าตนเองมีความต้องการ สารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในสถานการณ์ต่างๆ คือการนำสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ การนำ สารสนเทศมาใช้อธิบายคำตอบ การนำสารสนเทศมาใช้ในการค้นหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ การนำสารสนเทศ มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา และนำสารสนเทศมาใช้ในการสร้างความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Chen and Hernon, 1982: 9) และหลังจากการแสวงหาสารสนเทศเป็นการนำสารสนเทศมาใช้ และประเมินผล การใช้สารสนเทศนั้นว่าสารสนเทศสามารถตอบสนองความต้องการได้ เนื่องจากสามารถนำมลด ความไม่รู้ ความไม่แน่ใจ ตอบปัญหาในสิ่งที่สงสัย หรือคำถามได้ จะทำให้การแสวงหาสารสนเทศ สิ้นสุดลง (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532)



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน

ที่มา: Wilson, T.D. (1999). "A Nested Model of the Information Seeking and Information Searching Research Areas" *Journal of Documentation*. 55, 3 (June) : 263 Retrieved June 10, 2006, from <http://www.informatik.gu.se/~dixi/BISON/resources/wilson.1999.pdf>

มีนักวิชาการหลายท่านได้พัฒนาตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศและแบบที่นำมาใช้ในการวิจัยนี้คือ ตัวแบบของพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสันตามภาพที่ 2.2 เมื่อผู้ใช้สารสนเทศตระหนักว่าตนเองต้องการสารสนเทศจะแสดงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในหลายรูปแบบ เกิดความต้องการระบบสารสนเทศ หรือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้อาจประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ถ้าประสบความสำเร็จก็นำมาสู่การใช้ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เมื่อมีการใช้ก็มีการถ่ายโอนสารสนเทศ ไปสู่บุคคลอื่นต่อไป



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศและ การใช้
สารสนเทศ

ที่มา: Choo, C. W, Detlor, B. and Turnbull, D. (2000). *Web Work : Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*. Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic Publishers. Retrieved May 13, 2006, from <http://choo.tis.utoronto.ca/fis/courses/lis1325/QuestionNego.pdf>

ความต้องการสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศดังภาพที่ 2.3 การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมที่กระทำเพื่อนำสารสนเทศที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้เกิดความต้องการแล้วแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการและได้รับสารสนเทศนั้นแล้ว การใช้สารสนเทศอาจทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้เองว่าจะตัดสินใจคุณค่าและประเมินสารสนเทศไปในทางใด นอกจากนี้การใช้สารสนเทศยังมีผลต่อความต้องการสารสนเทศในครั้งต่อไปอีกด้วย กล่าวคือหากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศ ก็จะทำให้ยิ่งตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศนั้นมากยิ่งขึ้น

การใช้สารสนเทศ มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ดังนี้ (King and King 1979 อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธิ์ 2530: 56-57)

1. การใช้เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ แก้ปัญหาประจำวันในเรื่องเกี่ยวกับทางเดินอาหาร ความปลอดภัย เพื่อรู้ข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบันเพื่อความบันเทิง นันทนาการ

2. การใช้เพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ เพื่อรู้ข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง นันทนาการ เพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะชน

3. การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ บุคคลทั่วไปจะต้องมีการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องและชีวิต เพื่อตนเองเป็นผู้รอบรู้โดยการแสวงหาสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

4. การใช้เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน ลักษณะอาชีพเป็นตัวกำหนดการใช้สารสนเทศเพื่อการทำงาน เช่น นักวิจัยค้นคว้าสารสนเทศ แสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานตลอดเวลา

5. การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น หมายถึง การกระจายถ่ายทอดสารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหาออกไปในวงกว้าง เช่น นักเขียน ครู ผู้ใหญ่บ้าน พัฒนาการ ซึ่งเป็นตัวกลางในการถ่ายทอด

อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดในยุคดิจิทัลนิยมสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต นักวิชาการนิยมสื่อสาร และเผยแพร่ความรู้บนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ มีวารสารออนไลน์ทั้งที่ต้องเสียเงินสมัครเป็นสมาชิก มีค่าใช้จ่าย และไม่เสียค่าสมาชิก มีความรู้ในรูปของมัลติมีเดียซึ่งมีทั้งข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวช่วยให้การติดตามความรู้ที่น่าสนใจมากขึ้น ปัจจุบันเว็บไซต์มีจำนวนหลายล้านเว็บที่เผยแพร่โดยบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกโดยส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลภาษาอังกฤษดังนั้นความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (ครรชิต มาลัยวงศ์ 2541)

แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต จัดทำโดยหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆมีหลากหลายดังนี้

go/.gov	แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล
.ac/.edu	แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา
.net	แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานที่ให้บริการด้านระบบเครือข่าย
.co/.com	แหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า
.or/.org	องค์กรมูลนิธิไม่หวังผลกำไร
.web	แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web

การเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตผู้ใช้อ้างอิงเว็บเบราว์เซอร์ หรือเรียกสั้นๆว่า "เบราว์เซอร์" บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ โปรแกรมนี้ทำหน้าที่ในการเข้าถึงไซต์ต่าง ๆ และนำ

เว็บเพจที่ต้องการมาแสดงบนจอภาพของผู้ใช้ เช่น เมื่อพิมพ์ยูอาร์แอลที่ต้องการลงเบราว์เซอร์ ก็จัดส่งเว็บเพจที่ต้องการมาแสดงบนจอภาพของผู้ใช้หากไม่ทราบยูอาร์แอลที่ต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศโดยอาศัยเว็บไซต์ที่บริการ “เครื่องมือช่วยค้น” (search tool) ประเภทสารบบเรื่อง (subject directory) โดยค้นจากหมวดหมู่ และโปรแกรมค้นหา (search engine)

จากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานเลขาธิการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 6.9 ล้านคน และจากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ. 2548 พบว่ากลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เพศหญิง (ร้อยละ 54.4) ช่วงอายุของผู้ที่ร่วมตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ 20-29 ปี (ร้อยละ 51.2) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 18.2) โดยส่วนใหญ่เป็นคนที่ทำงานแล้ว ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ที่บ้าน (ร้อยละ 40.94) รองลงมาคือชาว (ร้อยละ 7.95) และน้อยที่สุด คือหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 1.92) ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 66.7) รองลงมาที่ทำงาน (ร้อยละ 40.8) ช่วงเวลาที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดอยู่ในช่วงเวลา 20.01 น.– 24.00 น. รูปแบบการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอันดับแรก เป็นการใช้การเชื่อมต่อผ่านบริการ ADSL (ร้อยละ 43.1) แตกต่างจากปีที่ผ่านมาที่การเชื่อมต่ออันดับแรกเป็นการเชื่อมต่อโดยใช้โมเด็ม (dial-up) ที่ลดลงเหลือ (ร้อยละ 30.09) ตามมาด้วยการเชื่อมต่อผ่านตู้สายเช่า (ร้อยละ 17.8) ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) (ร้อยละ 24.2) รองลงมาคือ การใช้ค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 22.8) ตามมาด้วย การเล่นเกมและแชท (ร้อยละ 13.6) แหล่งสารสนเทศที่มีจำนวนมากที่สุดคือ แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) 10,999 แหล่ง (ร้อยละ 76.00) รองลงมาคือ in.th จำนวน 1,264 แหล่ง (ร้อยละ 8.70) เครื่องมือค้นหาบนอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดคือ Google (ร้อยละ 89.83) รองลงมาคือ Sanook (ร้อยละ 7.98) (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2549: 32-116) การเพิ่มจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยทำให้ปัญหาด้านจริยธรรมและปัญหาสังคมมีความซับซ้อนและแก้ไขได้ยากขึ้น จากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเห็นปัญหาของการใช้ พบว่าไวรัสรบกวนเป็นปัญหาสำคัญที่สุดเหมือนปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 66.3) ความล่าช้าของการสื่อสาร (ร้อยละ 54.9) อีเมลขยะ (ร้อยละ 42.5) การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ (52.8) การกระจายความทั่วถึง (50.1) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว (45.0) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ 2549: 60- 85)

การที่บุคคลจะตัดสินใจว่าจะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศใดนั้น มีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการ ดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2536)

1. แหล่งสารสนเทศนั้นหาง่าย ซึ่งอาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ หรือไม่ เป็นทางการก็ได้

2. ประโยชน์หรือคุณค่าของสารสนเทศว่าสามารถใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้มากน้อยเพียงใด

3. ภูมิหลังและลักษณะของผู้ใช้ เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา กิจกรรมทางวิชาการ

4. สิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของผู้ใช้ โดยเฉพาะตำแหน่งในสังคม จะเป็นตัวกำหนดความต้องการ และการใช้สารสนเทศ

5. ผลการใช้สารสนเทศในครั้งที่ผ่านมาว่าได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ หรือได้จากแหล่งใด ถ้าได้รับสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการแล้วก็หยุด แต่ถ้าความต้องการยังไม่ได้รับการสนองตอบก็นำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศต่อไปซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่สืบค้นด้วยว่ามีหรือไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ สะดวกต่อการสืบค้นหรือไม่ ทั้งนี้รวมถึงการเดินทางไปสู่แหล่งสารสนเทศ ค่าใช้จ่าย และต้องเป็นแหล่งที่สามารถค้นหาสารสนเทศได้หลายสาขาวิชา เมื่อเกิดความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคคลเกี่ยวข้องกับด้านสถาบันการศึกษา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านตัวเว็บไซต์ ด้านบริษัทให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์

2.1 ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา มีปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวข้องกับ ได้แก่ วัตถุประสงค์ โครงสร้างและภารกิจ การบริการสารสนเทศ และ โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในสถาบันการศึกษา (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2545: 130 – 132)

1. วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย และพันธกิจของสถาบันการศึกษา เช่น ผู้ใช้ของมหาวิทยาลัยย่อมแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำคัญคือ การศึกษาการสอน การวิจัย บริการทางวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นต้น

2. โครงสร้าง และภารกิจของสถาบันศึกษามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร การศึกษาโครงสร้างและภารกิจขององค์กรย่อมมีผลต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในองค์กร

3. การบริการสารสนเทศในสถาบันการศึกษา สถาบันการศึกษามีการจัดบริการสารสนเทศจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สารสนเทศผู้ใช้เพราะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก

4. โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในสถาบันการศึกษา สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศให้มีระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สารสนเทศ

2.2 ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร 2532: 176; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2545: 130 – 132)

1. โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในสถานที่ทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศให้มีระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สารสนเทศ

2. ระดับหรือตำแหน่งงานผู้ใช้ในระดับผู้บริหารย่อมมีลักษณะพฤติกรรมการใช้สารสนเทศต่างจากผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

3. สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพ เช่น แพทย์ มีความต้องการสารสนเทศในสาขาวิชาของตนเพื่อการปฏิบัติงาน แพทย์ต้องติดตามและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการรักษาโรคในสาขาที่ตนปฏิบัติงานอยู่

4. โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในสถานที่ทำงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศให้มีระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สารสนเทศ

2.3 ปัจจัยด้านเว็บไซต์

ปัจจัยด้านเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกัน คือ (Everhart 1996 อ้างอิงใน ปรัชญนันท์ นิลสุข 2546: 17-29)

1. ความทันสมัย จัดเป็นหัวข้อสำคัญของการพัฒนาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเมื่อข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลใหม่ ทันต่อสถานการณ์ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามระยะอย่างเหมาะสม

2. เนื้อหา เว็บไซต์เป็นประโยชน์ เป็นสิ่งต้องตรวจสอบและวัดความเป็นเว็บไซต์ที่ดีได้ง่าย รวมทั้งสามารถประเมินคุณค่าของเว็บไซต์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะถ้าเว็บไซต์มีเนื้อหาข้อมูลที่ตรงตามหลักสูตรที่นักศึกษากำลังศึกษา

3. ความน่าเชื่อถือเว็บไซต์ และได้รับการอ้างอิง เพราะข้อมูล และเนื้อหาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต้องมีความน่าเชื่อถือ

4. การเชื่อมโยงข้อมูล เว็บไซต์ที่ดีควรแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอ่านได้อย่างชัดเจน

5. ใช้งานจริง เว็บไซต์ที่ดีควรมีเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด การแสดงผลอย่างรวดเร็วไม่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเสียเวลา

6. ความเป็นมัลติมีเดีย องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นมัลติมีเดียภายในเว็บไซต์ คือ เสียง ภาพ กราฟิก ภาพเคลื่อนไหว ควรสอดคล้องกับเนื้อหาภายในเว็บ

7. การให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์รวดเร็ว ควรมีการจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เข้าถึงง่าย และรวดเร็ว

8. ความหลากหลายของข้อมูลเว็บไซต์ที่ดี ควรมีความหลากหลายและมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์หลายเรื่อง และตรวจสอบได้

2.4 ปัจจัยด้านบริษัทให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ ปัจจัยที่สำคัญมีดังนี้

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คือ บริษัทให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ต้อง โดยมีปัจจัยสำคัญคือมีความเร็วในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตสูง มีจำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่มีจำนวนมาก มีอัตราค่าบริการราคาถูก มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ มีการบริการก่อนและหลังการขายที่ดีมีคุณภาพ มีซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งง่าย มีโปรแกรมหรือแคมเปญต่างๆ ให้เลือกมากมาย มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ดี (มูทิตา นนทรีย์ 2543: 131-133)

3. จริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

จริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางสังคมหลายลักษณะ และมีขอบเขตรวมถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่างๆ ด้วย ลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมจะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งในสองประเภท คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคมนั้น เป็นพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ นิยมชมชอบให้การสนับสนุน และผู้กระทำให้ส่วนมากเกิดความพอใจว่าการกระทำนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประการหนึ่งคือลักษณะที่สังคมไม่ยอมรับไม่ต้องการให้มีในสมาชิกของสังคมเป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามจำกัด และผู้กระทำให้พฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่สมควร (ดวงเดือน พันธุมนาวิน 2524)

3.1 จริยธรรมสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป ในรูปแบบของบัญญัติ 10 ประการ ดังนี้ (ครุฑิต มาลัยวงศ์ 2545 : 172; ปิ่น ภูววรรณ 2540)

เราจะไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการทำร้ายหรือละเมิดผู้อื่น

เราจะไม่รบกวนงานคอมพิวเตอร์ของบุคคลผู้อื่น

เราจะไม่เข้าไปแอบดูแฟ้มข้อมูลของบุคคลอื่น

เราจะไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อโจรกรรมทรัพย์สินของผู้อื่น

เราจะไม่ใช่คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นพยานเท็จ

เราจะไม่ใช่หรือคัดลอกซอฟต์แวร์ที่เราไม่ได้ซื้อ

เราจะไม่ใช่ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

เราจะไม่แอบอ้างใช้ผลงานทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น

เราจะต้องพิจารณาผลกระทบทางสังคมของโปรแกรมที่เราเขียน

เราจะใช้คอมพิวเตอร์ในทางที่แสดงว่าเราเห็นอกเห็นใจและเคารพผู้อื่น

3.2 มารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ต

บางประการดังนี้ (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2545 : 172-173)

1. ระลึกว่ากำลังสื่อสารกับมนุษย์ สิ่งที่เราพิมพ์ส่งออกไปนั้นเพื่อให้อ่านด้วยกัน
อ่าน ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องนำใจเข้ามาใส่เรา โดยใช้ภาษาที่รุนแรง ไม่สุภาพ หรือไม่
เหมาะสมในระหว่างที่พิมพ์ข้อความส่งออกไปทางอินเทอร์เน็ต

2. ประพฤติปฏิบัติตนในอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกับชีวิตจริง ต้องควบคุมพฤติกรรม
ของเราให้เหมือนกับประพฤติกปฏิบัติตนอยู่ในชีวิตจริง เช่น ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตไปแอบเปิด
แฟ้มข้อมูลของผู้อื่นอ่าน ในทำนองเดียวกันเราไม่เปิดเผยจดหมายของผู้อื่นอ่าน ต้องไม่แอบขโมย
แฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมของผู้อื่นไปจากระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่น ในทำนองเดียวกับที่เราไม่
แอบหยิบสิ่งของบนโต๊ะของผู้อื่น

3. ตระหนักว่าตนอยู่ที่ใดในระบบอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้นั้น
อาจจะเป็นเพราะเราได้รับหมายเลขอินเทอร์เน็ตจากสถาบันการศึกษา บริษัท หรือการเป็นสมาชิก
ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์โดยตรง เราจึงต้องเคารพกฎเกณฑ์ของผู้เป็นเจ้าของ
หมายเลข โดยไม่สร้างความเสียหาย หรือรบกวนผู้เป็นเจ้าของหมายเลขด้วยการกระทำที่ไม่
เหมาะสม เช่น การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบเพื่อดาวน์โหลดเพลงมาฟังในสำนักงานซึ่งถือว่า
ไม่ถูกกาลเทศะ และทำให้ช่องทางสื่อสารต้องแออัดคับคั่ง หรือการบันทึกภาพลามกอนาจารจาก
เว็บไซต์บางแห่งมาเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ก็ไม่เหมาะสมเช่นกัน

4. เคารพเวลาและการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้อื่นในระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเรา
สามารถสื่อสารสนทนากับผู้ที่เราไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่รบกวนในสิ่งที่มากเกินไป
และเราต้องเปิดเผยตัวเราให้ผู้ที่เราพบอย่างชัดเจนด้วย

5. สร้างภาพที่ดีให้แก่ตนเอง การใช้อินเทอร์เน็ตนั้นแสดงถึงนิสัยใจคอ และการ
ฝึกอบรมที่ได้รับ ตลอดจนชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้มีมารยาททางสังคมดีไม่น้อยเพียงใด ดังนั้นการใช้
อินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพที่ดีต่อสาธารณชนในอินเทอร์เน็ต

6. แบ่งปันความรู้ความชำนาญ อินเทอร์เน็ตเป็นคลังความรู้มหาศาล ดังนั้น เราจึงอาจค้นหาความรู้ต่างๆ ได้อย่างมากมาย หากเรามีความรู้ความชำนาญหรือประสบการณ์ที่คนอื่นไม่มี และเห็นว่าผู้อื่นไม่มี และเห็นว่าผู้อื่นน่าจะรู้ด้วย อาจจัดทำเว็บไซต์ส่วนตัวขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ดังกล่าว จำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องให้ความรู้ที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนหรือมีอคติ เว็บไซต์บางแห่งให้ข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้ และอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในด้านวิชาการได้มาก

7. ช่วยควบคุมการใส่ไฟ งานประยุกต์อย่างหนึ่งในอินเทอร์เน็ต คือการเปิดกระดานข่าวหรือวงอภิปราย เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจสนับสนุนประเด็นที่ยกมาอภิปรายหรือโต้แย้งได้ มักทำให้เกิดการโต้แย้งที่เผ็ดร้อน หากเป็นไปได้ควรควบคุมหรือลดการโต้แย้งที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือแตกแยกของประชาคม นอกจากนี้เรายังควรช่วยกันห้ามปรามไม่ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่งจดหมายลูกโซ่ เพราะอาจสร้างความวุ่นวาย และสิ้นเปลืองช่องทางสื่อสารไปโดยไม่เกิดประโยชน์

8. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น เราควรเคารพว่าบุคคลแต่ละคนย่อมมีสิทธิส่วนบุคคลหลายประการด้วยกัน อาทิ ข้อมูลส่วนบุคคล หรือเรื่องราวบางอย่างที่แม้จะเกิดในที่สาธารณะ แต่หากนำมาบอกเล่าทำให้เกิดความอับอายแก่ผู้อื่น ดังนั้นแม้เราทราบข้อมูลส่วนบุคคลหรือเรื่องราวเหล่านี้ ยังไม่ควรนำมาเปิดเผยในอินเทอร์เน็ต

9. อย่าใช้อำนาจในทางที่ผิด เราอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเหนือกว่าผู้อื่นๆ เราอาจทราบวิธีการที่แอบเข้าไปเปิดอ่านแฟ้มข้อมูล หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเว็บเพจของผู้อื่น แต่เราไม่ควรใช้ความรู้และอำนาจที่เรามีนั้นไปในทางที่ผิด เช่น ไม่กลั่นแกล้งเปลี่ยนแปลงภาพหรือข้อความในเว็บของผู้อื่น

10. ให้อภัยความผิดพลาดของผู้อื่น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้นมีทั้งผู้เชี่ยวชาญ นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่เพิ่งเรียนรู้ใหม่ ผู้ใช้ในกลุ่มหลังๆ นั้นอาจไม่เข้าใจมารยาทในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงอาจสร้างความรำคาญให้แก่เราได้ ดังนั้นควรมีเมตตาและให้อภัยแก่ผู้ที่ล่วงเกินเราเพราะอาจไม่ตั้งใจ หรือหากตั้งใจ ไม่จำเป็นต้องได้ตอบ ยิ่งหากผู้นั้นทำความผิดพลาดเพราะรู้เท่าไม่ถึงการณ์ด้วยแล้ว ควรพยายามหาวิธีการช่วยแนะนำเขาเสีย

3.3 ปัญหาจริยธรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการศึกษา ในขณะเดียวกันก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ไม่ถูกต้องอันก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อสังคมหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาจริยธรรมในลักษณะต่างๆ ที่สำคัญดังนี้ (ชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล และสุรางคณา แก้วจันทร์ 2545: 152-160)

1. การเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ลักษณะการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมมีหลายประเภท เช่น

1.1 ประเภทที่มีเนื้อหาทางเพศชัดเจน ได้แก่ เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาทางเพศชัดเจน ทั้งรูปข้อความและภาพ อาทิข้อความหยาบคาย ภาพโป๊เปลือย ภาพแสดงกิจกรรมทางเพศ ภาพแสดงพฤติกรรมทางเพศที่ผิดปกติ ข้อความหรือภาพที่แสดงความรุนแรงทางเพศ การโฆษณาขายสินค้าประเภทอุปกรณ์ทางเพศ ซีดีรอมและวีดีทัศน์ลามก ตลอดจนการประชุมทางไกลเพื่อนัดพบหรือจับคู่

1.2 ประเภทที่มีเนื้อหารุนแรงหรือเกลียดชัง ได้แก่ เว็บไซต์ที่มีภาพหรือคำบรรยายที่แสดงการทำร้ายมนุษย์หรือสัตว์หรือสถาบัน เว็บไซต์ที่ส่งเสริมหรือยั่วยุให้ต่อต้านหรือโจมตีกลุ่มคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับศาสนาหรือเชื้อชาติ การบุชญาญ คำบรรยายแสดงวิธีการฆาตกรรมและการตายที่น่าสยดสยอง วิธีการฆ่าตัวตายแบบต่างๆ และการตักสินส่วนอวัยวะ นอกจากนั้นยังรวมถึงเว็บไซต์ที่มีสูตรการทำระเบิดหรืออุปกรณ์อันตรายต่างๆที่มีผลทำลายล้าง

1.3 ประเภทที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับยาเสพติด แอลกอฮอล์ และสิ่งผิดกฎหมาย ได้แก่ เว็บไซต์ที่เสนอสูตรหรือขั้นตอนการผลิตสิ่งผิดกฎหมายการส่งออกถึงความนิยมชมชอบสิ่งเสพติดทั้งหลาย และการส่งเสริมให้เสพหรือผูกติดกับความสำราญในการใช้ยาเสพติดต่างๆ

1.4 ประเภทที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเกมการพนัน ได้แก่ เว็บไซต์ที่มีการชักชวนให้เล่นการพนันไม่ว่าจะเป็นการพนันแบบออนไลน์หรือไม่ก็ตามนอกจากนี้ยังรวมถึงเว็บไซต์ที่ให้หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ติดต่อหรือคำแนะนำเพื่อเดินทางไปยังแหล่งการพนัน กลุ่มข่าวหรือกระดานข่าวต่างๆ ที่สนทนาเกี่ยวกับการพนัน การเล่นเกมหรือบ่อนกาสิโนออนไลน์

2. การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล สิทธิส่วนบุคคล หมายถึงสิทธิของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะทำการใด ๆ ได้ โดยปราศจากการแทรกแซงจากภายนอก รวมทั้งการปลอดสอดส่องเฝ้ามองจากสังคมหรือบุคคลอื่น สิทธิในความเป็นส่วนตัวยังรวมถึงสิทธิที่จะมีความลับ (secret) ในการดำเนินชีวิตของบุคคล พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องปรากฏในมาตรา 21- 28

3.4 การก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์คือ การกระทำการใด ๆ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์อันทำให้เหยื่อได้รับความเสียหายและผู้กระทำได้รับผลประโยชน์ตอบแทน การกระทำผิดกฎหมายใด ๆ ซึ่งใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ การประกอบอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ

เศรษฐกิจของประเทศ อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์จึงจัดเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ หรือ อาชญากรรมทางธุรกิจรูปแบบหนึ่ง

ประเภทของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ : 2543)

1. อาชญากรรมที่มีเป้าหมายโดยตรงอยู่ที่คอมพิวเตอร์ตัวเครื่อง โปรแกรม และข้อมูลภายในเครื่องรวมทั้งทรัพย์สินที่จัดว่าเป็นส่วนของคอมพิวเตอร์ เช่น ม้าโทรจัน (Trojan Horse) คัดค้านคดลิ่ง (Data Diddling) ซุปเปอร์แซปปิง (Superzapping) หรือ ซุปเปอร์แซป (Superzap) Asynchronous Attack, และลอจิกบอมบ์ (Logic Bombs) เป็นต้น
2. อาชญากรรมที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด เช่น แทรปดอร์ (Trap Doors) ซิมูเลชันแอนด์โมเดลลิ่ง (Simulation and Modeling) และ ซาลามิเทคนิค (Salami Techniques)
3. อาชญากรรมที่คอมพิวเตอร์มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การฟอกเงิน การลักลอบโอนเงิน การเผยแพร่ภาพลามกอนาจาร
4. อาชญากรรมอันมีผลมาจากการใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับทั่วไป เช่น การลอกเลียน หรือการปลอมแปลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การละเมิดลิขสิทธิ์ การปลอมแปลงอุปกรณ์ การค้าอุปกรณ์และโปรแกรมในตลาดมืด
5. การบีบบังคับหรือขู่เข็ญทางคอมพิวเตอร์ เช่น การขู่เข็ญหรือบุกรุกเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของเหยื่อ การใช้ข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นหลักฐาน
6. การก่ออาชญากรรมหรือรบกวนบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น คัดค้านคดลิ่ง (Data Leakage) ไวร์แทปปิง (Wiretapping)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิสัมพันธ์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำแนกเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตของไทย และงานวิจัยของต่างประเทศ

4.1 งานวิจัยในประเทศ การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มอาจารย์กับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แยกตามกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี

4.1.1 กลุ่มอาจารย์ งานวิจัยของธีรยศ อุดมมณีนกิจ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่อาจารย์มหาวิทยาลัยที่ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 200 คน คัดเลือกโดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 109 คน (ร้อยละ 54.5) มีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโมเด็มที่บ้าน ใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปี ได้รับการอบรมจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้อินเทอร์เน็ต 2-5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ประเภทของบริการบนอินเทอร์เน็ตคือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สถานที่ใช้คือที่มหาวิทยาลัย และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้ที่มีอิทธิพล ได้แก่ อาจารย์ในคณะหรือภาควิชาที่สังกัดอยู่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ร้อยละ 60.5)

4.1.2 กลุ่มอาจารย์และนักศึกษา มีงานวิจัยของเสกสรร สายสีสด (2542) ศึกษาการใช้อย่างไรประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาอาจารย์และผู้บริหารสถาบันราชภัฏอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 361 คน อาจารย์ 78 คน และผู้บริหารจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในด้านสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และประหยัดเวลาในการค้นคว้ามากที่สุด อาจารย์ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้านฐานข้อมูลทางการศึกษาที่กว้างขวางและหลากหลายมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตมิใช่ไม่เพียงพอมากที่สุด ส่วนอาจารย์มีปัญหาคือไม่สามารถเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาที่สุด นักศึกษามีข้อเสนอแนะในการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้สะดวก อาจารย์มีข้อเสนอแนะ และความต้องการในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องการจัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบบริการให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

4.1.3 กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีงานวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย และการใช้ประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโทดังนี้

สมเล็ก ลีลาประทักษ์ (2540) ศึกษาสภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2535-2539 จำนวน 356 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิที่จะเจอ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย มีความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ครั้งในสัปดาห์ บริการที่นิยมใช้มาก 3 ลำดับ ได้แก่ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และไฮเทคเน็ต ระดับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง พื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์กับพื้นความรู้

ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันต่อสภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นผลโดยตรงจากตัวแปรพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ หรือพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา มิใช่ผลจากการที่ตัวแปรทั้งสองมีปฏิสัมพันธ์กัน

อรพิน จิรวัดนศิริ (2540) ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโทระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเอกชน 5 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คนที่ได้จากการสุ่มแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.8) มีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต คือ มากกว่า 12 เดือน บริการที่นักศึกษาปริญญาโทนิยมใช้เป็นประจำคือ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยมากเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 52.4) รองลงมาได้แก่ ที่บ้าน (ร้อยละ 50.4) นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 47.5) นักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นฐานข้อมูลทางการศึกษาที่กว้างและหลากหลายมากเป็นอันดับหนึ่ง

4.1.4 กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และปริญญาตรี มีงานวิจัยของศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ (2545) ศึกษาลักษณะและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือนิสิตปริญญาตรีและนิสิตปริญญาโทจำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมานาน 3 ปี ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของสถานบริการเอกชนโดยมีความถี่การใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ แต่ละครึ่งใช้เวลา 2 ชั่วโมง วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิตส่วนใหญ่ คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพื่อสืบค้นสารสนเทศ บริการอินเทอร์เน็ตที่นิสิตใช้มากที่สุดคือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือระบบบริการข้อมูลของมหาวิทยาลัย และการค้นหาข้อมูล และไฟล์ข้อมูล นิสิตกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีลักษณะและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน ในด้านสถานที่ใช้ การใช้บริการกลุ่มข่าว และการใช้บริการเทเลเน็ต

สุสดี นนทคำจันทร์ (2542) ศึกษาการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิชาการศึกษาศาสตร์ชั้นปีที่ 2-4 ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทปีการศึกษา 2541 จำนวนทั้งหมด 710 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาวิชาการศึกษาศาสตร์ส่วนใหญ่เคยแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต นักศึกษาปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง นักศึกษาปริญญาโทมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่นักศึกษานิเทศศาสตร์ ใช้ จากศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษา

นักศึกษาปริญญาโทใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน ความถี่ที่นักศึกษาปริญญาตรีแสงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์และระดับปริญญาโทคือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ เนื้อหาวิชาวิศวกรรมที่นักศึกษาปริญญาตรีแสงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ วิศวกรรมไฟฟ้า และระดับปริญญาโทคือ เครื่องกล บริการบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาปริญญาตรีแสงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ สนทนาออนไลน์ และระดับปริญญาโทคือถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล รูปแบบของสารนิเทศที่นักศึกษาปริญญาตรีแสงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต คือ ภาพ และนักศึกษาปริญญาโทคือเนื้อหาฉบับเต็ม และแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโทแสงหาสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา

4.1.5 กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำแนกเป็นงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่มีผลการใช้อินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1) พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่ ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมจริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ต มีดังนี้

(1) ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตดังนี้

วัชรเดช จันทวิกุลบุตร (2545) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาตรีทุกระดับชั้นปีในภาครัฐบาลเป็นจำนวน 1,533 ชุด เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตประมาณ 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และมีการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 20.01-24.00 มากที่สุด รองลงมาคือในช่วงเวลา 16.01-20.00 เหตุผลที่ใช้เพื่อการสนทนาบนอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือเพื่ออ่านจดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตคือ สถานศึกษา และที่บ้าน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เพื่อความบันเทิง

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปริญญาตรี เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่งจำนวนทั้งสิ้น 393 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเวปด์ไวด์เว็บที่มหาวิทยาลัย และสนใจเปิดรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด นักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเวปด์ไวด์เว็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเวปด์ไวด์เว็บมากกว่าเพศหญิง นักศึกษาที่มีอายุ

น้อย มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บมากกว่านักศึกษาที่มีอายุมาก และนักศึกษาที่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บมากกว่านักศึกษาที่ไม่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ นักศึกษาพึงพอใจต่อรูปแบบของระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ และประเภทของเนื้อหาที่เปิดรับผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ นักศึกษาใช้ประโยชน์จากระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ เพื่อการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการและทักษะการใช้งานระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ และใช้ระบบเว็ลด์ไวด์เว็บในการสนองตอบความต้องการด้านข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ

ชาตีส การะเวก (2544) ศึกษาพฤติกรรมและจุดมุ่งหมายในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 420 คน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 2.35 – 3.10 นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ มีบิดามารดาจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและประกอบกิจการส่วนตัว นิสิตนักศึกษาได้รับเงินประจำเดือน ๆ ละ 3,000 – 5,000 บาท ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี โดยใช้อินเทอร์เน็ตในวันธรรมดาและวันหยุด ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน โดยใช้บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่ตนเองศึกษาอยู่ ได้รับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตจากการศึกษาด้วยตนเอง โดยมากและเปิดรับเนื้อหาด้านบันเทิงเพื่อท่องเว็บ ไซต์ใช้อินเทอร์เน็ตด้านการศึกษา เพื่อติดตามกำหนดการและข่าวสารของสถาบันการศึกษา ใช้ด้านธุระส่วนตัวเพื่อประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายและติดต่อสื่อสารกับผู้รู้จัก

วันชาติ ภูมิ (2544) ศึกษาการใช้และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2, 3 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 16 คณะ จำนวน 600 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 95.7) ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 4.3) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต 3-5 ปี (ร้อยละ 44.3) และเรียนรู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ตจากเพื่อนหรือผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการมากที่สุด (ร้อยละ 91.3) สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่ามีเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เพื่อการลงทะเบียนเรียน/ติดตามข้อมูลทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีความถี่และช่วงเวลาในการใช้ไม่แน่นอน ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตครั้งละประมาณ 1-3 ชั่วโมง จุดที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้บริการที่คณะ/ภาควิชาและใช้สารสนเทศด้านความบันเทิง / การพักผ่อน

รองลงมาคือ สารสนเทศด้านวิชาการสารสนเทศด้านความรู้ทั่วไป และสารสนเทศประเภทข่าวสาร โดยใช้โปรแกรมค้นผ่านเว็บ และได้ที่อยู่เว็บไซต์จากเพื่อนหรือบุคคลอื่น ๆ

รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล (2542) ศึกษาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 453 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลที่สนใจนิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ปี นิสิตส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด 2-3 วันต่อครั้งบริการที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้ คือ บริการเวปไซด์เว็บ เนื้อหาที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้ คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี นิสิตส่วนใหญ่รับสารนิเทศในรูปแบบข้อความ นิสิตประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วิลาวัณย์ ไช้เอี่ยม (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติและภาคสมทบที่เข้าใช้ บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้น ปีที่ 4 จากสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และการศึกษามากที่สุด มีประสบการณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 6 เดือนใช้บริการเวปไซด์เว็บมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร และมีวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต จากคำแนะนำของเพื่อนมากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 16.30 เป็นต้น

(2) พฤติกรรมจริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ต มิงงานวิจัยของ

นาริรัตน์ สุวรรณวาริ (2542) ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา และความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และสโรว์บอลเทคนิค คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 20 คน นักศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 400 คน และนักศึกษาที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 107 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test และ F-test ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมจริยธรรมด้านการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมจริยธรรมด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ ด้านการใช้ระบบในทางไม่ชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรม ด้านการเล่นการพนันและด้านภาพอนาจารบนระ

บนเครือข่ายอยู่ในระดับน้อย ไม่มีพฤติกรรมจรรยาบรรณด้านการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยบนเครือข่าย และด้านการก่อ อาชญากรรม นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และการติดต่อ สื่อสาร ตัวแปร เพศ สถานศึกษา คณะ สาขาวิชา ประสบการณ์ในการใช้การเป็น สมาชิกของระบบเครือข่าย และการมีโฮมเพจมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมจรรยาบรรณในการใช้ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นักศึกษาชายและนักเรียนหญิง มีพฤติกรรมจรรยาบรรณในการใช้ระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สถานศึกษาที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมจรรยาบรรณในการใช้ ระบบเครือข่าย และความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ พฤติกรรมจรรยาบรรณที่พบ คือ ลักลอบดูข้อมูลส่วนตัว การนำรหัสผ่านของผู้อื่นไปใช้ การใช้คำ ไม่สุภาพในห้องสนทนาการเล่นการพนัน และภาพอนาจาร

2) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต มิ่งงานวิจัยของ มุทิตา นนทรี (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้ากลุ่ม ตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาเอกจำนวน 1,000 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษา ในระดับอุดมศึกษา คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ตัว เว็บไซต์ต้องมีความเร็วในการเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์ บริการบนอินเทอร์เน็ต พบว่า เวิลด์ไวด์เว็บ รองลงมาคือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ ถ่ายโอนข้อมูล ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการทาง อินเทอร์เน็ตพบว่า เพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือเพื่อการศึกษาใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อด้านการ บันเทิง ตามลำดับ สภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบทั่วไปคือ ความล่าช้าในการส่งสัญญาณ การ เข้าถึงเว็บไซต์ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สูง สภาพปัญหาและอุปสรรค ภายในสถานศึกษาพบว่า จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อย ความเร็วของ ระบบเครือข่ายที่ล่าช้า สภาพปัญหาและอุปสรรคภายในบ้านพบว่า บริการก่อนและหลังการขาย ของ ISP ที่ให้บริการไม่ดีพอ ความสามารถที่จำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์

นอกจากนี้ มิ่งงานวิจัยที่ศึกษา สภาพปัญหา และความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษาโดยรวม และเฉพาะแหล่ง ดังนี้

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ศึกษาสภาพ ความต้องการและปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานคร 7 แห่งจำนวน 794 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ผู้บริหารระดับ หัวหน้าภาควิชา จำนวน 155 คน อาจารย์ผู้สอนจำนวน 306 คน และนิสิตนักศึกษาจำนวน 333 คน ผลการวิจัยพบว่า

ประเภทบริการในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่อาจารย์และนิสิตนักศึกษาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาบ่งชี้ที่สุดคือการสืบค้นข้อมูลแบบเวปไซด์เว็บ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและการขอเข้าใช้ เครื่องระยะไกล

มหัทธ พล อรุณสวัสดิ์ (2539) ศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์และนิสิต จำนวน 584 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการโดยติดต่อผ่านระบบ Windows 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 21.01-23.00 น. โดยติดต่อเข้าศูนย์บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงในการใช้บริการต่อ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีดังนี้

จอร์จ (George 2006) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วัดดูประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ และกิจกรรมทางการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 100 คน จากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย เมลลอน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมเอทลาส ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแสวงหาสารสนเทศโดยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ได้รับความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ห้องสมุดในการค้นหาสารสนเทศเพื่อทำวิจัย อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญ เพราะการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ไม่สะดวก และปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ คือสาขาวิชา และระดับการศึกษา

คลาเวอร์ท (Calvert 1999) ศึกษาการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี วัดดูประสงค์เพื่อสำรวจการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สารสนเทศบนเว็บไซต์ไม่น่าเชื่อถือ การสืบค้นสารสนเทศ และโฮมเพจของรายวิชาที่มีความสำคัญต่ออาจารย์มากกว่านักศึกษา นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตทุกสัปดาห์ นักศึกษาเสนอแนะว่านักศึกษาใหม่ควรเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ในปีแรกของการเรียน เพื่อเตรียมตัวสำหรับวิชาที่ต้องเรียนผ่านออนไลน์ และต้องการเรียนออนไลน์ในรายวิชาทั่วไป มากกว่ารายวิชาเอก บริการบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาใช้ คือบริการกลุ่มอภิปราย และกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์

ดิทท์แมนน์ (Dittmann 2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการอยู่คนเดียวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแอนดรู ที่อยู่หอพักมหาวิทยาลัยโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับการอยู่คนเดียวของนักศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนครั้งของการใช้อินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ต ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต เหตุผลที่ใช้อินเทอร์เน็ต โดยถือว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแบบอย่างความพอใจที่จะใช้ในการสื่อสาร การทำกิจกรรม และการเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากการเผชิญหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกัน นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์และความบันเทิงโดยใช้อินเทอร์เน็ตตามลำพังและใช้อินเทอร์เน็ต มากกว่า 40 ชม.ต่อสัปดาห์ โดยใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าการพบกันหรือใช้โทรศัพท์ นอกจากนั้นยังใช้อินเทอร์เน็ตใหม่มากมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ

บรอกคิงตัน (Brockington 2003) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยแอฟริกัน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสาร วัฒนธรรม และความบันเทิงตามลำดับ ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตคือ ทุกวัน(ร้อยละ86) รองลงมาคือ 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์ และทุกสัปดาห์ (ร้อยละ13)

แพเลซ ซอลทซ์แมน และคูปแมน (Palesh, Saltzman and Koopman 2004) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยรัสเซีย กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาวิทยาลัยรัสเซียจำนวน 198 คนจากมหาวิทยาลัยในเมืองมอสโก ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตหลายปี ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตใช้ทุกวัน ที่บ้านหรือบ้านเพื่อน ใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำงาน วิทยาลัย หรือศูนย์คอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์การใช้เพื่อติดต่อกับวิทยาลัย ติดตามจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความบันเทิง เซท และค้นหาภาพลามกอนาจาร นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่าพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในเข้าไปอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลอื่น ใช้รหัสผ่านของบุคคลอื่น หรือใช้บัตรเครดิตของบุคคลอื่นโดยมิได้รับอนุญาต หรือก่อกวนบุคคลอื่นออกจากห้องสนทนา นักศึกษาเห็นด้วยกับการห้ามบุคคลเหล่านี้ทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รู้จักแฮกเกอร์ นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ชายนิยมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงมากกว่านักศึกษาผู้หญิงมีพฤติกรรมก่อกวนบุคคลอื่นออกจากห้องสนทนา

โมไฮอดิน (Mohaiadin 1996) ศึกษาประโยชน์และองค์ประกอบสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามาเลเซีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม อินเทอร์เน็ต จำนวน 538 คน ผลการวิจัยพบว่า อเมริกา แคนาดา อังกฤษ ไอร์แลนด์ ได้วัน

ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และญี่ปุ่นพบว่านักศึกษาชายมีแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตและทักษะการใช้สูงกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ลงทะเบียนเรียน วัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ต คือเพื่อการเข้าถึงคม มากกว่าการเรียนรู้ บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคือ คุณประโยชน์ ความเข้ากันได้ ความยากง่าย ความซับซ้อน การสังเกต นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าควรให้มีการเรียนการสอนอินเทอร์เน็ตในทุกมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซีย

สมิธ (Smith 2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสังคม เชื้อชาติ การเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต และประเมินการใช้อินเทอร์เน็ตการเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านเชื้อชาติ สถานภาพทางเศรษฐกิจและการเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์เช่นเดียวกับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชื้อชาติ อายุและความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

โดยสรุปจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีในประเทศไทยสรุปภาพรวมได้ว่าเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ประเด็นที่ศึกษาจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมจริยธรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

1.1 ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพบว่า

นักศึกษามีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 12 เดือน (อรพิน จิรวัฒนศิริ 2540) วัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย (สมเล็ก ลีลาประทักษ์ 2540) เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (สมเล็ก ลีลาประทักษ์ 2540) 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ คือที่บ้าน (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) ประเภทของบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (สมเล็ก ลีลาประทักษ์ 2540; อรพิน จิรวัฒนศิริ 2540)บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล(มุสดี นนทคำจันทร์ 2542)

1.2 ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายละเอียดดังนี้ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน (วิลาวณย์ ไต่ะเอี่ยม 2542; นาริรัตน์ สุวรรณวาริ 2543) มากกว่า 1 ปี (ชาตริส การะเวก 2544) 1-2 ปี (รุ่งอรุณ ภาสูกสกุล 2542) 3 ปี (ศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ 2545) และ 3-5 ปี (วันชาติ ภูมิ 2544)

วัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มความรู้ในรายวิชาต่างๆ (องอาจ ฤทธิ์ทอง พิทักษ์ 2539; ศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ 2545; รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล 2542; มุทิตา นนทรี 2543; พจนารถ ทองคำเจริญ 2539; เสกสรร สายสีเสด 2542) เพื่อความบันเทิง (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) เพื่อติดตามข่าวสารของสถาบันการศึกษา (นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2543) เพื่อข้อมูลบริการทางการศึกษา (ชาตีส การะเวก 2544; วันชาติ ภูมิ 2544) การสื่อสารสนทนาแลกเปลี่ยนบนอินเทอร์เน็ต (วัชรเดช จันทวิบูลบุตร 2545; วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม 2542; ھرรษา วงศ์ธรรมกุล 2540) ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตใช้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ 2545; มุสดี นนทคำจันทร์ 2542; มหัทธพล อรุณสวัสดิ์ 2539; นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2543) 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล 2542; วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม 2542) ไม่แน่นอน (วันชาติ ภูมิ 2544) ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต 16.30 เป็นต้นไป (วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม 2542) ช่วงเวลา 20.01– 24.00 (วัชรเดช จันทวิบูลบุตร 2545) และช่วงเวลาไม่แน่นอน (วันชาติ ภูมิ 2544) สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำได้แก่ที่บ้าน (วัชรเดช จันทวิบูลบุตร 2545; ชาตีส การะเวก 2544; มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) หอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย (รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล 2542; นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2543) และร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (ศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ 2545) ประเภทของบริการบนอินเทอร์เน็ต บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) (ศิริประภา ศรีสุริยจันทร์ 2545; โมไอดีน (Mohaiadin 1996)) บริการกระดานข่าว (คลาเวอร์ท์ (Calvert 1999)) บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542; วันชาติ ภูมิ 2544; รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล 2542; มุทิตา นนทรี 2543; พจนารถ ทองคำเจริญ 2539; วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม 2542) ประเภทของแหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันการศึกษา (มุสดี นนทคำจันทร์ 2542) การเรียนรู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่เรียนรู้ด้วยตนเอง (ชาตีส การะเวก 2544) เรียนรู้จากเพื่อน (วันชาติ ภูมิ 2544; นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2543)

2. พฤติกรรมจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมจริยธรรมด้านการเอื้อประโยชน์ในระดับมาก (นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2542) มีพฤติกรรมจริยธรรมด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ การใช้ระบบในทางไม่ชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรม การเล่นเกมพนันและภาพอนาจารบนระบบเครือข่ายอยู่ในระดับน้อย (นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2542) ไม่มีพฤติกรรมจริยธรรมด้านการรบกวนความปลอดภัยของเครือข่าย และด้านการก่ออาชญากรรม (นารีรัตน์ สุวรรณวารี 2542)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผลการวิจัยพบว่าอายุและอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ความเป็นเจ้าของสื่อและทักษะการใช้สื่อ (อรพิน จิรวฒนศิริ 2540) และ

ผลการวิจัยพบว่าอายุ รายได้ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการใช้บริการของนักศึกษาปริญญาตรีมีผลต่อจุดประสงค์ของการเลือกใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ (มุกิตา นนทรี 2543) เช่นเดียวกับตัวเว็บไซต์ที่มีความเร็วในการเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์สูงมีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี (มุกิตา นนทรี 2543)