

พฤติกรรมออนไลน์

โดย ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

(ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์สยามธุรกิจ ราย 3 วัน ฉบับที่ 804 วันที่ 23-26 มิถุนายน พ.ศ.2550 หน้า 8)

ยุคที่อินเทอร์เน็ต (Internet or Cyber) เข้ามามีบทบาทอย่างมากในวิถีชีวิตประจำวันของมนุษย์ จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างขาดเสียมิได้ ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปกลายเป็น **พฤติกรรมออนไลน์** (Online Behavior) เริ่มตั้งแต่ตื่นเช้าขึ้นมา ต้องเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปที่ทำงาน ก็เปิดอ่านข่าวสารจากจดหมายข่าว (Newsletter) ขององค์กร มีการส่งจดหมายเชิญประชุม ส่งสรุปรายงานการประชุม การสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน หรือท่องเที่ยว การศึกษา การสนทนาผ่าน Chat Room การเลือกซื้อสินค้า การประมูลสินค้า และการหาความบันเทิงจากเกมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการดูหนังฟังเพลง การทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคาร ดังพอประมวลรายละเอียดได้ ดังนี้

- **การสนทนา (Online Chat)** การพูดคุย หรือการสนทนาทางคอมพิวเตอร์ออนไลน์นั้นมีมาหลายปีแล้ว แต่การสนทนาในยุคแรกๆ เป็นการสนทนาในลักษณะการพิมพ์ข้อความของคำพูดโต้ตอบกัน และต่อมาก็มีการใช้สัญลักษณ์แทนการยิ้ม การโกรธ หรือไม่พอใจ เว็บไซต์ของไทยมีหลายเว็บไซต์ได้แก่ www.hunsa.com, www.sanook.com จนกระทั่งมาถึงการสนทนาในยุคปัจจุบัน ผู้สนทนาสามารถมองเห็นรูปร่างหน้าตาของกันและกันได้ผ่านกล้องวิดีโอ (Video Camera) สำหรับเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ เว็บไซต์ของ www.msn.com (Microsoft Network), ICQ, MSN, Yahoo Messenger, AOL's Instant Messenger

- **การเลือกซื้อสินค้า (Online Shopping)** จากเดิมที่ต้องไปเดินเลือกซื้อสินค้าตามร้านค้า ปัจจุบันคนนิยมเลือกซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ตหรือออนไลน์แทน เนื่องจากได้รับความสะดวกสบาย สำหรับประเภทของสินค้าที่นำมาวางขาย ส่วนใหญ่เป็นสินค้าขายปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (e-Retailers) ได้แก่ สินค้าที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันหรือสินค้ายอดฮิตนั่นเอง ซึ่งมีตั้งแต่ หนังสือ คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ซีดีเพลง ภาพยนตร์ เครื่องใช้ในครัวเรือน เป็นต้น ซึ่งมีกระบวนการจัดซื้อ และชำระเงินบนห้างสรรพสินค้าเสมือนจริงได้ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของเว็บไซต์ที่มีลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อสินค้า และจากการสำรวจยอดบัญชีการขายสินค้าที่มียอดจำหน่ายบนอินเทอร์เน็ตสูงสุดในช่วงเทศกาลวันหยุด เช่น ช่วงวันคริสมาส และปีใหม่ ส่วนใหญ่เป็นสินค้าเครื่องใช้เกี่ยวกับครอบครัว ซึ่งมีมากกว่า 9 ล้านรายการ ในช่วงเทศกาลวันหยุดดังกล่าวจะมีผู้ซื้อสินค้าเป็นจำนวนล้านเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ www.BestBuy.com ในแต่ละวัน และอีกตัวอย่างหนึ่ง คือ ห้างสรรพสินค้า Macy กำลังได้รับความนิยมและเจริญรุ่งเรืองมาก เป็นสินค้าขายปลีกอีกเช่นเดียวกัน ในแต่ละวัน ห้างสรรพสินค้า Macy จะจัดส่งสินค้าเกี่ยวกับในสายของฟุตบอล 20 ประเภทสินค้า ประมาณวันละ 300, 000 กล่องต่อวัน และมีรายการสินค้าอยู่ในคลังสินค้ามากกว่า 5 ล้านรายการ (Gary B. Shelly : 2006 : 123) นอกจากนี้ยังมีห้างสรรพสินค้าที่ขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน 2 ห้างใหญ่ ๆ ได้แก่ www.eddiebauer.com และ www.walmart.com ส่วนห้างสรรพสินค้าที่มียอดขายสูงสุดในปัจจุบันได้แก่ www.amazon.com

- **การประมูลสินค้า (Online Auction)** คือ การที่ผู้ซื้อและผู้ขายนำสินค้ามาประมูลผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ เมื่อตลาดปิดการประมูล ผู้ที่ให้ราคาสูงสุด จะได้รับสินค้าไป เป็นลักษณะของการทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer : C2C) เว็บไซต์เกี่ยวกับการประมูลสินค้านี้มีเป็น

1,000 เว็บไซต์ขึ้นไป แต่เว็บไซต์ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก คือ www.ebay.com การประมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่เพียงแต่จะช่วยลดงานซ้ำซ้อนและน่าเบื่อหน่ายให้กับผู้ซื้อและผู้จำหน่ายเท่านั้น ยังจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อสินค้า และเพิ่มความโปร่งใสในการประมูลด้วย สำหรับผู้ที่ทำธุรกิจขายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับน้ำมันจะยิ่งได้ประโยชน์อย่างมาก เพราะสามารถตอบสนองความต้องการในการซื้อขายและการแลกเปลี่ยนได้อย่างยืดหยุ่นและรวดเร็วมาก ยิ่งถ้าหากสินค้าที่นำมาประมูลนั้นมีลูกค้าชื่นชอบมาก มักจะมีผู้เข้าร่วมการประมูลเป็นจำนวนมาก เช่น รถยนต์โบราณ, ภาพวาด ภาพเขียนที่หายาก, ของเก่าของสะสม เป็นต้น ทั้งนี้ เพราะผู้ที่ทำธุรกิจการประมูลต้องการที่จะหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายจากสื่อกลาง หรือพ่อค้าคนกลาง ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายสูง



ภาพแสดงกิจกรรมที่ประชาชนใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Gary B. Shelly : 2005 : 4)

- **การทำธุรกิจของธนาคาร (Online Banking)** ในระบบธนาคารมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มากที่สุด ได้แก่ การโอนเงินผ่านธนาคาร (Electronic Fund Transfer : EFT), การเบิกเงิน ถอนเงิน ผากเงินผ่านบัตร ATM, การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์อันทันสมัย มาอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า คือ (1) SCB Easy Net ให้บริการแก่ลูกค้าที่มีบัตรเครดิต สามารถเข้ามาตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ที่ยังรอเรียกเก็บเงินในรอบบัญชีถัดไป, (2) SCB Business Net ให้บริการแก่ลูกค้าที่ทำธุรกิจเพื่อความสะดวสบายในการบริหารเงินของบริษัท, (3) SCB FX online ให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และ (4) SCB Trade ให้บริการแก่ลูกค้าที่ทำธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสินค้า (Import-Export) (www.scb.co.th)

- **การศึกษา (Online Learning) หรือ e-Learning** สถาบันการศึกษาต่างๆ เริ่มหันมาให้ความสนใจในเรื่องของ e-Learning กันมากขึ้นตามลำดับ เนื่องจากกระแสมาแรงมาก โดยเฉพาะในต่างประเทศอย่างอเมริกาและยุโรป การเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้หรือผู้เรียนสามารถเข้ามาศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ต ในส่วนของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีสถาบันที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning มากถึง 70 % (Gary B. Shelly : 2005 : 33) และบางมหาวิทยาลัยมีข้อเสนอให้ปริญญา ด้วยระบบเรียนรู้ผ่าน e-Learning หรือออนไลน์นี้ด้วย ตัวอย่าง สถาบัน MIT

(Massachusetts Institute of Technology) มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของสหรัฐอเมริกา ได้เสนอเปิดเรียนทางระบบออนไลน์ให้กับผู้สนใจฟรี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหลายวิชา ได้แก่ ชีววิทยา, วิศวกรรมเคมี, ประวัติศาสตร์, คณิตศาสตร์, เศรษฐศาสตร์, ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ทำให้มีนักศึกษาและผู้สนใจจากทั่วโลกหลั่งไหลเข้าไปศึกษาหาความรู้กันอย่างมากมาย (<http://www.mit.edu>) (สุพล พรหมมาพันธุ์ : 2549 : 106)

▪ **การหาคู่ (Online Dating)** เป็นระบบที่ได้รับความนิยมมาก การหาคู่และหาเพื่อนในปัจจุบันแตกต่างจากสมัยก่อนโดยสิ้นเชิง เพราะสมัยก่อนคนที่จะครองชีวิตอยู่ด้วยกัน ต้องรู้จักกัน หรือมีคนแนะนำให้รู้จัก และทำความรู้จักกันอยู่นานกว่าจะแต่งงาน แต่ปัจจุบันโลกเปลี่ยนไป คนที่จะเป็นเพื่อน หรือเป็นแฟนกัน ไม่จำเป็นต้องรู้จักกันมาก่อน และอาจมีบางคนที่ไม่เคยเห็นหน้ากันมาก่อนด้วยซ้ำ แต่อาศัยเทคโนโลยีออนไลน์ ทำให้คนเหล่านั้นได้มาพบปะกัน นับว่า ผู้หญิงสาวชาวฟิลิปปินส์นิยมหาคู่ทางออนไลน์มากที่สุด โดยเฉพาะการหาสามีที่เป็นชาวอเมริกัน ทำให้เรื่องเหล่านี้กลายเป็นธุรกิจ คือมีนักธุรกิจบางคนลงทุน พัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมา และให้ชายหญิงทั่วโลกเข้ามาลงทะเบียนเป็นสมาชิก มีการเก็บค่าใช้จ่าย และมีการนำประวัติ พร้อมรูปถ่าย อุปนิสัย ในขณะเดียวกันก็มีบอกคุณสมบัติของคนที่จะมาเป็นคู่ครองด้วยว่า จะเป็นคนลักษณะอย่างไร ทำให้ธุรกิจนี้บูมมาก และมีรายได้มหาศาล เช่น <http://thaimate.sanook.com>, www.datinginAsia.com, www.date.com

▪ **การบันเทิง (Online Entertainment)** ในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ปัจจุบัน มีสิ่งบันเทิงเกิดขึ้นมากมาย ได้แก่ เกมคอมพิวเตอร์ การดูหนัง ฟังเพลง การดาวน์โหลดเพลง ซอฟต์แวร์และเสียงกริ่งโทรศัพท์ เป็นต้น ทำให้เด็กทั่วโลก ตกอยู่ในหลุมพรางอันนี้ จนต้องมีการออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมความประพฤติในเรื่องนี้กันอย่างมากมาย เพราะการเล่นเกมนออนไลน์ต้องรู้จักประมาณว่าจะเล่นวันละกี่ชั่วโมง ไม่เช่นนั้น อาจก่อให้เกิดผลเสียได้ เราเคยได้ยินได้ฟังกันมาเป็นระยะว่า เด็กเกาหลีเล่นเกม จนตายคาหน้าจอบคอมพิวเตอร์ และเมื่อไม่นานมานี้ก็ที่ประเทศจีน มีเด็กเล่นเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์จนตายคาหน้าจอบคอมพิวเตอร์เหมือนกัน เพราะไม่ยอมกินข้าว และหลับนอนเป็นเวลานานกว่า 7 วัน ผู้ปกครองควรดูแลสอดส่องบุตรของตนเองอย่างใกล้ชิด ไม่ควรให้เด็กนั่งเล่นคอมพิวเตอร์อยู่ในห้องนอนคนเดียว ควรเอาคอมพิวเตอร์ออกมาวางไว้กลางบ้าน เพื่อสามารถสอดส่องดูแลได้อย่างทั่วถึง ตัวอย่างเว็บไซต์เกมออนไลน์ยอดฮิตและคลาสสิก เช่น RagNarock (<http://iro.ragnarokonline.com>) และ tetris (www.designparty.com)

สรรพสิ่งที่อยู่บนระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มีมากมายเป็นอนเนกอนันต์ คอมพิวเตอร์ออนไลน์เป็นแขกเช่นดาบสองคม หากรู้จักใช้ ย่อมมีประโยชน์อย่างมหาศาล หากนำไปใช้ในทางที่ผิด ย่อมมีโทษมหาศาลคู่เคียงด้วยกัน ดังนั้น คนผู้มีพฤติกรรมออนไลน์ทั้งหลาย ควรรู้จักเลือกคัดสรรในสิ่งที่เป็นประโยชน์เท่านั้น.

