

### บทที่ 3

## ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

#### ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand theory)

อุปสงค์ (Demand) หมายถึงความต้องการสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคจะต้องมีความสามารถที่จะจ่ายเงินซื้อ (Ability to pay) และเต็มใจที่จะซื้อ (Willingness to pay) สินค้าและบริการนั้น

อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ราคาสินค้านั้น, ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง, รายได้ของผู้บริโภค, รสนิยม ฯลฯ

สมการอุปสงค์ :  $D_x = Q_x = f(P_x, P_y, Y, T, \dots)$

โดยที่  $D_x = Q_x$  = อุปสงค์หรือปริมาณความต้องการในสินค้า X

$P_x$  = ระดับราคาของสินค้า X

$P_y$  = ระดับราคาของสินค้า Y

$Y$  = รายได้ของผู้บริโภค

$T$  = รสนิยมของผู้บริโภค

จากสมการดังกล่าว สามารถสรุปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลง ของอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับราคาสินค้าและบริการ คือ

- ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลง
- ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการลดลง มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น

จึงเรียกความสัมพันธ์นี้ว่า “กฎของอุปสงค์” (Law of Demand)

2. อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันกับระดับรายได้ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับรายได้ กล่าวคือ

- ถ้าระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น เรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “สินค้าปกติ” (Normal goods) ได้แก่ สินค้าที่มีความจำเป็นต่อการครองชีพโดยทั่วไป
- ถ้าระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลง เรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “สินค้าด้อย” (Inferior goods) ได้แก่ สินค้าที่ด้อยคุณภาพเช่น ข้าวสาร 25% เป็นต้น

3. อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันหรือเปลี่ยนแปลงตรงข้าม กับระดับราคาสินค้าชนิดอื่นๆ กล่าวคือ

- ถ้าระดับราคาของสินค้าชนิดอื่นๆ เพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้นเรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “สินค้าใช้ทดแทนกัน” (Substitution goods) เช่น เนื้อหมูกับเนื้อไก่ เป็นต้น
- ถ้าระดับราคาของสินค้าชนิดอื่นๆ เพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลงเรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “สินค้าใช้ร่วมกัน” (Complementary goods) เช่น ไม้เทนนิสกับลูกเทนนิส เป็นต้น

4. อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้กล่าวมา เช่น รสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง ระดับการศึกษาของผู้บริโภค การโฆษณา ฯลฯ

### 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 บริษัท ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด (2543) ทำการวิจัยเรื่อง “วัยรุ่นยุค ดอทคอม” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตของวัยรุ่น (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของวัยรุ่น (3) เพื่อศึกษาการสื่อสารและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่วัยรุ่นเข้าไปเกี่ยวข้อง (4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของวัยรุ่นที่มีต่อความต้องการบริโภคผลิตภัณฑ์ต่างๆ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 450 คน อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 13-21 ปี ผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเตอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้อินเตอร์เน็ตมีสัดส่วนร้อยละ 74 และใช้ไม่เป็นเลยร้อยละ 26 การศึกษาสถานที่ใช้อินเตอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50 ใช้อินเตอร์เน็ตที่บ้านของตนเอง รองลงมาคือ ร้านให้บริการอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 41 สถาน

ศึกษาร้อยละ 31 บ้านเพื่อนร้อยละ 12 ที่ทำงานร้อยละ 4 และอื่นๆ ร้อยละ 2 การศึกษาความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตทุกวันร้อยละ 18 ใช้อินเทอร์เน็ตห่างกัน 2-3 วันต่อครั้ง ร้อยละ 34 ซึ่งเมื่อรวมตัวเลขดังกล่าวเข้าด้วยกันแล้ว พบว่ากลุ่มวัยรุ่นมีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างมากเป็นกลุ่มใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 เมื่อวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับเพศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ วัยรุ่นชายมีการใช้อินเทอร์เน็ตถี่กว่าวัยรุ่นหญิง การศึกษาระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อครั้ง พบว่า วัยรุ่นกลุ่มใหญ่ ร้อยละ 53 ใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตครั้งละประมาณ 1-2 ชั่วโมง รองลงมาคือ ประมาณครั้งละ 2-3 ชั่วโมง ร้อยละ 23 จะเห็นได้ว่าประมาณ 3 ใน 4 ส่วนของกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเล่นอินเทอร์เน็ตครั้งละไม่ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง การศึกษาจุดประสงค์ในการเล่นอินเทอร์เน็ต พบว่า ใช้เล่นเกม/เพื่อความบันเทิงถึงร้อยละ 69 รองลงมาคือ เพื่อการสืบค้นข้อมูลทั่วไปประกอบการทำงาน/รายงาน ร้อยละ 13 ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ร้อยละ 9

3.2.2 **มัทธพล อรุณสวัสดิ์ (2539)** ได้ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ปัญหาการให้บริการ และความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกของศูนย์บริการเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในสวนกลาง จำนวน 584 คน โดยเป็นอาจารย์ 266 คน และเป็นนิสิต 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามอย่างมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมี 3 ประการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของขณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการ โดยติดต่อผ่านระบบ Window 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 21.01 – 23.00 น. มากที่สุด โดยติดต่อเข้าศูนย์บริการ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 – 2 ชั่วโมงในการใช้บริการต่อ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการ ใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล

2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ผู้ใช้บริการพบมากที่สุดคือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถจัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ ศูนย์บริการให้บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลด้วยความเร็วต่ำ ศูนย์บริการ TELNET ชัดข้องทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบ WWW และไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ

3. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับศูนย์บริการและเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อในระดับมากที่สุด ต้องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการค้นหา

ข้อมูลและเพิ่มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มเนื้อหาในการเก็บจดหมายในพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้ บริการมากที่สุด เพิ่มจำนวนเพิ่มข้อมูล ขยายเวลาในการเก็บข้อมูล เพิ่มเนื้อหาในการเก็บข้อมูล และ เพิ่มความเร็วในการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงและเพิ่ม ความเร็วในการติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลในระดับมากที่สุด เพิ่มความเร็วใน การค้นหาข้อมูล และเพิ่มข้อมูล และเพิ่มจำนวนข้อมูล และเพิ่มข้อมูลให้กับศูนย์บริการที่เป็น สมาชิกในระดับมากที่สุด

3.2.3 **หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรม-ศาสตร์”

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป และบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ในด้านบริการการศึกษา ความพึงพอใจจากการใช้และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ ประโยชน์กับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางใน การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรม- ศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ซึ่งในการศึกษาได้กำหนดเป็นกลุ่มตัว อย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ได้จำนวน 400 คน จากนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งหมด ตามสัดส่วนจำนวนนักศึกษาแต่ละคณะและแบ่งกลุ่มตัวอย่างการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มวิชาคือ กลุ่ม วิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ คุณลักษณะทางประชากร ลักษณะและพฤติกรรม วัตถุประสงค์ใน การใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้แก่ จำนวนและร้อยละ การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test ไคส-แควร์ (Chi-Square test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of correlaton) ซึ่ง ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป ในระดับไม่สูง แต่มีความพึงพอใจจากการใช้ในระดับสูง
2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาใน กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอิน เทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อการค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่างๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา เพื่อการศึกษาหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ แตกต่างกันไป และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชา มีความพึงพอใจจากการใช้ในเรื่องต่างๆ ดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

5. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

จากผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มหาวิทยาลัยจัดให้บริการแก่นักศึกษา คือ ปัญหาความไม่เพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และความสามารถที่จำกัดของคอมพิวเตอร์ ต่อการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัญหาช่วงเวลาที่ให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ ปัญหาความจำกัดของจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่เรียกเข้าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการไม่ทันสมัย

จากปัญหาดังกล่าว นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้ เพิ่มศูนย์บริการและเครื่องคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพิ่มเวลาการให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเพียงพอ และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อใช้งานในระบบมัลติมีเดียจากอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งปรับปรุงรักษาเครื่องให้ใช้งานได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ข้อเสนอแนะดังกล่าว มหาวิทยาลัยควรจะตระหนักถึงเรื่องนี้เป็นสำคัญ และนำมาพิจารณาปรับปรุงเครือข่ายการสื่อสารของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสูง และทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไปในอนาคต

3.2.4 พัชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ และ ธรุพันธ์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวนทั้งสิ้น 700 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. นักศึกษาส่วนมาก ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะฯ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะและหอพัก โดยความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้ระยะเวลา 1-2 ชั่วโมงต่อการใช้นั่งครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ่อยคือ 14.00-16.00 น. โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นเวลาที่ตัวเองว่าง
2. ประเภทบริการที่นักศึกษาใช้บ่อยที่สุดคือสืบค้นข้อมูลแบบเวปไซด์เวป โดยส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์เพื่อการสืบค้นข้อมูล ส่วนบริการรองลงมาที่นักศึกษาใช้บ่อยคือ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ที่อยู่ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการลงทะเบียนฟรีจากเว็บไซต์ต่างๆ และใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากโปรแกรมประเภทเว็บเบราว์เซอร์
3. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่พบมากคือ อินเทอร์เน็ตมีความเร็วในการสื่อสารต่ำ จำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้นไป ใช้เวลานานในการสืบค้นข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ที่บริการมีจำนวนน้อยเกินไป ช่วงเวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไป และระยะเวลาในการใช้บริการคอมพิวเตอร์คนละ 1 ชั่วโมงต่อครั้งไม่เหมาะสม
4. นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในเรื่องเพิ่มความเร็วในการสื่อสาร เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เพิ่มโปรแกรมด้านมัลติมีเดียและ โปรแกรมสำหรับป้องกันไวรัส เพิ่มเวลาในการเปิดห้องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ จัดอบรมความรู้พื้นฐานในการใช้งานอินเทอร์เน็ต การสร้างและพัฒนาโฮมเพจ และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นในการใช้อินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ

3.2.5 บุญบา มาลาศรี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการผ่าน

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จำนวน 200 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (62.0%) อายุระหว่าง 20-30 ปี (48.0%) วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี (64.0%) รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,000 บาทขึ้นไป (27.0%) ส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นระยะเวลา 3 ปี มีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูข้อมูลข่าวสาร (83.0%) และส่วนใหญ่ยังไม่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (70.0%) มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (30.0%)

กลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีเหตุผลที่สำคัญในการซื้อสินค้า เนื่องจากต้องการทดลองสั่งซื้อ สินค้าที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเคยสั่งซื้อมีความหลากหลายไม่มากนัก โดย ประเภทสินค้าที่จับต้องได้ส่วนมาก ได้แก่ หนังสือ แผ่นซีดี และเทปเพลง สินค้าที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ สินค้าที่ Download จากอินเทอร์เน็ต เช่น ซอฟต์แวร์และเพลง และบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ การบริการด้านการเงินการธนาคาร จองโรงแรมและท่องเที่ยว วิธีการชำระเงินค่าซื้อสินค้าและบริการส่วนมากชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความปลอดภัยของวิธีการชำระเงิน รองลงมาเป็นความสะดวกในการเปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการจากแหล่งต่างๆ และความสะดวกในการค้นหาสินค้าและบริการตลอด 24 ชั่วโมงตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคที่พบบ่อยที่สุดคือ การที่มีผู้แอบอ้างนำบัตรเครดิตไปใช้ รองลงมาเป็นการที่ได้รับสินค้าล่าช้า ตามลำดับ