

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้คือ

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**ทฤษฎีอุปสงค์** อุปสงค์สำหรับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (demand) หมายถึง ปริมาณของสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อในระยะเวลาหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อ นั้นผู้บริโภคต้องมีอำนาจซื้อด้วย (purchasing power) กล่าวคือผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจที่จะซื้อ (ability and willingness) สินค้าหรือบริการนั้น เช่น นาย ก ต้องการมีบ้านพักตากอากาศหนึ่งหลัง และนาย ก มีเงินเพียงพอที่จะจ่ายเป็นค่าบ้านพักดังกล่าว ความต้องการของ นาย ก นี้เป็นสิ่งที่นาย ก สามารถทำให้เป็นจริงขึ้นได้ ในกรณีนี้จะเป็นอุปสงค์ที่สัมฤทธิ์ผล (effective demand) แต่ถ้านาย ก มีความต้องการซื้อบ้านพักตากอากาศ แต่ไม่มีเงินเพียงพอที่จะซื้อ ในกรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์ในสินค้าชนิดหนึ่งชนิดใดนั้น มีดังต่อไปนี้คือ (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ, 2547)

1. ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าหรือบริการเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าหรือบริการลดลง ปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น

2. ราคาสินค้าหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้วยังขึ้นกับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิดคือ

- 2.1 สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitution goods) เช่น ชากับกาแฟ เนื้อไก่กับเนื้อหมู เป็นต้น ถ้าราคาของชาสูงขึ้นในขณะที่ราคากาแฟคงเดิม ผู้บริโภคก็จะลดการบริโภคชาลงแล้วหันมาบริโภคกาแฟเพิ่มขึ้นเป็นการทดแทน จึงกล่าวได้ว่าเมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันเพิ่มขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้น

ความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2) สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน (Complementary goods) เช่น กาแฟกับน้ำตาล รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น เมื่อราคาน้ำตาลแพงขึ้น นอกจากปริมาณซื้อน้ำตาลจะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อกาแฟก็จะลดลงด้วย ทั้งนี้ที่ราคาของกาแฟไม่เปลี่ยนแปลง จึงกล่าวได้ว่าเมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ปริมาณซื้อสินค้าที่ใช้ประกอบกันลดลง

3.) รายได้ของผู้บริโภค เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่ง สามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1) สินค้าปกติ (Normal goods) ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2) สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior goods) สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ เช่น บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เสื้อผ้ามือสอง ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น ความต้องการในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น

4.) ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทัศนคติของผู้บริโภค จำนวนประชากร การคาดคะเนสินค้าและปริมาณสินค้าในอนาคต ฤดูกาล และสภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ประกาศรี ศรีโน (2543)** ทำการศึกษาเรื่อง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการศึกษา ค้นคว้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา รวมทั้งสาเหตุที่นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

อินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษามากขึ้น ซึ่งการวิจัยเป็นการศึกษาแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 565 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนการเสนอข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการ ทดสอบแบบ chi-square ผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า สมมติฐานการวิจัยได้รับการยอมรับคือ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการการศึกษาค้นคว้าน้อยกว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนสาเหตุที่สำคัญที่นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าน้อย ได้แก่ ปัญหาความไม่เชี่ยวชาญในภาษาต่างประเทศ ความจำกัดของระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีน้อย ข้อมูลบางอย่างดาวน์โหลดไม่ได้ หรือใช้เวลาดาวน์โหลดนาน แหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ตไม่น่าเชื่อถือ และนักศึกษาไม่เห็นความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต

**ธีรยสทธิ์ อุดมมณีชนกิจ (2544)** ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก แล้วนำมาออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากอาจารย์ทุกกลุ่มสาขาวิชา จำนวน 200 คน ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ และอัตราร้อยละพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโมเด็มที่บ้าน วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อค้นคว้าทำงานวิจัย ส่วนการใช้งานส่วนใหญ่ใช้รับส่งอีเมล และใช้ในการเรียนการสอน เป็นต้น ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 2-5 ชั่วโมง รองลงมาใช้เวลามากกว่า 5-10 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้นอกเวลาทำงาน (7.01-9.00 น. และ 16.01-24.00 น.) รองลงมาใช้ในเวลาทำงาน (9.01-16.00 น.) และเวลาหลังเที่ยงคืน (24.01-07.00 น.) ตามลำดับ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ 6.5 มหาวิทยาลัยและองค์การอื่น ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอุปสรรคในการใช้งานคือ ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อย คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและคุณภาพต่ำ ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจึงเกิดความต้องการให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พัฒนาเครือข่ายให้เร็วขึ้น พร้อมทั้งให้มีการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อจำนวนอาจารย์และสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอน

**ข่ายคำ สุวรรณพินท์ (2546)** ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี ประการที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และประการสุดท้ายคือ เพื่อศึกษาประโยชน์และปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ซึ่งการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ จากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2545 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 205 คน มหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 90 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 100 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 395 คน ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่า chi-square พบว่า นักศึกษาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีอายุเฉลี่ย 19 ปี 7 เดือน โดยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในบ้านหรือที่พักอาศัย ส่วนพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจํามากที่สุด คือ ที่บ้านหรือที่พักอาศัย โดยใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของสถาบัน ในช่วงระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. โดยมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง และใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 1-10 ชั่วโมงต่อเดือน และความถี่ในการใช้เฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษพบว่า ส่วนใหญ่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย สะดวกในการติดต่อ และความบันเทิง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ สถาบัน ชั้นปี รายได้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตกับสถานศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน สำหรับประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าข้อมูล ทำรายงาน ทำวิจัย ส่วนปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยคือ การไม่แนะนำวิธีค้นหาข้อมูล ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทเอกชนและร้านที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตคือ สถานที่ตั้งไม่เหมาะสม จอดรถไม่สะดวก ส่วนข้อเสนอแนะด้านการให้บริการคือ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ

สงกรานต์ กันเนื่อง (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ตระบบเอดีเอสแอล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประการคือ ประการแรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจให้ใช้อินเทอร์เน็ต และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ซึ่งการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 ราย ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่พื้นที่รัศมีไม่เกิน 5 กม. จากชุมสายโทรศัพท์ที่เปิดให้บริการ คือ ชุมสายเชียงใหม่ 2 (เจ็ดยอด) และชุมสายเชียงใหม่ 4 (ถนนมหิดล) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวมากกว่าอาชีพอื่น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,467 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 2 คน และส่วนใหญ่มีก่ออาชีพเป็นของตนเอง ส่วนพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ระบบ ADSL พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ที่บ้านของตนเอง มีระยะเวลาในการใช้โดยเฉลี่ยตั้งแต่ 2 ชั่วโมง 30 นาที ส่วนมากใช้ในช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. และใช้มากกว่า 20 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์ โดยมีจุดประสงค์ของการใช้เพื่อติดตามข่าวสารและค้นหาข้อมูลต่างๆ ระดับความเร็วที่ต้องการใช้คือ 512/256 Kbps ส่วนใหญ่ให้คิดค่าใช้บริการแต่ละส่วนแยกต่างหากกัน การคิดราคาค่าใช้บริการขึ้นอยู่กับความเร็วที่ใช้งานเป็นสำคัญ หน่วยงานของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คือ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำหรับปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้ใช้อินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการเชื่อมต่อในการใช้งานแต่ละครั้ง การจัดการการส่งเสริมการขาย ค้นหาข้อมูล และความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ตามลำดับ ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า มีการขาดการเชื่อมต่อกับระบบบ่อย และการตรวจแก้ไขใช้เวลาหลายวัน