

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสาร ทั้งในกลุ่มประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักธุรกิจที่ต้องมีการติดต่อ สื่อสาร เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็ว และสื่อสารได้ชัดเจนกว่าการติดต่อในรูปแบบอื่น ดังนั้นการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการสำรวจข้อมูลในปีพ.ศ. 2552 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากจำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งสิ้น 60.35 ล้านคน พบว่า ผู้มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ไม่รวมเครื่อง PCT) ทั่วประเทศมีจำนวน 31.86 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 52.80 จากร้อยละ 28.20 ในปีพ.ศ. 2547 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเติบโตของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วมากอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพราะจากตัวเลขยอดขายมือถือทั่วโลกในช่วงไตรมาสแรกของปีพ.ศ. 2553 พบว่า มีจำนวนผู้ใช้งานถึง 314.70 ล้านเครื่อง เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงร้อยละ 17 โดยมียอดขายของสมาร์ตโฟนทั่วโลกจำนวน 54.30 ล้านเครื่อง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสแรกของปีพ.ศ. 2552 ถึงร้อยละ 48.70 ยิ่งกว่านั้นความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่มิได้หยุดอยู่ที่การสนทนาโต้ตอบกันเท่านั้น แต่ยังสามารถทำหน้าที่เป็นเหมือนคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้ ไม่ว่าจะเป็นการรับ – ส่งอีเมล การท่องโลกอินเทอร์เน็ต ปฏิทิน การจดนัดหมายตารางเวลาต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งความสามารถพิเศษของการทำงานต่าง ๆ เหล่านี้ ได้ถูกพัฒนาไว้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เรียกว่า สมาร์ตโฟน ตลาดของโทรศัพท์ในกลุ่มสมาร์ตโฟนมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างมาก โทรศัพท์ในกลุ่มนี้มีให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ ไม่ว่าจะเป็น iPhone , HTC , Acer , Asus และ Blackberry เป็นต้น โดยแต่ก่อนนั้นสมาร์ตโฟนจะเน้นกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นกลุ่มนักธุรกิจ แต่ปัจจุบันสมาร์ตโฟนมีราคาถูกลง ทำให้ธุรกิจสมาร์ตโฟนเริ่มปรับทิศทางโดยกระจายเข้าสู่กลุ่มนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งสมาร์ตโฟนของแต่ละยี่ห้อจะมีคุณลักษณะที่โดดเด่นแตกต่างกันไป (ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษรา ประกอบธรรม, 2553)

ลักษณะการทำงานของสมาร์ตโฟนมีความแตกต่างจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป คือ มีระบบปฏิบัติการ ทำให้สมาร์ตโฟนสามารถรองรับการทำงานของแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีระบบปฏิบัติการที่รองรับการทำงานของสมาร์ตโฟน ได้แก่ Windows Mobile , Symbian Os , Android OS , Blackberry OS และ iPhone OS ซึ่งระบบปฏิบัติการที่กล่าว

ข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบปฏิบัติการที่ใช้งานในสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ยังมีการรองรับการทำงานของแอปพลิเคชัน เป็นคุณสมบัติหนึ่งที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปทำไม่ได้ และเนื่องจากผู้ใช้งานมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีผู้ผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก และแอปพลิเคชันต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ แอปพลิเคชันในกลุ่มเกม เนื่องจากมีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเล่นเป็นจำนวนมาก จึงมีผู้ผลิตเกม คิดค้นเกมใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด ซึ่งในปัจจุบันผู้เล่นมักนิยมเล่นเกมออนไลน์ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกันในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) แอปพลิเคชันในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของตนเองให้มีความทันสมัย หรือติดตามข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเพื่อนได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่นอย่างมาก ส่วนแอปพลิเคชันในกลุ่มมัลติมีเดีย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ไฟล์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว และแอปพลิเคชันในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ไร้สาย หรือเครือข่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ขาดไม่ได้เลยในสมาร์ทโฟน เพราะจะช่วยให้ผู้ใช้งานย่อโลกทั้งใบลงบนอุปกรณ์เล็ก ๆ อย่างสมาร์ทโฟนได้

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางด้านธุรกิจการค้าและการท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคเหนือ เป็นเมืองที่กำลังมีการขยายตัวทั้งการลงทุนและจำนวนประชากร ยิ่งกว่านั้นจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนจำหน่ายสมาร์ทโฟนรายใหญ่ของภาคเหนือ ซึ่งมียอดขายสินค้าสมาร์ทโฟนทุกยี่ห้อสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของตัวแทนจำหน่ายในระดับภูมิภาคทั่วประเทศ โดยสามารถทำยอดขายสมาร์ทโฟนรวมมูลค่า 72 ล้านบาทในปีพ.ศ. 2553 มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงสุดในระดับภูมิภาค (สุรเดช อุตเจริญ, 2553: ออนไลน์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีความนิยมในใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนกันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นจังหวัดเชียงใหม่จึงเป็นตลาดที่มีความน่าสนใจอย่างมากสำหรับสินค้าประเภทสมาร์ทโฟน เนื่องจากตลาดมีขนาดใหญ่ อัตราการเติบโตสูง และมีแนวโน้มในการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับนักธุรกิจและผู้ที่จะนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการวางแผน ในการริเริ่มหรือขยายธุรกิจด้านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ตลอดจนธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการวางรูปแบบธุรกิจ การขยายสาขา การคัดเลือกชนิดและตราสินค้า รวมถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจและผู้ประกอบการ ในการใช้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

### นิยามศัพท์

**พฤติกรรมการใช้** หมายถึง รูปแบบ วิธีการ ลักษณะการใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้ โทรศัพท์มือถือ เช่น พุดคุยสนทนา รับส่งข้อความสั้น (SMS) ข้อความรูปภาพ (MMS) ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม ถ่ายรูป รับส่งอีเมล (E-mail) ฯลฯ รวมไปถึงใครเป็นผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ ใช้ที่ไหน ใช้เมื่อไหร่ ใช้เพื่ออะไร และใช้อย่างไร

**ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ** หมายถึง ผู้ที่ใช้งานโทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ยกเอาคุณสมบัติที่ PDA และคอมพิวเตอร์มาไว้ในโทรศัพท์ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถดูหนัง ฟังเพลง ท่องโลกอินเทอร์เน็ต การใช้งานสังคมออนไลน์ และสามารถเพิ่มโปรแกรมต่าง ๆ ลงไปได้ ตัวอย่างโทรศัพท์มือถือ เช่น iPhone , BlackBerry , Sony Ericsson P900/P800, Nokia Series 60, Motorola MPX200 และ Palm Xplore G88/G18