

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

คอมพิวเตอร์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากคุณประโยชน์หลากหลายของคอมพิวเตอร์ จึงทำให้มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมาทุกปี จากปี พ.ศ. 2547 ที่มีจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในครัวเรือนของประเทศไทย อยู่ที่ 12,542,764 คน เพิ่มขึ้นเป็น 19,138,809 คน ในปี พ.ศ. 2553 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2553: ออนไลน์) แต่อย่างไรก็ตามด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ตลอดจนความต้องการของผู้บริโภครุ่นใหม่ (Generation Y) ที่มีลักษณะนิสัยรักความบันเทิง ชื่นชอบสีสันสดใส รักบรรยากาศสนุกสนาน มีชีวิตชีวา มีพฤติกรรมแบบ Multi-tasking ไม่เกรงกลัวการเปลี่ยนแปลง รู้สึกท้าทายและโหยหาเทคโนโลยี อีกทั้งต้องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในแง่บวก ทำให้การพัฒนาของคอมพิวเตอร์รวมถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบโต้ให้ตรงกับความต้องการดังกล่าว (โพธิ์ชันนิง, 2551: ออนไลน์)

คอมพิวเตอร์สามารถแบ่งแยกประเภทได้เป็นสี่ประเภท ได้แก่ ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์ และไมโครคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ซึ่งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลยังสามารถแบ่งย่อยออกเป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊ก และแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (วิกิพีเดีย, 2554: ออนไลน์) แนวโน้มในช่วงปี พ.ศ. 2553 ถึงปัจจุบัน พบว่าแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ได้เข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเดิม ด้วยขนาดของแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ที่สามารถพกพาได้ สามารถใช้งานขณะเคลื่อนที่ได้ เป็นคอมพิวเตอร์ขนาดกลาง คือขนาดเล็กกว่าโน้ตบุ๊ก แต่มีขนาดใหญ่กว่าสมาร์ทโฟน ลักษณะรูปทรงแบนราบ มีการทำงานหลักแบบใช้ระบบสัมผัสที่หน้าจอ มีคีย์บอร์ดเสมือนจริงหรือปากกาดิจิตอลในการใช้งานแทนที่แป้นพิมพ์คีย์บอร์ด ไม่ต้องรอบูตเครื่อง และจุดประสงค์หลักของเครื่องมิได้มีไว้เพื่อใช้โทรศัพท์ เป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ (Operating System) เฉพาะที่ออกแบบมารองรับการใช้งานระบบสัมผัสหน้าจอ รองรับการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งสะดวกต่อผู้ใช้ในการรับส่งอีเมล เล่น Facebook Twitter YouTube คิดเลข แปลภาษา ถ่ายภาพ แต่งรูป อ่านข่าว ดู

ภาพยนตร์ ฟังเพลง เป็นต้น รวมถึงความสามารถเลือกแอปพลิเคชัน(Application) ที่มีความหลากหลายให้ตรงกับการใช้งานของผู้ใช้ (พีซีเวิลด์, 2554)

คอมมาร์ตระบุว่า การจัดงานคอมมาร์ต ซีมาร์ต ของประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2554 แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์สามารถค้นยอดขายกลุ่มสินค้าไอทีในงานทะลุเกินเป้าด้วยตัวเลข 1,864,062,600 ล้านบาท ด้วยความแรงของกระแสสมาร์ตไลฟ์ โดยแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์สามารถทำยอดขายได้เป็นอันดับสองของงาน คือ 180,648,624 ล้านบาท เนื่องจากมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งการใช้เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการทำงาน และสร้างความบันเทิง เป็นกระแสของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2554 (คอมมาร์ต, 2554: ออนไลน์) รวมถึงรายงานการวิจัยของบริษัทวิจัยการ์ตเนอร์ระบุว่าในปัจจุบันสินค้าไอทีที่กำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อให้สินค้ามีคุณสมบัติการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสินค้าบางประเภทก็อาจจะลดบทบาทลง เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ที่ถูกทดแทนด้วยแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ว่าแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์จะมีอัตราการเติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยทำนายไว้ว่าในปี พ.ศ. 2554 จะมียอดขายแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ในตลาดทั้งสิ้น 54.8 ล้านเครื่อง และขยับขึ้นเป็น 103.4 ล้านเครื่องในปี พ.ศ. 2555 และจะมียอดสูงถึง 208 ล้านเครื่องในปี พ.ศ. 2557 โดยในช่วงปี พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2558 อัตราขยายตัวเฉลี่ยสะสมของการใช้จ่ายซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์คาดว่าจะสูงถึง 76% ต่อปี เทียบกับการใช้จ่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่คาดว่าจะขยายตัวเพียงราว 8% ต่อปี (เออาร์ไอพี, 2553: ออนไลน์)

ในปัจจุบันแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับความนิยม มีอยู่ 2 ระบบปฏิบัติการคือ iOS จากบริษัท Apple ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Apple ซึ่งได้แก่ iPad และระบบปฏิบัติการ Android ของ Google ซึ่งออกแบบซอฟต์แวร์เป็น Open Source ผู้ผลิตเครื่องสามารถนำไปปรับใช้กับแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดต่างๆกัน และพัฒนาซอฟต์แวร์เพิ่มเติมได้ ดังนั้นผู้ผลิตแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หลายบริษัทจึงนำระบบปฏิบัติการนี้ไปปรับใช้กับแท็บเล็ตยี่ห้อของตนเอง เช่น Samsung Motorola Toshiba HTC Dell และ Acer โดยส่วนแบ่งตลาดแท็บเล็ตโลกจากสถิติในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเผยแพร่โดยบริษัท Strategy Analytics คือผู้ใช้ iPad คิดเป็น 57.6% และผู้ใช้ Android คิดเป็น 39.1% (Strategy Analytics, 2554: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่สองที่เจริญเติบโตรองจากกรุงเทพฯ เมื่อวัดจากการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจโดยรวม หากมองในยุทธศาสตร์ของพื้นที่ เชียงใหม่กลายเป็นประตูทองที่สามารถเชื่อมโยงธุรกิจการค้าในอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขงที่เชื่อมโยงไปยังประเทศจีนตอนใต้ ลาว พม่า กัมพูชา และเวียดนาม มีการคาดการณ์ว่าเชียงใหม่จะกลายเป็นศูนย์กลางในระดับภูมิภาค

ของภาคเหนือ ด้วยเหตุผล 4 ประการที่กำหนดให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางไอที คือ 1. รัฐบาลไทย ส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็นเมืองไอทีและซอฟต์แวร์ 2. หน่วยงานซีป้า และซอฟต์แวร์พาร์ค ไทยแลนด์ เข้ามาตั้งอยู่ในเชียงใหม่ 3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่วางแผนเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีในรูปแบบ one stop service centre เพื่อทำหน้าที่วิจัยและพัฒนา โดยมีงบวิจัยปีละ 40 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยในเชียงใหม่ผลิตบัณฑิตสาขาไอทีปีละ 1,500 คน และ 4. มีบริษัทเอกชน 2 ราย วางแผนก่อตั้งซอฟต์แวร์ พาร์ค บริษัทแรก เป็นบริษัทในท้องถิ่นคือ บริษัท วี กรุ๊ปของวัชรระ ตันตรา นนท์ ส่วนอีกบริษัทหนึ่งมาจากต่างจังหวัด (ผู้จัดการ 360 องศา, 2553: ออนไลน์)

จากสภาพตลาดไอทีที่มีการแข่งขันดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ ผู้ผลิต ผู้ประกอบการธุรกิจ จำหน่ายแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรือผู้ที่สนใจในธุรกิจดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจจัดจำหน่ายแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด** หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

**แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์** หมายถึง คอมพิวเตอร์พกพาหรือคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานขณะเคลื่อนที่ได้ขนาดกลางที่มีหน้าจอแบบสัมผัสในการใช้งานเป็นหลัก จุดประสงค์หลักของ

เครื่องมือได้มีเพื่อใช้โทรศัพท์ สามารถรองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานเพิ่มได้ เช่น เกม ถ่ายรูป บันทึกวิดีโอ เป็นต้น และเชื่อมต่อสัญญาณ Wi-Fi หรือ 3G ได้

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่และเป็นผู้ที่เคยซื้อแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ภายในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา