

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

โทรศัพท์มือถือนับเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตปัจจุบันของคนส่วนใหญ่ และนับวันก็ยิ่งทวีความสำคัญและความสามารถของตัวเครื่องที่รองรับการใช้งานตามความต้องการอันไม่รู้จบของผู้ใช้งาน จากโทรศัพท์มือถือที่ธรรมดาสำหรับโทรออกหรือรับสาย พัฒนาให้มีความสามารถและทำหน้าที่ต่างๆ ได้มากขึ้นเรื่อยๆ เช่น สนับสนุนการสื่อสารด้วยข้อความในรูปแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) และข้อความมัลติมีเดีย (Multimedia Message Service : MMS) การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โปรแกรมประมวลผล กล้องถ่ายรูป ถ่ายวิดีโอทัศน์ รวมไปถึงความสามารถในการรองรับแอปพลิเคชันของจาวาเช่น เกมส์ต่างๆ ได้ จากการทำโทรศัพท์มือถือไม่ได้ถูกมองว่ามีไว้แค่โทรออกและรับสายเข้าอีกต่อไป แต่สามารถพัฒนาให้เป็นการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ ได้อย่างหลากหลาย นอกจากนี้การพัฒนาหน้าจอโทรศัพท์ที่ใหญ่โตขึ้น ทำให้สามารถสื่อสารทั้งภาพและเสียงได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทำให้ปัจจุบันนี้ธุรกิจมือถือเข้าสู่ยุค โทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่มีความสามารถในการรับส่งข้อมูล ดูหนัง ฟังเพลง การจัดการไฟล์ต่าง ๆ ที่เทียบได้กับคอมพิวเตอร์พื้นฐานย่อมๆตัวหนึ่ง หรือเรียกว่า สมาร์ทโฟน เช่น ไอโฟน แบล็กเบอร์รี่ เอชทีซี โนเกีย ซัมซุง เป็นต้น

ถึงแม้ว่าภาพรวมของยอดขายโทรศัพท์มือถือในปี 2552 จะตกลงเฉลี่ย 10-20% แต่สมาร์ทโฟนกลับโตเฉลี่ย 20% โดยมีส่วนแบ่งตลาดสมาร์ทโฟนในประเทศไทยในปี 2551 คือ เอชทีซี 37 % รองลงมาคือโนเกีย 30% โซนี่อีริกสัน 9% และอื่นๆ ตามลำดับ (ไอดีซี อ้างถึงใน สุกรี แมนชัยนิมิต , 2552) โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนถูกออกแบบให้ตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคที่หลากหลายมากขึ้น จึงทำให้มีราคาที่สูง และรูปร่างที่หลากหลาย สะท้อนความเป็นตัวตนของผู้บริโภค ถือว่าเป็นสินค้ากลุ่มทันสมัยและมีราคาต่อหน่วยสูงซึ่งจะต้องมีการพิจารณาตัดสินใจซื้ออย่างรอบคอบ ความนิยมในโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนกำลังเติบโตมากขึ้น ทำให้ชุมชนสังคมเสมือนจริงอย่างเว็บไซต์สยามโฟนดอทคอมได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่ง จัดว่าเป็นเว็บไซต์โทรศัพท์มือถือที่มีผู้

นิยมเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เป็นอันดับหนึ่งในกลุ่มเว็บไซต์เกี่ยวกับมือถือ พีดีเอ และเว็บท่า ( Portal site) ที่สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ เปิดให้บริการเมื่อปี 2546 โดยเว็บไซต์นี้ได้รับการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์อีกด้วย จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่ามีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ 74,618 คนต่อวัน (ศูนย์รวบรวมสถิติเว็บไทยและสารบัญเว็บไทย, 2552) โดยผู้เข้าชมเว็บส่วนมากเข้ามาเพื่อต้องการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการซื้อโทรศัพท์มือถือ การอ่านบทวิเคราะห์โทรศัพท์มือถือ เปรียบเทียบราคา ข่าวสารเทคโนโลยีเกี่ยวกับมือถือต่างๆ สถานที่จำหน่าย วิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นและการใช้งาน เมื่อมีการตั้งหัวข้อสนทนาใหม่เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือรุ่นต่างๆ ก็จะมีผู้เข้ามาให้ความคิดเห็น หรือ คำตอบเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ การเลียนแบบ หรือหลีกเลี่ยงที่จะไม่ซื้อสินค้ารุ่นนั้นๆ การให้คำแนะนำช่วยเหลือกันเสมือนเป็นชุมชนเพื่อนฝูงกัน (Social network) เช่นนี้ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าข้อมูลที่หลากหลายเหล่านั้น มีความน่าเชื่อถือ และมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนอย่างไรบ้าง

เนื่องจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้น มีราคาค่อนข้างสูงกว่าโทรศัพท์ธรรมดา เนื่องจากมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย มีการออกแบบที่สวยงาม สามารถปรับแต่งการใช้งานได้ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังเป็นการแสดงภาพลักษณ์ของผู้ใช้งานอีกด้วย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการใช้อินเทอร์เน็ตจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนดอทคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อ และผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนดอทคอมต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ของกลุ่มสนทนาเว็บไซต์สยามโฟนดอทคอม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้สำหรับผู้ประกอบการ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และผู้ให้บริการกระดานสนทนาออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้สำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ในการตัดสินใจเลือกซื้อ

### นิยามศัพท์

**ข้อมูล** หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือ หรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักอนุมานหาความจริงหรือคำนวณ (ราชบัณฑิตยสถาน , 2553:ออนไลน์) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏในเว็บไซต์สยามโฟนดอทคอม เช่น ข่าวสารต่างๆ ข้อมูลตราชี้หือ รายละเอียดคุณสมบัติต่างๆของโทรศัพท์มือถือ ราคาแหล่งที่ซื้อบทวิเคราะห์โทรศัพท์มือถือ (Review) การแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์และกระดานสนทนาออนไลน์ เป็นต้น

**กระดานสนทนาออนไลน์หรือเว็บบอร์ด** หมายถึงเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนบทสนทนา การพูดคุย การอภิปรายในสังคมออนไลน์ นอกจากซื้อเว็บบอร์ดแล้ว ยังมีเรียกกันหลายชื่อไม่ว่าจะเป็น กระดานข่าว กระดานข่าวสาร กระดานสนทนา กระดานสนทนาออนไลน์ เป็นต้น (วิกิพีเดีย, 2552: ออนไลน์)

**กระบวนการตัดสินใจซื้อ** หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาในความคิดของผู้บริโภคซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูลข่าว การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Kotler, 2003)

**โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smart Phone)** หมายถึงโทรศัพท์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการที่เป็นสากล และมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นโทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น ระบบปฏิบัติการ Symbian ระบบปฏิบัติการ iPhone ระบบปฏิบัติการ RIM BlackBerry ระบบปฏิบัติการ Window Mobile ระบบปฏิบัติการ Android เป็นต้น โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน นำเอาคุณสมบัติของ PDA และคอมพิวเตอร์มาไว้ในโทรศัพท์ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับโทรศัพท์มือถือให้สามารถฟังเพลง ดูหนัง เพิ่มโปรแกรมต่างๆลงไปได้