



250682

พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ณัฐกฤตา ศรีนุต

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555



250682

พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ณัฐกฤตา ศรีนุต

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2555

พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการใช้โทรศัพท์มือถือ

ณัฐกฤตา ศรีนุต

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....
นายเดชนะ สีโรรส

.....
รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

.....
รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

.....
อาจารย์ ดร.วรัท วิณีจ

30 มีนาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์อรรถ
มณีสงฆ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และการตรวจ
แก้ไขข้อบกพร่องจุดต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ จึง
ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่คอยอบรมสั่งสอนให้
ผู้ศึกษามีทั้งความรู้และจริยธรรมในการดำเนินชีวิตจนกระทั่งได้รับความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำโครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาวิชา
การตลาด ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำเอกสารต่างๆ ให้ความช่วยเหลือยิ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่
และบุคลากรในคณะบริหารธุรกิจ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเพื่อนๆร่วมชั้นเรียนทุกคนที่เป็น
กำลังใจในการทำการค้นคว้าแบบอิสระของผู้ศึกษาประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ได้ให้ข้อคิด
คำแนะนำ และการสนับสนุนด้านการศึกษา ตลอดจนกำลังใจที่เต็มเปี่ยมมาโดยตลอด

ณัฐกฤตา ศรีนุต

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

ผู้เขียน

นางสาวณัฐกฤตา ศรีนุด

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

250682

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำนวน 200 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี สถานะภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามโทรออกและรับสายเข้าไม่เกิน 30 นาที/วัน มีการรับส่ง SMS, MMS ไม่เกิน 5 ข้อความ/วัน ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) 1 - 10 ชั่วโมง/วัน ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เวลา 20.01 - 00.00 น. ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนมากทุกวัน ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อ I Phone ชื่อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนจากตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เพราะเป็นร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง ใช้ 1 ซิม ชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟนเป็นรายเดือน ใช้เครือข่าย AIS เลือกระบบเครือข่ายที่ใช้เพราะคุณภาพของเครือข่ายดี โทรศัพท์สมาร์ทโฟนส่วนใหญ่เป็นเครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย และเหตุผลที่ต้องการใช้สมาร์ทโฟน คือ เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร/ธุรกิจ/เพื่อน

วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน คือ ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเอาโทรศัพท์สมาร์ทโฟนไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสารหรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา หรือใช้สมาร์ทโฟนตลอดเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน โดยสมาร์ทโฟนที่ใช้ราคา 20,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยรวมทั้งหมดในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ราคา 501 - 1,000 บาท ซึ่งแบ่งเป็นราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟนที่เลือก

โดยสมาร์ทโฟนที่ใช้ราคา 20,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยรวมทั้งหมดในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ราคา 501 – 1,000 บาท ซึ่งแบ่งเป็นราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟนที่เลือก ราคา 201 – 400 บาท ชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนโดยชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ ชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนด้วย เงินสด ลักษณะแพ็คเกจที่ใช้ คือ ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่องของใช้เวลา 1-2 ปี ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบันเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี บริการเสริมที่ใช้ คือ Social Media รองลงมาคือ SMS ใช้บริการ EDGS/GPRS/3G ในระดับมาก มากที่สุด (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง) มีความพึงพอใจโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบันในระดับพึงพอใจ ในอนาคตข้างหน้าอาจจะซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อดังกล่าว หาแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟนจาก เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน คือ ตัวเอง คุณสมบัติของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ต้องการ คือ รูปทรงการออกแบบ เทห์ ทันสมัย ปัจจัยด้านคุณสมบัติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ รูปทรงการออกแบบสวยงาม ทันสมัย ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ปัจจัยด้าน Software and Application ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ สามารถใช้ Application ต่างๆ ได้หลากหลาย และปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของ คือ แบตเตอรี่หมดเร็ว

Independent Study Title	Behavior of Users in Mueang Chiang Mai District Towards Using Smart Phones
Author	Miss Natthakritta Srinoot
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Orachorn Maneesong

ABSTRACT

250682

The purpose of this independent study was to study behavior of users in mueang Chiang Mai District towards using smart phones. There are 200 samples. All obtained data were analyzed by descriptive statistics, which were frequency, percentage and mean.

The results showed that most respondents were female It is up to 25 years, status single, an employees / private stores, Education Bachelor's degree and earn 10,001 to 15,000 baht.

Respondents to make and receive calls over 30 minutes / day, have been sent SMS, MMS does not exceed 5 messages / day, access to the Internet (3G, Edge, GPRS) 1 - 10 hours / day, use smart phones at 08.01 p.m. to 0.00 a.m., Use smart phones every day, Use that I Phone brand, Buy a smartphone from the dealer on behalf of the carrier signal from the stores are reliable, Using a mobile phone using a SIM card to pay for smart phones on a monthly, Choose a telephone network is AIS network. The reason is that choose the telephone network using because the network have good quality, Most of smart phones is the new machine from a dealer, and the reason to use a smart phone is to facilitate communication / business / friends.

The purpose of using a smart phone is used for conversation. Most of the respondents portable smart phones are always close. When they have a time, they can pick up the smartphone to check the news or open it anywhere and anytime or using the now runs all the time And during leisure time, Smart phones that cost up to 20,000 bath. The total cost per month of the smartphone for 501 to 1,000 baht¹ The price divided as the package for smart phones that cost 201-400 baht. Payment smart phones package for cash. The package is to use the Internet with

free unlimited 3G/EDGE/GPRS MMS / SMS and make calls to any network by limiting the number of calls and minutes. The average duration of the phone to change, It takes about 1-2 years. The current smartphone using for a period of less than 1 year. The service that is Social Media and SMS.EDGE/GPRS/3G service access to a large level extent to the highest level (Using a 1Gb or higher, or use an unlimited number of hours) Users are satisfied in the current smart phones on the level of satisfaction. In the future it may be purchasing a smartphone brand are used. The data source for smart phones from Friends / acquaintances who use it. People who have influenced the decision to use a smart phone is himself. Key features of a smart phone that is cool and modern design. factors affecting the decision to buy a smart phone is elegant design and modern style. The marketing strategy is required to purchase a smart phone is the famous and well-known brand. software and Application factors' affecting the decision to purchase a smart phone is available on the various variety of applications. And the main problems in the use of smart phones are the battery is used to quickly.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ธ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	15
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	
จำแนกตามเพศ และอายุ	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	169
สรุปผลการศึกษา	169
อภิปรายผล	183
ข้อค้นพบ	184
ข้อเสนอแนะ	186
ข้อจำกัดในการวิจัย	188
บรรณานุกรม	189
ภาคผนวก	190
ตัวอย่างแบบสอบถาม	191
ประวัติผู้เขียน	203

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ)/วัน	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อ	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์มือถือ	16
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้โทรศัพท์มือถือ	17
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อของโทรศัพท์มือถือที่ใช้	17
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านที่ซื้อโทรศัพท์มือถือ	18
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ซื้อโทรศัพท์มือถือจากร้านนั้น	19
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พกพา	20
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนซิมหรือมีเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟน	21
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบเครือข่ายที่ใช้	21
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้	22
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	23
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความจำเป็นที่จะต้องใช้สมาร์ทโฟน	23
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	25
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	27
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	28
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	28
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	29
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาแพ็คเกจสมาร์ทโฟน	29
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์ สมาร์ทโฟน	30
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	31
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะแพ็คเกจของสมาร์ทโฟน	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง	33
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาของการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนเครื่องปัจจุบัน	33
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการเสริมที่ใช้	34
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมข่าว/ เดือน	35
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมคูดวง , พยากรณ์ / เดือน	35
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Social Media / เดือน	36
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Logo / เดือน	36
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Ring Tone/ เดือน	37
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Java Application / เดือน	37
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม SMS / เดือน	38
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม MMS / เดือน	38
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับของการใช้บริการ EDGS/GPRS/3G	39
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความพึงพอใจโทรศัพท์สมาร์ตโฟนเครื่องปัจจุบัน	39
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การซื้อโทรศัพท์สมาร์ตโฟนยี่ห้อดังกล่าวในอนาคต	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟน	40
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	41
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม คุณสมบัติของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ต้องการ	42
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านคุณสมบัติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	43
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	44
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้าน Software and Application ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	45
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	46
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน จำแนกตามเพศ	48
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน จำแนกตามเพศ	49
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน จำแนกตามเพศ	50
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	51
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วันที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	52
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ยี่ห้อของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ใช้ จำแนกตามเพศ	53
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ร้านที่ซื้อสมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่ซื้อสมาร์ตโฟนจากร้านดังกล่าว	55
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พกพา จำแนกตามเพศ	57
61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนซิมหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ จำแนกตามเพศ	58
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	59
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระบบเครือข่ายที่ใช้ จำแนกตามเพศ	60
64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลในการเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้ จำแนกตามเพศ	61
65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะของโทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	62
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความจำเป็นที่ต้องการใช้สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	63
67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	65
68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานที่ที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	68
69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	69
70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ราคาโทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	70
71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	71
72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ตโฟน จำแนกตามเพศ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	73
74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	74
75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	75
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง จำแนกตามเพศ	77
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาของการใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องปัจจุบัน จำแนกตามเพศ	78
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตามบริการเสริมที่ใช้ จำแนกตามเพศ	79
79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมข่าว/ เดือน จำแนกตามเพศ	80
80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมดูดวง , พยากรณ์ / เดือน จำแนกตามเพศ	81
81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Social Media / เดือน จำแนกตามเพศ	82
82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Logo / เดือน จำแนกตามเพศ	83
83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Ring Tone/ เดือน จำแนกตามเพศ	84
84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Java Application / เดือน จำแนกตามเพศ	85
85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม SMS / เดือน จำแนกตามเพศ	86
86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม MMS / เดือน จำแนกตามเพศ	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของการใช้บริการ EDGS/GPRS/3G จำแนกตามเพศ	- 88
88 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน จำแนกตามเพศ	89
89 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อดังกล่าวในอนาคต จำแนกตามเพศ	90
90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	91
91 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	92
92 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือที่ต้องการ จำแนกตามเพศ	93
93 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านคุณสมบัติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	96
94 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	98
95 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน Software and Application ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	99
96 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้โทรศัพท์มือถือ	100
97 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน จำแนกตามอายุ	102
98 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน จำแนกตามอายุ	103
99 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน จำแนกตามอายุ	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
100 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	105
101 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วันที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	106
102 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ยี่ห้อของโทรศัพท์มือถือที่ใช้ จำแนกตามอายุ	107
103 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ร้านที่ซื้อโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	109
104 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่ซื้อโทรศัพท์มือถือจากร้านนั้น จำแนกตามอายุ	110
105 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พกพา จำแนกตามอายุ	112
106 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนซิมหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ จำแนกตามอายุ	113
107 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบการชำระเงินสำหรับโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	114
108 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระบบเครือข่ายที่ใช้ จำแนกตามอายุ	115
109 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลในการเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้ จำแนกตามอายุ	116
110 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะของโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	118
111 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความจำเป็นที่จะต้องใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	119
112 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	122
113 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานที่ที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
114 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	128
115 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ราคาโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	129
116 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	130
117 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ราคาเฉพาะแพ็คเกจมือถือ จำแนกตามอายุ	131
118 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	133
119 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	134
120 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะแพ็คเกจของมือถือ จำแนกตามอายุ	135
121 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง จำแนกตามอายุ	138
122 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาของการใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องปัจจุบัน จำแนกตามอายุ	139
123 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บริการเสริมที่ใช้ จำแนกตามอายุ	140
124 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมข่าว/เตือน จำแนกตามอายุ	142
125 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมคู่มือ , พยากรณ์ / เดือน จำแนกตามอายุ	143
126 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Social Media / เดือน จำแนกตามอายุ	144
127 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Logo / เดือน จำแนกตามอายุ	145

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
128 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Ring Tone/ เดือน จำแนกตามอายุ	146
129 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Java Application / เดือน จำแนกตามอายุ	147
130 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม SMS / เดือน จำแนกตามอายุ	148
131 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม MMS / เดือน จำแนกตามอายุ	149
132 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับของการใช้บริการ EDGS/GPRS/3G จำแนกตามอายุ	150
133 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความพึงพอใจโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน จำแนกตามอายุ	151
134 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การซื้อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อดังกล่าวในอนาคต จำแนกตามอายุ	152
135 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	153
136 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	155
137 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม คุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือที่ต้องการ จำแนกตามอายุ	156
138 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านคุณสมบัติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	159
139 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	162
140 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้าน Software and Application ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	164
141 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาในการใช้โทรศัพท์มือถือ	166

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
142 แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก	172
143 แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ สูงสุดอันดับแรก	176

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 แสดงโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

4