

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246403



บัญชีที่มีผลต่อการให้เหตุผลแก่นักบริหารที่โหม่งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ทวิภา ปัญญาดี

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)

ปีการศึกษา 2554



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร



ทาริกา ปัญญาดี

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING THE USE OF SMARTPHONE APPLICATION  
BY BANGKOK METROPOLIS RESIDENTS

TARIGA PUNYADEE

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ บัญญัติที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ทโฟนของประชาชนใน  
กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นางสาวทาริกา ปัญญาดี  
สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ประทีป วาทิกทินกร ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท  
อาจารย์สมภพ โรจนพันธ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

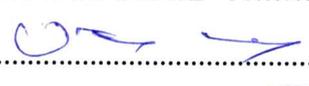


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิช)

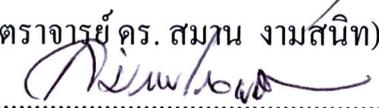
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ประทีป วาทิกทินกร)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท)

.....กรรมการ  
(อาจารย์สมภพ โรจนพันธ์)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวทริกา ปัญญาดี
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
ปีการศึกษา	2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- |                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ประทีป วาทิกทินกร | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท  | กรรมการ       |
| 3. อาจารย์สมภพ โรจนพันธ์           | กรรมการ       |

**246403**

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะประชากรในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือกับการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน และ (4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ  $t$  test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA )

ผลวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (1) ลักษณะประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท (2) พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ในกรุงเทพ-

มหานคร พบว่า ประชาชนใช้โทรศัพท์มือถือ NOKIA ใช้ระบบ AIS ใช้แบบเติมเงิน ใช้มากกว่าวันละ 6 ครั้ง ระยะเวลาการใช้ต่อครั้ง 1-5 นาที และจะใช้ช่วงกลางวันเป็นส่วนใหญ่ (3) ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีที่มากับตัวเครื่อง จำนวนที่ใช้ 1-5 แอปพลิเคชัน ราคาต่ำกว่า 20 บาท ใช้ Social Network เป็นประจำ และใช้เป็นประจำทุกวัน (4) การได้รับประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้แอปพลิเคชันเพื่อแชท (chat) กับเพื่อนเป็นส่วนใหญ่ ได้รับความบันเทิงผ่อนคลาย ได้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคม (social network) การให้คำปรึกษาของผู้ให้บริการมีให้เลือกหลากหลายช่องทาง และจากคำปรึกษาได้ความสะดวกรวดเร็ว ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ผู้ที่มีอายุ 15-19 ปี มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าอายุ 40 ปีขึ้นไป ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่ารับจ้าง
2. ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ BlackBerry มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ Nokia ผู้ที่ใช้วิธีชำระเงินแบบเติมเงินมีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าที่ใช้วิธีชำระเงินแบบรายเดือน
3. ผู้ที่มีจำนวนเทคโนโลยีที่ใช้มากกว่า 15 แอปพลิเคชัน มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่า ผู้ที่มีจำนวนเทคโนโลยีที่ใช้ 11-15 แอปพลิเคชัน ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีบนมือถือทุกวัน มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าผู้ใช้เทคโนโลยีบนมือถือนาน ๆ ครั้ง
4. ผู้ที่ได้ประโยชน์จาก Social Network มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าผู้ที่ได้ประโยชน์จากอื่น ๆ การให้คำปรึกษา การเอาใจใส่ดี มีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนมากกว่าเข้าใจง่าย



The sample population consisted of 400 Bangkok Metropolis residents using smartphone applications.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The researcher also employed the *t*-test and one-way analysis of variance (ANOVA) techniques.

Findings are as follows:

1. In regard to the demographical characteristics of the subjects of investigation, it was found that most were female holders of bachelor's degrees between the ages of twenty and twenty-nine and who were employed as private company employees with a monthly income between 10,000 and 15,000 baht.

2. In respect to Nokia mobile phone behaviors of the subjects of investigation, they used the Advanced Info Service (AIS) prepaid system. They used their Nokia mobile phones more than six times daily and from one to five minutes per session during the day.

3. Concerning the use of smartphone technology, it was found that most of those under study only used the original technological devices already installed in the phones when they acquired them. However, if applications were used, they used from one to five applications with an outlay of less than twenty baht. Of the applications, they regularly used social networking on a daily basis.

4. In regard to the perceived benefits derived from using smartphone applications, it was found that the members of the sample population believed it was beneficial to chat with friends. They accordingly were entertained and became relaxed. They believed they benefited from social networking. They also found that there were many channels whereby they could quickly and conveniently obtain advice.

In conducting hypothesis testing, the researcher obtained the following results:

1. The subjects under study between the ages of fifteen and nineteen more frequently used smartphone applications than those forty years of age or older. Civil officials and state enterprise personnel more frequently used smartphone applications than those otherwise employed.

2. Those using BlackBerry mobile phones more frequently used smartphone applications than those using Nokia mobile phones. Those using the prepaid payment system more frequently used smartphone applications than those using the system of making monthly payments.

3. Those having access to fifteen applications more frequently used smartphone applications than those having access to eleven to fifteen applications. Those making daily use of mobile phone technology used smartphone applications more frequently than those intermittently using mobile phone technologies.

4. Those evincing perceived benefits from social networking more frequently used smartphone applications than those having benefits from

**246403**

things other than social networking. Those who benefitted from the advice and good service provided made more use of smartphone applications than those who benefitted from ease in understanding.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีตามวัตถุประสงค์ โดยได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ สุวรรณเพิ่ม รองศาสตราจารย์ประทีป วาทิกทินกร รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท อาจารย์สมภพ โรจนพันธ์ รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์ ที่ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเนื้อหาให้มีความถูกต้อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และช่วยให้ผู้เขียนสามารถจัดทำงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ และญาติทุกคน ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอบคุณเพื่อนนักศึกษา ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง กัลยาณมิตรทั้งหลายที่เป็นกำลังใจ และให้คำปรึกษา รวมทั้งให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ มาโดยตลอด จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีภายในระยะเวลาที่กำหนด

คุณประโยชน์จากงานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับกลุ่มบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

ทาริกา ปัญญาดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(10)
สารบัญตาราง.....	(14)
สารบัญภาพประกอบ.....	(19)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
คำจำกัดความ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อการสื่อสาร.....	14
แนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร.....	18
ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ.....	20
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
ตัวแปรในการวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากร.....	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ ใช้ในกรุงเทพมหานคร.....	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์ มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร .....	45
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการได้รับประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน.....	47
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์ มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร.....	49
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ทโฟน ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร.....	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	85

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	86
บรรณานุกรม.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	97

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากร.....	41
2 จำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร.....	43
3 จำนวนค่าและร้อยละของการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภท สมาร์ตโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร.....	45
4 จำนวนค่าและร้อยละของการได้รับประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน.....	47
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์ มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร.....	49
6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภท สมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	71
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	51
8 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	52
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ.....	52
10 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ.....	53

ตาราง	หน้า
11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้.....	54
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามยี่ห้อโทรศัพท์ที่ใช้.....	55
14 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามยี่ห้อโทรศัพท์ที่ใช้.....	56
15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระบบที่ใช้.....	57
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการชำระเงิน.....	57
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการชำระเงิน.....	58
18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการใช้โทรศัพท์.....	58

19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์.....	59
20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้โทรศัพท์.....	60
21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบของเทคโนโลยี.....	60
22	เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบของเทคโนโลยี.....	61
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนเทคโนโลยีที่ใช้.....	62
24	เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนของเทคโนโลยีที่ใช้.....	63
25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามราคาของเทคโนโลยี.....	64
26	เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตามราคาของเทคโนโลยี.....	64

ตาราง	หน้า
27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของเทคโนโลยี.....	65
28 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของเทคโนโลยี.....	66
29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความถี่ของการใช้.....	67
30 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความถี่ของการใช้.....	68
31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประโยชน์ที่ได้.....	69
32 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประโยชน์ที่ได้.....	70
33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความสะดวกสบายที่ได้.....	70
34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทที่ใช้.....	71

35	เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทที่ใช้.....	72
36	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการให้คำปรึกษา.....	73
37	เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการให้คำปรึกษา.....	73
38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากการให้คำปรึกษา.....	74

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 อัตราการเติบโตของตลาดของโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน.....	3
2 แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยม.....	5
3 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	9
4 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ Kate และคณะ.....	22
5 ลักษณะประชากรของผู้ใช้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บน โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกัน.....	77
6 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์ บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่ต่างกัน.....	78
7 เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือก ใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่ต่างกัน.....	79
8 Component plot in Rotated Space ของความเป็นเลิศในการบริหารการ	