บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำนวน 200 รายโดยเก็บตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกระจายการเก็บข้อมูลในวันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ ในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งในบทนี้ประกอบด้วย สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีสถานะภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามโทรออกและรับสายเข้า ไม่เกิน 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีการรับส่ง SMS, MMS ไม่เกิน 5 ข้อความ/วัน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) 1 - 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 47.00 ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เวลา 20.01- 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.00 ใช้โทรศัพท์สมาร์ทใช้มากทุกๆวัน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อ I Phone คิดเป็นร้อยละ 46.00 ซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนจากตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS ,DTAC ,True เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 37.50 ซื้อสมาร์ทโฟนจากร้านดังกล่าว เพราะร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 60.00 พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.00 ใช้ 1 ซิม คิดเป็นร้อยละ 71.00 ชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟนเป็นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 63.00 ใช้เครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 45.00 เลือกระบบเครือข่ายที่ใช้เพราะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพของเครือข่ายดี คิดเป็นร้อยละ 69.00 โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 87.50 ต้องการใช้สมาร์ทโฟน เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 75.00

วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook, Twitter) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และใช้เพื่อเข้าเว็บไซต์หรือเล่น Internet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามเอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันทีทุกที่ ทุกเวลา คิดเป็นร้อยละ 44.50 ใช้สมาร์ทโฟนทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ราคาโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ราคา 20,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.50 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยรวมทั้งหมดในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ราคา 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.50 ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟน ราคา 201 – 400 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 ชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนโดยชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ คิดเป็นร้อยละ 51.00 ชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟนด้วย เงินสด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ลักษณะแพ็คเกจที่ คือใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที คิดเป็นร้อยละ 30.50 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง ใช้เวลา 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.50 ระยะเวลาใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 บริการเสริมที่ใช้ คือ Social Media คิดเป็นร้อยละ 74.50 ใช้บริการเสริมข่าว 1 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.70 ใช้บริการเสริมดูดวง , พยากรณ์ 1 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 77.20 ใช้บริการเสริม Social Media มากกว่า 20 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 67.10 ใช้บริการเสริม Logo 1 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.00 ใช้บริการเสริม Ring Tone 1-5 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 83.30 ใช้บริการเสริม Java Application 1-5 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 45.20 ใช้บริการเสริม SMS ไม่เกิน 5 ครั้ง/ เดือน และ 6 - 20 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ใช้บริการเสริม MMS 1 - 5 ครั้ง/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 61.45 ใช้บริการ EDGS/GPRS/3G ในระดับมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง) คิดเป็นร้อยละ 36.50 พึงพอใจโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบันในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในอนาคตข้างหน้าอาจจะซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อดังกล่าว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00 หาแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่ คิดเป็นร้อยละ 57.00 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สมาร์ทโฟน คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 76.50 คุณสมบัติของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ต้องการ คือ ความเร็วในการประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 56.50 ปัจจัยด้านคุณสมบัติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ รูปทรง การออกแบบสวยงาม ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 72.00 ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 64.50 ปัจจัยด้าน Software and Application ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ คือ สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 76.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ แบตเตอรี่หมดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ราคาค่าอะไหล่แพงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 51.00 และค่าบริการในการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนแพง คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และอายุ

โดยพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และอายุ สูงสุดอันดับแรก ดังแสดงตามตารางดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 142 แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ชาย	หญิง
การโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน	30 นาที – 2 ชั่วโมง	ไม่เกิน 30 นาที
การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน	1 – 5 ข้อความ	1 – 5 ข้อความ
ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน	1 - 10 ชั่วโมง	1 - 10 ชั่วโมง
ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เวลา 20.01- 00.00 น.	เวลา 20.01- 00.00 น.
วันที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้มากทุกๆวัน	ใช้มากทุกๆวัน
ยี่ห้อของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ใช้	I Phone	I Phone
ร้านที่ซื้อสมาร์ทโฟน	ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อโดยเฉพาะ และตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ	ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ
เหตุผลที่ซื้อสมาร์ทโฟน จากร้านนั้น	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ
จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พกพา	1 เครื่อง	1 เครื่อง
จำนวนซิมหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้	1 ซิม	1 ซิม
รูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟน	รายเดือน	เติมเงิน
ระบบเครือข่ายที่ใช้	AIS	DTAC
เหตุผลในการเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้	คุณภาพของเครือข่ายดี	คุณภาพของเครือข่ายดี
ลักษณะของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย
เหตุผลที่ต้องการใช้สมาร์ทโฟน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน
วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา	ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 142 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ชาย	หญิง
สถานที่ที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันที ทุกที่ ทุกเวลา
ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน	ใช้ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน
ราคาโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ราคา 20,000 บาทขึ้นไป	ราคา 10,001 – 15,000 บาท
ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ราคา 501 – 1,000 บาท	ราคา 501 – 1,000 บาท
ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟน	ราคา 601 – 800 บาท	ราคา 201 – 400 บาท
วิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ	ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ
การชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เงินสด	เงินสด
ลักษณะแพ็คเกจของสมาร์ทโฟน	แบบรวมการใช้งานฟรีสำหรับผู้ที่เน้นการใช้งาน 3G/EDGE/GPRS โดยเฉพาะและการโทรออกในปริมาณมาก	ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง3G / EDGE / GPRS พร้อมรับฟรีบริการMMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง	1 – 2 ปี	1 – 2 ปี
ระยะเวลาของการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน	น้อยกว่า 1 ปี	น้อยกว่า 1 ปี
บริการเสริมที่ใช้	Social Media	Social Media
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม ข่าว/ เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม ดูดวง , พยากรณ์ / เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 142 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ชาย	หญิง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Social Media / เดือน	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Logo / เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Ring Tone/ เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Java Application / เดือน	1- 5 ครั้ง	1- 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม SMS / เดือน	6 - 20 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม MMS / เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
ระดับของการใช้บริการ EDGS / GPRS / 3G	ระดับมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)	ระดับมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)
ความพึงพอใจโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างมาก
การซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อดังกล่าว ในอนาคต	ซื้ออย่างแน่นอน	อาจจะซื้อ
แหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟน	อินเทอร์เน็ต	เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ตัวเอง	ตัวเอง
คุณสมบัติของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ต้องการ	สามารถใช้ Application ต่างๆ ได้	รูปทรง การออกแบบ เท่ห์ทันสมัย
ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 142 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
ปัจจัยด้าน Software and Applicationที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	สามารถใช้ Application ต่างๆ ได้หลากหลาย	สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย
ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	แบตเตอรี่หมดเร็ว	แบตเตอรี่หมดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
การโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน	ไม่เกิน 30 นาที	ไม่เกิน 30 นาที และ30 นาที –2 ชั่วโมง	ไม่เกิน 30 นาที	30 นาที – 2 ชั่วโมง
การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน	1 – 5 ข้อความ	1 – 5 ข้อความ	1 – 5 ข้อความ	1 – 5 ข้อความ
ใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน	1 - 10 ชั่วโมง	1 - 10 ชั่วโมง	1 - 10 ชั่วโมง	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เวลา 16.01 - 20.00 น. และเวลา 20.01 - 00.00 น.	เวลา 20.01- 00.00 น.	เวลา 20.01- 00.00 น.	เวลา 12.01 -16.00 น.
วันที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้มากทุกๆวัน	ใช้มากทุกๆวัน	ใช้มากทุกๆวัน	วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)
ยี่ห้อของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ใช้	Blackberry	I Phone	I Phone	I Phone
ร้านที่ซื้อสมาร์ทโฟน	ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อโดยเฉพาะ	ร้านขายโทรศัพท์ทั่วไปตามศูนย์การค้าและแหล่งชุมชนที่ขายทั้งของนำเข้า (เครื่องหิ้ว) และของถูกลิขสิทธิ์	ตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ	ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อโดยเฉพาะ
เหตุผลที่ซื้อสมาร์ทโฟน จากร้านนั้น	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ	ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พกพา	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
จำนวนซิมหรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้	1 ซิม	1 ซิม	1 ซิม	1 ซิม
รูปแบบการชำระเงินสำหรับสมาร์ทโฟน	เติมเงิน	รายเดือน	เติมเงิน	เติมเงิน
ระบบเครือข่ายที่ใช้	DTAC	AIS	DTAC	AIS
เหตุผลในการเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้	คุณภาพของเครือข่ายดี	คุณภาพของเครือข่ายดี	คุณภาพของเครือข่ายดี	คุณภาพของเครือข่ายดี
ลักษณะของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย	เครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย
เหตุผลที่ต้องการใช้สมาร์ทโฟน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน	เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน
วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook, Twitter)	ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook, Twitter)	ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา	ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
สถานที่ที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันทีทุกที่ ทุกเวลา	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันทีทุกที่ ทุกเวลา	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันทีทุกที่ ทุกเวลา	เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันทีทุกที่ ทุกเวลา
ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ใช้ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน	ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน	ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน	ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน
ราคาโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ราคา 10,001 – 15,000 บาท	ราคา 15,001 – 20,000 บาท และราคา 20,000 บาทขึ้นไป	ราคา 20,000 บาทขึ้นไป	ราคา 20,000 บาทขึ้นไป
ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท	501 – 1,000 บาท
ราคาเฉพาะแพ็คเกจสมาร์ทโฟน	ราคา 201 – 400 บาท	ราคา 801 -1,000 บาท	ราคา 601 – 800 บาท	ราคา 601 – 800 บาท
วิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	การเติมเงิน	ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ	ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ	ชำระที่ศูนย์บริการของระบบเครือข่ายนั้น ๆ
การชำระค่าบริการโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	เงินสด	เงินสด	เงินสด	เงินสด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ลักษณะแพ็คเกจของสมาร์ทโฟน	ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที	ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที	ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที	ใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดทั้ง 3G/EDGE/GPRS พร้อมรับฟรีบริการ MMS/SMS และการโทรออกทุกเครือข่ายโดยจำกัดจำนวนและนาที
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการเปลี่ยนโทรศัพท์ 1 เครื่อง	1 – 2 ปี	1 – 2 ปี	1 – 2 ปี	1 – 2 ปี
ระยะเวลาของการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน	น้อยกว่า 1 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	น้อยกว่า 1 ปี
บริการเสริมที่ใช้	Social Media	Social Media	SMS	SMS
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม ข่าว/ เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม ดูดวง , พยากรณ์ / เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	-	1 - 5 ครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามอายุ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Social Media / เดือน	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Logo / เดือน	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง	มากกว่า 20 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง และ 6 - 20 ครั้ง พร้อมทั้งมากกว่า 20 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Ring Tone/ เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม Java Application / เดือน	6 - 20 ครั้ง	6 - 20 ครั้ง	1- 5 ครั้ง	1- 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม SMS / เดือน	ไม่เกิน 5 ครั้ง	6 - 20 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง และ6 - 20 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง
จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริม MMS / เดือน	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง	1 - 5 ครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ระดับของการใช้บริการ EDGS / GPRS / 3G	ระดับปานกลาง (ระหว่าง 501 Mb-900 Mb หรือ 5-10 ชั่วโมงต่อวัน) และมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)	ระดับมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)	ระดับมาก (ระหว่าง 1Gb ขึ้นไป หรือใช้แบบไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง)	ระดับน้อยมาก (ไม่เกิน 100 Mb หรือ ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน)
ความพึงพอใจโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ
การซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนยี่ห้อดังกล่าว ในอนาคต	ซื้ออย่างแน่นอน	ซื้ออย่างแน่นอน	อาจจะซื้อ	อาจจะซื้อ
แหล่งข้อมูลสำหรับการใช้สมาร์ทโฟน	เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่	อินเทอร์เน็ต	เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่	เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	ตัวเอง	ตัวเอง	ตัวเอง	ตัวเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 143 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สูงสุดอันดับแรก

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน จำแนกตามเพศ	ไม่เกิน 25ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
คุณสมบัติของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ต้องการ	รูปทรง การออกแบบ เท่ห์ทันสมัย	เป็นลักษณะ Touch Phone และรูปทรง การออกแบบ เท่ห์ทันสมัย พร้อมทั้งสามารถใช้ Application ต่างๆได้	เป็นลักษณะ Touch Phone	สามารถเปิดเครื่องสแตนบายได้เป็นระยะเวลานาน และน้ำหนักเบา
ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย	รูปทรง การออกแบบสวยงามทันสมัย
ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	ราคาไม่แพง มีความเหมาะสม
ปัจจัยด้าน Software and Applicationที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ	สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย	สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย	สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย	สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย
ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน	แบตเตอรี่หมดเร็ว	แบตเตอรี่หมดเร็ว	แบตเตอรี่หมดเร็ว	แบตเตอรี่หมดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนสามารถนำมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ข้อ มาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อสมาร์ทโฟนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ของประสงค์ วงษา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ วรรณา คำดาวแสน(2548) พบว่า มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

ผู้บริโภคต้องการบริการอะไร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโทรออกและรับสายเข้าไม่เกิน 30 นาที ต่อวัน ส่งข้อความต่อวันไม่เกิน 5 ข้อความ ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 1-10 ชั่วโมงต่อวัน โดย I Phone เป็นยี่ห้อที่ใช้มากที่สุด ส่วนใหญ่พกพาสมาร์ทโฟน 1 เครื่อง 1 ซิม โดยใช้ระบบเครือข่าย AIS เพราะมองว่า มีคุณภาพของเครือข่ายดี ลักษณะของสมาร์ทโฟน เป็นเครื่องใหม่จากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย บริการเสริมที่เลือกใช้คือ Social Media และ SMS โดยมีระดับการใช้บริการ EDGS/GPRS/3G อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของประสงค์ วงษา (2553) ที่พบว่ายี่ห้อสมาร์ทโฟน ส่วนใหญ่ที่ใช้คือ ยี่ห้อ Nokia

ทำไมผู้บริโภคจึงต้องการบริการนั้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ต้องการใช้สมาร์ทโฟน เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน และวัตถุประสงค์ในการใช้สมาร์ทโฟน เพื่อใช้สำหรับพูดคุยสนทนา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประสงค์ วงษา (2553) ที่พบว่าเหตุผลในการซื้อสมาร์ทโฟน เพราะใช้ในการติดต่อสื่อสารธุรกิจเช่นกัน

ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้สมาร์ทโฟนคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของประสงค์ วงษา (2553) ที่พบว่าตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง เป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเช่นกัน

ผู้บริโภคใช้บริการเมื่อใด จากการศึกษาพบว่าช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สมาร์ทโฟน คือ เอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา

ผู้บริโภคใช้บริการที่ไหน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสมาร์ทโฟนในทุกที่ โดยเอาไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดูทันที ทุกที่ ทุกเวลา โดยซื้อสมาร์ทโฟนจากร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS DTAC และ TRUE และไปชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการเครือข่ายนั้นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของประสงค์ วงษา (2553) ที่พบว่าสถานที่ซื้อสมาร์ทโฟนส่วนใหญ่ เป็นร้านขายโทรศัพท์ทั่วไป ตามห้างสรรพสินค้า ทั้งขายของนำเข้า และของถูกลิขสิทธิ์

ผู้บริโภคซื้ออย่างไร จากการศึกษาพบว่าแหล่งข้อมูลสำหรับการใช้บริการสมาร์ทโฟนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคือ อินเทอร์เน็ตและพนักงานขาย และวิธีการชำระเงิน ด้วยเงินสด

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในครั้งนี้มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1.ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมักซื้อสมาร์ทโฟนจากร้านตัวแทนในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS, DTAC, TRUE เพราะมองเห็นว่าเป็นร้านมีความน่าเชื่อถือ

2.ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์มือถือของ AIS มากที่สุด โดยให้เหตุผลที่ว่า คุณภาพของเครือข่ายดี

3.สมาร์ทโฟนที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นเครื่องใหม่ที่ซื้อจากศูนย์หรือตัวแทนจำหน่าย

4.ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลว่าสำหรับความจำเป็นที่จะต้องใช้สมาร์ทโฟน เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน

5.วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เพื่อใช้สำหรับพูดคุยสนทนา

6. ผู้ตอบแบบสอบถามมักเอาสมาร์ทโฟนไว้ใกล้ๆตัว สะดวกเมื่อไหร่ก็หยิบเช็คข่าวสาร หรือเปิดดู ทันทีทุกที่ ทุกเวลา โดยใช้ทุกเวลาทั้งขณะทำงาน และมีเวลาว่างพักผ่อน

6. Social Media เป็นบริการเสริมที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้ รองลงมาคือ SMS

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. แหล่งข้อมูลที่ใช้การหาข้อมูลสมาร์ทโฟน สูงสุด 2 อันดับแรก คือ เพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่ และ ค้นหาจากระบบอินเทอร์เน็ต

8. คุณสมบัติของสมาร์ทโฟนที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ 3 อันดับแรก คือ รูปทรงการออกแบบ เท่ห์ ทันสมัย รองลงมาคือ สามารถใช้ Application ต่างๆได้ และเป็นลักษณะ Touch Phone

9.ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

9.1 มีการออกแบบรูปทรงที่ทันสมัย สวยงาม หน้าจอ ขนาดใหญ่ และเป็นหน้าจอแบบสัมผัสแบบ Touch Screen กล้องถ่ายรูปมีความละเอียดสูง คมชัด

9.2 ยี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก พร้อมทั้งมีศูนย์บริการหลังการขายที่ดี

9.3 สามารถใช้ Application ต่างๆได้หลากหลาย

10.ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้งานสมาร์ทโฟน มากที่สุด คือ แบตเตอรี่หมดเร็ว

11. ลูกค้าเพศชาย ส่วนมากซื้อสมาร์ทโฟนในราคา 20,000 บาทขึ้นไป และราคาแพ็คเกจสมาร์ทโฟนอยู่ที่ 601-800 บาท ซึ่งในขณะที่ลูกค้าเพศหญิงส่วนมากซื้อสมาร์ทโฟนในราคา 10,000-15,000 บาท และราคาแพ็คเกจสมาร์ทโฟนอยู่ที่ 201-400 บาท

12. ลูกค้าเพศชายมักหาข้อมูลสมาร์ทโฟนทางสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนลูกค้าเพศหญิงมักหาข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่

13. ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญกับคุณสมบัติสมาร์ทโฟนในเรื่อง Application ของตัวเครื่อง ส่วนลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญกับคุณสมบัติในเรื่อง รูปทรง การออกแบบ เท่ห์ ทันสมัย

14. ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 25 ปี มักใช้สมาร์ทโฟนยี่ห้อ Blackberry ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 26 ปีขึ้นไป ใช้สมาร์ทโฟนยี่ห้อ Iphone

15. ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 25 ปี มักใช้ระบบเติมเงิน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาอายุมากกว่า 26 ปีขึ้นไปมักใช้ระบบรายเดือน

16. วัตถุประสงค์ในการใช้สมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี คือ ใช้สำหรับเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook , Twitter) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไปมีวัตถุประสงค์เพื่อ ใช้สำหรับพูดคุยสนทนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนทำพบว่าผู้บริโภคมักซื้อสมาร์ทโฟนที่ร้านตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อ และร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ มากที่สุด 2 อันดับแรกดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะแยกตามประเภทร้านดังต่อไปนี้

ร้านตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือของแต่ละยี่ห้อ

ด้านผลิตภัณฑ์

เมื่อผู้บริโภคเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือเข้ามาทดลองใช้เครื่อง ควรนำเสนอด้านการมีศูนย์บริการหลังการขายที่ดี ซึ่งเป็นศูนย์โดยตรงของแบรนด์ดังกล่าวเพื่อสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้น

ด้านราคา

ทางร้านตัวแทนจำหน่ายควรมีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนหลากหลายรุ่นไว้จำหน่ายโดยเฉพาะรุ่นที่อยู่ในระดับราคา 20,000 บาทขึ้นไป และรุ่นระดับราคา 10,000-15,000 บาทซึ่งเป็น 2 ระดับราคาที่ผู้บริโภคซื้อสมาร์ทโฟนมากที่สุด

ด้านการจัดจำหน่าย

ทางร้านตัวแทนจำหน่ายสมาร์ทโฟนของแต่ละตรายี่ห้อควรจะมี สาขาฯ อยู่เป็นจำนวนมากเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าที่มาซื้อสมาร์ทโฟนและมาสอบถามข้อมูลเป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรเน้นการนำเสนอแบรนด์ของสมาร์ทโฟนของตนให้เป็นที่รู้จักรวมถึงการเป็นผู้แทนจำหน่ายโดยตรง ซึ่งมีความน่าเชื่อถือกว่าร้านค้าอื่น สำหรับการโฆษณาสมาร์ทโฟนหากต้องการที่จะดึงดูดกลุ่มลูกค้าชาย ควรใช้วิธีการสื่อสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยอาจทำ Baner ตรายี่ห้อของตนไปโฆษณาไว้ที่เว็บไซด์ต่างๆที่ผู้ชายเข้ามาดูมากๆ เนื่องจากพบว่า ลูกค้าชายหาข้อมูลสมาร์ทโฟนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตค่อนข้างมาก ส่วนลูกค้าเพศหญิงนั้น อาจใช้พนักงานขายแสดงความเป็นกันเอง ในการนำเสนอตัวผลิตภัณฑ์ หรือ อาจมีการจัดทำเว็บ เพื่อนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้ เนื่องจากพบว่า ลูกค้าเพศหญิงมักหาข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จักที่ใช้อยู่และในการทำการส่งเสริมการขายอาจใช้วิธีการแถมแถมแบตเตอรี่สำรอง หรือแลกซื้อเครื่องสำรองไฟแบบพกพากับร้านที่เป็นพันธมิตร ในราคาพิเศษ เพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องของแบตเตอรี่หมดในระยะเวลาอันสั้นพร้อมทั้งนี้ทางร้านผู้แทนจำหน่ายสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Blackberry ควรมุ่งเน้นการสื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปีมากกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากพบกว่าลูกค้ากลุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดังกล่าวใช้ Blackberry ค่อนข้างมากและอาจนำเสนอสมาร์ทโฟนในระดับราคา 20,000 บาทขึ้นไป ให้แก่ลูกค้าเพศชาย และ ระดับราคา 10,000-15,000 บาท ให้แก่ลูกค้าเพศหญิง

ร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ

ด้านผลิตภัณฑ์

ในการคัดเลือกสมาร์ทโฟนที่จะนำมาจำหน่ายนั้นควรพิจารณาถึงมีการออกแบบรูปทรงที่ทันสมัย สวยงาม หน้าจอ ขนาดใหญ่ และเป็นหน้าจอ แบบสัมผัสแบบ Touch Screen กล้องถ่ายรูปควรมีความละเอียดสูงและมีความคมชัด โดยมุ่งเน้นคัดเลือกแบรนด์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่ผู้บริโภค และควรที่จะมีสต๊อก (Stock) โทรศัพท์สมาร์ทโฟน 3 ยี่ห้อหลักได้แก่ Iphone Blackberry และSamsung ซึ่งเป็น3 ยี่ห้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุด ทั้งนี้ทางศูนย์ฯควรที่จะนำเสนอคุณสมบัติของสมาร์ทโฟนนอกจากความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร /ธุรกิจ/เพื่อน แล้วยังสามารถทำงานต่าง ๆ ผ่านการเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตได้อีกด้วย เนื่องจากคุณสมบัติดังกล่าว เป็นเหตุผลอันดับ 1 ที่ลูกค้าเลือกใช้สมาร์ทโฟน

ด้านราคา

ร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณควรมอบข้อเสนอพิเศษสำหรับลูกค้าที่เลือกชำระด้วยวิธีการหักผ่านบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต สามารถส่ง SMS ฟรี 30 ข้อความต่อเดือน

ด้านการจำหน่าย

ร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณควรมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การชำระผ่านตัวแทน หรือ การหักผ่านบัญชีธนาคาร และบัตรเครดิต หรือผ่านทางตัวกลางต่างๆ เช่น 7-11 ร้านสะดวกซื้อต่างๆ เป็นต้น พร้อมทำการสื่อสารให้ลูกค้าได้รับรู้

การส่งเสริมการตลาด

ร้านตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณควรจะมีพนักงานชำนาญการพิเศษ ที่คอยให้ข้อมูล เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานสมาร์ทโฟนแต่ละรุ่นแต่ละยี่ห้ออย่างกระจ่างชัด โดยมีพื้นที่ให้ทดลอง และสอบถามอย่างใกล้ชิด และควรมีการนำจุดแข็งในด้านการตัวแทนจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือ ส่ง Message สื่อสาร ให้ลูกค้าได้รับทราบ หากมาซื้อสมาร์ทโฟนจากตน เนื่องจากพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้อสมาร์ทโฟนจากร้านศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่ายโดยตรงเพราะมองว่าเป็นร้านที่มีความน่าเชื่อถือและมุ่งเน้นการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ในการให้ข้อมูลตัวสินค้าในขณะที่ยังไม่ได้เข้ามายังศูนย์บริการ แต่ในขณะที่เข้ามาแล้วควรมีพนักงานขายที่เก่ง คอยให้คำแนะนำ ทั้งนี้ควรทำการฝึกอบรมพนักงานขาย ในเรื่องตัวสินค้าเพื่อที่จะสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องทั้งนี้ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณควรมีโปรโมชั่นพิเศษในช่วงเวลา 00.00 - 08.00 น.ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ไม่มีผู้ใช้บริการเลย โดยอาจกระตุ้นด้วยการคิดค่าใช้จ่ายเพียง 50% หรือ โทรฟรีนาทีที่ 10 เป็นต้นไป เป็นต้น และควรใส่ใจในช่วงเวลา 20.01-00.00 น.ให้มากโดยทำการตรวจสอบอุปกรณ์สัญญาณ ต่างๆเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการมาก และควรที่จะมีข้อเสนอพิเศษหากซื้อสมาร์ทโฟนอาจมอบสิทธิ์ส่ง SMS ฟรี เดือนละ 30 ข้อความใน 1 ปีแรกของการรับประกันตัวเครื่อง เนื่องจากพบว่า บริการเสริม โดยเฉพาะ SMS เป็นบริการหนึ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้มากเป็นอันดับที่ 2 รองจาก Social Media

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการกำหนดช่วงเวลาการโทรออกและรับสายเข้า (นาที) /ต่อวัน การรับส่ง SMS, MMS (ข้อความ) /ต่อวัน และการใช้งานอินเทอร์เน็ต (3G, Edge, GPRS) (ชั่วโมง) /ต่อวัน พิจารณาจากโปรโมชั่นของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved