

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฎ |
| สารบัญภาพ | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 6 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา | 6 |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา | 7 |
| 1.5 นิยามศัพท์ | 7 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand) | 10 |
| 2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Theory of Marketing Mix) | 12 |
| 2.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior) | 15 |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 21 |
| 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา | 26 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | |
| 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 29 |
| 3.2 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 29 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 30 |
| 3.4 วิธีการศึกษา | 30 |

| | |
|---------------------|----|
| 3.5 วิเคราะห์ข้อมูล | 31 |
|---------------------|----|

| | |
|---------------------------|----|
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา | 31 |
|---------------------------|----|

บทที่ 4 ผลการศึกษา

| | |
|---|--|
| 4.1 ข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | |
|---|--|

| | |
|-----------|----|
| 4.1.1 เพศ | 34 |
|-----------|----|

| | |
|------------|----|
| 4.1.2 อายุ | 35 |
|------------|----|

| | |
|---------------|----|
| 4.1.3 สถานภาพ | 36 |
|---------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| 4.1.4 ระดับการศึกษา | 36 |
|---------------------|----|

| | |
|-------------|----|
| 4.1.5 อาชีพ | 37 |
|-------------|----|

| | |
|----------------------------|----|
| 4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 38 |
|----------------------------|----|

| | |
|---|--|
| 4.2 โครงสร้างอุปสงค์และพฤติกรรมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | |
|---|--|

| | |
|---|----|
| 4.2.1 จำนวนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทุกยี่ห้อ) | 39 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.2 ความจุของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนที่ใช้ | 40 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.3 ราคาที่ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 40 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.4 สถานที่ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 41 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.5 วิธีการชำระเงินค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 43 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.6 ระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเครื่องปัจจุบัน | 43 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.7 เครือข่ายที่ใช้บริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 44 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.8 ระบบการชำระเงินค่าบริการที่ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 45 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 4.2.9 ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อครั้ง(ส่วนใหญ่) | 45 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| 4.2.10 ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อวัน | 46 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| 4.2.11 ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อเดือน | 47 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 4.2.12 จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อวันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บน โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 48 |
|---|----|

| | |
|---|--|
| 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | |
|---|--|

| | |
|---------------------------|----|
| 4.3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 56 |
|---------------------------|----|

| | | |
|--------|--|----|
| 4.3.2 | ปัจจัยด้านราคาผลิตภัณฑ์ | 56 |
| 4.3.3 | ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 57 |
| 4.3.4 | ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 57 |
| 4.3.5 | ปัจจัยด้านพนักงานขาย | 58 |
| 4.3.6 | ปัจจัยด้านสังคม | 58 |
| 4.3.7 | ปัจจัยด้านรสนิยมของผู้บริโภค | 59 |
| 4.4 | ความพึงพอใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | |
| 4.4.1 | ด้านรูปร่างและขนาด | 64 |
| 4.4.2 | ด้านเทคโนโลยี | 65 |
| 4.4.3 | ด้านความสามารถหลากหลาย | 65 |
| 4.4.4 | ด้านการรับประกัน | 65 |
| 4.4.5 | ด้านราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ | 65 |
| 4.4.6 | ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | 66 |
| 4.4.7 | ด้านโปรโมชั่นส่วนลดและของแถม | 66 |
| 4.4.8 | ด้านโปรโมชั่นการผ่อนชำระกับบัตรเครดิต | 66 |
| 4.4.9 | ด้านโปรโมชั่นค่าบริการรายเดือน | 67 |
| 4.4.10 | ด้านบริการหลังการขาย | 67 |
| 4.4.11 | ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 67 |
| 4.4.12 | ความพึงพอใจโดยรวมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน | 67 |

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 5.1 | สรุปผลการศึกษา | 70 |
| 5.2 | อภิปรายผลการวิจัย | 73 |
| 5.3 | ข้อเสนอแนะ | 77 |

เอกสารอ้างอิง 80

ภาคผนวก 80

| | | |
|-----------|----------------------|----|
| ภาคผนวก ก | แบบสอบถามของการศึกษา | 84 |
|-----------|----------------------|----|



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.1 | แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 35 |
| 4.2 | แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง | 35 |
| 4.3 | แสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง | 36 |
| 4.4 | แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 4.5 | แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง | 38 |
| 4.6 | แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง | 39 |
| 4.7 | แสดงจำนวนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทุกยี่ห้อ) ของกลุ่มตัวอย่าง | 40 |
| 4.8 | แสดงความจุของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนที่ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง | 40 |
| 4.9 | แสดงราคาที่ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 41 |
| 4.10 | แสดงสถานที่ที่ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 42 |
| 4.11 | แสดงวิธีการชำระเงินค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 43 |
| 4.12 | แสดงระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเครื่องปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| 4.13 | แสดงเครือข่ายที่ใช้บริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| 4.14 | แสดงระบบการชำระเงินค่าบริการที่ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 45 |
| 4.15 | แสดงระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง | 46 |
| 4.16 | แสดงความถี่ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อวันของกลุ่มตัวอย่าง | 47 |
| 4.17 | แสดงค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง | 48 |
| 4.18 | แสดงจำนวนครั้งเฉลี่ยต่อวันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของกลุ่มตัวอย่าง | 54 |
| 4.19 | แสดงการจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | 60 |
| 4.20 | แสดงการจัดอันดับความพึงพอใจต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | 69 |

สารบัญ

รูป

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | กราฟแสดงเปรียบเทียบจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2548 - 2552 | 2 |
| 2 | กราฟแสดงยอดจำหน่ายไอโฟนตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ.2550 - ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ.2553 | 4 |
| 3 | กรอบแนวคิดของการศึกษา | 28 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved