

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฒ
สารบัญภาพ	1
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดและทฤษฎี	3
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
ระยะเวลาที่ในการดำเนินการ	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	14

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อสมาร์ทโฟน ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาที่ยี่ห้อ สมาร์ทโฟนตัวล่าสุด	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ การใช้งานสมาร์ทโฟน	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักรายละเอียด ของสมาร์ทโฟนที่ต้องการซื้อ	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุ ที่ทำให้ท่านมีความต้องการซื้อสมาร์ทโฟน	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อ สมาร์ทโฟนที่รู้จัก	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้และข้อมูลที่มี ก่อนที่จะซื้อสมาร์ทโฟน	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลที่ค้นหา เพื่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อ สมาร์ทโฟน	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อ สมาร์ทโฟน	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจซื้อ สมาร์ทโฟน	30
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน	31
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน	33
19	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน	35
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ออกค่าใช้จ่าย ในการซื้อสมาร์ทโฟน	35
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งในการซื้อ สมาร์ทโฟน	36
22	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงิน ในการซื้อสมาร์ทโฟน	37
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกรู้สึกพอใจ ในการใช้งานสมาร์ทโฟนที่ซื้อมา	38
24	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงสาเหตุกรณีที่ ไม่พอใจสมาร์ทโฟนหลังการไข้มาแล้ว	38
25	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการดำเนินการ กรณีที่ไม่พอใจงานสมาร์ทโฟนหลังการซื้อมาแล้ว	39
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลา การใช้งานโทรศัพท์มือถือถือนานเท่าใดถึงเปลี่ยนใหม่	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต	40
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำผู้อื่น ให้ซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อที่ใช้อยู่	41
29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ ซื้อสมาร์ตโฟนจากร้านเดิมอีกในอนาคต	42
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำผู้อื่น ให้ซื้อสมาร์ตโฟนร้านที่เคยซื้อ	42
31 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน	43
32 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน	44
33 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้าน การจัดจำหน่ายในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน	44
34 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน	45
35 แสดงจำนวนและร้อยละของยี่ห้อสมาร์ตโฟนที่ใช้อยู่ปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
36 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาสมาร์ตโฟนเครื่องล่าสุด ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
37 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้สมาร์ตโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
38 แสดงจำนวนและร้อยละของการรู้จักรายละเอียดของสมาร์ตโฟนที่ต้องการซื้อ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
39 แสดงจำนวนและร้อยละตามสาเหตุที่ทำให้มีความต้องการซื้อ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
40 แสดงจำนวนและร้อยละตามยี่ห้อสมาร์ตโฟนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้จักจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละตามความรู้และข้อมูลที่มีก่อนที่จะซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
42 แสดงจำนวนและร้อยละตามข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
43 แสดงจำนวนและร้อยละตามแหล่งข้อมูลที่ค้นหาเพื่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
48 แสดงจำนวน และร้อยละตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
49 แสดงจำนวน และร้อยละตามผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
50 แสดงจำนวน และร้อยละตามแหล่งในการซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
51 แสดงจำนวน และร้อยละตามวิธีการชำระเงินในการซื้อสมาร์ทโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงจำนวน และร้อยละตามระดับความรู้สึกรู้สึกพอใจในการใช้งานสมาร์ตโฟนที่ซื้อมาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
53 แสดงจำนวน และร้อยละตามสาเหตุที่ไม่พอใจสมาร์ตโฟน หลังการใช้งานแล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
54 แสดงจำนวน และร้อยละตามการดำเนินการกรณีที่ไม่นพอใจสมาร์ตโฟน หลังการซื้อมาแล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
55 แสดงจำนวน และร้อยละตามระยะเวลาการใช้งาน โทรศัพท์มือถือ นานเท่าใดถึงเปลี่ยนใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
56 แสดงจำนวน และร้อยละตามการซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อเดิมมาใช้อีกในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
57 แสดงจำนวน และร้อยละตามการแนะนำผู้อื่นให้ซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อที่ใช้อยู่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
58 แสดงจำนวน และร้อยละตามการซื้อสมาร์ตโฟน จากร้านเดิมมาใช้อีกในอนาคต ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
59 แสดงจำนวน และร้อยละตามการแนะนำผู้อื่นให้ซื้อสมาร์ตโฟนจากร้านที่เคยซื้อ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
60 แสดงจำนวน และร้อยละตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
61 แสดงจำนวน และร้อยละตามปัญหาด้านราคาในการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
62 แสดงจำนวน และร้อยละตามปัญหาด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจซื้อ สมาร์ตโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
63 แสดงจำนวน และร้อยละตามปัญหาด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจซื้อ สมาร์ตโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อ	3
2	ขั้นตอนระหว่างการประชุมผลทางเลือกับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ	5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved