หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของเจเนอเรชั่นบีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการซื้อ

โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน

ผู้เขียน นางสาวภสภรณ์ โนคำป้อ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของเจเนอเรชั่นบีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มเจเนอเนชั่นบีที่เกิดในปี พ.ศ. 2489-2507 ปัจจุบันพ.ศ. 2557 อายุ 50-68 ปีที่ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน ซึ่งอาศัยหรือทำงานอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 300 รายและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส อายุ 50 - 54 ปี การศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 60,001-70,000 บาท

ข้อมูลด้านพฤติกรรมพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนจำนวน 1 เครื่องโดยเครื่องหลักเป็นยี่ห้อ Samsung โดยมีระดับราคา20,001 – 25,000 บาทส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มี Tablet มีการใช้งานของโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ได้แก่โทรเข้า-โทรออก รองลงมา คือ ใช้งาน E-mail มีฟังก์ชั่นหรือแอพพลิเคชั่นในโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ได้แก่Google/Safariรองลงมา **ข้อความหรือ E-mail** เปลี่ยน/สลับ การใช้งานอุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนแต่ไม่บ่อย ชื่นชอบอุปกรณ์เสริม ประเภท สติ๊กเกอร์กันรอยขีดข่วน ส่วนใหญ่ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายในนามบริษัทผู้ให้บริการระบบสัญญาณ เช่น AIS DTAC True ใช้งานระบบโทรศัพท์เป็นแบบรายเดือน เหตุผลที่ซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน คือ ใช้ในการติดต่อสื่อสาร/ธุรกิจ/เพื่อน ส่วนใหญ่ตัดสินใจและชำระเงินในการซื้อด้วยตนเอง โดยจะซื้อเครื่องใหม่ เมื่อเครื่องเก่าเสีย ช่วงเวลาไปเลือกซื้อ คือ 18.01น. เป็นต้นไป ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ระยะเวลาในการเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือ คือ 1-2 ปี รูปแบบการชำระเงิน คือ ชำระด้วยบัตรเครดิต ส่วนใหญ่ หาข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์โดยสอบถามจากพนักงานขายประจำร้าน และตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน จากการเปรียบเทียบคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนกับความต้องการของตนเอง ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน เครื่องหลักจากคุณสมบัติที่สำคัญ คือ ตราสินค้า มีความรู้สึกพอใจมากที่สุดหลังจากซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน และจะแนะนำอย่างแน่นอนให้กับผู้อื่นซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน

ปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสำหรับการเลือกซื้อสมาร์ตโฟน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ มีของแถมเป็น Application ฟรี ต่างๆ รองลงมาคือ สามารถผ่อนชำระหรือมีระบบสินเชื่อ ดอกเบี้ย 0% ชื่อเสียงของร้านค้าที่จัดจำหน่าย การซื้อจากเครือข่ายโทรศัพท์มือถือได้ราคาถูกกว่า ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา การแถมอุปกรณ์ เสริม คีย์บอร์ดภาษาไทย หรือ การแจกของพรีเมียม เป็นต้น มีพนักงานขายที่สามารถแนะนำและให้ความรู้และตอบปัญหาเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ดี มีระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ขนาดตัวหนังสือตัวโตอ่านง่าย และมีป้ายระบุการเป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน ตามลำดับ

**Independent Study Title**  Behavior of Generation B in Mueang Chiang Mai District

 Towards Buying Smartphones

**Author** Miss Pasaporn Nokumpor

**Degree**  Master of Business Administration (Marketing)

**Advisor** Associate Professor Dr. Patchara Tantiprabha

**ABSTRACT**

 The purpose of this independent study was to study behaviors of generation B in Mueang Chiang Mai District towards buying smartphones. The questionnaire was used to collect data from 300 generation B people, who were born between B.E. 2489 – 2507, aged during 50 – 68 years old in B.E. 2557, and used smartphone. Descriptive statistics as frequency, percentage and mean were used to analyze the data.

 The study revealed that the respondents were married men, age between 50 – 54 years, and educated at bachelor degree level with a salary between 60,001 to 70,000 Baht.

 From the behavioral information, it was found that the smartphone that the respondents used mainly was Sumsung at the price of 20,000 – 25,000 Baht. Most of the respondents did not have Tablet. The smartphone had been used for dialing and receiving calls, following by using E-mail. The applications or functions in smartphone were such as Google/Safari, following by E-mail. The respondents had used, but did not change the devices for the smartphone regularly. The favorable device was film protector. The respondents mostly bought the smartphone from distributors such as AIS, DTAC, True, and paid the phone pill monthly. The reason for buying smartphone was for communicating/business/chatting with friends. The respondents decided and paid for smartphone by themselves. They would purchase the smartphone when the old one was broken. The duration for buying the smartphone was 18.00 p.m. on Saturday and Sunday. The duration for changing the phone was approximately 1 – 2 years, and the respondents mostly paid for the new one by credit card. Moreover, the respondents would ask the staff in the shop in order to help deciding, and would purchase the smartphone after comparing between its quality and the need of oneself. The main quality of the smartphone that the respondents decided to purchase was the brand. If the respondents were satisfied after using the smartphone, they would definitely suggest to other people.

The first 10 sub-factors that the respondents considered to be the most important for purchasing smartphone according to the average were as followed: There were free applications provided; The respondents were able to pay by installments with 0% of interest; The popularity of the store; The cheaper price when purchasing from distributors; The price was suitable to the quality; There is marketing’s promotion such as providing discount, providing extra devices for free, or providing premium stuffs; The staffs that were able to answer the questions regarding the products; The respondents could pay by credit card; There is clear tags identifying the distributor.