

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการดาวน์โหลดและใช้งานโมบายแอปพลิเคชันแอปเปิ้ลแอปสโตร์

ผู้เขียน

นายตะวัน พรถาวร

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. ธันยานี โพธิสาร

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร กุเจริญไพศาล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการดาวน์โหลดและใช้งานโมบายแอปพลิเคชันแอปเปิ้ลแอปสโตร์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กำหนดลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เคยดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันแอปเปิ้ลแอปสโตร์ จำนวน 210 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 15-44 ปี และให้มีจำนวนตัวอย่างเท่ากันในแต่ละช่วงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้ ส่วนใหญ่คือ iPhone ระยะเวลาในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ของแอปเปิ้ล ส่วนใหญ่คือ 1-2 ปี และส่วนใหญ่ใช้เครือข่าย AIS

ด้านพฤติกรรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันด้านการสื่อสารออนไลน์ในระดับมากที่สุด โมบายแอปพลิเคชันที่เคยชำระเงินส่วนใหญ่คือ ด้านความบันเทิง ซึ่งลักษณะในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ ดาวน์โหลดเมื่อต้องการใช้งานจริงๆ เหตุผลในการดาวน์โหลดและใช้งานโมบายแอปพลิเคชันในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านธุรกิจ ด้านสุขภาพ ด้านการท่องเที่ยว และด้านทั่วไป คือ ตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความบันเทิง และด้านภาพถ่ายและวิดีโอ คือ เพื่อ

ความทันสมัย และตามกระแสนิยม ด้านการสื่อสารออนไลน์และด้านข่าวสาร คือ จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน พบว่าผู้มีอิทธิพลต่อการดาวน์โหลดและเลือกใช้งาน โมบายแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ตนเอง ช่วงเวลาการดาวน์โหลดส่วนใหญ่คือ 16:01 น. – 20:00 น. ส่วนวันที่ดาวน์โหลดมากที่สุด คือ จันทร์ – ศุกร์ ส่วนใหญ่ช่องทางในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชัน คือ แอปสโตร์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ความถี่ในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ อาทิตย์ละ 2-3 ครั้ง และความถี่ในการดาวน์โหลดส่วนใหญ่คือ อาทิตย์ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยชำระเงินเพื่อดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชัน และพบว่าโมบายแอปพลิเคชันที่เคยชำระเงินส่วนใหญ่คือ ด้านความบันเทิง ราคาโมบายแอปพลิเคชันที่จ่ายส่วนใหญ่คือ \$0.99 ความยินดีในการชำระเงินเพื่อดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ ด้านการสื่อสารออนไลน์อยู่ในระดับมาก ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ ไม่เกิน 1,000 บาท ช่องทางในการชำระเงินสำหรับการดาวน์โหลดและซื้อสินค้าเสริมส่วนใหญ่คือ บัตรเครดิต พบว่าส่วนใหญ่มีความยินดีในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าเสริมใน โมบายแอปพลิเคชันด้านการสื่อสารออนไลน์ ในระดับปานกลาง ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการซื้อสินค้าเสริมในโมบายแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ ไม่เกิน 500 บาท ส่วนใหญ่ใช้โมบายแอปพลิเคชันแบบดาวน์โหลดฟรีอยู่ในระดับ มากที่สุด ช่วงเวลาในการเปิดใช้งานโมบายแอปพลิเคชันส่วนใหญ่คือ 16:01 น. – 20:00 น. โดยระยะเวลาในการเปิดใช้งาน โมบายแอปพลิเคชันต่อวัน ส่วนใหญ่คือ 4 – 6 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปสโตร์ในการค้นหาข้อมูลโมบายแอปพลิเคชัน

ส่วนรายละเอียดที่มีผลต่อการตัดสินใจดาวน์โหลดและใช้งาน โมบายแอปพลิเคชัน ส่วนใหญ่คือ อันดับในท็อปชาร์ต อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยให้คะแนน และแสดงความคิดเห็น ต่อโมบายแอปพลิเคชันบนแอปสโตร์ โดยส่วนใหญ่ให้คะแนน และแสดงความคิดเห็น เฉพาะ โมบายแอปพลิเคชันที่ถูกใจหรือไม่ถูกใจจริงๆ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถอนการติดตั้งโมบายแอปพลิเคชันทันทีเมื่อไม่ได้ใช้งานแล้ว

Independent Study Title Behavior of Consumers in Mueang Chiang Mai District Towards
Downloading and Using Mobile Applications from Apple App
Store

Author Mr. Tawan Pornthaworn

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Thunyanee Pothisarn

Advisor

Associate Professor Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan

Co-advisor

ABSTRACT

This independent study aimed at exploring behavior of consumers in Mueang Chiang Mai district towards downloading and using Apple Store mobile applications. Data were collected by online questionnaires. Samples were specified to 210 consumers in ages between 15-44 years old who downloaded Apple Store application in Mueang Chiang Mai district under the condition that the number of samples in different age group shall be found equally. The findings presented that most respondents were single female with Bachelor's degree, worked as private company employee and earned monthly income at maximum amount of 20,000 Baht. Their current mobile device was iPhone, of which the using period was 1-2 years and the mobile network was AIS.

Regarding the study on behavior of consumers, most respondents applied the mobile applications for online communication at the highest level. Paid application that they mostly applied was found in an entertainment category. They mostly downloaded a mobile application when really needed. The reasons of using such a mobile application were shown hereafter. For education, business, health, tourism and others applications, the reason of using was to respond to individual life style. For entertainment and photos and VDOs applications, the reason of using was to be up to date and trendy. For online communication and information applications, the

reason of using was the necessity for daily life. Person influencing the respondents towards downloading and using mobile applications was the respondents themselves. They mostly downloaded mobile applications during 16:01-20:00 hrs on Monday – Friday. They mostly downloaded mobile applications from AppStore on mobile device. Frequency in accessing to Apple Store was 2-3 times in a week and the frequency in downloading applications was once in a week. Most respondents had never paid for applications; but for those who used to spend money for it, they paid for entertainment applications at the amount of \$0.99. The high level of pleasant payment was mostly for the online communication applications. In a month, the expense for downloading mobile applications was less than 1,000 Baht. The payment for downloading and purchasing additional products was done via credit card. Most of them were pleased at moderate level to pay for additional items of mobile applications for online communication. In a month, the expense for additional items of mobile applications was less than 500 Baht. The majority used free downloaded mobile application at the highest level. They usually used mobile applications during 16:01-20:00 hrs. In a day, they used mobile applications for 4-6 hours. Most of them used AppStore to search for the information of mobile applications.

Information affecting decision to download and use mobile applications at the highest level was the top chart rank. Most respondents used to rate and leave comments to mobile applications, particularly for the like or unlike one, on AppStore. The majority uninstalled a mobile application at the moment when they did not use it.