

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน ของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

บุญณภัสสร ธนศิริกริตัตต์<sup>1</sup>, แก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ 1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน 3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ ผู้เคยใช้สมาร์ทโฟน Generation Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชากร Generation Y ในช่วงอายุ 30 – 34 ปี โดยเป็นเพศหญิง มีสถานะโสด ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป เป็นส่วนใหญ่ กลุ่มผู้บริโภคนิยมใช้ระบบปฏิบัติการ IOS โดยใช้เครือข่ายของ AIS ในราคาเครื่องที่ประมาณ 20,001 บาทขึ้นไป จนถึงราคามากกว่า 40,000 บาท เป็นหลักตามเรทของราคาสmartphoneแบบทั่วไป โดยมักจะมีการหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตก่อนการเดินทางไปซื้อ ณ ศูนย์บริการของ smart phone แร่นด์นั้น ๆ เพื่อความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานสินค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ smart phone อยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 82.20 ( $R = .822$ ) สามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ smart phone ได้ร้อยละ 67.50 ( $R^2 = 0.675$ ) อีกร้อยละ 32.50 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา โดยปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้ smart phone

**คำสำคัญ :** การตัดสินใจเลือกใช้, ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน, Generation Y, กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

This research has the following main objectives: 1. To study the technology acceptance of Generation Y individuals in Bangkok and its impact on their decision to choose a smartphone operating system. 2. To study the consumer behavior of Generation Y individuals in Bangkok and its impact on their decision to choose a smartphone operating system. 3. To study the decision-making process of Generation Y individuals in Bangkok regarding their choice of a smartphone operating system. The sample for the study includes 400 Generation Y individuals in Bangkok who have used smartphones, selected through simple random sampling.

Data analysis employed statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis to determine the factors influencing the decision to choose a smartphone operating system. The research results showed that most respondents are Generation Y individuals aged 30-34 years, primarily female, single, with a bachelor's degree, and a monthly income of over 50,001 baht. Most consumers prefer the iOS operating system and use the AIS network, with smartphone prices ranging from 20,001 baht to over 40,000 baht. They often seek information online before visiting the service centers of the smartphone brands to ensure the quality and standards of the products.

The analysis found that the independent variable, technology acceptance factors, is highly correlated with the dependent variable, the decision-making process for choosing a smartphone, at 82.20% ( $R = .822$ ). This can explain 67.50% ( $R^2 = 0.675$ ) of the variation in the decision-making process for choosing a smartphone, with the remaining 32.50% attributed to other factors not studied. The ease of use factor did not significantly affect the decision to choose a smartphone.

**Keywords:** Decision-Making Process, Smartphone Operating Systems, Generation Y, Bangkok

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของวัฒนธรรม และทัศนคติของสังคมที่เปิดกว้างต่อเทคโนโลยี โดยปัจจุบัน เทคโนโลยี มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาทิ เทคโนโลยีการขนส่ง เทคโนโลยีการแพทย์ และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นต้น การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีโดยมีสมาร์ตโฟนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารนั้นนับเป็นสิ่งที่ ช่วยอำนวยความสะดวกสบายขั้นสูงสุดเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ 5 ของมนุษย์ ซึ่งทุกเพศ และทุกวัยในสังคมปัจจุบันสามารถเข้าถึงสมาร์ตโฟนและเทคโนโลยีสื่อสารได้อย่างง่าย สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นจากอดีต

ข้อมูลทางสถิติ พบว่าประเทศไทยเข้าสู่ยุค “เมืองแห่งดิจิทัล” มีผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ต 61.2 ล้านคน จากข้อมูลทางเว็บไซต์ Datareportal ได้รายงานตัวเลขผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเมืองไทย ซึ่งเป็นตัวเลขล่าสุดโดยเผยแพร่รายงานในปีพุทธศักราช 2566 โดยระบุว่าจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเมืองไทยมีจำนวนอยู่ที่ 61.21 ล้านคน โดยคิดเป็นจำนวน 85.3 เปอร์เซ็นต์จากจำนวนประชากร (จำนวนประชากรไทยปัจจุบันมีรายงานอยู่ที่ประมาณ 71.6 ล้านคน) โดยจำนวนประชากรที่ใช้ อินเทอร์เน็ตนั้น มีรายงานไว้ว่า 52.25 ล้านคน ใช้งานบนโซเชียลมีเดีย ซึ่งคิดเป็น 72.8 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ขณะที่การใช้งานผ่านทางสมาร์ตโฟนนั้นมีจำนวนการใช้งานประมาณ 101.2 ล้านเครื่องซึ่งคิดเป็น 141 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ จากจำนวนการใช้งานดังกล่าว สามารถระบุได้แล้วว่าประเทศไทยนั้นคือ “เมืองแห่งดิจิทัล” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ โดยภาพรวมการใช้งานของประชากรทั้งประเทศมีรายละเอียดวัดจากจำนวนประชากรทั้งประเทศที่มีอยู่ประมาณ 71.6 ล้านคน ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น 0.2 เปอร์เซ็นต์ระหว่างปี 2565 และ 2566 จำนวนประชากรทั้งประเทศนั้นแบ่งเป็นเพศหญิง 51.6 เปอร์เซ็นต์ และ 48.5 เปอร์เซ็นต์เป็นจำนวนประชากรเพศชาย ทั้งนี้ประชากร 53.2 เปอร์เซ็นต์นั้นอาศัยอยู่ในเมือง ขณะที่ 46.8 เปอร์เซ็นต์อาศัยอยู่ในเขตชนบท และประชาชนในกรุงเทพมหานครใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 95.5)

ใช้สมาร์ทโฟน(ร้อยละ 97.8) และมีสมาร์ทโฟน(ร้อยละ 94.5) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าเมื่อทำการเปรียบเทียบกับภาคอื่น

ซึ่งสมาร์ทโฟนจะมีระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน (OS) เป็นแพลตฟอร์มซอฟต์แวร์เฉพาะที่ช่วยให้สามารถใช้งานสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์มือถืออื่นๆ โดยได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของอุปกรณ์พกพา โดยมอบประสบการณ์ผู้ใช้ที่หลากหลาย ประสิทธิภาพที่ได้รับการปรับปรุง และการจัดการพลังงานที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการพัฒนาแอปมือถือ Mobile OS เป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดหาโครงสร้างพื้นฐาน เฟรมเวิร์ก และ แอปพลิเคชันโปรแกรมมิ่ง Interfaces (API) ที่จำเป็นสำหรับนักพัฒนาในการสร้าง ทดสอบ ปรับใช้ และบำรุงรักษาแอปพลิเคชันมือถือแบบเนทีฟในปัจจุบันจะมี 2 ระบบปฏิบัติการหลักๆ ได้แก่ Android และ iOS เป็นแพลตฟอร์มระบบปฏิบัติการมือถือที่โดดเด่นสองแพลตฟอร์ม โดยคิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดรวมกันมากกว่า 99% ในพื้นที่สมาร์ทโฟน ทั้งสองแพลตฟอร์มมีจุดแข็ง ระบบนิเวศ และชุมชนนักพัฒนาที่เป็นเอกลักษณ์ Google เป็นเจ้าของและพัฒนา ระบบปฏิบัติการ Android อย่างแข็งขัน ในขณะที่ Apple Inc. อยู่เบื้องหลังระบบปฏิบัติการ iOS ซึ่งระบบปฏิบัติการ Android เป็นแพลตฟอร์มโอเพ่นซอร์สที่ใช้เคอร์เนล Linux ซึ่งช่วยให้นักพัฒนาสามารถเข้าถึงและแก้ไขซอร์สโค้ดได้อย่างอิสระ การเปิดกว้างในระดับนี้ส่งเสริมให้ชุมชนนักพัฒนาจำนวนมากมีส่วนร่วมในการพัฒนาและความก้าวหน้าของ Android ระบบปฏิบัติการ Android ครองส่วนแบ่งตลาดอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั่วโลกอย่างล้นหลาม เนื่องจากความเข้ากันได้กับผู้ผลิตฮาร์ดแวร์หลายราย ตัวเลือกการปรับแต่งที่ยืดหยุ่น และข้อเสนออุปกรณ์ที่ราคาไม่แพง นอกจากนี้ Android ยังรองรับภาษาการเขียนโปรแกรม Java และ Kotlin สำหรับการพัฒนาแอป โดยมีแอปที่ใช้งานอยู่บนับล้านบน Google Play Store ที่ตอบสนองความต้องการและความชอบของผู้ใช้ที่หลากหลายและในทางกลับกัน ระบบปฏิบัติการ iOS เป็นแพลตฟอร์มที่เป็นกรรมสิทธิ์ซึ่งพัฒนาขึ้นมาสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ของ Apple โดยเฉพาะ รวมถึง iPhone, iPad และ iPod Touch แพลตฟอร์ม iOS เป็นที่รู้จักในด้านคุณสมบัติความปลอดภัยที่แข็งแกร่ง การผสานรวมฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ที่ราบรื่น และกลุ่มผลิตภัณฑ์อุปกรณ์ระดับพรีเมียม มอบประสบการณ์ที่ได้รับการควบคุมและดูแลจัดการมากขึ้นสำหรับผู้ใช้ Apple รักษาแนวทางปฏิบัติที่เข้มงวดและกระบวนการตรวจสอบแอปพลิเคชันที่เข้มงวดสำหรับ App Store เพื่อให้มั่นใจในมาตรฐานระดับสูงของคุณภาพ ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอของแอป โดยทั่วไปแล้วการพัฒนาแอปสำหรับอุปกรณ์ iOS จะต้องอาศัยภาษาการเขียนโปรแกรม เช่น Swift และ Objective-C

และนั่นคือเมื่อมีสมาร์ทโฟนก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนได้ตามความคุ้นชินของระบบปฏิบัติการที่เลือกใช้ และสามารถทำรายได้ให้กับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันได้จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการตัดสินใจการเลือกใช้งานสมาร์ทโฟนที่มีระบบปฏิบัติการแตกต่างกัน โดนหวังว่าข้อมูลที่ได้จากวิจัยครั้งนี้จะจุดเริ่มต้นและประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ที่กำลังซื้อสำคัญในยุคปัจจุบันและตลาดแรงงานหลัก ได้ในอนาคตและจุดประสงค์สำคัญในการทำวิจัยมีดังต่อไปนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร
2. พฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 

|                                  |                                              |
|----------------------------------|----------------------------------------------|
| ตัวแปรต้น (Independent Variable) | : การยอมรับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมผู้บริโภค   |
| ตัวแปรตาม (Dependent Variable)   | : การตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน |
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย
 

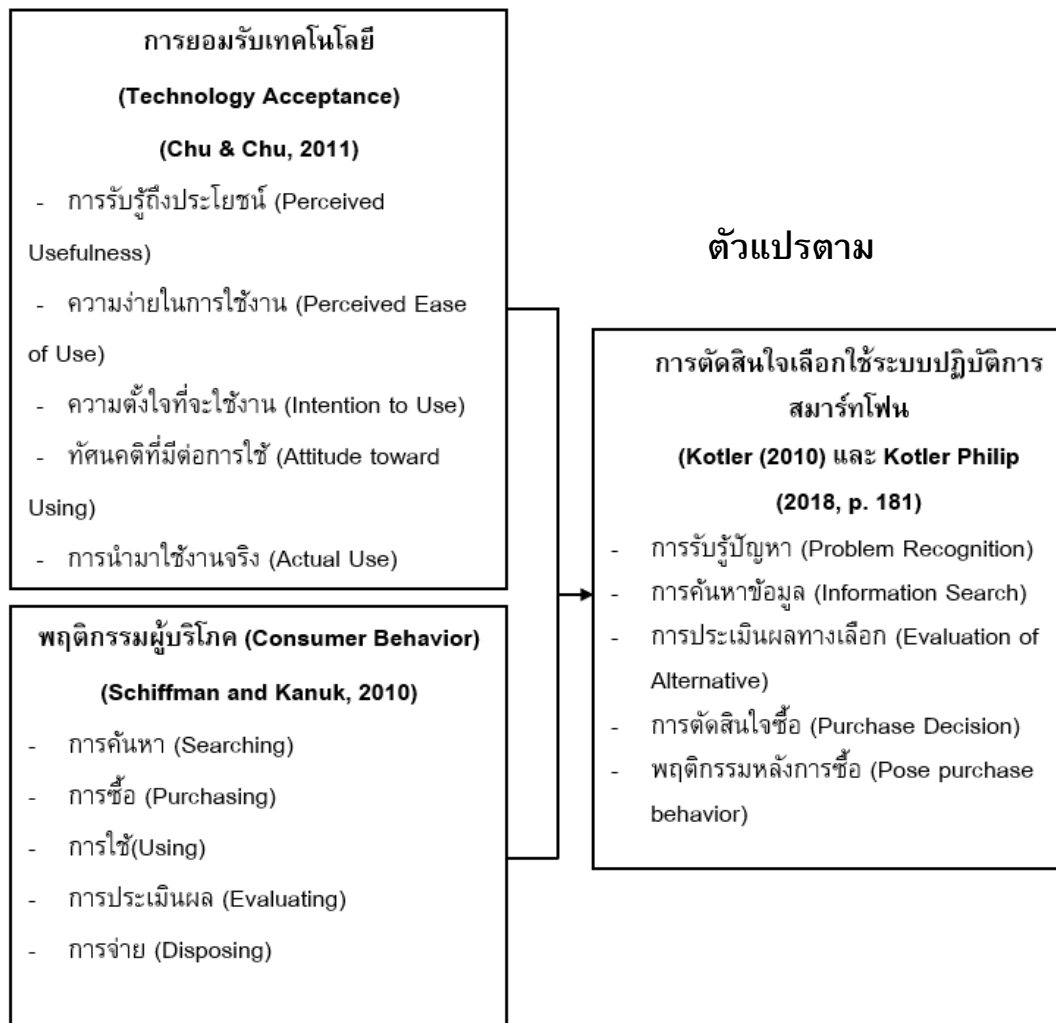
มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มคน Generation Y (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 ถึง ปี พ.ศ. 2540 ซึ่งมีอายุระหว่าง 27 ถึง 44 ปี)
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย : กรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูล
 

เริ่มทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567

#### กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงได้กรอบแนวคิดสำคัญดังนี้

#### ตัวแปรต้น



### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับสรุปผลการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร จากประกาศสำนักทะเบียนกลาง จำนวนราษฎรทั่วประเทศปี 2566 พบว่าประเทศไทยมีประชากรที่มีสัญชาติไทยประมาณ 66 ล้านคน และในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประชากรมากที่สุดเป็นจำนวนจำนวน 5,494,936 คน โดยแบ่งเป็น Generation Y ประมาณ 26% จากจำนวนประชากรทั้งหมด หรือคิดเป็นประมาณ 1.43 ล้านคน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 1088) ที่ระดับความน่าเชื่อถือร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จากการคำนวณข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399.89 คน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผล และเพิ่มความ

นำเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 400 คนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

### ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามออนไลน์ (online questionnaire) ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามการคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลุ่มประชากร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟน

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติผ่านโปรแกรม SPSS โดยค่า Alpha ( $\alpha$ ) ที่ยอมรับได้และมีค่าความน่าเชื่อถือสูงจะมีค่าใกล้เคียง 1 และหากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า Alpha ( $\alpha$ ) มากกว่า 0.75 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อถือที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนั้น จึงกำหนดค่า Cronbach's Alpha ในการศึกษางานวิจัยที่สามารถยอมรับได้ที่ค่าใกล้เคียงหรือมากกว่า 0.75 เท่านั้น

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้กลุ่มลูกค้าผู้ที่เคยใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้า รวบรวม ทบทวนเอกสาร วรรณกรรม และแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

- ต่อเนื่อง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (frequency), ความถี่ (percentage), สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อหาปัจจัยการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อสมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และค่าสถิติ F-test เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างเพื่อหาค่าระหว่างค่าเฉลี่ยและกลุ่มตัวอย่าง ในการทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 30 ปี - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.3 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงวัย Generation Y ที่เริ่มทำงานจนมีความมั่นคง มีฐานะทางสังคม และฐานะทางการเงินในระดับปานกลางที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ และตามทันของสมาร์ทโฟน

### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มผู้บริโภคนิยมใช้ระบบปฏิบัติการ IOS โดยใช้เครือข่ายของ AIS ในราคาเครื่องที่ประมาณ 20,001 บาทขึ้นไป จนถึงราคามากกว่า 40,000 บาท เป็นหลักตามเรทของราคาสมาร์ทโฟนแบบทั่วไป โดยมักจะมีการหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตก่อนการเดินทางไปซื้อ ณ ศูนย์บริการของสมาร์ทโฟนแบรนด์นั้น ๆ เพื่อความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานสินค้ากลุ่มผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับเหตุผล 3 สาเหตุแรกอันได้แก่ สมาร์ทโฟนช่วยในเรื่องความสะดวกในชีวิตประจำวัน จำนวนร้อยละ 67.00 รองลงมาเป็น สมาร์ทโฟนที่มีความปลอดภัยระดับสูง จำนวนร้อยละ 62.75 และฟังก์ชันในการใช้งาน จำนวนร้อยละ 55.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

| ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล             |
|----------------------------|-----------|------|-------------------|
| การรับรู้ถึงประโยชน์       | 4.29      | .781 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ความง่ายต่อการใช้งาน       | 4.11      | .788 | เห็นด้วย          |
| ความตั้งใจที่จะใช้งาน      | 4.11      | .803 | เห็นด้วย          |
| ทัศนคติที่มีต่อการใช้      | 4.08      | .790 | เห็นด้วย          |
| การนำมาใช้งานจริง          | 4.15      | .778 | เห็นด้วย          |
| การยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวม | 4.18      | .785 | เห็นด้วย          |

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีจากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า ใน

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านมีระดับความสำคัญโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุดในการเลือกสมาร์ทโฟน รองลงมาคือ ตระหนักถึงฟังก์ชันในการใช้งานของสมาร์ทโฟน ในระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง และการตระหนักว่าระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนมีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในชีวิตประจำวันของท่าน ที่ระดับเห็นด้วย

ปัจจัยด้านการนำมาใช้งานจริง มีความเห็นด้วย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกดีกับระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่มีความเสถียรกว่า ในระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาเป็นเรื่องความพึงพอใจระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนปรับแต่งและใช้งานได้อิสระกว่า และความพึงพอใจในเรื่องที่มีสมาร์ทโฟนให้เลือกหลากหลายแบรนด์มากกว่า ที่ระดับเห็นด้วย

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีความเห็นด้วย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่สามารถใช้งานง่าย ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่าระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานจากคู่มือได้ง่าย และ สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้ตั้งแต่ครั้งแรกโดยไม่ต้องให้ผู้อื่นแนะนำวิธีใช้ ในระดับความเห็นด้วย

ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน มีความเห็นด้วย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ตั้งใจจะใช้งานสมาร์ทโฟนในเรื่องของความสะดวกในชีวิตประจำวัน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ มีการแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่ดี และตั้งใจจะใช้งานสมาร์ทโฟนในเรื่องของแบรนด์ที่เป็นที่นิยมมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วย

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้มีความเห็นด้วยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนต้องมีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัยสูงสุด รองลงมาคือ สมาร์ทโฟนที่มีฟีเจอร์หลากหลาย และสมาร์ทโฟนที่มีราคาสูงคุ้มค่าต่อการลงทุนสูงสุดทั้งสามเรื่องมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วย

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้า 5 ขั้นตอน  
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

| การตัดสินใจเลือกใช้           | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------|-----------|------|-----------|
| ด้านการตระหนักรู้             | 4.17      | .789 | มาก       |
| ด้านการค้นหาข้อมูล            | 3.88      | .939 | มาก       |
| ด้านการประเมินทางเลือก        | 4.15      | .765 | มาก       |
| ด้านการตัดสินใจ               | 4.22      | .759 | มากที่สุด |
| ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อสินค้า | 4.14      | .749 | มาก       |
| ภาพรวม                        | 4.07      | .716 | มาก       |



ตารางที่ 2 จากผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านมีระดับความสำคัญโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้

ด้านด้านการตัดสินใจ ระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ สมาร์ทโฟนที่สามารถสำรองข้อมูลผ่านเครือข่ายไร้สายได้ รองลงมาคือ ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนต้องมีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัยสูงสุด อยู่ในระดับการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนเรื่องเน้นฟังก์ชันการใช้งานและราคาที่ไม่แพง อยู่ในระดับการตัดสินใจมาก

ด้านการตระหนักรู้ ระดับการตัดสินใจมาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ท่านตระหนักถึงข้อมูลของระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่เหมาะสมกับการใช้งาน และท่านต้องการสมาร์ทโฟนที่รูปแบบความสวยงาม ขนาด และ ความทันสมัย ในระดับการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถรับรู้ได้ว่าระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนไหนที่มีความปลอดภัยสูงสุดต่อการใช้งานในระดับการตัดสินใจมาก

ด้านการประเมินทางเลือก ระดับการตัดสินใจมาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ เพิ่มความคล่องตัวในการทำงานเสมือนใช้คอมพิวเตอร์ เช่น ค้นหาข้อมูล แก้ไขเอกสาร และเพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม รองลงมาในรูปแบบความสวยงาม ขนาด ความทันสมัยและหรูหรา อยู่ในระดับการตัดสินใจมาก

ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อสินค้า ระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกว่าการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนอยู่ที่ความเคยชิน ในระดับการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนต้องเปลี่ยนเทรนด์ และท่านสามารถเปิดโอกาสให้กับระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่แตกต่างในอนาคต ในระดับการตัดสินใจมาก

ด้านการค้นหาข้อมูล ระดับการตัดสินใจมาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาลำดับและรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าลำดับแรกคือ ท่านค้นหาข้อมูลของระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนมาเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ท่านสอบถามข้อมูลของระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนจากคนที่เคยใช้มาก่อน และ ท่านขอคำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนจากร้านโมบายช็อปในระดับการตัดสินใจมาก

## ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเชิงอนุมาน

สมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

| Model |                      | Unstandardized |            | Standardized | t      | P-value |
|-------|----------------------|----------------|------------|--------------|--------|---------|
|       |                      | Coefficients   |            | Coefficients |        |         |
|       |                      | B              | Std. Error | Beta         |        |         |
| 1     | (ค่าคงที่)           | .673           | .123       |              | 5.452  | <.001*  |
|       | การรับรู้ถึงประโยชน์ | .199           | .054       | .218         | -1.286 | <.001*  |
|       | ความง่ายต่อการใช้งาน | -.088          | .047       | -.097        | 2.674  | .064    |

|                       |      |      |      |       |        |
|-----------------------|------|------|------|-------|--------|
| ความตั้งใจที่จะใช้งาน | .131 | .041 | .147 | 1.914 | .002*  |
| ทัศนคติที่มีต่อการใช้ | .202 | .045 | .223 | 4.444 | <.001* |
| การนำมาใช้งานจริง     | .371 | .052 | .404 | 6.193 | <.001* |

a. Dependent Variable: การตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟน

\*ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อยตัวแปร ใดตัวแปรหนึ่ง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟนโดยวิธีสถิติ Multiple linear regression พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้จริง ส่งผลต่อกระบวนการเลือกซื้อ ในภาพรวม โดยส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน อย่างเป็นบวก ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่ร้อยละ 82.20 ( $R = .822$ ) ความแปรผันที่เกิดขึ้นกับการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟน ได้ร้อยละ 67.50 ( $R^2 = 0.675$ ) อีกร้อยละ 32.50 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาและส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านความง่ายต่อการใช้งานที่มีค่า .064 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านความง่ายต่อการใช้งานนั้นไม่ส่งผลกับการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนถูกออกแบบมาจากผู้พัฒนาสมาร์ทโฟนอยู่แล้ว ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่จึงไม่ได้มองในด้านความง่ายของการใช้งาน เพราะไม่ว่าอย่างไรผู้ที่จะใช้งานต้องทำการศึกษาและอัปเดตเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ

พฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลการสรุปสมมุติฐานที่ 2

| จำแนกตามพฤติกรรม             | P-value | สรุปผล        |
|------------------------------|---------|---------------|
| ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน    | <.001*  | แตกต่างกัน    |
| เครือข่ายสมาร์ทโฟน           | .113    | ไม่แตกต่างกัน |
| จำแนกตามพฤติกรรม (ต่อ)       | P-value | สรุปผล        |
| อายุสมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน | <.001*  | แตกต่างกัน    |
| ราคาสมาร์ทโฟน                | <.001*  | แตกต่างกัน    |
| สถานที่ซื้อสมาร์ทโฟน         | .003*   | แตกต่างกัน    |
| แหล่งข้อมูล                  | <.001*  | แตกต่างกัน    |

\*ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนที่แตกต่างกัน โดยวิธีสถิติ Independent t-test, One way ANOVA พบว่า พฤติกรรมด้านการใช้งานระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน อายุสมาร์ทโฟนเครื่องปัจจุบัน ราคาสมาร์ทโฟน สถานที่ซื้อสมาร์ทโฟน และแหล่งข้อมูล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนพฤติกรรมด้านการใช้งานเครือข่ายไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟน ของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร" สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยอ้างอิงจากวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟน 2.เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟน 3.เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาในสมมติฐาน 1.การยอมรับเทคโนโลยีที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร 2. พฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

จากการศึกษาสมมติฐานที่ 1.การยอมรับเทคโนโลยีที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระยุทธ กิติมูล และอรกัญญา กันธะชัย (2564) ที่ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายสังคมออนไลน์ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายสังคมออนไลน์ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เนื่องจาก กลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการนำมาใช้งานจริงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สมาร์ตโฟนเป็นหลัก รองลงมาจึงเป็นทัศนคติในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และความตั้งใจจะใช้งาน ในขณะที่ความง่ายต่อการใช้งานไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการเลือกใช้สมาร์ตโฟนเพราะ กลุ่มคน Generation Y อยู่ในช่วงพร้อมเรียนรู้และเปิดรับเทคโนโลยีสำหรับการใช้งานในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสมาร์ตโฟนแต่ละแบรนด์มีการใช้งานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อัญชลีพร ชำรงสุวรรณกิจ(2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของแต่ละนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตแตกต่างกัน

จากการศึกษาสมมติฐานที่ 2.พฤติกรรมผู้บริโภคที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครพบว่า พฤติกรรมด้านการใช้งานระบบปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟน อายุสมาร์ตโฟนเครื่องปัจจุบัน ราคาสมาร์ตโฟน สถานที่ซื้อสมาร์ต

โพน และแหล่งข้อมูล มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์โพนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระบบปฏิบัติการของสมาร์โพนมีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์โพนของลุ่มคน Generation Y ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชีระยุทธ กิตติมุล และอรกัญญา กันระชัย (2564) ที่ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเขตอำเภอเมืองเชียงรายจังหวัดเชียงราย พบว่าระบบปฏิบัติการของสมาร์โพนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสาเหตุได้ว่า เนื่องจากวัฒนธรรมการใช้งานระบบปฏิบัติการ iOS ที่มีมากขึ้น ส่งผลต่อคำแนะนำในการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์โพน โดยลุ่มที่ใช้งาน iOS ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้สมาร์โพนมากกว่าลุ่มที่ใช้งาน Android OS จึงส่งผลต่อความแตกต่างกันที่ระดับ .05

อายุสมาร์โพนเครื่องปัจจุบันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์โพนของลุ่มคน Generation Y ที่แตกต่างกัน เนื่องจากวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกซื้อสมาร์โพน รุ่นที่สามารถใช้งานได้ในช่วง 2-3 ปี เป็นหลัก เนื่องจากลุ่มที่ใช้งานในช่วง 2-3 ปี ให้คำแนะนำกับระดับความสำคัญสูงกว่าลุ่มอื่น สอดคล้องกับ สุทธาสินี ตูลานนท์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุและได้ผลการศึกษาในด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าขอบเขตของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี ต้องเหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภค เมื่อเวลามีการปรับเปลี่ยน สิ่งของย่อมต้องมีการพัฒนา

ราคาสมาร์โพนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์โพนของลุ่มคน Generation Y ที่แตกต่างกัน เนื่องจากราคาที่เป็นมาตรฐานของราคาสมาร์โพน และฐานเงินเดือนของลุ่มคน Generation Y สอดคล้องกับ ชุตินันท์ เชื้อพานิชย์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลุ่มเจนเอเรชั่น C ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะเป็นลุ่มที่ไม่ค่อยมีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการ แตกต่างกับลุ่มที่รายได้ต่ำกว่าอย่างเห็นได้ชัด

สถานที่ซื้อสมาร์โพนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์โพนของลุ่มคน Generation Y ที่แตกต่างกัน เนื่องจากความเชื่อมั่น และทัศนคติที่มีต่อข่าวและพื้นที่ในการจำหน่าย คนลุ่ม Generation Y จะให้ความมั่นใจกับการซื้อผ่านศูนย์บริการเป็นหลัก สอดคล้องกับ พนิดา ตันศิริ และจุฑาทิพย์ เดชยางกูร (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ

แหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์โพนของลุ่มคน Generation Y เนื่องจากเป็นลุ่มที่เข้าถึงการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ และสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย จึงเป็นผลในความเชื่อมั่นของข้อมูลการแนะนำ และการเลือกใช้สมาร์โพนอย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับ อนาวิล ศักดิ์สูง, อัศนีย์ ณ นานและทัตษกร ศรีสุข (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสั่งอาหารผ่านทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง พบว่า ก่อนใช้บริการจะหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ และสอบถามข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จักก่อนเสมอ และจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ Grab ด้วย ซึ่งคล้ายคลึงกับการใช้

สมาร์ทโฟนที่ ส่วนมากจะหาคำแนะนำประกอบการเลือกซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสอบถามจากคนข้างเคียงถึงคุณภาพและการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร ถือว่าในโลกปัจจุบันนี้ ระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟนยังถือว่าการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟนถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆที่จะมาอำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ ดังนั้นแล้ว การพัฒนาสมาร์ทโฟนในอนาคตจึงควรมีการวิจัยของปัญหาและความต้องการของผู้บริโภค แม้กระทั่งระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในประเทศไทย เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการมีข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อนำไปเป็นพื้นฐานอ้างอิงในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานะโสด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท และส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน iOS เนื่องจากมีความปลอดภัยสูง เพราะในโลกปัจจุบันนี้มีการโจมตีทางไซเบอร์สูง และรวมไปถึงแก๊งคอลเซนเตอร์ที่สามารถหลอกโอนเงินได้อย่างง่ายดาย จึงทำให้ในปัจจุบันการคิดที่จะใช้งานสมาร์ทโฟนที่มีความปลอดภัยสูงมีมากขึ้นโดยผู้ใช้งานสามารถจ่ายเงินเพื่อซื้อความปลอดภัยกันมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน Android OS จำเป็นต้องพัฒนาเรื่องความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ครองใจผู้ใช้งานทั้งในเรื่องการคุ้มครองราคาและความปลอดภัยในการใช้งาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานในตารางที่ 4-30 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร ในเรื่องความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันนั้นผลการทดสอบ “ไม่ยอมรับ” สมมติฐานนี้เรื่องความง่ายในการใช้งานไม่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครในการที่จะเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนไม่ว่าจะเป็น iOS หรือ Android OS และในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานคร ส่วนของความแตกต่างของเครือข่ายสมาร์ทโฟนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟนและความแตกต่างของสถานที่ซื้อสมาร์ทโฟนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สมาร์ทโฟนที่มีผลการทดสอบ “ไม่ยอมรับ” ทั้ง 2 ส่วนนี้ ก็ไม่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มคน Generation Y ในกรุงเทพมหานครในการที่จะเลือกใช้ระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟนไม่ว่าจะเป็น iOS หรือ Android OS เช่นกัน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้กับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันที่จะนำข้อมูลไปประเมินก่อนที่จะพัฒนาแอปพลิเคชันออกมาให้ได้ใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นไปที่ส่วนพฤติกรรมผู้บริโภค แล้วต่อยอดไปในทางของทัศนคติหรือปัจจัย 4E เพื่อต่อยอดได้อย่างชัดเจนและมองภาพที่กว้างขึ้น สำหรับเป็นแนวทางต่อไป
2. ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์กว้างขวางและครอบคลุมส่วนต่างๆได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข อย่างชัดเจน
4. ควรปรับเปลี่ยนสอบถามเนื่องจากจำนวนข้อสอบถามน้อยเกินไปไม่ครอบคลุมมากพอ

## เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จริยา มุสิกไชย (2563). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์.วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชนปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563
- ชุตินันท์ เขียวพานิชย์ (2563). ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Application Grab ของเจนเอเรชั่น C ในเขตกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลิต ธีระชิตกุล (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคต่อโฆษณา ผ่านแอปพลิเคชัน LINE ในเขตกรุงเทพมหานครการค้นคว้าอิสระ (นศ.ม.). สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชรินทร์ เขียวรัตนา(2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ฐานิสร์ ไกรกังวาร. (2561). การตัดสินใจซื้อครีมกันแดดทาผิวของลูกค้านางจังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ณัฐนันท์ พิธีวดีโชติกุล(2560).การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือต่อการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐริกา พงษ์สารกร(2565).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหาคู่ของทีนเดอร์รูปแบบเสียค่าบริการ.การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2564
- ณัฐกฤษ เชาวชาญกิจ (2564).การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธีระยุทธกิตติมูล,อรกัญญา กันทะชัย (2564).ศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเขตอำเภอเมืองเชียงรายจังหวัดเชียงราย.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาการจัดการ .มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- เปรมกมล หงษ์ยนต์(2562).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทาง แอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาชาต้า)ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพ.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปราณปรียา ดาวศิริโรจน์ (2565).ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย.ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

พนิดา ตันศิริ, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร (2563). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Professional Leaders). คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรพรรณ ตันเจริญ, อริสสา สะอาดนัก (2561). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันของธุรกิจขนส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร

วุฒิ สุขเจริญ. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไอเบอ์พรินท์.

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัทธีระฟิล์ม และไอเท็ก จำกัด.

ศศิชา กัณทพงษ์. (2561). พฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สิงหะ จวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง (KMITL Information Technology Journal) ปีที่ 1. ฉบับที่ 1 กรุงเทพฯ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุกัญญา ตันธนวัฒน์. (2552). เศรษฐศาสตร์ทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุธาสินี ตูลานนท์ (2562). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ และได้ผลการศึกษาในด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560). ศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ศึกษาเรื่องความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อนาวิล ศักดิ์สูง, อัศนีย์ ณ นานและทัศกร ศรีสุข (2563). ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสั่งอาหารผ่านทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น

อัมมวพล ชำรงสุวรรณกิจ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการวัดกรรมชูปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประเทศไทยเข้าสู่ยุค “เมืองแห่งดิจิทัล” มีผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ต 61.2 ล. ราย. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://lib.nbt.go.th/news/detail/1054>

ความหมายของ Smartphone. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://android-apps24.blogspot.com/2013/01/smartphone.html>

ระบบปฏิบัติการมือถือ (เช่น Android, iOS). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์.  
<https://appmaster.io/th/glossary/rabbptibatikaarmuue-thuue-echhn-android-ios> .เว็บไซต์  
<https://addin.co.th/blog/what-is-os/>

กลุ่มคน Gen Y. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://www.sanook.com/campus/1401267/> .เว็บไซต์ <https://digitorystyle.com/gen-y-working-style/> .เว็บไซต์ <https://ngthai.com/science/17503/impactofsmartphones/> .เว็บไซต์  
<https://www.springnews.co.th/news/infographic/847875>

สถิติ การใช้โซเชียลมีเดีย. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
[https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey\\_detail/2023/20230913094013\\_74694.pdf](https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230913094013_74694.pdf) .  
เว็บไซต์ <https://www.sanook.com/hitech/1574965/> .เว็บไซต์  
<https://datareportal.com/reports/digital-2023-thailand>

ระบบปฏิบัติการมือถือ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%9B%E0%B8%8F%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3>

พฤติกรรมผู้บริโภคคืออะไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://blog.ourgreenfish.com/master-blog/what-is-customer-behavior>

Gen Y สถิติจำนวนประชากร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://www.insightera.co.th/2023-thai-general-election-database/> .เว็บไซต์  
[https://www.thansettakij.com/blogs/business/marketing/571879#google\\_vignette](https://www.thansettakij.com/blogs/business/marketing/571879#google_vignette)

จำนวนประชากร ในไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://mgronline.com/infographic/detail/9660000001551>

จำนวนประชากรในกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://thestandard.co/thailand-demographics-2565/>

จำนวนประชากร Gen Y ในกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์  
<https://marketeeronline.co/archives/99133>