

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย



เลขที่แบบสอบถาม ...

### แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี การใช้งาน และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีของตราสินค้า”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามถึง 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความภักดีของตราสินค้าทฤษฎี 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎีที่มีผลต่อความภักดีของตราสินค้าทฤษฎี 3) เพื่อศึกษาการรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎีที่มีผลต่อความภักดีของตราสินค้าทฤษฎี 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทฤษฎีที่มีผลต่อความภักดีของตราสินค้าทฤษฎี ทั้งนี้การวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

#### คำชี้แจง :

1. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ด้านหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ
2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์
  - ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี
  - ตอนที่ 3 การรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี
  - ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทฤษฎี
  - ตอนที่ 5 ความภักดีต่อตราสินค้าทฤษฎี

ลงชื่อ ลูตินันท์ พันธุ์วงศ์ราษฎร์

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

### 1. เพศ

ชาย

หญิง

### 2. อายุ

น้อยกว่า 21 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

### 3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย หย่า แยกกันอยู่

### 4. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

### 5. อาชีพ

นักเรียน นักศึกษา

รัฐบาล

รัฐวิสาหกิจ

พนักงานเอกชน

ค้าขายธุรกิจส่วนตัว

อาชีพอิสระ รับจ้าง

### 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

40,001-50,000 บาท

มากกว่า 50,001 บาท

### 7. พื้นที่อาศัย

กรุงเทพมหานคร

ปริมณฑล

ต่างจังหวัด

### 8. ประเภทของระบบสมาร์ตโฟนที่ท่านใช้งานด้านอินเทอร์เน็ตอยู่ประจำ

IOS

Android

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทรูยู

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูในช่วงเวลาใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 06.01-12.00 น | <input type="checkbox"/> 12.01-18.00 น |
| <input type="checkbox"/> 18.01-00.00 น | <input type="checkbox"/> 00.01-06.00 น |

2 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูบ่อยเพียงใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน               | <input type="checkbox"/> 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์  | <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง        |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าเดือนละครั้ง |  |

3 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูที่ใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บ้าน                     | <input type="checkbox"/> โรงเรียน/มหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า/ร้านอาหาร | <input type="checkbox"/> ที่ทำงาน             |

4 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูหมวดหมู่ใดเป็นอันดับแรก

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Super Deals ดีลลด ดีลดี ดีลเด่น                   | <input type="checkbox"/> Santa Point ลุ้นรางวัลตามใจฝัน   |
| <input type="checkbox"/> Free Gifts ลุ้นรางวัลประจำวัน                     | <input type="checkbox"/> TruePoint คะแนนแลกของรางวัล      |
| <input type="checkbox"/> TrueBonus คะแนนแลกบริการต่างๆจากทรู               | <input type="checkbox"/> PlayTown เล่นเกมส์เพื่อรับรางวัล |
| <input type="checkbox"/> สิทธิประโยชน์อื่นกับทรู/ เพลินกับทรู / ช้อบกับทรู |   |

5 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูหมวดหมู่ใดบ่อยที่สุด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Super Deals ดีลลด ดีลดี ดีลเด่น                   | <input type="checkbox"/> Santa Point ลุ้นรางวัลตามใจฝัน   |
| <input type="checkbox"/> Free Gifts ลุ้นรางวัลประจำวัน                     | <input type="checkbox"/> TruePoint คะแนนแลกของรางวัล      |
| <input type="checkbox"/> TrueBonus คะแนนแลกบริการต่างๆจากทรู               | <input type="checkbox"/> PlayTown เล่นเกมส์เพื่อรับรางวัล |
| <input type="checkbox"/> สิทธิประโยชน์อื่นกับทรู/ เพลินกับทรู / ช้อบกับทรู |   |

6 . ท่านเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูเพราะอะไร

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เข้าเช็คคินเมื่อเริ่มใช้งาน ลุ้นรับรางวัล | <input type="checkbox"/> เล่นเกมส์ใน PlayTown เพื่อรับรางวัล |
| <input type="checkbox"/> เช็คคะแนนสะสมทรูพอยท์                     | <input type="checkbox"/> เข้ารับสิทธิ์ ทรูโบนัส              |
| <input type="checkbox"/> แลกคะแนนทรูพอยท์ ที่ 7-Eleven             | <input type="checkbox"/> เข้าดูกิจกรรม ลุ้นรับของรางวัลฟรี   |
| <input type="checkbox"/> ค้นหาร้านอาหารใกล้เคียงที่ร่วมรายการ      |  |

### ตอนที่ 3 การรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี

ท่านรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี จากสื่อต่อไปนี้ระดับใด

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

การรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>การโฆษณา</b>					
1. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี จาก นิตยสาร					
2. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี บ้ายโฆษณาต่างๆ					
3. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี ผ่านผ่านเว็บไซต์บริษัท					
4. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี ผ่านเฟซบุ๊ก					
5. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี ผ่าน อินสตาแกรม					
6. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี ผ่าน ยูทูบ					
7. โฆษณาของแอปพลิเคชันทฤษฎี ผ่านสื่อของร้านค้า หรือร้านอาหารที่ร่วมรายการ					
<b>การประชาสัมพันธ์</b>					
6. ประชาสัมพันธ์โดยใช้ คุณโป๊ป ธนวรรณ วรธนะภูติ เป็นฟรีเซนเตอร์					
7. ประชาสัมพันธ์ในส่วนของ True Point โดยใช้ กลุ่มนักร้อง BNK48 ผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์					
8. มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อโฆษณาช่วงของรายการ เดอะวอยซ์ ทางช่อง 3					
9. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมทฤษฎีร่วมกับปั้มน้ำมันศาล์เท็กซ์ นำทรูพอยท์แลกเติมน้ำมันฟรี โดยมีคุณ ซานี AF 6 เป็นฟรีเซนเตอร์					
10. ประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า เพื่อโปรโมทการใช้ งานทรูพอยท์ “ยิ่งจ่าย ยิ่งได้”					

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทรูยู

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทรูยู	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>การใช้งาน : การตอบสนองการใช้งาน</b>					
1. การเปิดแอปพลิเคชันเข้าใช้งาน ทำได้อย่างรวดเร็ว					
2. ลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิกทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
3. เมนูภายในแอปพลิเคชันทรูยู ใช้งานได้ง่ายการ					
4. มีการแบ่งประเภทสินค้า/บริการต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน					
5. สามารถใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือ จากผู้อื่น					
<b>การใช้งาน : การตอบสนองการใช้งาน</b>					
6. มีการตอบสนองการใช้งานได้อย่างราบรื่น					
7. มีความรวดเร็วในการแสดงภาพ ตัวอักษร และข้อมูล					
<b>การใช้งาน : การค้นหาข้อมูล</b>					
8. การค้นหาสินค้า/บริการ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
9. ข้อมูลของสินค้า/บริการมีเนื้อหาครบถ้วน					
10. ข้อมูลของสินค้า/บริการมีความทันสมัยตลอดเวลา					
11. การให้ข้อมูลสินค้า/บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ					
12. แอปพลิเคชันมีข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถือต่อการ ใช้งาน					
<b>การใช้งาน : การเชื่อมโยง</b>					
13. มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในแอปพลิเคชัน					
14. มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายนอกแอปพลิเคชัน					
<b>การออกแบบ</b>					
15. โลโก้ของแอปพลิเคชันทรูยูมีความสวยงาม					

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16. โลโก้ของแอปพลิเคชันทฤษฎีมีความโดดเด่นเมื่ออยู่บนหน้าจอสมาร์ตโฟน					
17. หน้าแรกของแอปพลิเคชันมีความสวยงาม					
18. สีที่ใช้ในแอปพลิเคชันมีความเป็นเอกลักษณ์					
19. ภาพของสินค้า/บริการ มีความดึงดูด และน่าสนใจ					
20. ภาพและข้อมูลเนื้อหา มีความสอดคล้องกันและสื่อความหมายได้					
21. ขนาดตัวอักษรสามารถอ่านได้ง่าย					
22. มีการใช้ภาษาที่ถูกต้องสามารถสื่อความหมายได้เข้าใจง่าย					
23. ภาพประกอบภายในแอปพลิเคชัน มีความสวยงาม					
23. ตัวการ์ตูนในเกมส์ภายในแอปพลิเคชัน มีความสวยงาม และน่าสนใจ					
24. มีการจัดวางหมวดหมู่อย่างสวยงาม เป็นระเบียบ					
25. ตำแหน่งการจัดวางส่วนประกอบของเมนู และรูปภาพต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
<b>สิทธิประโยชน์ : กิจกรรม/ลุ้นรางวัล</b>					
26. แอปพลิเคชันทฤษฎี มีสิทธิประโยชน์มากมาย					
27. แอปพลิเคชันทฤษฎี มีการอัปเดตสิทธิประโยชน์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
28. แอปพลิเคชันทฤษฎี มีการมอบส่วนลดพิเศษที่คุ้มค่าจากร้านค้า/บริการต่าง ๆ ที่ร่วมรายการ					
29. มีวิธีการรับสิทธิประโยชน์ที่ไม่ยุ่งยาก					
30. มีสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมลูกค้าทุกเพศทุกวัย					
31. รูปแบบของกิจกรรมมีความชัดเจน ร่วมสนุกได้ง่าย					



ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทรูยู	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
32. มีเกมส์ให้ร่วมสนุก มอบของรางวัลฟรีเป็นประจำ					
33. ของรางวัลที่ได้รับในการร่วมสนุก มีความเหมาะสม					
34. คะแนน True Point สามารถสะสมเพื่อไปแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้ง่าย					
35. คะแนน True Point ที่ใช้ในการแลกซื้อสินค้ามีความเหมาะสม					
36. สินค้าที่สามารถใช้คะแนน True Point ในการแลกมีมากมาย หลากหลาย					
37. สิทธิประโยชน์ ที่ใช้ True Point แลก สามารถให้นำมางานได้จริง					

### ส่วนที่ 5 ความภักดีของตราสินค้า ทู

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ความภักดีของตราสินค้า ทู	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านทัศนคติ</b>					
1. เมื่อนึกถึงเครือข่ายโทรศัพท์มือถือท่านจะนึกตราสินค้าของทู เป็นอันดับแรก					
2. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ใช้บริการจากตราสินค้าทู					
3. ท่านจะยังคงยืนยันที่จะใช้บริการต่อไปถึงแม้ว่าจะมีผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออื่นที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำ ให้ผู้อื่นเลือกใช้บริการจากทู					

ความภักดีของตราสินค้า ทู	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ท่านมีความคิดว่าเครือข่ายทูมีความเหมาะสมกับท่านมากที่สุด					
6. ท่านจะใช้เครือข่ายทู ตลอดไป					
<b>ด้านพฤติกรรม</b>					
7. ท่านเคยถ่ายรูปคู่กับ สินค้า/สถานที่ ที่มีตราสินค้าทู					
8. ท่านเคยแชร์โลเคชั่นสถานที่ ที่มีชื่อของตราสินค้าทู ในสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของท่าน					
9. ท่านเคยแชร์กิจกรรมต่าง ๆ ของทู ในสื่อโซเชียลของ ท่าน					
10. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทูจัดขึ้น					
11. ท่านเคยพาเพื่อน/คนรู้จัก ให้เข้าร่วมกิจกรรมที่ทูจัดขึ้น					
12. ท่านจะยังคงเลือกใช้เครือข่ายทู แม้ว่าจะมีบริการจากตราสินค้าอื่นลดราคา					
13. ท่านใช้งานแอปพลิเคชันทูอยู่แล้ว รู้สึกอยากจะใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ ของเครือข่ายทู อีกด้วย					
14. ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชันทู เพราะการสื่อสารจากเครือข่าย ทู					
15. ท่านมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้สินค้าหรือบริการอื่น ๆ ของเครือข่ายทู อีกด้วย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....