

สารบัญ

| | หน้า |
|--|----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | II |
| กิตติกรรมประกาศ | III |
| สารบัญ | IV |
| สารบัญตาราง..... | VI |
| สารบัญรูปภาพ | XI |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 6 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 6 |
| ขอบเขตการวิจัย | 6 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 7 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 8 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 8 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้..... | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการโฆษณา | 13 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ | 17 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี | 23 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 24 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อใหม่ | 29 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ..... | 31 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า | 33 |
| บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)..... | 39 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------------|
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 43 |
| 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 47 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 47 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 48 |
| เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย | 48 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 50 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 52 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์..... | 52 |
| ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี..... | 55 |
| ตอนที่ 3 การรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี | 59 |
| ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทฤษฎี | 61 |
| ตอนที่ 5 ความภักดีของตราสินค้าทฤษฎี..... | 66 |
| ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน..... | 70 |
| 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 87 |
| สรุปผลการวิจัย | 87 |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 88 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 89 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 94 |
| บรรณานุกรม | 95 |
| ภาคผนวก | 100 |
| ประวัติผู้เขียน | 110 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.1 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 52 |
| 4.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ ... | 53 |
| 4.3 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ | 53 |
| 4.4 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 53 |
| 4.5 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 54 |
| 4.6 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 54 |
| 4.7 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่ .. | 55 |
| 4.8 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบสมาร์ทโฟนที่ใช้ | 55 |
| 4.9 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี | 56 |
| 4.10 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี | 56 |
| 4.11 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี | 57 |
| 4.12 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมวดหมู่ที่เข้าใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎีอันดับแรก | 57 |
| 4.13 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมวดหมู่ในแอปพลิเคชันที่เข้าใช้งานบ่อย | 58 |
| 4.14 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี | 58 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ผ่านการโฆษณา..... | 59 |
| 4.16 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้ผ่านการประชาสัมพันธ์..... | 60 |
| 4.17 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนการรับรู้แอปพลิเคชันทฤษฎี | 61 |
| 4.18 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี : การตอบสนองการใช้งาน | 61 |
| 4.19 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี : การค้นหาข้อมูล | 62 |
| 4.20 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทฤษฎี : การเชื่อมโยงข้อมูล . | 63 |
| 4.21 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการออกแบบแอปพลิเคชันทฤษฎี | 63 |
| 4.22 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์กิจกรรมลุ้นรางวัล | 64 |
| 4.23 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์คะแนน True Point | 65 |
| 4.24 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทฤษฎีโดยรวม..... | 65 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.25 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความภักดีต่อตราสินค้าทูลู : ทัศนคติ | 66 |
| 4.26 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามความภักดีต่อตราสินค้าทูลู : พฤติกรรม..... | 67 |
| 4.27 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามความภักดีต่อตราสินค้าทูลู..... | 67 |
| 4.28 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศกับความภักดีของตราสินค้าทูลู | 68 |
| 4.29 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุกับความภักดีของตราสินค้าทูลู | 69 |
| 4.30 | แสดงการเปรียบเทียบความภักดีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทูลูที่มีต่อ ตราสินค้าทูลู ด้านพฤติกรรม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..... | 70 |
| 4.31 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ กับความภักดีของตราสินค้าทูลู..... | 70 |
| 4.32 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านการศึกษากับความภักดีของตราสินค้าทูลู..... | 71 |
| 4.33 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านการศึกษากับความภักดีของตราสินค้าทูลู..... | 72 |
| 4.34 | แสดงการเปรียบเทียบ ความภักดีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทูลูที่มีต่อ ตราสินค้าทูลู ด้านพฤติกรรม เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ | 72 |
| 4.35 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้กับความภักดีของตราสินค้าทูลู..... | 73 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.36 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านพื้นที่อาศัย กับความภักดีของตราสินค้าทรู..... | 74 |
| 4.37 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน ทรูยู กับความภักดีของตราสินค้าทรู..... | 75 |
| 4.38 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ความถี่ในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยู กับความภักดีของตราสินค้าทรู | 75 |
| 4.39 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน สถานที่ในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูกับความภักดีของตราสินค้าทรู | 76 |
| 4.40 | แสดงการเปรียบเทียบความภักดีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูที่มีต่อ ตราสินค้าทรู ด้านพฤติกรรม เป็นรายคู่ จำแนกสถานที่ที่เปิดใช้งาน แอปพลิเคชันทรูยู | 77 |
| 4.41 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูเป็นอันดับแรกกับความภักดีต่อ ตราสินค้าทรู | 78 |
| 4.42 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ในการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูเป็นอันดับแรกกับความภักดีต่อ ตราสินค้าทรู | 79 |
| 4.43 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งาน เหตุผลในการ เปิดใช้งานแอปพลิเคชันทรูยูกับความภักดีของตราสินค้าทรู..... | 80 |
| 4.44 | ผลการทดสอบความแตกต่าง ระหว่าง การรับรู้แอปพลิเคชันกับความภักดี ของตราสินค้าทรูด้านทัศนคติ (Y_1) | 81 |
| 4.45 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง การรับรู้แอปพลิเคชัน กับความภักดี ของตราสินค้าทรูด้านพฤติกรรม (Y_2)..... | 82 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.46 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง การรับรู้แอปพลิเคชัน กับความภักดี ของตราสินค้าทรูโดยรวม (Y_3)..... | 82 |
| 4.47 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันทรูยู กับความภักดีของตราสินค้าด้านทัศนคติ (Y_4) | 83 |
| 4.48 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในแอปพลิเคชัน กับความภักดีของตราสินค้าด้านพฤติกรรม (Y_5) | 83 |
| 4.49 | ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในแอปพลิเคชัน กับความภักดีของตราสินค้าโดยรวม(Y_6)..... | 84 |
| 4.50 | สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 84 |

สารบัญรูปภาพ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|---|------|
| 1.1 ภาพแสดงถึงจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ | 3 |
| 1.2 รูปโลโก้ของทรูยู | 4 |
| 1.3 รูปโลโก้ของทรูยูบนหน้าจอสมาร์ทโฟน | 4 |
| 1.4 ตัวอย่างหน้าจอแอปพลิเคชันทรูยูบนสมาร์ทโฟน | 5 |
| 1.5 กรอบแนวคิดด้านการวิจัย | 7 |
| 2.1 แสดงระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ | 28 |