

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฏ
บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1 บทนำ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ปัญหำนำการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเรื่องสื่อใหม่.....	9
2.2 แนวคิดด้านการตลาด.....	21
2.3 แนวคิดด้านตราสินค้า.....	32
2.4 แนวคิดด้านธุรกิจบริการ.....	34
2.5 แนวคิดการตลาดในสื่อดิจิทัล.....	48
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	55
3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	55
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.3 แนวคำถามในการสัมภาษณ์.....	56
3.4 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	57
3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57

3.6 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.8 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	58
3.9 การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน.....	59
3.10 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	62
4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์เนื้อหา.....	62
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก.....	80
4.3 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากการวิจัยเชิงสำรวจ.....	94
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	111
5.2 อภิปรายผล.....	123
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	129
รายการอ้างอิง.....	131
ภาคผนวก.....	137
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	143

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการ	38
ตารางที่ 2.8 การแบ่งกลุ่มบริการตามกระบวนการผลิตบริการ	41
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	95
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	96
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	97
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	98
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบปฏิบัติการของ สมาร์ตโฟน	99
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบการรับส่ง ข้อมูลบนสมาร์ตโฟน	100
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของแอปพลิเคชันในธุรกิจบริการที่ กลุ่มตัวอย่างรู้จัก	101
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของแอปพลิเคชันในธุรกิจบริการที่กลุ่ม ตัวอย่างเคยใช้	102
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลสำคัญในการ เลือกใช้แอปพลิเคชันของตราสินค้า	103
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการชำระเงิน ค่าบริการหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน	104
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการชำระเงิน ค่าบริการหรือทำธุรกรรมทางการเงิน	105
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ไม่ชำระเงิน ค่าบริการหรือทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันโดยการตัดเงินจากบัตรเครดิต	106

ตารางที่ 4.14 แสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ แบรนด์แอปพลิเคชัน.....	107
ตารางที่ 4.15 ผลวิจัยจำแนกตามกลยุทธ์ที่ผู้บริโภคใช้เป็นเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้ แบรนด์แอปพลิเคชัน.....	109

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงตารางคาดการณ์ส่วนแบ่งตลาดสมาร์ทโฟนทั่วโลก.....	14
ภาพที่ 2.2 กราฟแสดงมูลค่าของ Mobile Application ในตลาดโลก.....	17
ภาพที่ 2.3 แอปพลิเคชันธุรกิจบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่: AIS.....	19
ภาพที่ 2.4 แอปพลิเคชันธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์: Major Cineplex.....	20
ภาพที่ 2.5 แอปพลิเคชันธุรกิจบริการธนาคาร: ธนาคารไทยพาณิชย์.....	20
ภาพที่ 2.6 แอปพลิเคชันธุรกิจบริการขนส่ง: สายการบินแอร์เอเชีย.....	21
ภาพที่ 4.1 แอปพลิเคชันธนาคารเอส ซี บี อีซี.....	64
ภาพที่ 4.2 แอปพลิเคชันธนาคารเอส ซี บี อีซี แสดงฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชัน.....	66
ภาพที่ 4.3 แอปพลิเคชันธนาคารเอส ซี บี อีซี แสดงสถานที่ให้บริการ และการติดต่อ.....	67
ภาพที่ 4.4 แอปพลิเคชันเมเจอร์ มูฟวี่ พลัส แสดงเมนูหลัก และรายละเอียดภาพยนตร์.....	71
ภาพที่ 4.5 แอปพลิเคชันเมเจอร์ มูฟวี่ พลัส แสดงขั้นตอนการจอง ซื้อตั๋วชมภาพยนตร์.....	72
ภาพที่ 4.6 แอปพลิเคชันเมเจอร์ มูฟวี่ พลัส แสดงขั้นตอนการชำระเงิน รับรหัสการจอง และรหัสการซื้อตั๋วชมภาพยนตร์.....	73
ภาพที่ 4.7 แอปพลิเคชันนกแอร์ แสดงเมนูหลักหน้าแรก.....	75
ภาพที่ 4.8 แอปพลิเคชันนกแอร์ แสดงฟังก์ชันการใช้งานของเมนู Book flight.....	76
ภาพที่ 4.9 แอปพลิเคชันนกแอร์ แสดงฟังก์ชันการใช้งานเมนูอื่นๆ.....	77
ภาพที่ 4.10 แอปพลิเคชันนกแอร์ แสดงฟังก์ชันการเช็คอิน และการใช้งานร่วมกับ แอปพลิเคชันบอร์ดดิ้ง พาส (Boarding Pass) บนระบบปฏิบัติการ iOS.....	78