

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อตราสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ ระดับความภักดีต่อตราสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าโทรศัพท์มือถือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 400 คนโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ที่ใช้โทรศัพท์มือถือทั้ง 4 ยี่ห้อ ยี่ห้อละ 100 คน ได้แก่ ยี่ห้อโนเกีย ซัมซุง โมโตโรลาและโซนี่-อิริคสัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อตราสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อตราสินค้าโทรศัพท์มือถือ โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุดกับความภักดีแบบคิดไตร่ตรองไว้แล้ว และความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุดกับความภักดีแบบพฤติกรรมซื้อซ้ำ ระดับความพึงพอใจต่อโทรศัพท์มือถือยี่ห้อโนเกียมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด รองลงมาได้แก่ ซัมซุง โมโตโรลาและโซนี่-อิริคสัน ตามลำดับ และระดับความภักดีต่อตราสินค้ายี่ห้อโนเกียมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด รองลงมาได้แก่ โซนี่-อิริคสัน โมโตโรลาและซัมซุง ตามลำดับ

This research objectives were to study the level of customer's satisfaction and brand loyalty of mobile phones, and study the relationship between the satisfaction and brand loyalty of mobile phones. The four hundred samples were selected by purposive sampling from four brands users; one hundred for each brand, i.e., Nokia, Samsung, Motorola and Sony Ericsson. The research tool was questionnaire. The results were found as followed: the customer satisfaction with the brands positively correlated to the brand loyalty. The satisfaction towards the factor of promotion was most significantly positive correlated to brand loyalty in Cognitive Repurchase type and the satisfaction towards the product factor was significantly positive correlated to brand loyalty in Behavior Repeat Purchase type. The average customer satisfactory level for Nokia is in highest level then Samsung, Motorola and Sony Ericsson respectively. The average brand loyalty level for Nokia is in highest level then Sony Ericsson, Motorola and Samsung respectively.