

## สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค         |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง         |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ         |
| สารบัญ   | ช         |
| สารบัญตาราง  | ญ         |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  | <b>1</b>  |
| หลักการและเหตุผล   | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                    | 3         |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                  | 3         |
| นิยามศัพท์ในการศึกษา                                       | 3         |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> | <b>5</b>  |
| แนวคิด และทฤษฎี  | 5         |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                                 | 6         |
| ข้อมูลสื่อมวลชนเสียงสันติ เชียงใหม่                        | 8         |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>                         | <b>11</b> |
| ขอบเขตการศึกษา   | 11        |
| ขอบเขตเนื้อหา  | 11        |
| ขอบเขตประชากร  | 11        |
| วิธีการศึกษา   | 12        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                 | 12        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล   | 12        |
| ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา                         | 13        |
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>                                  | <b>14</b> |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม                  | 15        |

**สารบัญ (ต่อ)**

|  | หน้า |
|--|------|
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสื่อมวลชนเสียงสั้นดี<br>จังหวัดเชียงใหม่                                       | 18   |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้บริการสื่อมวลชนเสียงสั้นดีจังหวัดเชียงใหม่<br>จำแนกตาม อาชีพ และประเภทกิจการ            | 25   |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสั้นดี<br>จังหวัดเชียงใหม่                                 | 57   |
| ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสั้นดี<br>จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อาชีพ และ ประเภทกิจการ | 69   |
| ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ  | 99   |
| <b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล การศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ  | 104  |
| สรุปผลการศึกษา   | 104  |
| อภิปรายผลการศึกษา  | 113  |
| ข้อค้นพบ   | 115  |
| ข้อเสนอแนะ   | 116  |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | 119  |
| <b>ภาคผนวก</b>   | 120  |
| แบบสอบถาม  | 121  |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>   | 130  |

สารบัญตาราง

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 1     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  | 15   |
| 2     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ   | 15   |
| 3     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ  | 16   |
| 4     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา  | 16   |
| 5     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ   | 17   |
| 6     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง  | 17   |
| 7     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่เคยซื้อจากสื่อมวลชนเสียงสันติ                     | 18   |
| 8     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้จากสื่อมวลชน ชนเสียงสันติ                         | 19   |
| 9     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักสื่อมวลชนเสียงสันติ                            | 20   |
| 10    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ  | 20   |
| 11    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการเคยใช้บริการ   | 21   |
| 12    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าจากสื่อมวลชนเสียงสันติ | 21   |
| 13    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการจากสื่อมวลชนเสียงสันติ  | 22   |
| 14    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติ                       | 23   |
| 15    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อมวลชนเสียงสันติ                    | 24   |
| 16    | แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินค้าที่เคยซื้อจากสื่อมวลชนเสียงสันติ จำแนกตามอาชีพ                               | 25   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 17    | แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่เคยใช้จากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ                                   | 27   |
| 18    | แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อที่ทำให้รู้จักสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ                                   | 29   |
| 19    | แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ  | 30   |
| 20    | แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนการเคยใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ   | 31   |
| 21    | แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าจากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ        | 33   |
| 22    | แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการจากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ         | 35   |
| 23    | แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการของสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ                              | 37   |
| 24    | แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามอาชีพ                           | 39   |
| 25    | แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสินค้าที่เคยซื้อจากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามประเภทกิจการ                     | 41   |
| 26    | แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่เคยใช้จากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามประเภทกิจการ                            | 43   |
| 27    | แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อที่ทำให้รู้จักสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามประเภทกิจการ                            | 45   |
| 28    | แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ   | 46   |
| 29    | แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนการเคยใช้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ  | 47   |
| 30    | แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าจากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามประเภทกิจการ | 49   |
| 31    | แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการจากสื่อมวลชนเสี่ยงสันติ จำแนกตามประเภทกิจการ  | 51   |

สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 32 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จำแนกตามประเภทกิจการ                                    | 53   |
| 33 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จำแนกตามประเภทกิจการ                                 | 55   |
| 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านผลิตภัณฑ์                                    | 57   |
| 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านราคา   | 59   |
| 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านการจัดจำหน่าย                                | 61   |
| 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านส่งเสริมการตลาด                              | 63   |
| 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านบุคลากร                                      | 65   |
| 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านกระบวนการในการให้บริการ                      | 66   |
| 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัย<br>ด้านหลักฐานทางกายภาพ                             | 67   |
| 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด    | 68   |
| 42 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ        | 69   |
| 43 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ             | 72   |
| 44 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ    | 74   |
| 45 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัด<br>เชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ | 76   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 46 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ                        | 78   |
| 47 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ        | 80   |
| 48 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ                 | 82   |
| 49 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ               | 84   |
| 50 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ                    | 85   |
| 51 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ           | 87   |
| 52 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ         | 91   |
| 53 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ                 | 93   |
| 54 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ | 95   |
| 55 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ<br>จังหวัดเชียงใหม่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ        | 97   |
| 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาการใช้บริการ<br>สื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่                                    | 99   |
| 57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะอื่นๆ<br>ในการให้บริการ   | 102  |
| 58 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย<br>มากที่สุดลำดับแรก   | 116  |