

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับฟังคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz
 โดย : นางสาว สุภัทรา ตาวิเชียร
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับฟังคลื่นข่าววิทยุ F.M. 90.5 MHz มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับฟังคลื่นข่าว F.M.90.5 MHz และศึกษาระดับความนิยมของลูกค้าที่มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการของคลื่นข่าว F.M.90.5 MHz โดยการศึกษาความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการและในด้านเวลาดำเนินรายการ ผู้ศึกษาได้เก็บแบบสอบถามจากลูกค้าของบริษัท สมาร์ทบอม จำกัด จำนวน 146 คน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาโดยตรง(Direct) จำนวน 81 คน กับลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาผ่านตัวแทน จำนวน 65 คน

ลักษณะภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือลูกค้าคลื่นข่าววิทยุ F.M. 90.5 MHz ในกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นธุรกิจประเภท ลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาโดยตรง (Direct) โดยส่วนมากตำแหน่งลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาโดยตรง (Direct) คือ พนักงานระดับกลาง สำหรับลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาผ่านตัวแทน (Agency) นั้นลูกค้าส่วนมากเป็นบริษัทประเภท Limited Service Agency และอื่น ๆ สำหรับในด้านรายได้ของลูกค้านั้นส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ความพึงพอใจในการรับฟังรายการของลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาโดยตรง (Direct) มีความพึงพอใจในการรับฟังคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz มากกว่าลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาผ่านตัวแทน (Agency) การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาทั้ง 12 รายการ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่ลูกค้าพึงพอใจอันดับ 1.คือรายการเก็บตกจากเนชั่น อันดับ 2 รายการจับข่าวมาคุย อันดับ 3 รายการจับชีพจรโลก อันดับ 4 รายการมิติข่าวเช้านี้ เวลา 05.30-07.00 น. อันดับ 5 รายการวันนี้ที่ กทม. อันดับ 6 รายการส่องโลกธุรกิจอันดับ 7 รายการก้าวทันธุรกิจ (อันดับ 1-7 ลูกค้าพึงพอใจมาก ส่วนอันดับ 8-12 ลูกค้าพึงพอใจปานกลาง) อันดับ 8 รายการก้าวไปด้วยกัน อันดับ 9 รายการมิติข่าวเช้านี้ เวลา 07.30-08.00 น.อันดับ 10 รายการเนชั่นเน็ตเวอร์ค อันดับ 11 โคมหน้าสภาไทย อันดับ 12 รายการสายตรงจากห้องค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าในรายด้านของเนื้อหาสาระของรายการของคลื่นข่าว F.M.90.5 MHz ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 8 รายการ ส่วนอีก 4 รายการลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าในรายด้านของวิธีดำเนินรายการ ของคลื่นข่าว F.M.90.5 MHz ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก 5 รายการส่วนอีก 7 รายการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านเวลาดำเนินรายการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับฟังเวลาเดิมมากกว่าเวลาใหม่ทุกรายการ การศึกษาพบอีกว่าในช่วงเวลาเช้า 05.30-10.00 น. ช่วงเวลากลางวัน 10.00 -16.00 น. และช่วงเวลาเย็น 16.00-18.00 น. จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพึงพอใจในการรับฟังช่วงเวลา เช้า ,เย็น ,กลางวัน ตามลำดับ และจากผลการศึกษาพบว่า เวลาไม่ได้เป็นตัวกำหนดในเรื่องความพึงพอใจในการรับฟังรายการ แต่ลูกค้าคำนึงถึงความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสาระของรายการและวิธีดำเนินรายการมากกว่า

ส่วนในเรื่องความนิยมในการรับฟังรายการของลูกค้าที่มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการของคลื่นข่าว F.M.90.5 MHz ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าซื้อสื่อโฆษณา(Direct) มีความพึงพอใจในระดับมากส่วนลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาผ่านตัวแทน(Agency)มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด กล่าวคือ เพศ อายุ ประเภทธุรกิจ ตำแหน่งลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาโดยตรง (Direct) ตำแหน่งลูกค้าซื้อสื่อโฆษณาผ่านตัวแทน (Agency) ประเภทบริษัท และรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M. 90.5 MHz แตกต่างกัน โดยจากผลที่ได้ความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้ค่าสถิติเชฟเฟ้ทำการทดสอบพบว่าความแตกต่างของอายุคือลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี กับ 41-50 ปีมีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันใน 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการและด้านภาพรวมและความแตกต่างของอายุคือ ลูกค้าที่มีอายุต่างกันคือน้อยกว่า 30 ปี กับ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกัน 3 ด้าน ที่เหมือนกันคือในด้านวิธีดำเนินรายการ ด้านภาพรวมและด้านเวลา ส่วนด้านเนื้อหาสาระของรายการนั้นลูกค้าที่มีอายุต่างกันคือน้อยกว่า 31-40 ปี กับ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz ในด้านเนื้อหาสาระของรายการแตกต่างกัน ซึ่งไม่เหมือนกันในด้านอื่น ๆ สำหรับประเภทบริษัท พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทบริษัทแตกต่างกันคือ Full Service Agency กับ Other มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันทั้ง 4 ด้านคือ ด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการ ด้านภาพรวมด้านเวลานอกจากนี้

ลูกค้าที่มีประเภทบริษัทต่างกันคือ Limited Service Agency กับ Other มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันใน 3 ด้าน คือด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการ และด้านภาพรวมของรายการ สำหรับตำแหน่งลูกค้าต่างกันคือ Media Buyer กับ Account Executive หรือ Account Supervisor มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันทั้ง 4 ด้าน คือด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการ ในด้านภาพรวมของรายการและในด้านเวลาของรายการ นอกจากนี้ตำแหน่งลูกค้าต่างกันคือ Media Planner กับ Account Executive หรือ Account Supervisor มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz ทั้ง 4 ด้าน คือด้านเนื้อหาสาระของรายการ ด้านวิธีดำเนินรายการในด้านภาพรวมของรายการและในด้านเวลาของรายการ ส่วนตำแหน่งลูกค้าต่างกันคือ Media Buyer กับ Account Service มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz ในการรับฟังแตกต่างกันซึ่งเหมือนกัน 3 ด้าน คือด้านวิธีดำเนินรายการ ในด้านภาพรวมของรายการและในด้านเวลาของรายการ สำหรับรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน คือ 10,001-20,000 บาท กับมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการของคลื่นข่าววิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันทั้ง 4 ด้าน คือด้านเนื้อหาสาระของรายการ ในด้านวิธีดำเนินรายการ ในด้านภาพรวมของรายการและในด้านเวลาของรายการ นอกจากนี้ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันคือ 20,001-30,000 บาท กับมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับฟังรายการวิทยุ F.M.90.5 MHz แตกต่างกันซึ่งเหมือนกันใน 3 ด้าน คือด้านเนื้อหาสาระของรายการ ในด้านวิธีดำเนินรายการและในด้านภาพรวมของรายการ