

กลยุทธ์และรูปแบบการนำเสนอสารเพื่อการสื่อสารการตลาดในสื่อเฟสบุ๊คเพจ
ของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ

อารยา ถาน้ำเที่ยง

งานนิพนธ์นี้ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสื่อสารการตลาด

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อารยา ลาน้ำเที่ยง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการตลาด ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

วิมลพร น. อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

วิมลพร น. ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์)

จิตรภา กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุณเดชะชัย)

จิตรภา กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตตภา สารพัฒน์ ไชยปัญญา)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการตลาด ของมหาวิทยาลัยบูรพา

2 คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุรณะเคชาชัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตตภา สารพัตน์ กรรมการที่ให้คำแนะนำแก่งานนิพนธ์ในครั้งนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ คุณณฐิศา บุญญา เจ้าหน้าที่ภาควิชาวิทยาศาสตร์ที่ช่วยเหลือในการประสานงานด้านเอกสาร ขอขอบคุณ คุณศานนา สงค์ประเสริฐ เจ้าของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านข้อมูลของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ และอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวมาเผยแพร่เป็นวิทยาทานเพื่อประโยชน์กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอดจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงมาได้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสุเทพ คุณแม่สมจิต ลาน้ำเที่ยง และพี่ ๆ น้อง ๆ ตระกูล ลาน้ำเที่ยง ที่ให้การสนับสนุน ทั้งกำลังใจ กำลังใจและกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมาเป็นกตัญญูตอเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ทำให้ผู้วิจัยได้เป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

อารยา ลาน้ำเที่ยง

55920359: สาขาวิชา: สื่อสารการตลาด; นศ.ม. (สื่อสารการตลาด)

คำสำคัญ: กลยุทธ์/รูปแบบการนำเสนอสาร/ คาเฟ่แมว/ เฟสบุ๊คเพจ/การสื่อสารการตลาด

อารยา ลาน้ำเที่ยง: กลยุทธ์และรูปแบบการนำเสนอสารเพื่อการสื่อสารการตลาดในสื่อเฟสบุ๊คเพจของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ (MESSAGE STRATEGIES AND PRESENTATIONS FOR MARKETING COMMUNICATION OF PURR CAT CAFÉ CLUB'S FACEBOOK PAGE)
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์, Ph.D., 127 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์และรูปแบบการนำเสนอสารเพื่อการสื่อสารการตลาด ในสื่อเฟสบุ๊คเพจของร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 รวมทั้งสิ้นเป็นข้อความของผู้ประกอบการร้านทั้งหมด 410 โพสต์ โดยศึกษากลยุทธ์สารของ Duncan (2005) และรูปแบบการนำเสนอสารบนกระดานข้อความประเภทสร้างอัตลักษณ์ของตราสินค้า ประเภทเพื่อสร้างแสดงตัวตนในเฟสบุ๊ค ประเภทสร้างบทสนทนาและความสัมพันธ์กับผู้บริโภค ประเภทการแบ่งปันข้อมูล และประเภทรูปภาพ

ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์สารเพื่อการสื่อสารการตลาดที่ถูกใช้มากที่สุด คือ กลยุทธ์ทางอารมณ์ มีจำนวน 328 ครั้ง กลยุทธ์การมีส่วนร่วม มีจำนวน 100 ครั้ง และกลยุทธ์การให้ข้อมูล มีจำนวน 66 ครั้ง ผลการวิเคราะห์รูปแบบการนำเสนอสารบนกระดานข้อความ ที่ถูกใช้มากที่สุดคือ ภาพถ่าย มีจำนวน 340 ครั้ง แชร์เนื้อหาหรือรูปภาพ 63 ครั้ง และคลิปวิดีโอ 19 ครั้ง รูปแบบการนำเสนอสารประเภทรูปภาพ ที่ถูกนำเสนอมากที่สุด คือ ภาพถ่ายสัตว์ในอิริยาบถต่าง ๆ มีจำนวน 325 ครั้ง ภาพถ่ายร้าน มีจำนวน 45 ครั้ง และภาพวาด มีจำนวน 13 ครั้ง

55920359: MAJOR: MARKETING COMMUNICATION; M.Com.Arts

(MARKETING COMMUNICATION)

KEYWORDS: MESSAGE STRATEGIES/ MESSAGE PRESENTATION/ CAT CAFÉ/

FACEBOOK PAGE/MARKETING COMMUNICATION

ARAYA LANUMTIENG: MESSAGE STRATEGIES AND PRESENTATIONS FOR
MARKETING COMMUNICATION OF PURR CAT CAFÉ CLUB'S FACEBOOK PAGE.

ADVISORY COMMITTEE: CHOMPUNUCH PUNYAPIROJE, Ph.D. 127 P. 2014.

The purposes of the research study were to study message strategies and presentations for marketing communication of Purr Cat Café Club's facebook page. The Quantitative content analysis was employed in this study. Samples were 410 messages posed by an administrator of the Purr Cat Café Club Facebook Page during May 2012 to January 2014. The coding categories consisted of the types of message strategies of Duncan (2005) and the presentations types on the facebook wall (reflecting the Brand Identities, the Facebook Presence, the Consumer Relationship/ Conversation and the Content Sharing) and illustration types.

The findings revealed that the top-three of the message strategies types were Emotional Strategy (328 times), Interactive Strategy (100 times) and Informational Strategy (66 times) while the presentations types on the facebook wall consisted of Photos (340 times), Share Content or Pictures (63 times) and VDO clips(19 times). For illustration types, the data revealed that animal pictures, especially the cats (325 times), shop pictures (45 times) and drawings (13 times) appeared most.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	6
แนวคิดสื่อเฟสบุ๊ค/ เพจ.....	10
แนวคิดกลยุทธ์สารเพื่อการสื่อสารการตลาด.....	17
ข้อมูลพื้นฐานธุรกิจร้านกาแฟแมวในประเทศไทย.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากร.....	26
เครื่องมือการวิจัย.....	27
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิจัย.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ.....	33
ตอนที่ 2 กลยุทธ์และรูปแบบการนำเสนอสารเพื่อการสื่อสารการตลาดในสื่อ	

สารบัญ

บทที่	หน้า
เฟสบุ๊คเพจของร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ	36
5 สรุปผลและอภิปรายผล.....	96
สรุปผล.....	96
อภิปรายผล.....	100
ข้อเสนอแนะทั่วไป	104
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก.....	110
ภาคผนวก ข.....	114
ภาคผนวก ค.....	121
ภาคผนวก ง	125
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 กลยุทธ์สารของ Duncan (2005).....	27
3-2 ประเภทของสารบนกระดานข้อความ (Wall)	28
3-3 ประเภทของภาพ	30
4-1 จำนวนการโพสต์สารในแต่ละช่วงเวลาในสื่อเฟสบุ๊คเพจของ ร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ	37
4-2 จำนวนกลยุทธ์สารเพื่อการสื่อสารการตลาด ที่ปรากฏในสื่อเฟสบุ๊คเพจของ ร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ (N=525).....	39
4-3 รูปแบบการนำเสนอสาร ประเภทของสารบนกระดานข้อความที่ปรากฏในสื่อ เฟสบุ๊คเพจ ของร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ (N= 529)	50
4-4 รูปแบบการนำเสนอสารประเภทของรูปภาพ ที่ปรากฏในสื่อเฟสบุ๊คเพจของ ร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ (N=424)	81
ค-1 กลยุทธ์สารเพื่อการสื่อสารการตลาด ที่ปรากฏในสื่อเฟสบุ๊คเพจของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ	122
ค-2 รูปแบบการนำเสนอสาร ประเภทของสารบนกระดานข้อความที่ปรากฏในสื่อเฟสบุ๊คเพจ ของร้าน เพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ	122
ค-3 รูปแบบการนำเสนอสารประเภทของรูปภาพ ที่ปรากฏในสื่อเฟสบุ๊คเพจของร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ	124

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ตัวอย่าง Timeline.....	11
2-2 ตัวอย่าง กลุ่ม Communications Arts Burapha University	12
2-3 ตัวอย่าง เฟสบุ๊คเพจ Amore Y&Y.....	13
4-1 ตัวอย่าง เฟสบุ๊คเพจร้านเพอร์ แคท คาเฟ่ คลับ.....	35
4-2 ตัวอย่างกลยุทธ์สารการกล่าวก่อนอ้างคนอื่น	42
4-3 ตัวอย่างกลยุทธ์สารการให้ข้อมูล	43
4-4 ตัวอย่างกลยุทธ์สารความน่าเชื่อถือ.....	44
4-5 ตัวอย่างกลยุทธ์ทางอารมณ์.....	45
4-6 ตัวอย่างกลยุทธ์วิธีการดำเนินชีวิต.....	46
4-7 ตัวอย่างกลยุทธ์สิ่งสูงใจ.....	47
4-8 ตัวอย่างกลยุทธ์เตือนความจำ.....	48
4-9 ตัวอย่างกลยุทธ์การมีส่วนร่วม	49
4-10 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความเกมปัญญา ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ให้การสนับสนุน	59
4-11 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ประวัติความเป็นมาข่าว ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับบริษัท	60
4-12 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีชื่อเสียง นักกีฬา กิตติกรรมประกาศ.....	61
4-13 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ กิจกรรมทางการตลาด.....	62
4-14 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ภาพถ่าย.....	63
4-15 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ คลิปวิดีโอ	64
4-16 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ สื่อประเภทโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และอื่น ๆ ที่ให้ความบันเทิง.....	65
4-17 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ กิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคม การกุศล การช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ชุมชน	66
4-18 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ คำทักทายวันหยุด.....	68
4-19 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ โปสเตอร์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม	69

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4-20 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ อาชีพ โอกาสทางธุรกิจ	70
4-21 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ถึงค์	71
4-22 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ การส่งเสริมการขาย คุปอง ตัวอย่าง	72
4-23 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ถึงค์วิดีโอ ยูทูป	73
4-24 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ สโลแกน	74
4-25 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ เกร็ดความรู้	75
4-26 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ คำคม	76
4-27 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ แשרเนื้อหา หรือรูปภาพ	77
4-28 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ หนังสือ	78
4-29 ตัวอย่างประเภทของสารบนกระดานข้อความ ประกาศของหาย	79
4-30 ตัวอย่างประเภทรูปภาพวาด	84
4-31 ตัวอย่างประเภทรูปภาพถ่ายสัตว์ในอิริยาบถต่าง ๆ	85
4-32 ตัวอย่างประเภทรูปภาพถ่ายคน	86
4-33 ตัวอย่างประเภทรูปภาพถ่ายร้านบริเวณร้าน	87
4-34 ตัวอย่างประเภทรูปภาพถ่ายสินค้า	88
4-35 ตัวอย่างประเภทรูปภาพงานการกุศล	89
4-36 ตัวอย่างประเภทรูปภาพโปรมอชั่น	90
4-37 ตัวอย่างประเภทรูปภาพเกี่ยวกับเทศกาลต่าง ๆ	91
4-38 ตัวอย่างประเภทรูปภาพจากวิดีโอ	92
4-39 ตัวอย่างประเภทรูปภาพเนื้อหา เป็นภาพที่มีตัวอักษรปรากฏอยู่ในภาพ	93
4-40 ตัวอย่างประเภทรูปภาพการให้บริการต่าง ๆ ภายในร้าน	94