

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทย
ผู้จัดทำ	นาย เอกวุฒิ ไชยแสนท้าว
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธีรลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	7 กันยายน พ.ศ.2555
จำนวนหน้า	62 หน้า
คำสำคัญ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด,พฤติกรรมผู้บริโภค,เกมออนไลน์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้ที่ใช้และเคยใช้บริการเกมออนไลน์ และเคยเติมเงินซื้อสินค้าภายในเกมเป็นเงินจริง จำนวน 400 ราย ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบประชากร เก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ อาศัยอยู่ในภาคกลาง

จากการศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล่นเกมออนไลน์ประเภท MMORPG มากที่สุด โดยเกมที่กลุ่มตัวอย่างเล่นมากที่สุดคือเกม Dragon nest กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเล่นออนไลน์ 7 วันต่อสัปดาห์หรือทุกวัน โดยมีระยะเวลาใน

การเล่นแต่ละครั้งคือ 2-3 ชั่วโมง และ เล่นในช่วง 18.00 – 21.00 น. ค่าใช้จ่ายในการเติมเงินในแต่ละครั้งจะต่ำกว่า 100 บาท โดยเติมเงินด้วยบัตรเติมเงินมากที่สุด มีเหตุผลในการเติมเงินคือ เมื่อต้องการไอเทมพิเศษที่ไม่สามารถหาได้ในเกม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล่นเกมออนไลน์เพื่อความสนุก โดยจะเล่นเกมออนไลน์ที่บ้าน เป็นส่วนใหญ่ สำหรับแหล่งที่มาของเกมจะมาจากการดาวน์โหลดตัวเกมจากเว็บไซต์เกมนั้น โดยตรง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเล่นเกมออนไลน์คือ ตัวเอง และส่วนใหญ่จะติดตามข่าวสารเกมออนไลน์จาก อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเกมออนไลน์พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกปัจจัยย่อย และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยเนื้อเรื่องหรือควาสม(ภารกิจ)ของเกม

ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านการดาวน์โหลดเกมจากเว็บไซต์ ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยแผ่นเกมออนไลน์ที่แถมจากหนังสือเกม

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านการจัด โปร โมชันสินค้า และ กิจกรรมร่วมสนุกต่างๆในเกมออนไลน์ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านจำนวนกิจกรรมในเกม ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยเซฟเวอร์และเซเนลมีเพียงพอดต่อจำนวนคนเล่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ความสวยงามของเว็บไซต์ และ ความสวยงามของเวปบอร์ด ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยความสวยงามของเว็บไซต์ และ ความสวยงามของเวปบอร์ด

PAYAP UNIVERSITY