

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของ พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์ กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Descriptive Study) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เคยใช้หรือใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสอบถามออนไลน์ โดยจัดทำแบบสอบถาม และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 แบบ ได้แก่ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sample) และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบแบบ (t-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สเปียร์แมน (Spearman's Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการใช้ประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ในส่วนของพฤติกรรมการเปิดรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้ บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. และมีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง 30-59 นาที ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดเข้าใช้บริการจากที่บ้านพัก/หอพักมากที่สุด และส่วนใหญ่ใช้ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการใช้บริการ โดยกิจกรรมที่ทำเป็นประจำมากที่สุด คือ ติดตาม ข่าวสารทางการท่องเที่ยว

สำหรับการใช้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้ประโยชน์จากการ ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิสัมพันธ์ ทางสังคมและด้านความบันเทิงและความสุขมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านการ

รับรู้ การเรียนรู้และการ ใช้ประโยชน์ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการเสริมย้ำความเชื่อและ การตัดสินใจ มีการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านข้อมูล ข่าวสาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. ได้แก่ เพศและรายได้ ที่มีความแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมเปิดรับไม่แตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจจากการใช้ บริการ ไม่แตกต่างกัน
4. การใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ Mr.1081009 Fan Page ของ ททท. มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจจากการใช้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน