

พวงเพชร อภิธนาคุณ. (2549). ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์  
กรณีศึกษา : เกมออนไลน์ “ปิงย่า”. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประชานกรรมการที่  
ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการเกมออนไลน์ปิงย่า เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นสมาชิกผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าสุ่มมา 19,615 คน โดยตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ ตั้งแต่วันที่ 24 พฤษภาคม 2549 ถึงวันที่ 6 มิถุนายน 2549 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ พบว่าส่วนใหญ่เล่นเพื่อหาความบันเทิงแบบใหม่ๆ รongลงมาเพื่อพัฒนาความสามารถตัวเองให้ถึงขีดสุด ระยะเวลาเล่นประมาณ 1-2 ปี นิยมที่จะเล่นเกมออนไลน์กับเพื่อน ซึ่งส่วนใหญ่จะนิยมเล่นที่บ้าน รongลงมาคือเล่นที่ร้านอินเทอร์เน็ต ใช้เวลาในการเล่น 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์

สำหรับความพึงพอใจพบว่า โดยรวมแล้วผู้เล่นมีความพึงพอใจในการเล่นเกมออนไลน์ปิงย่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 นอกจากนี้ผู้เล่นมีความต้องการปรับปรุงด้านเนื้อหาเกมออนไลน์ปิงย่ามากที่สุด กิจกรรมที่เคยเข้าร่วมได้แก่ กิจกรรมบั้งวัดดวง รongลงมาคือกิจกรรมคุณ2ทิ้งท้ายบ้ายบายปิดเทอม และกิจกรรมปิงย่าสารพัดคุณ2

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าเพศชายและผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าเพศหญิง มีความพึงพอใจในเกมออนไลน์ปิงย่าไม่แตกต่างกัน สำหรับกิจกรรมที่เข้าร่วม พบว่าผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าเพศชายและผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในกิจกรรมประกวดScreenShot และกิจกรรมคุณ2ทิ้งท้ายบ้ายบายปิดเทอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

The purpose of this research was to study the customer satisfaction and needs of "Pangya" online game. This research is a descriptive analysis. The research was conducted by using survey. The survey is posted on the website from 24 May 2006 to 6 June 2006. The sample size of 19,615 people are collected, all are Pangya customers.

The results of the study were as follow : Majority of people plays Pangya online game because it is a new choice of entertainment, the rest play to develop themselves to their maximum ability. The period of online game playing in general span from one to two years. Customers like to play with friends. Most customers access the game from home while others access from Internet Café. Time spent on Pangya online game is between 5-10 hours per week.

The finding concluded that customers are most satisfied with Pangya online game with 4.24 average points and standard deviation of 0.698. In addition, the content of the game are most wanted to adjust by customers. Whereas promotional activities "Pang Wat Dueng" is most participated, and the second are "Koon Song Ting Tai Bye-Bye Pit Term" and "Pangya Sa-la-Pat Koon Song"

The hypothesis testing finds that there are no differences between male and female in level of satisfaction with the game. As for promotion activity, there are differences among male and female level of satisfaction toward the "Screenshot Contest" and "Koon Song Ting Tai Bye-Bye Pit Term" with significant level of 0.05 and 0.01.