

บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การรับรู้ทัศนคติ ภาพลักษณ์และความพึงพอใจการเปิดรับเฟซบุ๊กแฟนเพจและการใช้บริการจากสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	กล้าณรงค์ ชันติศิริ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม)
ปีการศึกษา	2564

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ลักษณะประชากร การเปิดรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ การรับรู้ทัศนคติ และความพึงพอใจต่อสำนักงานเขตบางขุนเทียน 2. ความแตกต่างระหว่างการเปิดรับเฟซบุ๊กแฟนเพจสำนักงานเขตบางขุนเทียนกับการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานเขตบางขุนเทียนของประชาชนในพื้นที่ 3. ความแตกต่างระหว่างการเปิดรับเฟซบุ๊กแฟนเพจ สำนักงานเขตบางขุนเทียนกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนของประชาชนในพื้นที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานเขตบางขุนเทียนกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนของประชาชนในพื้นที่ และ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนกับความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยเฟซบุ๊กแฟนเพจ สำนักงานเขตบางขุนเทียน มียอดผู้ติดตาม 15,267 คน (8 กรกฎาคม 2565) ลักษณะเนื้อหาที่น่าสนใจในเพจฯ เกี่ยวกับ 1.การให้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวภายในเขตบางขุนเทียน 2.การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ของสำนักงานเขตบางขุนเทียนและการดำเนินการ ตามนโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานคร และ 3.การสอบถามความคิดเห็นผู้ติดตาม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชาชน 400 คน ที่เคยมาใช้บริการ รวมถึงเปิดรับสื่อเฟซบุ๊กแฟนเพจ สำนักงานเขตบางขุนเทียน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยมีการเก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ ในช่วงเดือนเมษายน- เดือนพฤษภาคม 2565 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 23 - 42 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานเขตบางขุนเทียน ในระดับมาก มีทัศนคติต่อสำนักงานเขตบางขุนเทียนในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตบางขุนเทียน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คำสำคัญ : เฟซบุ๊กแฟนเพจ, การเปิดรับ, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

Title of Independent Study Exposure, Perception, Attitude, Image and Satisfaction on using Facebook fan page and Bangkhunthain District Office Bangkok services.

Author Mr.Klanarong Khuntisiri

Degree Master of Arts (Communication and Innovation)

Years 2021

The objectives of this research were to study 1. The population characteristics, Facebook fanpage exposure, perception, attitude, image and satisfaction towards Bangkhunthain District Office Bangkok services. 2. The difference between Bangkhunthain District Office Facebook fanpage exposure and perception of Bangkhunthain District Office Bangkok of people living in an area. 3. The difference between Bangkhunthain District Office Facebook fanpage exposure and perception towards Bangkhunthain District Office Bangkok services of people living in an area. 4. The relationship between perception of Bangkhunthain District Office Bangkok and attitude towards Bangkhunthain District Office Bangkok services 5. The relationship between attitude towards Bangkhunthain District Office Bangkok services and satisfaction on using Bangkhunthain District Office Bangkok services. Now facebook fan page Bangkhunthian District Office has a total of 15,267 followers (July 8, 2022) The nature of the content presented on the page about 1. Providing information. Movement within Bangkhunthian. 2. Public relations activities of the Bangkhunthian District Office and its operations according to the policy of the governor of Bangkok and 3. Asking for opinions of followers to create participation.

This was a quantitative research. The sample population was 400 people who used Bangkhunthain District Office Bangkok services aged 18 years old and above. Data were collected using an online survey from April to May 2022. The results showed that the majority of people who received services were males aged 23-42 years old, married, had a bachelor's degree, worked in private company, and earned 20,001-30,000 a month. The samples were exposed to Bangkhunthain District Office at a high level, shown a positive attitude towards Bangkhunthain District Office at a high level and very satisfied with Bangkhunthain District Office Bangkok services at a high level.

Keyword : Facebook fanpage, exposure, gratificatio