

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมา

บริษัท อินิธีร ดิจิตอล จำกัดเป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์ จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2546 ตามแนวนโยบายการขยายธุรกิจของบริษัทในเครือ แกแล็คซี่ กรุ๊ป ผู้นำทางธุรกิจเกมและให้บริการเกมอาเขตมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปี ในประเทศไทย บริษัท อินิธีร ดิจิตอล จำกัด ได้นำเข้าเกมออนไลน์ฟลิฟ (FLYFF หรือ Fly for Fun) แนว MMORPG เกมแรก เมื่อปี พ.ศ. 2547 ตามด้วยเกมกอล์ฟออนไลน์ปังกยา (PANGYA) ซึ่งประเภทแนว Casual เมื่อปี พ.ศ. 2548 และล่าสุดเมื่อเดือนมีนาคม ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้เปิดตัวเกมโยเกิร์ตดิง (YOGURTING) ประเภทแนว Casual-RPG เกมออนไลน์อันดับที่สามของบริษัทฯ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการเกมออนไลน์ ทีมงานบริษัท อินิธีร ดิจิตอล จำกัด ได้ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจในการให้บริการอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ตั้งแต่การคัดสรรเกมดีๆ ที่มีเนื้อหาสาระในแนวสร้างสรรค์และส่งเสริมการใช้เวลาร่วมกันของคนในครอบครัว ความพยายามดังกล่าวนี้เองทำให้เกมออนไลน์ปังกยาได้รับเลือกให้เป็นเกมยอดเยี่ยมอันดับหนึ่งประจำปี 2548 จากสำนักพิมพ์ผู้จัดการ โดยได้รับคะแนนมากที่สุดเอาชนะเกมยอดเยี่ยมแรกนาร็อคได้อย่างขาดลอย

ปัจจุบันเกมออนไลน์ปังกยาได้มีผู้ลงทะเบียนร่วมเล่นเกมกับทางบริษัทมากกว่า 3 ล้านคนภายในระยะเวลาหนึ่งปีครั้งที่ทางบริษัทฯ ได้ให้บริการ โดยมีเป้าหมายหลักในการรักษาดำรงเกมยอดเยี่ยมอันดับหนึ่งของประเทศ และประกอบกับความต้องขยายกิจการไปสู่การลงทุนในเกมออนไลน์เกมอื่นที่จะมีเข้ามาในอนาคต การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและรูปแบบการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจจึงเป็นนโยบายที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารบริษัทฯ เน้นเสนอมา

รายงานฉบับนี้จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาหาข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้เล่นเกมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเกมออนไลน์ทั่วไป จึงได้เลือกนำเกม “ปังกยา” ซึ่งเป็นเกมที่มีความสนใจมากที่สุดขณะนี้มาเป็นกรณีศึกษา ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจะใกล้เคียงความจริงและน่าเชื่อถือที่สุด เพื่อให้สามารถนำข้อมูลฉบับนี้มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการเกมออนไลน์ได้จริง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์บิงย่า
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเกมบิงย่าของผู้เล่นเกมออนไลน์บิงย่า
3. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการเล่นเกมออนไลน์บิงย่า
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในเกมออนไลน์บิงย่าของผู้เล่นที่มีลักษณะปัจจัย

ส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติที่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ผู้เล่นที่อายุต่างกันมีทัศนคติที่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีทัศนคติที่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 สถานภาพที่ต่างกันมีทัศนคติที่แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 รายได้ส่วนบุคคลที่ต่างกันมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในกรณีนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ตัวแปรของประชากร โดยแบ่งเป็น

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 รายได้ส่วนบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรดังนี้

- 2.1 พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์บิงย่า
- 2.2 ความพึงพอใจต่อ
 - (1) การเล่นเกมออนไลน์บิงย่า
 - (2) กิจกรรมที่เข้าร่วม
- 2.3 ความต้องการต่อการเล่นเกมออนไลน์บิงย่า

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกม ความพึงพอใจและความต้องการของผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่า
2. เครื่องมือหลักที่ใช้ในการทำวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ผู้ที่สมัครใจสามารถตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ www.pangya.in.th ซึ่งจะมีคำอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามไว้อย่างละเอียด หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยสามารถ log in เข้ามาในเว็บไซต์ของเกมออนไลน์ปิงย่าแล้วสอบถามผ่าน chat room จะมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามให้ทันทีตามวันและเวลาทำงานที่กำหนด
3. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าทั่วประเทศ โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านทาง www.pangya.in.th แล้วนำผลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลูกค้าหรือผู้เล่น หมายถึง ผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงย่าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ไม่ว่าผู้เล่นนั้นจะจ่ายเงินหรือไม่จ่ายเงินเพื่อซื้อไอเท็มภายในเกมก็ตาม

เกมออนไลน์ปิงย่า หมายถึง เกมกอล์ฟแฟนตาซีออนไลน์ที่เล่นผ่านอินเทอร์เน็ตและให้บริการโดยบริษัท อินทรี ดิจิตอล จำกัด

แคชชัวร์ (Casual Game) หมายถึง เกมที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้เล่นง่าย ระบบในเกมและกติกาการเล่นเข้าใจง่ายสำหรับผู้เล่นทั่วไป casual game โดยทั่วไปใช้เวลาเล่นไม่นาน ตั้งแต่ต้นจนจบ ผู้ที่ไม่เคยเล่นเกมมาก่อนหรือเล่นเพียงครั้งคราวก็สามารถเรียนรู้และเล่นได้ภายในเวลาไม่กี่นาทีตัวอย่างเช่นเกมออนไลน์ปิงย่า

เอ็มเอ็มโออาร์พีจี (MMORPG : Massive Multi-player Online, Role-Playing Game) หมายถึง เกมที่สามารถรองรับผู้เล่นได้พร้อมกันหลายคนในฉากเดียวกันและในเวลาเดียวกัน อาจเป็นหลักหมื่นหรือแสนคนก็ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนเซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้ง MMORPG ต้องเล่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยคนเล่นสวมบทบาทเป็นตัวละครตัวหนึ่งในเกมแล้วประกอบกิจกรรมตามที่เนื้อเรื่องกำหนดเช่น ฝึกวิทยายุทธ เดินทาง ต่อสู้กับมอนสเตอร์ เก็บไอเท็ม ไขปริศนา ฝ่าด่านหรืออุปสรรคต่างๆ เพื่อสะสมคะแนนและเพิ่มขีดความสามารถของตัวเอง (experience point) ซึ่งจะทำให้ผู้เล่นคนนั้นเก่งขึ้นกว่าเดิม สามารถเอาชนะผู้เล่นคนอื่นได้

ไอเทม (item) หมายถึง อุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่ถูกออกแบบให้ผู้เล่นนำไปใช้เพื่อเพิ่มอรรถรสในการเล่นโดยทั่วไปไอเทมมี 2 ประเภทคือไอเทมเพื่อความสวยงาม (decorative

item) และเพื่อประโยชน์ใช้สอย (functional item) ตัวอย่างไอเท็มเพื่อความสวยงามในเกมออนไลน์ปิงปองเช่น แว่นกันแดด ผ้าโพกหัว หมวก ถุงเท้า เสื้อหรือกางเกงบางแบบ ส่วนไอเท็มเพื่อประโยชน์ใช้สอยได้แก่ ไม้กอล์ฟ ลูกกอล์ฟ แคตตี รองเท้า น้ำมันดีเซล วิตามินโกลัม กล้วยเสกลูกโค้ง

เงินปิง หมายถึง หน่วยเงินที่ถูกสมมติขึ้นภายในเกม มีความหมายเหมือนแต้มสะสม เมื่อผู้เล่นเล่นเกมออนไลน์ปิงปองจบหนึ่งเกมระบบจะรายงานความสามารถของผู้เล่นคนนั้นเป็นเงินปิงจำนวนหนึ่ง ผู้ที่เล่นชนะจะได้เงินปิงมากกว่าคนแพ้ เมื่อสะสมเงินปิงได้จำนวนมากพอสามารถนำไปซื้อไอเท็มต่างๆ ในเกมได้ยกเว้นไอเท็มพิเศษที่ต้องใช้คูปองแลกเท่านั้น

คูปอง หมายถึง เงินอีกสกุลหนึ่งที่ถูกสมมติขึ้นภายในเกม ผู้เล่นจะได้คูปองเมื่อซื้อบัตรเติมเงินผ่านทางช่องทางการจำหน่ายต่างๆ และเติมคูปองเข้าสู่ระบบ ตัวอย่างบัตรเติมเงินเช่น บัตรราคา 49 บาทแลกคูปองได้ 5,000 คูปอง บัตรราคา 299 บาทแลกคูปองได้ 37,000 คูปอง ฯลฯ คูปองจำนวน 10,000 คูปองคิดเป็นเงินประมาณ 100 บาท

งานบริการ หมายถึง งานบริการที่พนักงานบริษัท อินทรี ดิจิตอล จำกัด ทำเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเฉพาะการให้ข้อมูล การตอบคำถาม และการแก้ปัญหาให้ผู้เล่น การดูแลเซิร์ฟเวอร์และงานเทคนิคเพื่อให้ผู้เล่นสนุกสนานโดยระบบไม่สะดุดหรือล่ม รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ที่ทำเพื่อสร้างบรรยากาศการเล่นเกมออนไลน์ปิงปองให้คึกคักไม่น่าเบื่อและกิจกรรมที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เล่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ปิงปอง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงปอง
3. ทราบความต้องการของผู้เล่นเกมออนไลน์ปิงปอง
4. เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาเกมออนไลน์ปิงปองให้สอดคล้องกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้เล่นในด้านการบริการ
5. เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาเกมออนไลน์อื่นๆ ต่อไป

การจัดเรียงลำดับเนื้อหา

บทที่ 1 เสนอเกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตของการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

บทที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 นำเสนอรูปแบบการวิจัย ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์พฤติกรรม ความพึงพอใจ ความต้องการของลูกค้าและการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 5 เสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้ และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป