

การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา  
บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

นางสาวปาณิสรา ศรีหิรัญ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Information Use by Online Game Product Designers:  
The Case of Goldensoft 2006 (Thailand) Co., Ltd.**

**Miss Panisa Srihiran**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา  
บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด  
ชื่อและนามสกุล นางสาวปานิศา ศรีหิรัญ  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน  
2. รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุมรรยตรา แสนวา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)



**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา

บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

**ผู้วิจัย** นางสาวปาณิศา ศรีหิรัญ รหัสนักศึกษา 2541000572 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน

(2) รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ **ปีการศึกษา** 2558

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ และ (3) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 25 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และวางแผนการออกแบบผลิตภัณฑ์ และเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการขาย (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปัจจัยด้านการเรียนรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศ และการจัดการเนื้อหาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์

**คำสำคัญ** การใช้สารสนเทศ เกมออนไลน์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์



**Thesis title:** Information Use by Online Game Product Designers: The Case of Goldensoft 2006 (Thailand) Co., Ltd.

**Researcher:** Miss Panisa Srihiran; **ID:** 2541000572; **Degree:** Master of Arts (Information Science);

**Thesis advisors:** (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;

(2) Thadasak Washiraprechapong, Associate Professor; **Academic year:** 2015

### **Abstract**

The research aimed: (1) to study information use by online game product designers; (2) to study factors affecting information use by online game product designers; and (3) to study problems and obstacles to information use by online game product designers.

This research was a qualitative study and the population consisted of 25 online game product designers at Goldensoft 2006 (Thailand) Co., Ltd. The tool used in data collection was an interview, the data analysis was descriptive analysis.

The research findings can be summarized as follows: (1) Information use by online game product designers was to support product analysis with design planning and to support selling promotion; (2) factors affecting information use by online game product designers were role and responsibility of product designers, programming learning, and attitude towards using information technology; and (3) problems and obstacles of information use by online game product designers were information access in foreign language materials and spaces for information storage.

**Keywords:** Information Use, Online Game, Product Designers

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง ให้ข้อคิด และให้คำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์ นับตั้งแต่การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดโดยตลอด จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สุมรรษตรา แสนวา ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการ และให้คำแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ ดร. ฤทัยชนนี สิทธิชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒวัลย์ ปานทอง และคุณฤทธิรงค์ แก้ววิเชียร ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือการวิจัย และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดาและมารดา ที่เป็นกำลังใจและให้ความสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างดี

ปาณิสรา ศรีหิรัญ

กุมภาพันธ์ 2559

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
ประเด็นปัญหาการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
ระเบียบวิธีวิจัย .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ .....	8
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ .....	24
นักออกแบบเกมออนไลน์ของบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
ขอบเขตการวิจัย .....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
การนำเสนอข้อมูล .....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ .....	55
ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ .....	57
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ เกมออนไลน์ .....	68
ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศ .....	75
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	79
สรุปการวิจัย .....	79
อภิปรายผล .....	85
ข้อเสนอแนะ .....	92
บรรณานุกรม .....	93
ภาคผนวก .....	99
ก แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น และแบบคำถามสัมภาษณ์ .....	100
ข จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและประวัติ .....	104
ประวัติผู้วิจัย .....	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลด้านประชากรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์..... 55
ตารางที่ 4.2	สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ..... 57
ตารางที่ 4.3	สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ..... 63
ตารางที่ 4.4	สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ..... 66
ตารางที่ 4.5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์_ 68
ตารางที่ 4.6	ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์_ 76



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนภาพในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดง Logo Game ที่เปิดให้บริการโดยบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด.....	38
ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังแสดงวิสัยทัศน์ขององค์กร.....	39



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เนื่องจากเป็นแนวคิดใหม่บนพื้นฐานของการมีความคิดสร้างสรรค์ รวมไปถึงผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ (Game online) ซึ่งถือเป็นการลงทุนทางอินเทอร์เน็ตที่มีความตื่นตัวในสังคมไทยมากขึ้นจนกลายเป็นธุรกิจใหม่ที่มีความก้าวหน้ามากเพราะมีกลุ่มลูกค้าประจำตั้งแต่ วัยเด็ก วัยรุ่น และผู้ใหญ่ การที่แต่ละบ้านส่งเสริมให้มิกคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นแสดงถึงความพร้อมของพ่อแม่ที่ต้องการให้ลูกมีพัฒนาการ มีความก้าวหน้าและคิดว่าจะได้ความรู้และทักษะมากขึ้น ซึ่งนั่นก็เป็นความคิดที่ดีกับการได้ส่งเสริมให้ลูกได้รับเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับโลกโลกาภิวัตน์ ความรู้มหาศาลถูกรวบรวมมาบรรจุ และค้นหาได้ง่ายด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นมาเพื่อให้นักมนุษย์ใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น ปัจจุบันเกมออนไลน์เป็นที่นิยมของผู้เล่นเกมเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าจะมีเกมหลากหลายประเภท แต่เกมออนไลน์ก็จะเป็นหนึ่งในเกมที่ผู้เล่นเลือกที่จะเล่น เพราะสามารถเล่นร่วมกันกับผู้อื่นได้มากกว่า 1 คน และสามารถเล่นได้กับคนทั่วโลก ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นในระหว่างการเล่นเกม ธุรกิจเกมออนไลน์จึงเกิดขึ้นในหลายบริษัท ตลาดเกมออนไลน์มีการแข่งขันกันอย่างหนัก เกมออนไลน์ที่บริษัทต่างๆ ได้นำเข้ามาให้บริการนั้น ก็เป็นเกมหลากหลายรูปแบบ ผู้บริการต้องการทำการตลาดที่แตกต่างกันไปรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในเกมที่แปลกใหม่ขึ้นมา เพื่อให้ผู้เล่นมีความรู้สึกถึงความแตกต่างในการเข้ามาเล่นเกม จากกระแสที่เกมออนไลน์กำลังมาแรง เกิดความนิยมอย่างมาก บริษัทผู้ให้บริการเกมออนไลน์ก็มีกิจกรรมภายในเกมเพื่อสร้างสังคมภายใน คือ ลักษณะเด่นของเกมออนไลน์

นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ (Game Product Designers) มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ วางแผน สร้างสรรค์ ออกแบบและวิเคราะห์แผนงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์เกม ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท โดยจะเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกเกมที่เหมาะสมจากประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียหรือยุโรป หลังจากนั้นทีมงานจะเริ่มดำเนินการวางแผนงานในส่วนต่างๆ ทั้งทางด้านการตลาดและทางด้านสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการออกแบบและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ตามแต่ละโครงการที่ได้รับมอบหมาย ทางทีมจึงสามารถกำหนดทิศทาง

รายได้ของบริษัทในแต่ละเดือนหรือในแต่ละไตรมาสได้ งานทุกอย่างที่ทีมนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้รับมอบหมาย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแทบทั้งสิ้น กล่าวคือ งานทุกอย่างต้องมีการใช้สารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการหาข้อมูลของบริษัทลูกค้า การใช้ข้อมูลต่างๆ ในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีต่างๆ ในการวางแผนงานทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมานั้น ล้วนแล้วแต่มีความหลากหลายและไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเท่าที่ควร ทำให้ทีมนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์รุ่นใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ต้องพบเจอกับปัญหาในการวางแผนงานและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดประสบการณ์และขาดการใช้ทักษะในการใช้สารสนเทศที่เหมาะสมของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

จากการดำเนินงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ที่ได้กล่าวถึงนั้น ปัญหาที่สำคัญ คือ ในส่วนของการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ถูกลำวางและสรุปผลจากนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ทำให้ข้อมูลที่ได้มาในบางครั้งไม่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและไม่ตอบสนองต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์นั้นๆ เนื่องจากพนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ นอกจากนี้ยังขาดประสบการณ์ และขาดการเลือกใช้สารสนเทศที่เหมาะสมต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ทำให้ปัจจัยด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ที่สำคัญบางส่วนถูกมองข้ามไป ส่งผลทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานในหลายๆ ด้านและการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้บริษัทได้รับผลกำไรน้อยลงและสุดท้ายก็จะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการค้าขององค์กรด้วยเช่นกัน

จากการศึกษางานวิจัย พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเกมออนไลน์ของบริษัทอื่นๆ อย่างแพร่หลาย เช่น ประไพพรรณ สุกระสร (2551) ศึกษาเรื่อง การจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการเกมออนไลน์ออนไลน์ อัจจิมา ปรีชาพานิช (2549) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารผ่านเกมออนไลน์ “ปิงย่า” ภูวตล ไชยภุริพัฒน์ (2547) ศึกษาเรื่อง โครงสร้างตลาดและการแข่งขันการให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทย ณัฐฐพิชา โชควิศาลชัย (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเล่นเกมออนไลน์ Ragnarok ของผู้นิยมเล่นเกมออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์และการใช้สารสนเทศในแขนงต่างๆ เช่น วัลยา ดันหยง (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยการศึกษาหาเครื่องมือในการช่วยลดระยะเวลาการทำงานของกระบวนการออกแบบ กิตติพงษ์ ลิขิตมาศกุล (2548) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการออกแบบผลิตภัณฑ์



ของอุตสาหกรรมมรดยยนต์ในประเทศไทยโดยใช้แนวคิดการกระจายการทำงานเชิงคุณภาพ [ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์] เป็นต้น โดยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสารสนเทศ เช่น บรรพจน์ โนแบ้ว (2548) ศึกษาเรื่อง การออกแบบสารสนเทศร่วมกับการจัดการสื่อสำหรับนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จรวยพร แซ่จู้ (2555) ศึกษาเรื่อง การออกแบบสารสนเทศเพื่อการเดินชมสัตว์ในส่วนวอล์คกิ้ง โซน ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นต้น โดยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศในแขนงอื่นๆ เช่น สุรกฤษณ์ ชายเกตุ (2550) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดภาคใต้ ณัฐพล ชันวานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของเลขานุการ เป็นต้น

เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในบริษัทเกมออนไลน์พบว่า การขาดการเลือกใช้สารสนเทศที่เหมาะสมต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ อาจเกิดปัญหาต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการค้าขององค์กรด้วย จึงสนใจศึกษาการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศและจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานของบริษัทเกมออนไลน์

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

### 3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

3.1 การใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีอะไรบ้างและใช้อย่างไร?

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีอะไรบ้าง?

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีอะไรบ้าง?

### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับบริบท สภาพแวดล้อมของผู้ใช้สารสนเทศ ปัญหาที่นำไปสู่การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ให้สามารถปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อจัดเก็บข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลสภาพทั่วไปของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ สภาพแวดล้อมและสถานะสารสนเทศ เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศด้านลักษณะทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศที่ใช้

เทเลอร์ (Taylor, 1986: PP.25-26 cited in Taylor, 1991: PP.221) ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ 3 ด้านที่จะส่งผลต่อการใช้สารสนเทศ ดังนี้

#### 1. กลุ่มบุคคล

ในที่นี้ผู้ใช้สารสนเทศจะหมายถึงนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ส่วนตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ทักษะคตินักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต่อเทคโนโลยี ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมขององค์กร และการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงาน

#### 2. ขอบเขตของปัญหา

ขอบเขตของปัญหาที่เกิดจากการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน โดยในที่นี้ได้จัดกลุ่มของภาระหน้าที่งานหลักของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การวิเคราะห์และวางแผนงาน การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย

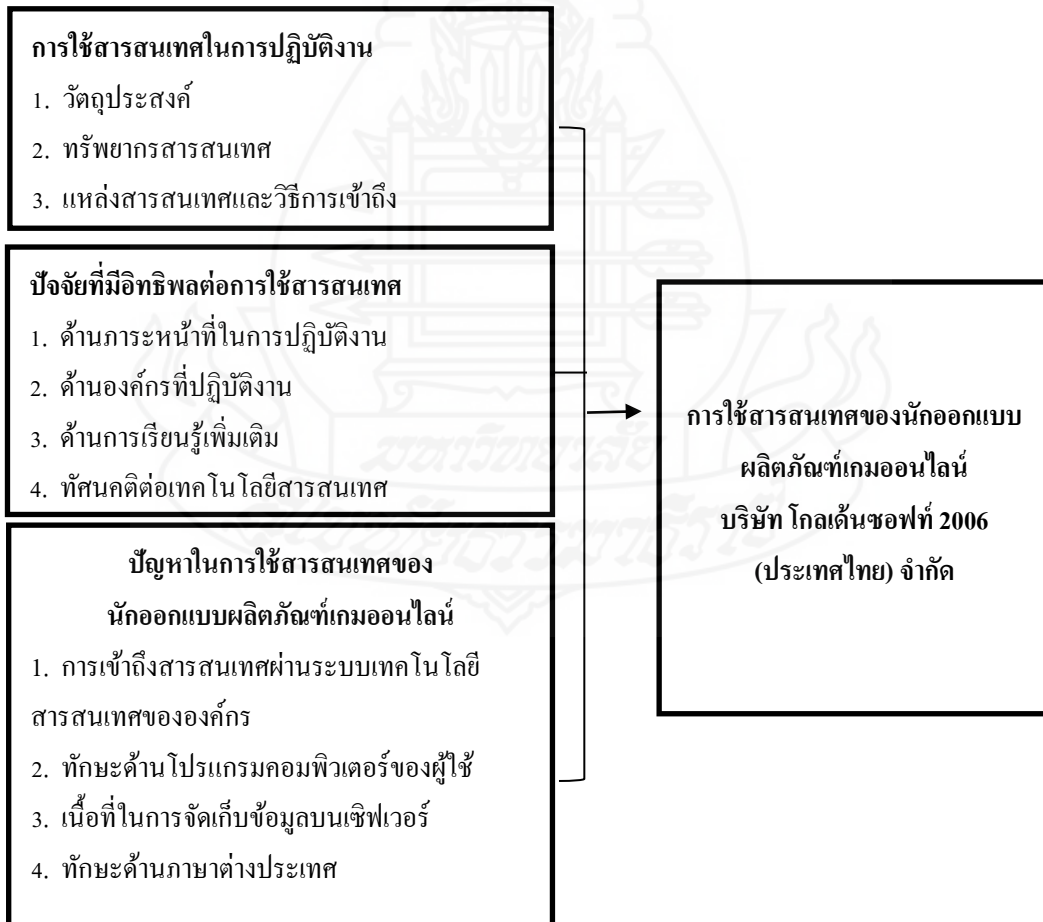
### 3. สภาวะแวดล้อม

ตัวแปรในส่วนขององค์กรที่นำออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงานและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร นโยบายขององค์กรและเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน

### 5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ รวมทั้งหมด 25 คน

#### กรอบความคิดทางทฤษฎี



ภาพที่ 1.1 แผนภาพในการวิจัย

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 เกมออนไลน์ หมายถึง วิดีโอเกมที่เล่นบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะกับระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของผู้เล่นหลายๆคนได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รองรับผู้เล่นได้มหาศาลในพื้นที่ๆหนึ่งในโลกของเกมออนไลน์ ผู้เล่นจะรู้สึกสนุก เพราะในเกมจะมีสังคมเพื่อนรูปแบบใหม่ๆ กิจกรรมต่างๆ และยังมีภาพกราฟฟิกที่สวยงาม

6.2 สารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไป สื่อโสตทัศน์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

6.3 การใช้สารสนเทศ หมายถึง สภาพการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ วิธีการ ขั้นตอน กระบวนการการเข้าถึงสารสนเทศที่นำออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศ

6.4 นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารดูแลวางแผน สร้างสรรค์ ออกแบบและวิเคราะห์แผนงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท

6.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่เป็นส่วนสำคัญซึ่งส่งผลให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศ แบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านภาระหน้าที่ ปัจจัยด้านองค์กรที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการศึกษาหาความรู้ และปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.6 ปัญหาในการใช้สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประสบกับความยุ่งยากหรือพบเจอกับความผิดพลาดในการใช้สารสนเทศ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 7.1 ก่อให้เกิดระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 7.2 เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
- 7.3 นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์จะมีความเชี่ยวชาญในสายงานมากขึ้น
- 7.4 ทราบถึงปัญหาในการทำงาน รวมถึงร่วมกันประชุมหาบทสรุป เพื่อหาทางแก้ไขรูปแบบการบริหารงานขององค์กร ให้เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น
- 7.5 มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่อุตสาหกรรมเกมออนไลน์ชั้นนำของประเทศไทย

## 8. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

**8.1 ประชากร** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของบริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 25 คน ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานระดับบริหาร จำนวน 7 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 18 คน

### 8.2 วิธีดำเนินการ

8.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

8.2.2 ผู้วิจัยเปิดการสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัวเอง อธิบายเกี่ยวกับโครงการวิจัย วัตถุประสงค์ การเก็บข้อมูล แนวคำตอบ และประโยชน์ที่จะได้อย่างกระชับ

8.2.3 ผู้วิจัยซักถามกลุ่มที่ศึกษาด้วยคำถามทั่วไปอย่างเป็นกันเอง เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้นสำหรับการสัมภาษณ์ในลำดับต่อไป

8.2.4 ก่อนสัมภาษณ์จะลงนามร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มที่ศึกษาในรูปแบบฟอร์มยินยอม เข้าร่วมการศึกษาและขออนุญาตบันทึกเสียง

8.2.5 ผู้วิจัยขอให้กลุ่มที่ศึกษาตอบข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องบันทึกเสียง

8.2.6 นำผลของข้อมูลที่ได้รับ มาถอดคำสัมภาษณ์และวิเคราะห์เนื้อหา

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
4. นักออกแบบเกมออนไลน์ของบริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

##### 1.1 ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศมาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Information แปลได้หลายความหมาย ขึ้นอยู่กับว่าจะนำไปใช้ในสถานการณ์ใดหรือสาขาวิชาใด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสารสนเทศสามารถมองได้หลายระดับและหลายมุมมอง ปัจจุบันในภาษาไทยมีคำอยู่หลายคำ เช่น สารนิเทศ สารสนเทศ ข้อเสนอเทศ เอกสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ โดยแท้ที่จริงแล้ว สารสนเทศ จึงมีความหมายว่า ความรู้ทั่วไปหลายๆ ด้านที่ถูกรวบรวม จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ และทำการประมวลผลแล้ว สามารถนำผลนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ตามทฤษฎีของ Webster's Third New International Dictionary Unabridged and Seven Language. (1986: PP.95-125) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สารสนเทศคือ “ความรู้ที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ หรือความรู้ที่ผ่านการสื่อสารจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งผ่านการตรวจสอบแล้ว” และนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้นิยามของคำว่า สารสนเทศ ไว้ในหลายๆ ความหมายดังนี้

ยื่น กุ๊ววรรณ (2543, น.80) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและทำให้เกิดประโยชน์เมื่อมีการนำข้อมูลมาใช้ในองค์กร ทั้งงานในระดับปฏิบัติการหรืองานบริหาร มีการเลือกสรรข้อมูล มีการประยุกต์ใช้ข้อมูล ข้อมูลได้มีการเลือกสรรและผ่านการประมวลผล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้ทันเวลา

วาสนา สุขกระสานติ (2542, น.6-2) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ข่าวสารที่ได้จากการนำ ข้อมูลดิบ มาคำนวณทางสถิติหรือประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งข่าวสารที่ได้ออกมาจะอยู่ในรูปที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที

เฉลิม พันธุ์สีดา และคณะ (2538, น.10) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศว่า “สารสนเทศ” บัญญัติมาจากคำว่า “Information” ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก จินตนาการ ประสบการณ์ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสารนานาประการที่ได้มีการจัดการตามหลักวิชาการและบันทึกขึ้นเป็นศาสตร์ทั้งในรูปธรรมและนามธรรมเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและสังคม

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543, น.24) ให้ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล มีการถ่ายทอดและการบันทึกไว้ใน รูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่นๆ เช่น คำพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารได้ทราบ

มาลี ล้ำสกุล (2545, น.6) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้โดยกว้างซึ่งครอบคลุม ข้อมูล ข้อเท็จจริง วัตถุที่บันทึกข้อมูลและความรู้ไว้ ดังนี้

สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ผู้ส่งสารสื่อสารถึงผู้รับเป็นสารในรูปตัวเลข ตัวอักษร เสียง และภาพต่างๆ

สารสนเทศ หมายถึง วัตถุที่บันทึกข้อมูล เนื้อหาสาระที่มีรูปลักษณ์ต่างๆ ตั้งแต่เอกสาร หนังสือ วารสาร เทปเสียง วิทยุทัศน์ แผ่นดิสก์ แฟ้มข้อมูล เป็นต้น เรียกโดยรวมได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource)

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546, น.15) ได้อธิบายความหมายสารสนเทศไว้ 3 ประการ ได้แก่

สารสนเทศในฐานะกระบวนการ เป็นการทำกิจของการบอกให้รู้ หรือแจ้งให้ทราบและการสื่อสารหรือให้ความรู้ ข่าวสารหรือข้อเท็จจริง



สารสนเทศในฐานะความรู้ เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลในการทำความเข้าใจ เชื่อหรือมีความคิดเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อได้รับการบอกให้รู้ แจ้งให้ทราบหรือรับสารสนเทศ ขณะเดียวกันสารสนเทศในฐานะความรู้ยังอาจช่วยลดความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจ หรือในทางกลับกันอาจทำให้บุคคลผู้หนึ่ง ยิ่งไม่แน่ใจมากขึ้นหลังจากได้รับหรือรู้สารสนเทศ ดังนั้นสารสนเทศในฐานะความรู้จึงเป็นนามธรรมหรือจับต้องไม่ได้ (Intangible) และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาหรือประสบการณ์

สารสนเทศในฐานะสิ่งของเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือมีลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristic) ครอบคลุมสารสนเทศที่บันทึกไว้เป็นหลักฐานในสื่อจัดเก็บต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกระดาษ วัสดุย่อส่วน สื่อโสตทัศน หรือ อิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล ซึ่งจัดเก็บในสื่อจัดเก็บของระบบคอมพิวเตอร์ สารสนเทศในฐานะสิ่งของนี้จะเป็นที่คุ้นเคยและแพร่หลายที่สุดในองค์กรและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ

McGraw-Hill Dictionary of Science and Technical Terms (1978, PP.814) ให้คำจำกัดความว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อความ ข่าว เรื่องราว ที่เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ที่ได้รับ ซึ่งมีการบันทึก รวบรวมไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปวัสดุพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่สามารถสื่อสารได้

กอสลิง และฮ็อบกู๊ด (Gosling and Hopgood 1999, PP.7) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ที่ได้มาจากข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ โดยผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และ ประเมินแล้ว ซึ่งสารสนเทศอาจจะอยู่ในรูปของข้อมูล ภาพ ตัวอักษร เอกสาร และเสียงก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ บัวซซา (Bouazza 1989, PP.145) ให้ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง สิ่งซึ่งมีระบบ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนั้น สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่ผ่านการจัดการ ตามหลักวิชาการอย่างเป็นระบบระเบียบ เพื่อประโยชน์ในการใช้ และเพื่อให้มีการดำเนินงานได้ การเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศในการใช้ประโยชน์ รวมทั้งการจัดการจากภายนอก หรือเหตุการณ์ภายนอก เช่น การถ่ายทอดสารสนเทศ ขบวนการ การใช้ประโยชน์และการโอนย้าย

จากความหมายของสารสนเทศ หรือ Information ในทัศนะต่างๆ ที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายโดยรวมว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความคิด ข้อเท็จจริง ข่าวสาร เรื่องราวต่างๆ ซึ่งผ่านการประมวลผล สามารถใช้สื่อสารหรือบันทึกเผยแพร่ออกไปให้ผู้อื่นรับทราบได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบของวัสดุพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ ข้อมูลที่ผู้ใช้ได้รับ จะถูกนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด ต่อตนเองหรือองค์กร



## 1.2 ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับทุกคนในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้ที่มีสารสนเทศที่มีคุณค่าอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ต่อเนื่อง ทันการณ์ ผู้นั้นย่อมมีอำนาจ (นันทา วิฑูฒิสักดิ์ 2536, น.9) สารสนเทศมีความสำคัญในประเด็นดังนี้

1. ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพสูง การเรียนการสอนถ้าได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด ก่อให้เกิดปัญญาด้วยระยะเวลาอันสั้น
2. การศึกษาค้นคว้ามีประสิทธิภาพสูงในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ถ้าได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่า ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย ย่อมถูกต้อง สมบูรณ์ มีประสิทธิภาพสูง
3. การตัดสินใจเกิดประโยชน์สูงสุด ในการตัดสินใจด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่น การตัดสินใจในการบริโภค การศึกษา ฯลฯ
4. ขยายโลกทัศน์ของผู้รับให้กว้างขวาง ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันและจะนำไปสู่ความร่วมมือกันในสังคมมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งเป็นผลทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น
6. สารสนเทศมีส่วนสำคัญในการแสดงเอกลักษณ์และวิวัฒนาการของชาติ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความรัก ความสามัคคี ความมั่นคงในชาติ
7. สารสนเทศที่มีคุณค่าสามารถสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีทางด้านต่างๆ ในสังคมได้
8. ช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินการและเสริมคุณค่าของผลงาน เพราะสารสนเทศที่มีคุณค่าช่วยลดปัญหาการลองผิดลองถูก ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรประกอบต่างๆ

พวา พันธุ์เมฆา (2535, น.2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ สารสนเทศในโลกปัจจุบันได้แพร่กระจายออกมามากมายและรวดเร็ว หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนตลอดจนบุคคล จำเป็นต้องใช้สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะหน้าที่ ความจำเป็นและภารกิจของหน่วยงานนั้นๆ

นางนารถ ชัยรัตน์ (2542, น.1) กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศ ดังนี้ สารสนเทศมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตของบุคคล ความสำคัญของสารสนเทศมี 3 ด้าน คือ

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดอ่านและการเจริญงอกงามทางปัญญา สามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องมีเหตุผล

2. ความสำคัญของสารสนเทศต่อสังคม สังคมปัจจุบันเป็นสังคมของสารสนเทศ (Information Society) คือ เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจวิทยาการ เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดและเก็บรักษาสารสนเทศโดยการบันทึกไว้ เพื่อให้ความรู้ได้ถ่ายทอดถึงอนุชนรุ่นหลัง ทำให้เกิดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างความเข้าใจกันในสังคมของตนเองและในสังคมต่างหมู่ต่างคณะ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อ การเรียนรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้องสามารถดำเนินธุรกิจและพัฒนาสังคมได้ด้วยการรู้จักใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญของสารสนเทศต่อสถาบันสารสนเทศ ทรัพยากร สารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะภารกิจที่สำคัญของสถานบริการสารสนเทศ คือ การสะสม จัดเก็บและให้บริการ

แมนมาศ ชวลิต (2532, น.11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคล

- 1.1 ทำให้สามารถต่อสู้ได้ดีกับสิ่งแวดล้อมซึ่งไม่รู้จักรักและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
- 1.2 ทำให้สามารถต่อสู้กับความไม่รู้ของตนเองในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้
- 1.3 ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ตัดสินใจแก้ปัญหา
- 1.4 ทำให้เกิดความเจริญทางด้านจิตใจ

2. ความสำคัญของสารสนเทศต่อสังคม

- 2.1 ก่อให้เกิดการศึกษาซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาสังคม
- 2.2 รักษาไว้และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรม
- 2.3 เสริมสร้างความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ การ

พาณิชย์และความรู้ต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาสังคม

จากเหตุผลดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคม ในการพัฒนา ปรับปรุง ให้ประเทศชาติเกิดความเจริญก้าวหน้าทั้งทางการศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม นอกจากนี้สารสนเทศได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกสาขา และอาชีพ สารสนเทศเป็นที่ต้องการอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา บุคคลต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจ การวินิจฉัย การสั่งการ และการพัฒนา

### 1.3 ประเภทของสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) หมายถึง สารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่างๆ โดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น นันทิพย์ วิภาวิน (2547, น.85) ได้จำแนกไว้ 2 ประเภท คือ

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) หมายถึง วัสดุการอ่านที่มีการบันทึกเนื้อหาสาระ โดยใช้ตัวอักษร ข้อความ รูปภาพลงบนกระดาษ โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ในการอ่าน เช่น

1.1 หนังสือ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องราวและความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น ตำราทางวิชาการ หนังสือ เรื่องสั้น สารคดี ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป ความรู้พื้นฐานของสาขาวิชานั้นๆ

1.2 วารสาร (Periodicals) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดการออก มีเนื้อหาทันสมัย ทันเหตุการณ์ และจัดพิมพ์อย่างต่อเนื่อง มีกำหนดออกแน่นอนเป็นวาระต่างๆ เนื้อหาประกอบด้วยเรื่องราวหลายๆ เรื่อง เขียนในลักษณะของบทความ เช่น รายเดือน รายสัปดาห์มีทั้งวารสารวิชาการ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ

1.3 วิทยานิพนธ์ (Thesis / Dissertations) เป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นผลงานการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นข้อกำหนดตามหลักสูตรปริญญาโทหรือสูงกว่ามีเนื้อหาหลากหลายสาขาวิชา

1.4 สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government Publications) เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ขึ้นโดยหน่วยงานราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน วิชาการและความรู้ นโยบาย กฎหมาย และระเบียบต่างๆ เช่น รายงานวิจัย รายงานประชุม / สัมมนา

1.5 หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว เรื่องราว ที่ทันต่อเหตุการณ์ มีกำหนดออกรายวัน ราย 3 วัน รายสัปดาห์ เป็นต้น

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) หมายถึง วัสดุที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล โดยอาศัยวัสดุและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการนำเสนอข้อมูล เช่น ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้ใช้สามารถใช้สารสนเทศที่ได้จากฐานข้อมูลเหล่านี้ในลักษณะต่างๆ เช่น

2.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์หรืออีบุ๊ก (Electronic หรือ E-book) หมายถึงหนังสือที่สามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปาล์มหรือเครื่องอ่านอีบุ๊ก โดยเฉพาะมีลักษณะเด่นกว่าหนังสือที่เป็นกระดาษที่สามารถแสดงผลด้วยภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวได้ และผู้ใช้สามารถซื้ออีบุ๊กได้ในรูปของคิสเก็ตต์ ซีดี-รอม หรือ (Download) จากเว็บไซต์ที่ให้บริการได้

2.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals หรือ E-Journals) หมายถึงวารสารออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงหรืออ่านวารสารนั้นได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเป็นวารสารที่สามารถอ่านผ่านระบบเครือข่ายได้ มีทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกและเสียค่าธรรมเนียมในการบอกรับเป็นสมาชิก

2.3 วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Thesis / Dissertations) หมายถึงวิทยานิพนธ์ที่ถูกรวบรวมโดยแหล่งสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทั้งไทยและต่างประเทศ สามารถค้นหาและเข้าถึงรายการวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่แหล่งสารสนเทศจัดทำขึ้น

2.4 สิ่งพิมพ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Publications) หมายถึง สิ่งพิมพ์หรือเอกสารของหน่วยงานราชการจัดทำขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูล เว็บไซต์ ซีดี-รอม เป็นต้น

2.5 หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Newspapers Online) หมายถึง สื่อหนังสือพิมพ์ที่จัดทำขึ้นโดยสำนักพิมพ์ต่างๆ สำหรับเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ในลักษณะฐานข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เช่น [www.matichon.co.th](http://www.matichon.co.th), [www.thairath.co.th](http://www.thairath.co.th) เป็นต้น

#### 1.4 การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศนั้นเกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้เกิดความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำมาสัมผัสให้เกิดความรู้ขึ้น เทเลอร์ (Taylor 1986, PP.99) กล่าวถึง กรอบแนวคิดของการแปรเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นความรู้ โดยถือเป็นกระบวนการดังนี้ ในขั้นตอนแรกผู้ใช้จะทำการสังเคราะห์ข้อมูลดิบ (raw data) ที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น หนังสือ วารสาร หรือหนังสือพิมพ์

ด้วยวิธีการตีความ (interpret) หรืออ่านข้อมูลดิบดังกล่าวเพื่อแปรเปลี่ยนให้เป็นข้อมูลข่าวสาร (information) ขั้นตอนที่สอง ผู้ใช้จะวิเคราะห์ข่าวสารนั้นและแปรเปลี่ยนให้เป็นความรู้ ข่าวสาร (information knowledge) ขั้นตอนที่สาม ผู้ใช้จะพิจารณาแปรเปลี่ยนความรู้ข่าวสารเป็นความรู้ที่เป็นผลผลิต (productive knowledge) ขั้นตอนที่สุดท้าย ผู้ใช้จะใช้กระบวนการตัดสินใจนำความรู้ผลผลิตไปใช้เพื่อให้เกิดการกระทำต่อไป

การใช้สารสนเทศจึงถือเป็นกระบวนการแปรเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้เป็นความรู้ นิเทคกี (Nitecki 1985, PP.395) กล่าวว่า ผู้ใช้ที่ต้องการใช้ข้อมูลข่าวสาร จะแปรเปลี่ยนการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเชิงสัมผัส (sensory perception of information) เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารมาเฉยๆ มาเป็นการรับรู้แบบ conceptual คือ มีการตีความแปรเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศนั้นให้เป็นความรู้ และนำมาผสมผสานกับความรู้ที่มีอยู่เดิม

นอกจากนี้ การที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถนำเอาข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งการใช้ข้อมูลและสารสนเทศนั้น ถือเป็นพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล การใช้สารสนเทศจึงเป็นกิจกรรมขั้นสุดท้าย โดยบุคคลจะนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้ไปลดความสงสัย ความอยากรู้อยากเห็น แก้ไขปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินกิจกรรม ดังนั้นการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์จึงมีหลายระดับ ตั้งแต่เกิดขึ้นทันทีทันใดหลังจากได้รับสารสนเทศนั้น ไปจนถึงนำไปใช้ในอนาคต การใช้สารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมนุษย์ดังนี้ (สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534, น.48)

1. เพื่อการเรียนการสอน
2. เพื่อการค้นคว้าและวิจัย
3. เพื่อแก้ไขปัญหาทางเทคนิค
4. เพื่อการผลิตต่างๆ
5. เพื่อตัดสินใจในการลงทุนและวางนโยบายในกิจกรรมต่างๆ
6. เพื่อเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร

กฤษณา แสนวา (2542, น.10-11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศไว้ดังนี้

1. ใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น เพื่อแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร และเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น
2. ใช้เพื่อเป็นข้อมูลศึกษาหาความรู้

3. ใช้เพื่อการประกอบอาชีพในชีวิตประจำวัน
4. ใช้เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ หรือเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่น
5. ใช้เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การค้า เป็นต้น

### 1.5 สารสนเทศที่จำเป็นต่อนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ คือ แผนกที่ต้องดำเนินงานไปกับการบริหารจัดการการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท การบริหารจัดการในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Management” หรือ “Administrative” คือ กระบวนการในการนำทรัพยากรการบริหารอันได้แก่ คน วัสดุ สิ่งของ เครื่องจักรหรือเครื่องมือในการผลิต ออกแบบ และเงินทุน มาใช้ดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไป ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ (ชาญชัย ลิวตริงสิมา 2529, น.816)

การจัดการจึงเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่เลือกไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) การควบคุม (Controlling) การจัดการจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญในทุกองค์กร สำหรับนักจัดการธุรกิจเกมออนไลน์ เป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารคือ ต้องการสร้างผลกำไร และให้บริการเกมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้

สารสนเทศจึงมีความจำเป็นต่อนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์อย่างมาก ในการแสวงหาข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลักของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีรูปแบบที่ตายตัว (ฮิ้น ภูววรรณ, 2550) เนื่องจากเกมในปัจจุบันมักมีการผสมผสานกันระหว่างเกมประเภทต่างๆ ซึ่งอาจแบ่งได้จากรูปแบบวิธีการเล่นหรือแบ่งตามเนื้อหาของเกมและการเจาะกลุ่มเป้าหมายก็ย่อมที่จะแตกต่างกันไปด้วยตามผลิตภัณฑ์ของเกม ส่งผลให้การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศย่อมแตกต่างกันออกไปแล้วแต่กลุ่มผู้ใช้นั้นๆ โดยสรุปแล้ว สารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ก็คือ ข้อมูล ข่าวสารในทุกๆ ประเภทอย่างเชิงลึกและหลากหลาย ที่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เกม Anime & Manga และสิ่งที่ยักรุ่นนิยมชื่นชอบ โดยไม่ระบุเจาะจงแหล่งที่มาและรูปแบบของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่มาจากสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิดีโอออนไลน์ สื่อ Social media ทั้งของไทยและต่างประเทศ สื่อต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นสื่อสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์แทบทั้งสิ้น



### 1.5.1 ประเภทของสารสนเทศที่จำเป็นต่อนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

1) ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ คือ สื่อประเภท นิตยสาร วารสาร หรือหนังสือ ที่เกี่ยวข้องหรือให้ความรู้ในเรื่องของเกม นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ที่ดี จะต้องหมั่นศึกษา และแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อคอยอัปเดตข่าวสารในวงการเกม ให้รู้เท่าทันต่อบริษัทคู่แข่ง และทันต่อวิวัฒนาการเกมออนไลน์ในโลกยุคปัจจุบัน ยกตัวอย่าง สื่อสิ่งพิมพ์ประเภท นิตยสารและวารสาร ที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Weekly Online, Game Mag, คอมพิวเตอร์แมอร์นิวส์, PC GAMER, Playstation magazine, Massive gamer online, GAMEPRO เป็นต้น

2) ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) คือ สารสนเทศในรูปแบบของข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่มีการเผยแพร่บนโลกอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ หรือวัสดุที่นำเสนอข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล โดยอาศัยวัสดุและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการนำเสนอข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ทางองค์กรจัดทำขึ้นเองและมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่วัยรุ่นชื่นชอบ เช่น เกมออนไลน์ เกมคอมพิวเตอร์ เกมมือถือ เกมเว็บไซต์ และการแฝงตัวเข้าไปตามกลุ่มเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ออกแบบผลิตภัณฑ์เกมให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้เล่น ยกตัวอย่างเว็บไซต์ <http://www.game-ded.com/>, <http://www.online-station.net> เป็นต้น

3) ประเภทสื่อ Social media คือ กลุ่มสังคมออนไลน์ที่มีความนิยมชมชอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเกมและ Anime & Manga บน Social Network เช่น Facebook Twitter และ Blog Site ที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต สื่อ Social media ถือเป็นสื่อที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการเข้าไปศึกษาและเก็บข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ทางทีมนักออกแบบผลิตภัณฑ์ สามารถรู้ข้อมูล ข่าวสารและข้อคิดเห็นของผู้ใช้ได้ในช่วงกว้าง ยกตัวอย่างกลุ่ม Social Network ของ FB แฟนเพจ This is game Thailand, Online Station

4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

(1) ประเภทฐานข้อมูลภายในองค์กร ใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า ที่ได้ทำการสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกกับทางบริษัท เช่น ฐานข้อมูลหลังบ้าน [Backoffice Goldensoft], ฐานข้อมูลตัวละคร Zone 4 Thai Real Server, SQL Product Group, ฐานข้อมูลระบบการเติมเงิน True Money Online

(2) ประเภทการบริการลูกค้า ระบบเอกสาร Avant Fax ระบบ Call Center และตรวจสอบ Coupon Code Item

(3) โปรแกรมประเภทอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เช่น โปรแกรมจัดการไฟล์ภาพ ไฟล์วิดีโอและไฟล์งาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ สามารถเลือกใช้โปรแกรมอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกันได้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นโปรแกรมชนิดนี้ ยกตัวอย่าง Snagit, Dropbox, Photoshop CS6, Flash Player, 3DS Max, Skype, MS Office 2013, File Zila เป็นต้น

## 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้อีสารสนเทศ

การใช้อีสารสนเทศ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการใช้และการไม่ใช้อีสารสนเทศ ดังที่ จีรวรรณ ภัคคิบุตร (2533, น.176-177) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้สารสนเทศไว้ ดังนี้

1. การกิจทางด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ แต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานมีส่วนกำหนดลักษณะการค้นหาและการใช้อีสารสนเทศ

1.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เช่น ปฏิบัติงานในด้านการวิจัย การวางแผน การบริหาร ผู้ใช้ต้องการและใช้อีสารสนเทศแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของหน้าที่การงาน

1.2 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ใช้เพื่อประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน เช่น แพทย์ ต้องการใช้อีสารเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการรักษาพยาบาล โรคต่างๆ ตลอดจนยาที่คิดค้นออกมาใหม่ เป็นต้น

1.3 ลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานต้นสังกัด มีผลต่อการค้นหาและการใช้อีสารเทศของพนักงานแต่ละคน เช่น บริษัทธุรกิจที่ทำการค้าขายในสาขาใดพนักงานจำเป็นต้องติดตามและรับข่าวสารในสาขานั้นหรือสาขาใกล้เคียง เป็นต้น

2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้ เป็นพื้นฐานความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละบุคคลที่กำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้อีสารเทศ ได้แก่

2.1 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐานและความต้องการในสาขานั้นหรือพัฒนาในภายหลัง โดยสาขาวิชาเป็นตัวกำหนดความสนใจเบื้องต้นในการใช้และการไม่ใช้อีสารเทศ

2.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ เป็นความรู้ระดับต่างๆ ของผู้ใช้ที่ได้จบการศึกษา โดยระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจมีความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งขึ้น เจาะลึกเฉพาะสาขามากขึ้น รวมถึงความต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งในต่างประเทศ



2.3 สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของผู้ใช้ เช่น ประสบการณ์ทำงาน สังคม อายุและความสนใจ เป็นต้น

3. การเข้าถึงสารสนเทศ คือ สะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น มีแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้ารวมทั้งฐานข้อมูลต่างๆ อยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เช่น ห้องสมุดภายในหน่วยงาน สถาบันบริการสารสนเทศที่อยู่ใกล้เคียงผู้ใช้ หรือมีคู่มือที่ช่วยในการค้นคว้า ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ได้มีพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีอยู่ เป็นวิธีที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ใช้มีแหล่งสารสนเทศเป็นของตนเอง

3.2 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากการพูดคุยสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อน ญาติ หรือผู้รู้ ผ่านการพูดคุย โทรศัพท์ ประชุมสัมมนาต่างๆ

3.3 การไปใช้บริการห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีที่เป็นทางการ

3.4 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศสามารถเปลี่ยนลำดับก่อนหลังได้ ซึ่งขึ้นกับความสะดวกและความง่ายในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น นักวิชาการอาจใช้วิธีการพูดคุยกับเพื่อนและหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศส่วนตัวและสุดท้ายจึงไปห้องสมุด

3.5 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่ใช้ค้นหาอาจเริ่มจากแหล่งสารสนเทศภายใน เช่น ค้นหาจากห้องสมุดส่วนตัวหรือจากเอกสารที่ตนเองรวบรวมไว้ หรือจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ก่อนการค้นหาจากแหล่งสารสนเทศภายนอก เช่น การติดต่อโดยตรงอย่างเป็นทางการกับบุคคลอื่นที่จะใช้สารสนเทศ

## 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศตามทฤษฎีสภาวะแวดล้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ ตามทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environment: IUE) เทเลอร์ (Taylor 1991, PP.221) ได้อธิบายถึงทฤษฎี IUE ว่าเป็นทฤษฎีที่เน้นไปที่ผู้ใช้และสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศ มมองประกอบที่สำคัญคือเป็นการใช้สารสนเทศในสภาวะแวดล้อมที่ผู้ใช้เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองในการค้นหาสารสนเทศจากระบบ ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสินใจว่าสารสนเทศใดและเวลาใดที่เหมาะสมจะนำไปใช้แก้ปัญหาความต้องการของตนเอง

เทเลอร์ (Taylor 1991, PP.221) แบ่งโครงสร้างเกี่ยวกับทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศไว้ 4 ด้าน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ ปัญหาอันนำไปสู่การใช้สารสนเทศ สภาวะแวดล้อมของผู้ใช้ แนวทางแก้ไขปัญหา

1. กลุ่มผู้ใช้ (Sets of People) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ เชื้อชาติ การศึกษา และคุณลักษณะพิเศษของผู้ใช้ ได้แก่ การใช้สื่อ เครือข่ายทางสังคม ทักษะติดต่อเทคโนโลยี การยอมรับความเสี่ยง และนวัตกรรมใหม่ เทเลอร์แบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามพฤติกรรมการรับสารสนเทศเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพ (professions) ได้แก่ วิศวกร ทนายความ นักสังคมสงเคราะห์ นักวิทยาศาสตร์ ครู ผู้จัดการและแพทย์ เป็นต้น กลุ่มผู้ประกอบการ (entrepreneur) ได้แก่ เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก เจ้าของฟาร์ม กลุ่มความสนใจเฉพาะด้าน (special interest) ได้แก่ ผู้บริโภค ประชาชนทั่วไป นักการเมือง นักกิจกรรม ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มผู้ขาดประสบการณ์ (special socioeconomic) ได้แก่ ผู้ขาดข้อมูล คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวพบว่า พื้นฐานการศึกษามีผลกระทบต่อพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้มากที่สุดและผู้ใช้ในกลุ่มวิชาชีพที่แตกต่างกันใช้ช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกัน เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และวรรณกรรมทางวิชาการที่ตีพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ กลุ่มวิศวกรใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารเชิงพาณิชย์ (trade journals) และตำราทางวิชาการ กลุ่มผู้บริหารใช้แหล่งสารสนเทศภายในและภายนอกองค์กร เช่น การประชุมและการติดต่อทางโทรศัพท์ กลุ่มแพทย์ ใช้เครือข่ายทางสังคม (social network) ได้แก่ เพื่อนร่วมอาชีพและเภสัชกร ในการศึกษาวิธีการรักษาที่มีประสิทธิภาพกลุ่มนักวิจัยใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกซึ่งหมายถึงนักวิจัยท่านอื่นจากทั่วโลกที่ทำการค้นคว้าวิจัยในเรื่องเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

2. ปัญหาอันนำไปสู่การใช้สารสนเทศ (problems) เทเลอร์กล่าวว่าปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาวะแวดล้อมของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน อาชีพหรือ การดำรงชีวิต แมคมัลลินและเทเลอร์ (MacMullin and Taylor 1984) ศึกษาเกี่ยวกับขอบเขตของปัญหาที่มีลักษณะสำคัญ คือ

2.1 ปัญหาที่มีโครงสร้างตามลำดับหรือไม่มีโครงสร้าง การแก้ไขปัญหามีโครงสร้างต้องให้หลักเหตุและผล เป็นกระบวนการแก้ไขไปตามลำดับขั้นตอน ส่วนปัญหาไม่มีโครงสร้างมีความหลากหลายไม่สามารถเข้าใจได้ การแก้ไขต้องเป็นไปตามสภาพการณ์มากกว่าการใช้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว

2.2 ปัญหาที่ซับซ้อนหรือทั่วไป ความซับซ้อนของปัญหาหมายถึง จำนวนและปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ซึ่งอาจเป็นตัวแปรเดียวหรือตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ปรากฏเด่นชัด

2.3 ข้อตกลงเบื้องต้น หมายถึง ข้อตกลงที่ไม่สามารถยอมรับได้และไม่ชัดเจน เทเลอร์ ได้อธิบายว่า ผู้ใช้มักจะสื่อสารผ่านกันไปตามโดยไม่เข้าใจในข้อตกลงของกันและกันส่งผลต่อการรับรู้ในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรือในเรื่องที่กำลังสื่อสารกันอยู่

2.4 ปัญหาคุ้นเคยหรือปัญหาใหม่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่มีแนวทางการแก้ไขที่ชัดเจนมีวิธีการแก้ไขอย่างเป็นระบบ แต่ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาใหม่ซึ่งไม่เคยประสบมาก่อนการแก้ไขปัญหาก็อาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้

3. สถานะแวดล้อม (Setting) หมายถึง สถานะแวดล้อมทางธรรมชาติของผู้ใช้มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ ซึ่งเทเลอร์ได้อธิบายสถานะแวดล้อมของผู้ใช้ดังนี้

3.1 องค์กร สมาคม หรือเครือข่ายที่ผู้ใช้เป็นสมาชิกอยู่ (Importance of organization) มีความแตกต่างกันในด้านโครงสร้างและวิธีปฏิบัติ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้และทัศนคติต่อการใช้สารสนเทศ

3.2 ความสนใจในสารสนเทศเฉพาะด้าน (Domain of Interest) สารสนเทศเหล่านี้อาจไม่สามารถค้นหาได้โดยทั่วไปทำให้มีผลต่อผู้ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศที่ตนเองสนใจ

3.3 การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) มีผลต่อการใช้สารสนเทศ เทเลอร์ (Taylor, 1991, PP.227) ได้อธิบายว่า การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ เช่น ความทรงจำของผู้ใช้ เพื่อนส่วนตัว เพื่อนร่วมงานและญาติพี่น้อง สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสารสนเทศที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้นั้นมากกว่าสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เดอร์วิน (Dervin: 1975) กล่าวว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการมีสารสนเทศไม่ค่อยตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือการนำไปใช้ประโยชน์ แต่อย่างไรก็ตามสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ใช้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ เพราะต้องใช้เอกสารที่สามารถอ้างอิงได้มาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา

3.4 เหตุการณ์ในอดีตและประสบการณ์ (History and Experience) มีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศ เพราะเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตและประสบการณ์ทำให้เกิดการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติ แนวทางในการแก้ไขปัญหา และช่วยลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสารสนเทศใหม่ที่ได้รับ

4. แนวทางการแก้ไขปัญหา (Resolution Problems) หมายถึง การแก้ไขปัญหาอันนำไปสู่การใช้สารสนเทศซึ่งไม่สามารถกำหนดแนวทางแก้ไขอย่างตรงไปตรงมาได้ เพราะแนวทางแก้ไขปัญหาจะต้องสอดคล้องกับการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ปัญหาของสารสนเทศได้แก่ ปริมาณ ความเข้าใจ เรื่อง คุณภาพ และรูปแบบ เป็นต้น

## 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านสารสนเทศต่อการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศคือประเภทของสารสนเทศที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างของสารสนเทศในทางทฤษฎีและสารสนเทศทางการปฏิบัติ กล่าวคือ สารสนเทศทางทฤษฎี เป็นการใช้สารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของบุคคล ปัจจัยด้านสารสนเทศ ดังนี้

การแก้ไขปัญหานั้นนำไปสู่การใช้สารสนเทศ เทเลอร์แยกสารสนเทศเป็น 2 ประเภทคือ การใช้สารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศในระบบ

1. การใช้สารสนเทศ (information uses) เป็นสารสนเทศในแง่มุมมองที่ผู้ใช้ต้องการภายใต้สถานะที่เฉพาะเจาะจง

1.1 สารสนเทศให้ความกระจ่าง (Enlightenment) หมายถึง สารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้เกิดแนวคิดในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

1.2 สารสนเทศที่ทำให้เข้าใจปัญหา (Problem Understanding) เป็นสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้

1.3 สารสนเทศชี้แนะ (Instrumental) เป็นสารสนเทศที่อธิบายถึงขั้นตอนของสิ่งที่ต้องการทำและวิธีการทำ ผู้ใช้สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้

1.4 สารสนเทศข้อเท็จจริง (Factual) เป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพสามารถตรวจสอบได้ เช่น ตำราทางวิชาการ และแบบฟอร์มที่มีเลขกำกับ เป็นต้น

1.5 สารสนเทศอ้างอิง (Confirmation) สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงได้ เช่น ในทางแพทย์ความคิดเห็นของแพทย์สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้ และในทางการบริหารสารสนเทศประเภทดังกล่าวต้องนำมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา

1.6 สารสนเทศความน่าจะเป็น (Projective) เป็นสารสนเทศที่ใช้ข้อมูลความน่าจะเป็นหรือสิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ เช่น อะไรมีผลต่อความเร็ว การออกแบบปีกและแรงต้านของเครื่องบิน เป็นต้น

1.7 สารสนเทศจูงใจ (Motivational) เป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.8 สารสนเทศเฉพาะ (Personal or Political) เป็นสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ในด้านใดด้านหนึ่ง เช่น สถานะ ชื่อเสียง และความสำเร็จ เป็นต้น

2. ลักษณะสารสนเทศในระบบ (Information trait) ที่สอดคล้องกับมิติของปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่

2.1 สารสนเทศเชิงปริมาณ (Quantitative continuum) แสดงถึงจำนวนและสารสนเทศเชิงคุณภาพแสดงถึงรายละเอียด

2.2 สารสนเทศประเภทข้อมูล (Data continuum) ทั้งที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ข้อมูลเชิงประสบการณ์ และข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบ (Soft data)

2.3 สารสนเทศในรูปแบบของกาลเวลา (Temporal continuum) เป็นสารสนเทศที่บอกเล่าเหตุการณ์ในอดีตและคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.4 สารสนเทศประเภทแนะนำแนวทาง (Solution continuum) เป็นสารสนเทศที่ให้ทางเลือกในการตัดสินใจนำไปใช้แก้ไขปัญหา

2.5 สารสนเทศแบบโฟกัส (Focus continuum) หมายถึง สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็นต่างๆ

2.6 สารสนเทศแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity of use continuum) หมายถึง สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในด้านใดด้านหนึ่งทันที สารสนเทศแบบพรรณนาและสารสนเทศที่เป็นทฤษฎีอ้างอิง

2.7 สารสนเทศแบบกลุ่มข้อมูล (Aggregation continuum) หมายถึง สารสนเทศได้รวบรวมไว้เป็นกลุ่ม

2.8 สารสนเทศปฐมภูมิและสารสนเทศวินิจฉัย (Causal/diagnostic continuum) หมายถึง สารสนเทศที่เป็นข้อคิดเห็นหรือข้ออภิปราย

### 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านอาชีพต่อการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอาชีพเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของบุคคลหรือบางครั้งอาจก่อให้เกิดผลสะท้อนต่อการปฏิบัติงานหรือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานและทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านสารสนเทศมีดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เช่น การค้นคว้าจากตำราวิชาการ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

2. แรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ เช่น การค้นคว้าหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น หากบุคคลมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศทำได้โดยง่ายก็จะทำให้บุคคลใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง



3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของบุคคลได้ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากวิธีการบริหารงานของผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และความร่วมมือของบุคคลภายในองค์การ เป็นต้น

4. ปัจจัยความสำคัญระหว่างบุคคล เช่น หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและอาจารย์ที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น เพราะบุคคลดังกล่าวมีส่วนในการชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี

5. ปัจจัยลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน พื้นฐานการศึกษา เป็นต้น เช่น บุคคลที่มีพื้นฐานการศึกษาดีย่อมมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายทั้งด้านภาษา ความยาก-ง่ายและวิธีการเข้าถึง (ดวงใจ ตีระประเสริฐสิน 2545, น.22; นันทิพย์ วิชาวิน 2545, น.16; ไพลิน จิตรเจริญสมุทร 2547, น.9)

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

#### 3.1 ความหมายของการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

เมื่อธุรกิจเกมออนไลน์เริ่มมีคู่แข่งมากขึ้น ความยากในการขายไอเทม สินค้าและผลิตภัณฑ์ต่างๆภายในเกมก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ธุรกิจเกมออนไลน์หลายๆบริษัทจึงต้องคิดค้นวิธีที่จะชนะคู่แข่งโดยหันไปใส่ใจให้น้ำหนักกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design) ให้มากขึ้น เพื่อเชื่อมโยงความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ผสมผสานไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นในการเล่นและการเลือกซื้อสินค้า เพราะความต้องการของผู้ใช้เองจะเป็นหนึ่งตัวแปรสำคัญ ที่ทำให้ผู้ใช้เลือกเล่นเกมกับบริษัท Goldensoft ทำให้เกมของบริษัทเรา มีความโดดเด่นกว่าคู่แข่งได้อย่างง่ายดาย

การออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในความหมายของผู้วิจัย หมายถึง การรู้จักวางแผนเป็นขั้นตอน การปรับปรุง การเลือกใช้ ไอเทมหรือสิ่งของต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้เหมาะสมกับตัวผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ให้มีความแปลกใหม่เพิ่มขึ้น โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เป็นส่วนช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้เล่นมากที่สุดและนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้นิยามของคำว่า “การออกแบบผลิตภัณฑ์” ไว้ในหลายๆ ความหมาย ดังนี้

สวเรศ นิตสิริ (2535, น.244) ได้ให้ความหมายของการออกแบบ คือ การจัดการนำองค์ประกอบทั้งที่เป็น 2 มิติ และ 3 มิติ มารวมเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีลักษณะโดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยและความงามเป็นสำคัญ

วัฒน์ะ จูฑะวิภาต (2527, น.10) ได้ให้ความหมายของการออกแบบ คือ การแก้ปัญหาและรู้จักหลักในศิลปะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ใช้สอยและความงาม

นวนน้อย บัญวงษ์ (2548, น.2) ได้ให้ความหมายของการออกแบบ คือ ความพยายามสร้างให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยการจัดระเบียบด้วยความมุ่งหมายที่จะแก้ปัญหาและเพื่อสนองประโยชน์ทั้งของตนเองและคนในสังคม

มาโนช กงกะนันท์ (2538) ได้กล่าวว่า การออกแบบ คือ กระบวนการสร้างสรรค์ประเภทหนึ่งของมนุษย์โดยมีทัศนธาตุและลักษณะของทัศนธาตุเป็นองค์ประกอบใช้ทฤษฎีต่างๆ เป็นแนวทางและใช้วัสดุานาชนิดเป็นวัตถุดิบในการสร้างสรรค์ โดยที่นักออกแบบจะต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนตลอดกระบวนการสร้างสรรค์นั้น

พรเทพ เลิศเทวศิริ (2547) ได้กล่าวว่า การออกแบบ คือ การสื่อสารทางศิลปะ ความคิดสร้างสรรค์และการออกแบบคือสิ่งที่เกิดมาพร้อมกัน เพราะการออกแบบคือการจัดวางองค์ประกอบของหลายสิ่งหลายอย่างโดยการสร้างสรรค์ให้มีความสัมพันธ์กันและมนุษย์จะรู้และเข้าใจถึงการสร้างสรรค์ได้ก็ต่อเมื่อมีการสร้างสรรค์ของใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นและสิ่งนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของมนุษย์

### 3.1.1 ความหมายของเกมออนไลน์

เป็นเกมคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งในธุรกิจ Edutainment ซึ่งผสมผสานศาสตร์ของการเรียนรู้และความบันเทิงเข้าด้วยกันแต่ยังคงไว้ซึ่งจุดประสงค์ใหญ่คือ เพื่อการเรียนรู้ของผู้เล่น ผู้ผลิตจะออกแบบและพัฒนาให้เกมสามารถเล่นผ่านระบบ Internet และให้บริการแก่ผู้เล่น โดยทำการติดตั้งเกมไว้ที่ Server ของผู้ผลิต หรือ Game Publisher ผู้เล่นมักจะจ่ายค่าธรรมเนียมรายเดือนในการเล่นและเชื่อมต่อ Internet Account ของผู้เล่นเข้ากับ Server เพื่อเล่นเกมดังกล่าว

เกมออนไลน์เป็นเกมที่มีจุดเด่นในการนำการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้เกิดการพบปะ พูดคุย ทำความรู้จักกันจนกลายเป็นชุมชน ซึ่งผู้ให้บริการเกมออนไลน์จะใช้จุดเด่นนี้ เป็นช่องทางในการสื่อสาร ข่าวสาร หรือ กิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามจุดประสงค์ นอกจากนี้เกมออนไลน์ยังเป็นสังคมออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่อีกด้วย

### 3.1.2 ลักษณะและรายละเอียดของเกมออนไลน์

เกมออนไลน์เป็นรูปแบบล่าสุดของการนำเสนอเกมจากผู้พัฒนาไปสู่ผู้เล่น คุณสมบัติสำคัญที่ทำให้เกมออนไลน์แตกต่างไปจากเกมคอมพิวเตอร์ทั่วไปมีดังนี้ (ประไพพรรณ ศุภระสร: 2551)

### 1) ทำชุดเดียวขายได้ทั่วโลก

ธุรกิจเกมออนไลน์คือ การ “ขายสิทธิ์” ผู้ที่สนใจเล่นจะต้องจ่ายค่าบริการเป็นค่าซื้อลิขสิทธิ์ในการเล่นก่อนจึงจะสามารถเข้าถึง (Access) ตัวเกมได้ เท่ากับว่าเนื้อหาของเกมไม่ได้ถูกซื้อขายหรือเปลี่ยนมือเจ้าของแต่อย่างใด ลักษณะคล้ายกับบริการขายข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ขณะเดียวกันในระหว่างที่เล่นเกมออนไลน์ผู้เล่นไม่สามารถครอบครองเนื้อหาของเกมนั้นได้เลย ถึงแม้จะพยายาม Save ไว้ในแผ่น Hard drive ก็ทำไม่ได้ เนื่องจากเนื้อหาของเกมถูกโปรแกรมไว้แล้วให้ทำงานจาก Server ต้นทางเท่านั้น ประโยชน์ที่เห็นได้ชัด คือ โอกาสที่เนื้อหาของเกมจะถูกนำไปก็อปมีน้อยมาก Source Code ของเกมจะได้รับการปกป้องเป็นอย่างดี โดยถูกเก็บไว้ใน Server ซึ่งมีระบบคุ้มกันการโจรกรรมข้อมูลแน่นหนา เมื่อธุรกิจเกมออนไลน์ไม่มีความจำเป็นต้องผลิตเป็น CD-Rom ต้นทุนจึงต่ำลง

### 2) เล่นผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้เล่นเกมออนไลน์สามารถเข้าถึงเนื้อหาของเกมได้ทางเดียว คือ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีสื่อให้เลือก 2 ช่องทาง คือ คอมพิวเตอร์ PC และเครื่องคอนโซล

### 3) สามารถเล่นได้หลายคนพร้อมกัน

การที่เกมออนไลน์เก็บเนื้อหาของเกมไว้ใน Server Farm และผู้เล่นเข้าถึงเกมได้โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกมออนไลน์สามารถรองรับผู้เล่นเกมเดียวกันในเวลาเดียวกันได้เป็นจำนวนมาก โดยที่ผู้เล่นเกมเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องอยู่ในพื้นที่เดียวกัน

### 4) พูดคุย สื่อสารกันได้ (Chat)

เกมออนไลน์มีโปรแกรมให้ผู้เล่นสามารถพูดคุย (Chat) ถึงกันได้ ลักษณะเหมือนการพูดคุยทั่วไปในอินเทอร์เน็ต ผู้เล่นตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป สามารถทักทายหรือถามตอบโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันสดๆ (Real time) Chat ช่วยเพิ่มความสุขให้กับเกม ผู้เล่นสามารถแนะนำตัว ทำความรู้จักและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ในบางกรณีอาจช่วยเหลือกันได้ เมื่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง ตกอยู่ในภาวะคับขันในเรื่อง เป็นคุณลักษณะพิเศษเฉพาะของเกมออนไลน์เท่านั้นที่ทำได้

### 5) เกิดสังคมขึ้นในเกม (Virtual Society)

เกมเปรียบเสมือน โลกๆ หนึ่ง ผู้พัฒนาเกมออนไลน์โดยทั่วไปจะสร้าง “ฉากใหญ่” ขึ้นหนึ่งฉาก โดยมีฉากย่อยๆ อีกหลายฉากประกอบกันเพื่อไม่ให้ผู้เล่นรู้สึกจำเจ เช่น เกมประเภท MMORPG (Massive Multi-player Online Role-Playing Game) นิยมสร้างฉากเป็นเมือง ในเมืองก็จะมีฉากย่อยๆ เป็น ร้านค้า ย่านการค้า พอออกไปนอกเมืองก็จะเป็นฉากในป่า ทะเลทราย



แม่น้ำ เป็นต้น ผู้เล่นจะรู้สึกสนุกไปกับการร่วมผจญภัยไปในโลกต่างๆร่วมกับผู้เล่นคนอื่นๆ ซึ่งก็สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้และสิ่งของซึ่งกันและกันได้ เกิดเป็นการติดต่อทางสังคมในเกมอย่างไม่มีพรมแดน ผู้เล่นจึงรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนโลก

#### 6) ชำระเงินผ่านออนไลน์

ธุรกิจเกมออนไลน์ไม่มีหน้าร้าน ผู้เล่นจึงไม่สามารถจ่ายเป็นเงินสดในรูปแบบการชำระเงินในแบบปกติได้ รูปแบบการชำระเงินที่นิยมใช้ คือ การจ่ายด้วยบัตรเครดิต หรือเดบิต บัตรเงินสดทรูมันนี่ และบัตรเติมเงินของค่ายเกมต่างๆ ซึ่งสามารถหาซื้อได้ตามร้านเกม ร้านขายหนังสือ หรือห้างสรรพสินค้าชั้นนำทั่วไป และเซเว่นอีเลฟเว่น

### 3.2 ความสำคัญของการออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

การออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ถือเป็นงานที่มีความสำคัญมากต่อวงการเกม เพราะต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญทั้งทางด้านเทคนิค การบริหารจัดการและการตลาดควบคู่กันไป เพื่อวางแผน บริหารออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้เล่นมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สูงสุด นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีเป้าหมายในการทำงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้ได้จำนวนผู้เล่นสูงสุด โดยต้องรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ควบคู่กันไป
2. รักษา ดูแล ผู้เล่นเกมให้ยังคงเล่นอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดกิจกรรมและการแข่งขัน

3. กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการอยากซื้อ โดยการจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูด

การออกแบบผลิตภัณฑ์จึงมีความสำคัญอย่างมากในยุคของสังคมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) และมีคุณค่าต่อการดำรงชีวิตของเรา ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และทัศนคติ ดังนี้ (แหล่งที่มา: <http://skm.nfe.go.th>)

#### 3.2.1 ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต

- 1) การวางแผนการทำงาน งานออกแบบจะช่วยให้การทำงานเป็นไปตาม ขั้นตอน อย่างเหมาะสม และประหยัดเวลา ดังนั้นอาจถือว่าการออกแบบ คือ การวางแผนการทำงานที่ดี

- 2) การนำเสนอผลงาน ผลงานออกแบบจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจตรงกันอย่างชัดเจน ดังนั้น ความสำคัญในด้านนี้ คือ เป็นสื่อความหมายเพื่อความเข้าใจระหว่างกัน

- 3) สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงาน งานบางประเภท อาจมีรายละเอียดมากมาย ซับซ้อน ผลงานออกแบบ จะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้พบเห็นมีความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ผลงานออกแบบ คือ ตัวแทนความคิดของผู้ออกแบบได้ทั้งหมด

4) แบบจะมีความสำคัญมาก ถ้าผู้ออกแบบกับผู้สร้างงานหรือผู้ผลิต เป็นคนละคนกัน เช่น สถาปนิกกับช่างก่อสร้าง นักออกแบบกับผู้ผลิตในโรงงาน หรือถ้าจะเปรียบเทียบแล้ว นักออกแบบก็เหมือนกับคนเขียนบทละครนั่นเอง

### 3.2.2 ความสำคัญต่อคุณค่าวิถีชีวิต

1) คุณค่าทางกาย คุณค่าของงานออกแบบที่มีผลทางด้านร่างกาย คือคุณค่าที่มีประโยชน์ใช้สอยในชีวิตประจำวัน โดยตรง เช่น ใถมีไว้สำหรับใถนา แก้วมีไว้สำหรับใส่น้ำ ยานพาหนะมีไว้สำหรับเดินทาง บ้านมีไว้สำหรับอยู่อาศัย เป็นต้น

2) คุณค่าทางอารมณ์ความรู้สึก คุณค่าของงานออกแบบที่มีผลทางอารมณ์ความรู้สึกเป็นคุณค่าที่เน้นความชื่นชอบ ฟังพอใจ สุขสบายใจ หรือ ความรู้สึกนึกคิดด้านอื่นๆ ไม่มีผลทางประโยชน์ใช้สอยโดยตรง เช่น งานออกแบบทางทัศนศิลป์ การออกแบบ ตกแต่ง โบราณ คุณค่าทางอารมณ์ความรู้สึกนี้ อาจจะเป็นการออกแบบ เคลือบแฝงในงานออกแบบ ที่มีประโยชน์ทางกายก็ได้ เช่น การออกแบบตกแต่งบ้าน ออกแบบตกแต่งสนามหญ้า ออกแบบตกแต่งร่างกาย เป็นต้น

3) คุณค่าทางทัศนคติ คุณค่าของงานออกแบบที่มีผลทางทัศนคติ เน้นการสร้างทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้พบเห็น เช่น อนุสาวรีย์สร้างทัศนคติให้รักชาติ กล้าหาญ หรือ ทำความดี งานจิตรกรรมหรือประติมากรรมบางรูปแบบ อาจจะได้แสดงความคิดเชิงอุดมคติ เพื่อเน้นการระลึกถึงทัศนคติที่ดีและถูกควรในสังคม เป็นต้น

### 3.3 ประเภทของผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

วรพจน์ พวงสุวรรณ (2541) ได้แบ่งประเภทของเกมไว้ 8 ประเภท ดังนี้

#### 1. เกมประเภท Action

เกมแอคชั่นทั้งหลายมักเป็นเกมที่อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตา และมือเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ต้องมีการแก้ปริศนาหรือการวางแผนอะไรให้มากนัก ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการเดินทางตะลุยและอาศัยปฏิกิริยาที่รวดเร็วเป็นหลัก ตัวอย่างประเภทเกมที่รู้จักกันเป็นอย่างดีในนามของเกมยิงมุมมองที่หนึ่ง ได้แก่ Quake, Unreal หรือแม้กระทั่งเกม Counter Strike

#### 2. เกมประเภท Strategy

เกมแนวนี้ต้องอาศัยความคิด และการวางแผนเป็นสำคัญ มันมักจะมีเวลาและทรัพยากรที่จำกัด ซึ่งหากคุณมีการจัดการไม่ดีพอ คุณจะต้องเข้าร่วมการต่อสู้ โดยที่ขาดความพร้อม และคุณจะพ่ายแพ้ในที่สุด เทคนิคในการจัดการบุคคลและทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับเกมประเภทนี้และผู้สร้างเกมก็มักจะปล่อยให้ทักษะการตัดสินใจ และการออกคำสั่งต่างๆ นั้น อยู่ในมือผู้เล่นเองเกมแนว Strategy นั้นมีทั้งแบบ Turn – base (ผลัดกันเล่น) ซึ่งจะมีตาเดินคนละครั้งคล้าย

กับการเล่นหมากรุก อย่างเช่นเล่นเกมตระกูล Heroes of Might and Magic หรือเกม Strategy แบบ Real – Time (เวลาจริง) ซึ่งผู้เล่นจะต้องพิจารณาถึงเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และต้องมีการตัดสินใจอย่างรวดเร็วด้วยว่าจะจัดการกับเหตุการณ์ไหนก่อน ตัวอย่างเกมแนวนี้ได้แก่ Star Craft หรือ Age of Empire

### 3. เกมประเภท Adventure

เกมแนวนี้จะดึงดูดผู้เล่นเข้าสู่สถานการณ์ที่ต้องผจญภัยสำรวจสถานที่และแก้ไขปริศนาต่างๆ ด้วย เกมเหล่านี้จะมีเรื่องราวที่ยืดยาว ซึ่งคุณในฐานะตัวละครเอกได้ถูกส่งไปทำภารกิจให้สำเร็จ โดยผ่านทาง การติดต่อสืบหาข้อมูลจากตัวละครอื่นๆ และการจัดการของช่องเก็บของ คุณอาจจะได้เห็นกลิ่นไอของเกมแอ็คชั่น อยู่บ้าง ตัวอย่างแนวนี้ได้แก่ Grim Fandango หรือ Myth

### 4. เกมประเภท Role – Playing Game (RPG)

เกมแนวนี้จะคล้ายกับเกมแนว Adventure อยู่บ้าง แต่จะอาศัยการเติบโตและพัฒนาของตัวละครมากกว่า (มักจะมีการพัฒนาค่าสถิติต่างๆ ของตัวละคร) มีการสนทนา และการวางแผนสู้รบมากกว่าการแก้ไขปริศนา จะมีปริศนาและคำขอร้องต่างๆ มากมาย ในบรรยากาศแห่งดินแดนจินตนาการ ซึ่งจะมีตัวละครแบบ NPC (ตัวละครที่ควบคุมโดยคอมพิวเตอร์) ให้คุณได้พบค้นหาร่องรอยต่างๆ ซึ่งการทำคำขอร้องย่อนั้น ก็ไม่ถือเป็นเรื่องแปลกอะไรสำหรับเกมแนวนี้ ตัวอย่างเช่น เกม RPG ก็คือ Diablo ของ Blizzad และเกม Final Fantasy ของ Squaresoft

### 5. เกมประเภท Sports

เกมแนวกีฬานั้น จะจำลองการเล่นต่างๆ ไม่ว่าจะเล่นเดี่ยวหรือเป็นทีม ความสมจริงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเกมนี้ รวมทั้งแอ็คชั่นที่รวดเร็ว และเทคนิคการวางแผนด้วย ตัวอย่างแนวกีฬาที่เป็นที่นิยมมากได้แก่เกมตระกูล NHL ต่างๆ หรือเกมมวยปล้ำอย่าง WWF: Warzone เกมกอล์ฟอย่าง PGA Championship Golf

### 6. เกมประเภท Simulations หรือ Sims

เกมแนว Sims จะเป็นการจำลองสถานการณ์จริงต่างๆ มาไว้ในเกม โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นมุมมองบุคคลที่หนึ่ง และเป็นการใช้เครื่องยนต์ต่างๆ ดังเช่น เครื่องบิน รถถัง เรือดำน้ำ ตัวอย่างเช่น Jane's Combat Simulation, WWII Flighters หรือ Armored Fist แต่จะมีเกมรุ่นใหม่ บางเกมที่จะจำลองสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน หรือการดำเนินชีวิตของเรา ซึ่งจะใช้มุมมองของ

บุคคลที่สาม เช่น เกม The Sims หรือเป็นการจำลองอาณาจักรสัตว์ เช่น Sim Earth หรือ Sim Safari เกมจำลองชีวิตในแนวพระเจ้า (God – Game) นั้น มักจะต้องการให้ผู้เล่นสร้างและจัดการอาณาจักรชุมชนต่างๆ รวมทั้งใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็น ประโยชน์ด้วย ตัวอย่างเช่น SimCity 3000 Populous หรือ Black & White

#### 7. เกมประเภท Puzzle Classic Games

เกมแนวนี้จะรวมไปถึงเกมเก่าๆ ที่หลายที่เล่นง่ายๆ อย่างเช่น เกมไฟ หมากล้อม หรือปริศนาอักษรไขว่ต่างๆ ปัจจุบันเกม Classic ยังได้รวมถึงเกม Arcade เก่าๆ เช่น Tetris, Minesweeper ซึ่งไม่ต้องมีเรื่องราวหรือคำอธิบายการเล่นใดๆ ให้มากเรื่องด้วยเกมแนวนี้ยุคใหม่ๆ ได้พัฒนาการขึ้นไปอย่างมากรู้จักในนามเกมเด่น เช่น Bust a Groove หรือ Parappa the Rapper ซึ่งจะเน้นเพลงประกอบการร้องและเต้น ซึ่งเป็นแนวใหม่ใหม่ของเกมในอนาคต อีกด้วย

#### 8. เกมประเภท Mixes Games

เกมอีกประเภทหนึ่งที่ยังไม่ถูกกล่าวถึง ซึ่งด้วยรูปแบบการเล่นและเรื่องราวของเกมนั้นไม่สามารถแบ่งแยกได้ชัดเจนกว่าเป็นเกมประเภทใด บางเกมจะผสมผสานกันทั้ง Action และการวางแผน ซึ่งทำให้เกิดเกมแนวใหม่ๆ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวขึ้นมา เช่น เกมแนว Resident Evil ซึ่งจะหมายถึง การที่คุณต้องเผชิญหน้ากับพลังชั่วร้ายจากนรก โดยการมีเพียงปืนพกกับกระสุนจำกัดพร้อมๆ กันนั้น ก็ต้องรีบไปแก้ไขปริศนาต่างๆ มากมายเพื่อนผ่านเกมไปจนจบด้วยตัวอย่างได้แก่ เกมตระกูล Resident Evil และ Alone in the Dark ทั้งหมด หรือเกม Tomb Rider ด้วย

ซึ่งนอกจากนี้ยังมี เกมแนวแคชชวล (Casual) ซึ่งจะเป็นเกมที่เล่นได้ง่ายไม่ซับซ้อน แข่งขันภายใต้กติกาต่างๆ ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาหรือทักษะมากนัก ซึ่งอาจเป็นเกมกีฬา เกมเดิน เกมทำอาหารต่างๆ เป็นต้น เกมแบบนี้กำลังเป็นที่นิยมมากในหมู่วัยรุ่น เพราะสามารถเล่นได้ทุกเพศทุกวัย ตัวอย่างเกมประเภทนี้ เช่น ผลิตภัณฑ์เกมของบริษัท Goldensoft เกม BlackFire, SDGO, Zone 4, Drift City ที่ล้วนแล้วแต่เป็นเกมประเภท แคชชวล (Casual) ทั้งนี้

### 3.4 ผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ที่บริษัท Goldensoft เปิดให้บริการในปัจจุบัน

#### 3.4.1 Zone 4 Fighting Online Game (MMO-Casual)

Zone 4 Fighting Online Game (MMO Casual) คือสุดยอดเกมต่อสู้ออนไลน์กับการผสมผสานศิลปะการต่อสู้หลากหลายแขนงที่จำลองมาจากของจริง เช่น เทควันโด ยูโด มวยไทย มวยสากล สับกิโด ซูโม่ ฯลฯ และยังได้รับรางวัลสุดยอดเกมต่อสู้ออนไลน์ถึง 2 ปีซ้อน ในปี 2011 - 2012 หมวดเกม Fighting Online Game (Best Fighting Game of the Year Awards) จัดขึ้นในงาน Thailand Game Show ประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างของผู้เล่นเกมแนวนั้น คือ กลุ่มวัยรุ่นทุกเพศทุกวัย ช่วงอายุ 13 – 18 ปี เนื่องจากเกมประเภทนี้เป็นเกมแนวต่อสู้และมีระบบการเล่นที่เข้าใจง่าย จึงเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่วัยเด็กไปจนถึงวัยรุ่น ข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการบริหารออกแบบผลิตภัณฑ์เกมนี้ คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศิลปะการต่อสู้ทุกแขนง รูปแบบ ท่าทาง ของฮีโร่ต่างๆ ในภาพยนตร์ หรือ Anime รวมไปถึงเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายชุด Costume ต่างๆ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลผลิตภัณฑ์นี้ จะต้องมีการประสพการณ์และความชื่นชอบส่วนตัวในเกมแนวต่อสู้หลากหลายรูปแบบ

รูปแบบของผลิตภัณฑ์: Zone 4 Fighting Online Game

เกม: Zone 4

ผู้ให้บริการ: บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ไทยแลนด์) จำกัด

ประเภท: CASUAL

เว็บไซต์: [www.zone4.in.th](http://www.zone4.in.th)

#### 3.4.2 SD Gundam Capsule Fighter Online (Action TPS Casual)

SD Gundam Capsule Fighter (Casual) คือ สดขยดเกมแนว Action Shooting Online ที่มีหัวใจสำคัญหลักของเกม คือ Mobile Suit Gundam ถอดแบบจากการ์ตูนดั่งระดับโลกมา ให้ผู้เล่นได้สัมผัสกับประสบการณ์บังคับหุ่นเสมือนจริง และเนื้อหาจากเรื่องทั้งหมดมาจาก Anime ยอดฮิตของญี่ปุ่น Gundam Series

กลุ่มตัวอย่างของผู้เล่นเกมแนวนั้น คือ กลุ่มผู้เล่นทุกเพศ ทุกวัย ที่มีความชื่นชอบใน Anime (Gundam Series) หุ่นยนต์กันดั้ม และ ฟิกเกอร์หุ่นยนต์ ข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการบริหารออกแบบผลิตภัณฑ์นี้ คือ ข้อมูลของ Mobile Suit Gundam ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเนื้อเรื่องของ Anime รวมไปถึงข้อมูลของหุ่นและสกลพิเศษนั้นๆด้วย ผู้ที่ดูแลผลิตภัณฑ์นี้จะต้องเป็นคนที่มีใจรักใน Anime และหุ่นยนต์กันดั้มถึงจะบริหารและออกแบบผลิตภัณฑ์ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบของผลิตภัณฑ์: SD Gundam Capsule Fighter

เกม: SD Gundam Capsule Fighter

ผู้ให้บริการ: บริษัท โกลเด้น ซอฟท์ 2006 (ไทยแลนด์) จำกัด

ประเภท: (Action TPS Casual)

เว็บไซต์: [www.sdgo.in.th](http://www.sdgo.in.th)



### 3.4.3 *Blackfire (Unreal 3.5 TPS Casual)*

Blackfire คือ สุดยอดเกมแนว Third Person Shooting (มุมมองบุคคลที่สาม) เหนือกว่าด้วยเทคโนโลยีการออกแบบเกมด้วยระบบ Unreal Engine เวอร์ชัน 3.5 ตัวใหม่ล่าสุด ซึ่งนับว่าเป็นเกมออนไลน์เกมแรกของโลกที่ได้นำระบบนี้มาใช้งาน โดยได้ทีมผู้พัฒนาศึกษาใหญ่ นั่นคือ Yingpei Game ผู้ที่อยู่เบื้องหลังในการพัฒนาเกมฟอร์มยักษ์อาทิเช่น Gears of War, Mass Effect และเกมอื่นๆ อีกมากมาย Black Fire จะทำให้ผู้เล่นได้สัมผัสกับเกมออนไลน์ชุดดีเกรด AAA ซึ่งมีรายละเอียดเทียบเท่ากับจาก Special Effect ภายในหนัง Hollywood เลยกี่ว่าได้

กลุ่มตัวอย่างของผู้เล่นเกมนี้ คือ กลุ่มผู้เล่นวัยรุ่นตอนปลายไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ ทุกเพศทุกวัย เนื่องจากตัวเกมได้ถูกออกแบบมาด้วยสเปกของคอมพิวเตอร์และการเล่นในระดับที่สูง ระบบการเล่นค่อนข้างยากจึงต้องเจาะกลุ่มเป้าหมายไปที่วัยผู้ใหญ่เป็นหลัก ข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารออกแบบผลิตภัณฑ์นี้ คือ ข้อมูลของอาวุธทุกรูปแบบ เช่น ประเภทของอาวุธปืน อุปกรณ์การแต่ง ระเบิด เป็นต้น ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลผลิตภัณฑ์นี้ ต้องมีประสบการณ์และความชื่นชอบเกมแนว Shooting เป็นอย่างดี

รูปแบบของผลิตภัณฑ์: Black Fire

เกม: Black Fire

ผู้ให้บริการ: บริษัท โกลเด้น ซอฟท์ 2006 (ไทยแลนด์) จำกัด

ประเภท: (Unreal 3.5 TPS Casual)

เว็บไซต์: [www.blackfire.in.th](http://www.blackfire.in.th)

### 3.4.4 *Drift City Online (Racing MMORPG)*

Drift City Online คือ เกมแนวแข่งรถออนไลน์สุดมันส์ ที่มีภาพกราฟิกเสมือนจริงเหมือนหลุดออกมาในโลกของการแข่งรถ สนุกสนานเพลิดเพลินไปกับระบบใหม่ๆ ที่เจ๋งกว่าเดิม!! ไม่ว่าจะเป็นการเก็บ Level ภารกิจ Quest หลากหลาย Raid Boss บู๊ทำทายบอสใหญ่ ประจำโหมด Competition การแข่งขันสุดมันส์ และ Extreme Racing ผู้เล่นที่ชื่นชอบในความเร็วแรงซึ่งระดับเอ็กซ์ตรีม ไม่ควรพลาด!!

กลุ่มตัวอย่างของผู้เล่นเกมนี้ คือ กลุ่มทุกเพศทุกวัยที่มีความชื่นชอบในเกมแนวแข่งรถและการแต่งรถประชันความเร็ว โดยส่วนมากจะเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายเพศชายเป็นหลัก เนื่องจากเกมนี้จุดเด่นจะอยู่ที่การแต่งรถ แต่งล้อแม็กซ์ เพื่อเพิ่มความเร็ว ความเท่ในการแข่งขัน ข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารออกแบบผลิตภัณฑ์นี้ คือ ข้อมูลของประเภทรถยนต์ รวมไปถึงชุดแต่งรถและล้อแม็กซ์ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลผลิตภัณฑ์นี้ จะต้องชื่นชอบในการแต่งรถและมีความรู้ในเรื่องรถและชุดแต่งพอสมควรและต้องมีประสบการณ์ในการเล่นเกมนานนี้



รูปแบบของผลิตภัณฑ์: Drift City Online (Racing MMORPG)

เกม: Drift City Online

ผู้ให้บริการ: บริษัท โกลเด้น ซอฟท์ 2006 (ไทยแลนด์) จำกัด

ประเภท: Racing, MMORPG

เว็บไซต์: www.driftcity.in.th

#### 4. นักออกแบบเกมออนไลน์ของบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

##### 4.1 บทบาทหน้าที่

การปฏิบัติงานในตำแหน่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ (Game Product Designers) ซึ่งมีหน้าที่หลักคือการนำเข้าและบริหารจัดการผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศมาดำเนินการประยุกต์ออกแบบ (Localization) ให้เหมาะสมกับประเทศไทยและกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ตลอดจนวางโครงสร้างการดำเนินงานระยะยาวเพื่อให้ตัวผลิตภัณฑ์สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

สามารถจำแนกบทบาทหน้าที่หลักๆ ได้ดังนี้

1. วางโครงสร้างและบริหารผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท
2. ประสานงานกับทีมพัฒนาต่างชาติตลอดระยะเวลาดำเนินงาน ประกอบด้วย ทีมจากประเทศเกาหลี ประเทศจีน และประเทศสหรัฐอเมริกา
3. วิเคราะห์รายงานการขายรายวันเพื่อใช้ในการปรับปรุงและตัดแปลงตัวผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มเป้าหมาย
4. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดจากการจัดโปรโมชันที่เหมาะสมกับตัวผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดกระแสแรงลบน้อยที่สุดและเกิดรายได้สูงสุด
5. จัดการประสานงานกับทีมอื่นๆภายในองค์กร โดยจัดแบ่งและกระจายหน้าที่ให้ตามแต่ละสายงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้งานที่รวดเร็วและมีคุณภาพ พร้อมทั้งตอบโต้กับผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้มากที่สุด

## 4.2 กระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของบริษัท Goldensoft 2006<sup>th</sup> จำกัด ก่อนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ถูกจำแนกออกเป็น 6 ขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

### 1. การคัดสรรเกมออนไลน์

ในการให้บริการเกมออนไลน์นั้น ผู้ให้บริการจะต้องหาเกมออนไลน์ที่เป็นเกมชั้นนำ เป็นที่รู้จักในหมู่นักเล่นเกม และประสบความสำเร็จในตลาดเกมต่างประเทศ ซึ่งเกมออนไลน์ที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ได้คัดเลือกเข้ามานั้น โดยส่วนมากจะเป็นเกมแนว Casual ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย ซึ่งจะเน้นเกมที่มีระบบการเล่นง่าย ภาพกราฟิกน่ารัก สดใส นอกจากนี้ยังต้องเลือกเกมที่เข้ากับเทรนด์หรือแนวโน้มของตลาดเกมของประเทศไทยอีกด้วย

### 2. การเจรจาและทำสัญญาซื้อสิทธิ์ในการให้บริการเกมออนไลน์

ในการให้บริการเกมออนไลน์ บริษัทซื้อลิขสิทธิ์เกมมาจากเจ้าของลิขสิทธิ์ซึ่งเป็นผู้พัฒนา หรือบริษัทที่จัดจำหน่ายเกมออนไลน์ในต่างประเทศ เพื่อให้บริการแต่เพียงรายเดียวในพื้นที่ที่กำหนด โดยสัญญาส่วนใหญ่มีอายุสัญญา 2 – 4 ปี นับจากเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ และมีสิทธิ์ต่อสัญญาได้ในราคาและเงื่อนไขเดิม ทั้งนี้ ผู้พัฒนา / ผู้จัดจำหน่ายเกม สามารถยกเลิกสัญญาได้หากบริษัททำผิดสัญญา และ/หรือมีปัญหาการเงิน และ/หรืออยู่ในสถานะล้มละลาย และ/หรือ ไม่สามารถเปิดให้บริการเกมในระยะเวลาที่กำหนด โดยค่าลิขสิทธิ์เกมออนไลน์สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ดังนี้

2.1 ค่าลิขสิทธิ์ขั้นต้น (Initial Fee) โดยจะชำระเป็นจำนวนคงที่ ณ วันที่ลงนามในสัญญา หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.2 ค่าลิขสิทธิ์รายเดือน (Monthly Fee) โดยจะชำระเป็นจำนวนแปรผันตามกำไรขั้นต้นจากการให้บริการเกมนั้นๆ ในแต่ละเดือน โดยบางสัญญามีการกำหนดจำนวนค่าลิขสิทธิ์รายเดือนขั้นต่ำ ที่ต้องจ่ายในระยะเวลาที่กำหนด

2.3 ค่าลิขสิทธิ์รายปี (Annual Fee) โดยจะชำระเป็นจำนวนแปรผันตามกำไรขั้นต้นจากการให้บริการเกมในแต่ละปี นอกเหนือจากค่าลิขสิทธิ์รายเดือน

2.4 ค่าผลสำเร็จของงาน (Success Fee) โดยจะชำระเมื่อสร้างรายได้จากการให้บริการเกมนั้นๆถึงจำนวนที่กำหนด

ซึ่งประเภทของค่าลิขสิทธิ์ รวมทั้งจำนวนและกำหนดเวลาการชำระค่าลิขสิทธิ์ของเกมออนไลน์แต่ละเกมนั้น ขึ้นอยู่กับการต่อรองระหว่างบริษัทผู้ให้บริการกับผู้พัฒนาหรือผู้จัดจำหน่ายเกม

### 3. วางแผนการบริหารและเตรียมระบบการให้บริการเกมออนไลน์

หลังจากซื้อลิขสิทธิ์การให้บริการแล้ว นักออกแบบผลิตภัณฑ์จะต้องวางแผนการบริหารและจัดเตรียมระบบการให้บริการเพื่อทำการเปิดให้บริการจริงในประเทศไทย โดยระบบให้บริการเกมออนไลน์ประกอบด้วย

#### 3.1 อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

บริษัทต้องจัดเตรียมระบบ Server และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยผู้พัฒนาเกมออนไลน์ ซึ่งจำนวนเครื่อง Server ที่จะใช้รองรับการให้บริการเกมจะประมาณการจากการคาดการณ์ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ จากนั้นผู้พัฒนาเกมจึงเข้ามาติดตั้งโปรแกรมออนไลน์เพื่อเปิดให้บริการต่อไป

#### 3.2 Client Program

ทีม MIS จะดำเนินการตัดแปลงและปรับปรุง Client Program ซึ่งใช้ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เล่นเกมก่อนการเล่นเกมในครั้งแรก รวมทั้งแปลเนื้อหาทั้งหมดภายในเกมเป็นภาษาไทย

#### 3.3 การจัดทำเว็บไซต์

นักออกแบบผลิตภัณฑ์และทีม Web Graphic ต้องร่วมมือกันออกแบบและจัดทำเว็บไซต์สำหรับเกมออนไลน์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้เล่นเกม เกี่ยวกับวิธีการเล่น การชำระเงิน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ อีกทั้งยังเป็นสื่อโฆษณาหลักของทางผลิตภัณฑ์อีกด้วย

#### 3.4 ระบบจัดการการให้บริการ

ทีม MIS จะต้องจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการทำงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพื่อควบคุมการให้บริการเกมในฐานะ “Game Master” คอยดูแลอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาต่างๆภายในเกมให้แก่ผู้เล่น

#### 3.5 วางโครงสร้างและบริหารผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

นักออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องวางแผนการบริหารผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการคิดและออกแบบระบบต่างๆ ภายในเกม วิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาด จัดโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับตัวผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

#### 4. การกระจาย Client Program และประชาสัมพันธ์

นักออกแบบผลิตภัณฑ์จะต้องวางแผนการประชาสัมพันธ์เปิดตัวเกม พร้อมกับ แจกแผ่นเกม Client Program ให้ถึงมือผู้เล่นเกมอย่างทั่วถึง ขั้นตอนนี้จึงเป็นส่วนที่สำคัญมาก ทั้งจากการให้ดาวน์โหลดฟรีจากเว็บไซต์เกม การแจกเป็นของแถมฟรีพร้อมไปกับนิตยสารเกมออนไลน์ต่างๆ ในประเทศไทย และการขายเป็นชุดควบคู่ไปกับหนังสือคู่มือสรุปการเล่นเกมนอกจากนี้ยังมีการจัดส่งไปให้สมาชิกร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ GPC ที่ได้สมัครสมาชิกกับทางบริษัทอีกด้วย

ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์ได้วางแผนการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไว้ดังนี้

4.1 ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Social Network เช่น Facebook, Line โดยการโปรโมทหน้า FB ของกลุ่มผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ให้เผยแพร่โฆษณาข่าวอย่างต่อเนื่องในโลก Social Network ซึ่งอัตราการจ่ายเงินค่าโฆษณาขึ้นอยู่กับ จำนวนวัน และยอด Like การรันตีใน FB ที่เราเลือกประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร วารสาร ของเกมออนไลน์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

4.2 ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามเว็บไซต์เกมออนไลน์และเว็บขอดฮิตต่างๆ ของกลุ่มวัยรุ่น เช่น Sanook, Kapook, Mthai, Dek-D เป็นต้น

4.3 ประชาสัมพันธ์ผ่านทางผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยติดสติ๊กเกอร์ไว้ที่ผลิตภัณฑ์หรือแจกไอเทมในเกมร่วมกับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มค้า เช่น เครื่องดื่ม Red Bull, Sponsor, 3BB, Neolution เป็นต้น

4.4 ประชาสัมพันธ์จัดการแข่งขัน ตะลุยร้านเน็ตทั่วประเทศไทย เพื่อโปรโมทผลิตภัณฑ์ของบริษัท เช่นงาน Goldensoft On Tour ปี 2008 – 2013, การประกวด Ray Idol ปี 2008 – 2010, Raycity Thailand Grand Prix 2008 – 2013, Bangkok International Game Festival 2009 – 2013, Goldensoft Festival 2012 – 2013 และ Goldensoft Extreme Party 2013 เป็นต้น

#### 5. การเปิดให้บริการเกมออนไลน์

เมื่อจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เรียบร้อยแล้ว บริษัทจะเปิดให้บริการเกมออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ

5.1 ช่วงทดสอบภายในเกม (Internal Test) ทีมนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์และพนักงานแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องจะทดลองเล่นเกมออนไลน์จากเซิร์ฟเวอร์เครื่องแม่ข่ายเพื่อทดสอบหาข้อบกพร่องของการให้บริการเกมและส่งให้ผู้พัฒนาทำการปรับปรุงแก้ไข

5.2 ช่วงทดสอบการให้บริการเกมแบบปิด (Closed Beta) ซึ่งเปิดให้บริการแก่ผู้เล่นภายนอกที่ได้ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์เกม แต่มีการจำกัดจำนวนผู้เล่น เพื่อทดสอบระบบเกมหาข้อบกพร่องรอบสุดท้ายก่อนจะเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

5.3 ช่วงเปิดให้บริการเกมอย่างเต็มรูปแบบพร้อมระบบการให้บริการเชิงพาณิชย์ (Open Beta & Commercial) หลังจากทดสอบการให้บริการแล้วบริษัทจะเปิดให้บริการแก่ผู้เล่นทั่วไป โดยไม่จำกัดจำนวนผู้เล่น พร้อมกับจัดกิจกรรมและวางแผนการอัปเดต Patch ของผลิตภัณฑ์เกม

#### 4.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

ปัจจุบันบริษัท Goldensoft 2006 th (จำกัด) ตั้งอยู่ เลขที่ 459 ถนนบอนด์สตรีท ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11000 เบอร์โทรศัพท์ 02-8362555 ต่อ 1

ชื่อบริษัท: บริษัท โกลด์ซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

ก่อตั้ง: 29 มิถุนายน 2006

ผู้บริหาร: คุณ โสภณ มังกรทองสกุล, CEO

เกมที่ให้บริการ: Online Games

ประวัติการเปิดเกมออนไลน์ ภายใต้ชื่อบริษัท มีดังนี้

Raycity Online (EA Seoul Studio (J2M), Korea) เปิดให้บริการในปี 2008

\*2009-2011 Most Popular MMORPG Online Game Awards

\*2010 Best Racing Game & Best Online Game of the Year Awards

Zone4 Online (Infovine, Korea) เปิดให้บริการในปี 2009

\*2011 Best Fighting Game of the Year Awards

SD Gundam Capsule Fighter Online (Softmax, Korea) เปิดให้บริการในปี 2010

\*2012 Best Online Game Awards

Prius Online (CJ Internet) เปิดให้บริการในปี 2010

Bumpy Crash Online (Joymax) เปิดให้บริการในปี 2010

Lime Odyssey (Cykan Entertainment) เปิดให้บริการในปี 2011

WarFlow (Sgame) เปิดให้บริการในปี 2011

Weapon of God (9You) เปิดให้บริการในปี 2011

Black Fire (Yingpei Game) เปิดให้บริการในปี 2012

I Love Coffee (Pati Studio) เปิดให้บริการในปี 2012

Dota 2 (Valve) เปิดให้บริการในปี 2012

Counter Strike Global Offensive (Valve) เปิดให้บริการในปี 2012

FEVERMIX (AGS) เปิดให้บริการในปี 2013

War Rock (Dream Execution) เปิดให้บริการในปี 2013

Drift City (Npluto) เปิดให้บริการในปี 2014

Devil's third Online (Valhalla Game Studios) เปิดให้บริการในปี 2015



ภาพที่ 2.1 แสดง Logo Game ที่เปิดให้บริการ โดยบริษัท โกลด์เอ็นซอพท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

#### พันธกิจขององค์กร

บริษัท โกลด์เอ็นซอพท์ 2006 (ไทยแลนด์) เน้นการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และคัดสรรแต่พนักงานที่มีคุณภาพ ให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่เป็นเลิศ พร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยความมุ่งมั่นตามพันธกิจดังต่อไปนี้

1. คัดเลือกเกมคุณภาพ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทีมผู้พัฒนาเกมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เล่น และสร้างสรรค์การบริการที่ดีที่สุด ก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในประเทศไทย



2. พัฒนาทีมบริการที่พร้อมช่วยเหลือและแก้ไขทุกปัญหาของผู้เล่นด้วย “หัวใจบริการ”

3. สร้างและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้เล่น ดูแลอย่างใกล้ชิดเปรียบเสมือนเป็น “ครอบครัวเดียวกัน”

วิสัยทัศน์ขององค์กร

บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจเปิดให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทย เรามุ่งมั่นที่จะบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และให้การสนับสนุนกับกลุ่มนักเล่นเกมออนไลน์ทุกเพศ ทุกวัย ในประเทศไทย

ซึ่งบริษัทฯ พร้อมจะให้บริการตามนโยบาย BEST 3 ซึ่งประกอบด้วย

- Best Content คัดเลือกเกมที่ดี เพื่อผู้เล่นทุกเพศ ทุกวัย
- Best Service การบริการที่ดีเยี่ยม ดูแลลูกค้า พร้อมแก้ไขปัญหา
- Best Relationship ส่งเสริมหลังการขาย เน้นการจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้เล่นได้สนุกสนานนอกเหนือจากการเล่นเกม

สถานนอกเหนือจากการเล่นเกม



ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังแสดงวิสัยทัศน์ขององค์กร

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการใช้สารสนเทศ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และประเด็นการวิจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ การแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และปัญหาในการใช้สารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ ส่วนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์โดยเฉพาะนั้นแทบจะไม่มี จึงต้องอาศัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศในแขนงวิชาอื่นๆ พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

### 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

สุจิตรา ไร่ไหวพริบ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเทคโนโลยีและเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทที่มีสถานภาพต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสารสนเทศในองค์กรทุกวัน โดยเข้ามาใช้ระหว่างเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด และใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีในแต่ละครั้ง ในด้านสภาพการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งานกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป กลุ่มเว็บเพจบริการประกาศแจ้งข้อความและปัญหาต่างๆ กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงานและกลุ่มเว็บเพจบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงานตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน การเรียนรู้เพิ่มเติมและเสริมความรู้เดิมมากที่สุด ปัญหาในการใช้เครือข่ายโดยรวม ได้แก่ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า สารสนเทศไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้และไม่มีการกำหนดระยะเวลาการลงประกาศ

สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541, น.4) ความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรและการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรและการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลแตกต่างกัน ศึกษาความพึงพอใจในด้านคุณภาพของสารสนเทศและความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศตลอดจนปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรในทุกๆด้านอย่างมาก โดยเฉพาะสารสนเทศด้านเศรษฐกิจมากที่สุด การใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลใช้มากที่สุดลักษณะความแตกต่างเฉพาะบุคคลไม่มีผลทำให้ความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรแตกต่างกัน ผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของสารสนเทศและความสะดวก

ในการเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ที่พบมากที่สุด คือ การไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่สรุปได้ คือ สื่อต่างๆ ควรนำเสนอสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีคุณภาพ และการนำเสนอสารสนเทศควรเป็นสารสนเทศในเชิงลึกให้มากขึ้น ส่วนหน่วยงานสารสนเทศควรจัดให้มีการบริการที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพสูง

วิภาวรรณ กุรุรัตนชัยกุล (2539, น.3-4) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาสารสนเทศ อายุของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสนองความต้องการส่วนตัว เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่นและเพื่อการวิจัยอยู่ในระดับมาก ประการสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ วิศวกรและช่างเทคนิคยังมีความต้องการเนื้อหาสารสนเทศด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมมากที่สุด และด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ในระดับมาก มีความต้องการวิทยานิพนธ์น้อย รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด คือ คู่มือการปฏิบัติงาน ทางด้านภาษาสารสนเทศที่มีความต้องการมากที่สุดคือ ภาษาไทย มีความต้องการสารสนเทศที่ใหม่ล่าสุดมากที่สุดและความต้องการของแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ การสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน / ผู้เชี่ยวชาญจากแหล่งข้อมูลส่วนตัว จากร้านหนังสือ ในระดับมาก

วาสนา นพคุณ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 354 คน จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้มากที่สุดคือ การสนทนาขอคำปรึกษาแนะนำแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้าและการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง สำหรับความต้องการสารสนเทศนั้น พบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก ด้านภาวะแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ช่องทางการจำหน่ายสินค้า ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจ จำนวนคู่แข่ง การเข้าออกของคู่แข่ง สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาใช้ในกิจการ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาในด้านสารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ และเสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

วรพร ฉิมพลีศิริ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงาน พบว่าพนักงานทุกสังกัด ทั้งสำนักงานใหญ่ สาขา และทีมขาย มีความต้องการและการใช้สารสนเทศ เพื่อค้นหาหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสำรวจข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก

2. แหล่งสารสนเทศ พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศ จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการ จากห้องสมุด ศูนย์วิจัยกสิกรไทย และศูนย์การเรียนรู้ในระดับน้อย ส่วนใหญ่จะเลือกใช้จากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และใช้ฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดตามสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจ และใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล ด้วยการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากการสังเกต / ทดลองปฏิบัติ / ใช้ประสบการณ์ของตนเอง สอบถามผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญงาน อยู่ในระดับมาก

3. ประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือคู่มือการใช้งานระบบ และฐานข้อมูลของธนาคาร เป็นต้น

4. ลักษณะของสารสนเทศตามความต้องการของพนักงาน โดยรวม พบว่าพนักงานมีความต้องการใช้อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความต้องการใช้ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ควรมีความถูกต้อง มีการปรับปรุงแก้ไขสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อความทันสมัยของสารสนเทศ และควรมีรายละเอียดที่ครบถ้วน ด้านรูปแบบ ด้านแหล่งสารสนเทศและด้านวิธีการเข้าถึง พบว่า พนักงานต้องการให้จัดทำสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการสืบค้น ให้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลระบบ Online ระหว่างหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเผยแพร่ในระบบ Online เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา

5. พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ยังขาดหน่วยงาน ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมสารสนเทศ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศ แต่ครั้งจจากแต่ละหน่วยงาน สำหรับด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงมีการจัดทำสารสนเทศหลายรูปแบบทำให้ยากต่อการเรียกใช้ และการที่องค์กร / หน่วยงาน / ทีมงานจัดเตรียมให้ พบว่า ในการสืบค้นแต่ละครั้งใช้เวลามาก เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน ประกอบกับพนักงานไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ จึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

วิไลรัตน์ เต็งวัฒนโชติ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ในด้านวัตถุประสงค์เนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุของสารนิเทศและแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศของบุคลากร ด้านการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางให้ห้องสมุด ของหน่วยงานที่ให้บริการแก่บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำสามารถจัดหาทรัพยากรสารนิเทศให้สอดคล้องกับการใช้ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิทยาศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม / นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 152 คน จากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 แห่ง และได้รับแบบสอบถามคืนมา 139 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.44 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำส่วนใหญ่ใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพน้ำ สารนิเทศที่ใช้เป็นวัสดุตีพิมพ์ที่พิมพ์เผยแพร่ภายใน 1-3 ปี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี โดยมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่วนแหล่งสารนิเทศที่ใช้เป็นแหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงาน / สถาบันและแหล่งทรัพยากรสารนิเทศส่วนตัวในด้านปัญหาการใช้สารนิเทศพบว่า ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ และผู้ใช้สารนิเทศ

ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัท ไทยชูซูกิมอเตอร์ จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร และ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารทุกฝ่ายมีการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง และมีวัตถุประสงค์ในการใช้ เพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ ด้านการขายและการตลาด และด้านการผลิต โดย



ฝ่ายโรงงานใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านการผลิตมากที่สุด ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ส่วนฝ่ายขายและการตลาดใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านเดียวกับฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล แหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารทุกฝ่ายและทุกระดับใช้มากที่สุดคือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร รองลงมาคือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นระบบสารสนเทศในแผนกต่างๆ และแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา รูปแบบสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ใช้คือการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเองและมีการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตจากกูเกิลและเว็บของกลุ่มชุมชน ส่วนในเรื่องของปัญหาการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบคือ เรื่องการจำกัดสิทธิ์หรือไม่อนุญาต สารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย เนื้อหาไม่สนองความต้องการ รูปแบบสื่อ บันทึกข้อมูลมีข้อจำกัดการอ่านข้อมูล และบางรูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยาก ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศมีน้อยไม่เพียงพอ

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของเลขานุการ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้ และปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ ในเรื่องของการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งานมีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน จุดเริ่มต้นของสารสนเทศที่ใช้มาจากผู้บังคับบัญชาและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสื่อสารและแทนที่การสื่อสารด้วยกระดาษในระดับที่เพิ่มขึ้น ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ความล่าช้าและความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีจำกัด สารสนเทศที่ขาดความแม่นยำ และขาดความทันสมัย และสารสนเทศท่วมท้น

วัลลภา ปัญญาวงศ์ (2538, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา ในด้านเนื้อหา รูปแบบ ภาษายุของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ รวมถึงปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษาใช้และต้องการเนื้อหาด้านความเป็นอยู่และประเพณีสูงสุด ใช้และต้องการรูปแบบวัสดุพิมพ์สูงสุด คือ หนังสือ/ตำรา ใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทวัตถุของจริงสูงสุดแต่ต้องการสูงสุด คือ แผ่นที่ภาษาของสารสนเทศที่ใช้และต้องการสูงสุดคือ ภาษาไทยอายุของสารสนเทศที่ใช้และต้องการสูงสุดคือ สารนิเทศที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป และใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลสูงสุด ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ



ประเภทต่างๆ ได้แก่ ห้องสมุด / ศูนย์สารนิเทศและสถาบัน พบว่านักวิจัยประสบปัญหาสูงสุด คือ สารนิเทศมีจำนวนน้อย ไม่ทราบรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศที่มีในห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศต่างๆ และไม่ทราบบริการและกิจกรรมของแหล่งสารนิเทศส่วนการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสื่อมวลชน พบว่า นักวิจัยประสบปัญหาสูงสุด คือ ไม่มีเวลาดูตามอย่างสม่ำเสมอ

อรุระมณี ธรรมสระ (2543, น.4) ศึกษาการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาบริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศและปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ระดับบริหารการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครและโรงงาน โอเลฟินส์ จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรอย่างมีระบบ จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ได้ทดสอบความเชื่อมั่นที่ 0.82 ของระดับความเชื่อมั่น 0.5 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคนมีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้งมากที่สุด สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวม 21 ประเภท มีผู้ใช้งานเกณฑ์ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านเกณฑ์ 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์ประเมินและมีผู้ใช้งานมากที่สุด คือ ระเบียบคำสั่ง ประกาศ รองลงมาคือ ข่าวเผยแพร่โดย npc ข่าวสารน่ารู้ ข่าวสารจากฝ่ายผู้จัดการ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนาม บุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลระเบียบคุณภาพ ข่าวห้องสมุด และอินเฮ้าส์ แอปพลิเคชัน ตามลำดับ พนักงานเห็นว่าประโยชน์จากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพื่อการปฏิบัติงานและสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ ระเบียบคำสั่งประกาศ สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ แบบฟอร์มต่างๆ ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ข้อเสนอแนะของพนักงาน คือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้นและควรจัดแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

## 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Galliers, Merali, and Laura (1994, น.232-233) ศึกษาผู้ใช้ 2 กลุ่มในประเทศอังกฤษ ที่ใช้และไม่ใช้ระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม เห็นด้วยกับการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลภายนอก และการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ แนวความคิดในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านสารสนเทศให้กลายมาเป็นที่นิยมในปี 1990 และมีความเห็นว่าการร่วมมือกันทางด้านเทคโนโลยีการใช้มาตรฐานร่วมกันพร้อมกับการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ได้

Ikoja-Odongo, R and Ocholla, DN. (2004) ได้ศึกษาเรื่อง “Information Seeking Behavior of the Informal Sector Entrepreneurs: The Uganda Experience” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการที่ไม่เป็นทางการในประเทศยูกันดา วิจัยดำเนินการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากรที่อาศัยอยู่ใน 6 อำเภอ ของประเทศยูกันดา เป็นกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการจำนวน 602 คน ตัวแทนองค์กร จำนวน 23 คน และคัดเลือกตัวแทนระดับชาติ จำนวน 35 คน รวมทั้งคัดเลือกพนักงานจากสถานประกอบการ จำนวน 26 คน มาร่วมในการอภิปรายกลุ่มใช้เครื่องมือ 6 แบบ สรุปผลการวิจัยที่สำคัญที่เกี่ยวกับความต้องการและการใช้สารสนเทศ มีดังนี้ เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ เช่น กิจกรรมการฝึกอบรมและทักษะ การตลาดและเทคนิคการตลาด แหล่งวัตถุดิบราคาถูก การเงิน เครื่องมือและอุปกรณ์ การพัฒนาและการจัดการธุรกิจ ศูนย์สารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิต การลงทุน เป็นต้น วิธีการแสวงหาสารสนเทศที่ใช้คือใช้วิธีอย่างไม่เป็นทางการโดยมีการใช้ห้องสมุดค่อนข้างน้อย และเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่คือเรื่อง การตลาด วัตถุดิบ และเรื่องราคาสินค้า และการบริการในเรื่อง การพัฒนาทักษะ เพื่อการตัดสินใจ ปัญหาที่พบคือไม่มีแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน และมีค่าใช้จ่ายสูงในการที่จะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ประกอบการจำนวนมากไม่รู้ว่ามีความสะดวกในการใช้สารสนเทศไว้ให้ มีปัญหาในเรื่องไม่รู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศมีปัญหาในเรื่อง มีข้อจำกัดในการใช้ห้องสมุดประชาชน และศูนย์สารสนเทศ มีปัญหาในเรื่องระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโทรคมนาคมในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเพื่อทำให้มีการใช้สารสนเทศมากขึ้นคือ สนับสนุนให้มีทักษะในเรื่องการอ่านเพิ่มขึ้น จัดทำแฟ้มแจก จัดทำรายการวิทยุกระจายเสียงในช่วงเวลาที่เหมาะสม ปรับปรุงบทบาทของห้องสมุดประชาชนและเสนอให้รัฐบาลจัดทำศูนย์สารสนเทศสำหรับประชาชนขึ้น

Bigdeli, Z. (2007) วิจัยเรื่อง Iranian Engineers' Information Needs and Seeking Habits: An Agro-Industry Company Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรของบริษัท Khuzestan Sugar-Cane ในประเทศอิหร่าน วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้ ประชากรคือ จำนวนวิศวกร 250 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 158 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 63.2 สรุปผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ วิศวกรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกัน แรงจูงใจหรือวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญคือ เพื่อพัฒนาความรู้ และความชำนาญของตนเอง เพื่อสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ตนเองให้ทันสมัย แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดได้แก่ ตำรา หรือหนังสือที่เป็นภาษาท้องถิ่น ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านการเกษตร ทางด้านการบัญชี ทางด้านวิวะ ทางด้านเคมี และการจัดการ ปัญหาในการใช้สารสนเทศมีดังนี้คือ (1) ชั่วโมงการทำงานแต่ละวันมากไม่มีเวลาไปใช้สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล (2) ศูนย์ข้อมูลอยู่ห่างไกลจากสถานที่ทำงาน (3) ไม่มีเวลา (4) ห้องสมุดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในไม่เพียงพอ (5) ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ (6) ขาดทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ

ฟรานซิส (Francis 1998, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง (The Information Use Environment: A Descriptive Study of a Sub-Set of Agriculturists in the Developing Country of Trinidad and Tobago) เป็นการศึกษาวิจัยที่นำเอาแนวคิดของเทเลอร์เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในบริบทต่างๆมาประยุกต์ใช้ โดยศึกษากับเกษตรกรกลุ่มหนึ่งที่ประเทศตรินิแดดและโตเบโก ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา จุดมุ่งหมายของการศึกษาในครั้งนี้ก็เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของกลุ่มเกษตรกรที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์โดยตรงจากเกษตรกร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเกษตรกรจากองค์กรทางการเกษตร ขนาดใหญ่ 3 แห่ง ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การใช้สารสนเทศในบริบทของสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่าง ซึ่งปัญหาของกลุ่มเกษตรกรขึ้นอยู่กับบริบทของงานที่ทำโดยการใช้สารสนเทศของเกษตรกร เกี่ยวกับลักษณะหรือชนิดของสารสนเทศ รูปแบบ คุณลักษณะเฉพาะ และวิธีการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศ วิธีการใช้สารสนเทศ แหล่งที่ใช้ การไหลเวียนของสารสนเทศ ปัญหาคือการขาดแคลนสารสนเทศ หรือการได้รับสารสนเทศไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศนำไปใช้ปรับปรุงระบบสารสนเทศของเกษตรกร รวมทั้งใช้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สารสนเทศ สภาวะแวดล้อมต่างๆ ได้อีกด้วย

ลินลาร์ด (Lillard 2002, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Information Seeking in Context: An Exploratory Study of Information Use Online by eBay Entrepreneurs. ซึ่งเป็น การศึกษาถึงการใ้ระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ eBay กับผู้จัดการบริษัทต่างๆ เป็นระยะเวลา 4 เดือน เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีแนวคิดของการใช้สารสนเทศในบริบทต่างๆ ของเทอร์ พบว่าผู้ใ้จะเข้าถึง ระบบโดยนำเอาความรู้พื้นฐานที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เข้ากับ กฎเกณฑ์ที่ทางเว็บไซต์กำหนดไว้ ส่วน สารสนเทศที่ใ้จะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานการศึกษา การดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจ และ ประสบการณ์ของผู้ใ้เหล่านั้นๆ การศึกษานี้ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใ้ในระดับกว้าง ผู้ใ้ที่มีความรู้ที่ไม่เพียงพอทำให้เป็นอุปสรรคต่อ การเรียนรู้และการใช้สารสนเทศ ปัญหาหลักของ ประสบการณ์สารสนเทศจะสัมพันธ์กับการรับรู้ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมากกว่า ประสบการณ์ของการทำงานในสิ่งแวดล้อม ที่สัมผัสอยู่ ข้อมูลที่ได้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นเพียง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาตัวผู้ใ้เฉพาะในบริบทต่างๆ เท่านั้น ดังนั้นในโอกาส ต่อไปควรศึกษาถึงวิธีการค้นหาสารสนเทศ ของผู้ใ้เพิ่มอีกด้วย

บาร์นส์ (Barnes, 1996) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศในสภาพแวดล้อมของทีม ที่ดูแลจัดการด้วยตนเอง การวิจัยนี้ได้มีการตรวจสอบว่าทำอย่างไรทีมที่ดูแลจัดการด้วยตนเองจะ ได้รับข้อมูลที่พวกเขาต้องการให้บรรลุความสำเร็จในหน้าที่การงาน สองตัวแปรสำคัญหลักๆ ใน การศึกษานี้ ได้แก่ การเติบโตด้านการงานของทีมที่ดูแลจัดการด้วยตนเองและผลกระทบของระบบ ข้อมูลที่มีต่อการทำงานของทีม ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างระหว่างการใช้ข้อมูลในสภาพแวดล้อม ของกลุ่มที่ระดับการทำงานสูงกับกลุ่มที่ระดับการทำงานต่ำ ปัญหาที่พบคือ ข้อจำกัดของเวลา ที่มีน้อย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และขอเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. ขอบเขตการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะประชากร ได้แก่ พนักงานที่ดำรงตำแหน่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของ บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 25 คน ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานระดับบริหาร จำนวน 7 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 18 คน (รวมผู้วิจัย)

## 2. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานที่ดำรงตำแหน่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ แหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ประชากร แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. แหล่งข้อมูลประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ นิตยสารเกมออนไลน์ คอมพิวเตอร์เมอร์นิวส์ (Compgamer) Weekly Online เป็นต้น
2. แหล่งข้อมูลประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวสารของเกมออนไลน์ในประเทศไทย [www.game-ded.com](http://www.game-ded.com), [www.online-station.net](http://www.online-station.net) (ที่มีผู้เล่นคลิกเข้ามาอ่านข่าวสารเกมกว่า 2 ล้านครั้ง)
3. แหล่งข้อมูลประเภทสื่อ Social media ได้แก่ Web Fan Page (FB) ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์หรือกลุ่ม Fan site ที่มีความชื่นชอบในเกมของบริษัท Goldensoft
4. แหล่งข้อมูลประเภทฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลที่ถูกพัฒนาโดยบริษัท Goldensoft และฐานข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลบุคคล แนวคำถามสัมภาษณ์ และ ผู้วิจัย

**3.1 แบบบันทึกข้อมูลบุคคล (fact sheet)** เป็นแบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงาน

**3.2 แนวคำถามสัมภาษณ์** ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยวางแนวการสัมภาษณ์ กำหนดประเด็นคำถามที่ต้องการไว้ล่วงหน้า และใช้คำถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีข้อดีที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถรู้คำตอบในแง่ต่างๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือจากการคาดคะเนของผู้วิจัย เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเล่าเรื่องได้อย่างเต็มที่ตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และยึดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์



โดยกำหนดแนวคำถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา แนวทางบทสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อคำถามจำนวน 4 ตอนดังนี้

3.2.1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ

3.2.2 สภาพการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศที่ใช้

3.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

3.2.4 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศ

**3.3 ผู้วิจัย** ซึ่งนักวิชาการถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จริยาเสถบุตร (2535) มีความเห็นว่า “วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยมีบุคคลที่ทำการวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิสา ชูโต (2545, น.68) ที่กล่าวว่า “การทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ตัวผู้วิจัยมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนั้นในการเขียนโครงร่างวิจัย นักวิจัยจะต้องแสดงความสามารถให้ประจักษ์ในข้อเขียนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เห็นวิธีการคิด มุมมองของแนวคิดที่ลึกซึ้ง รอบคอบ การใช้ตรรกะและเหตุผล รวมทั้งความสามารถด้านการสื่อสาร”

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

การวางแผนจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มวางแผนในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้และปัญหาในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยมีเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่นิยมนำมาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยในเชิงมานุษยวิทยาซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้นผู้สัมภาษณ์จึงสามารถตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจเตรียมแนวคำถามกว้างๆ มาก่อนล่วงหน้า (สุภางค์ จันทวานิช 2546, น.76 - 77)

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าที่ใช้กันโดยทั่วไปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การสัมภาษณ์เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ ภายใต้กฎเกณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรวบรวมข้อมูล ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสนอธิบายขยายความหรือซักถามเพิ่มเติมติดต่อกันเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ได้ชัดเจน ผู้สัมภาษณ์สามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นในใจได้จากการสังเกตสีหน้าและท่าทางทั้งในขณะที่ตอบคำถามหรือนิ่งเงียบ (สุภางค์ จันทวานิช 2546: 74)

3. การวิจัยทางสังคมศาสตร์เป็นเรื่องของการเสาะแสวงหาความจริงทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ฉะนั้น การรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าไปสนทนาด้วยการสัมภาษณ์จึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด (สุภางค์ จันทวานิช 2546, น.102)

3.1 การเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์และการทดลองสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอร่างแนวคำถามสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.2 การดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์กับพนักงานที่ดำรงตำแหน่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ โดยใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า เริ่มต้นการสัมภาษณ์กับกลุ่มพนักงานระดับบริหาร จำนวน 7 คนก่อนและตามด้วยกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 18 คน (รวมผู้วิจัย) แบ่งตามผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

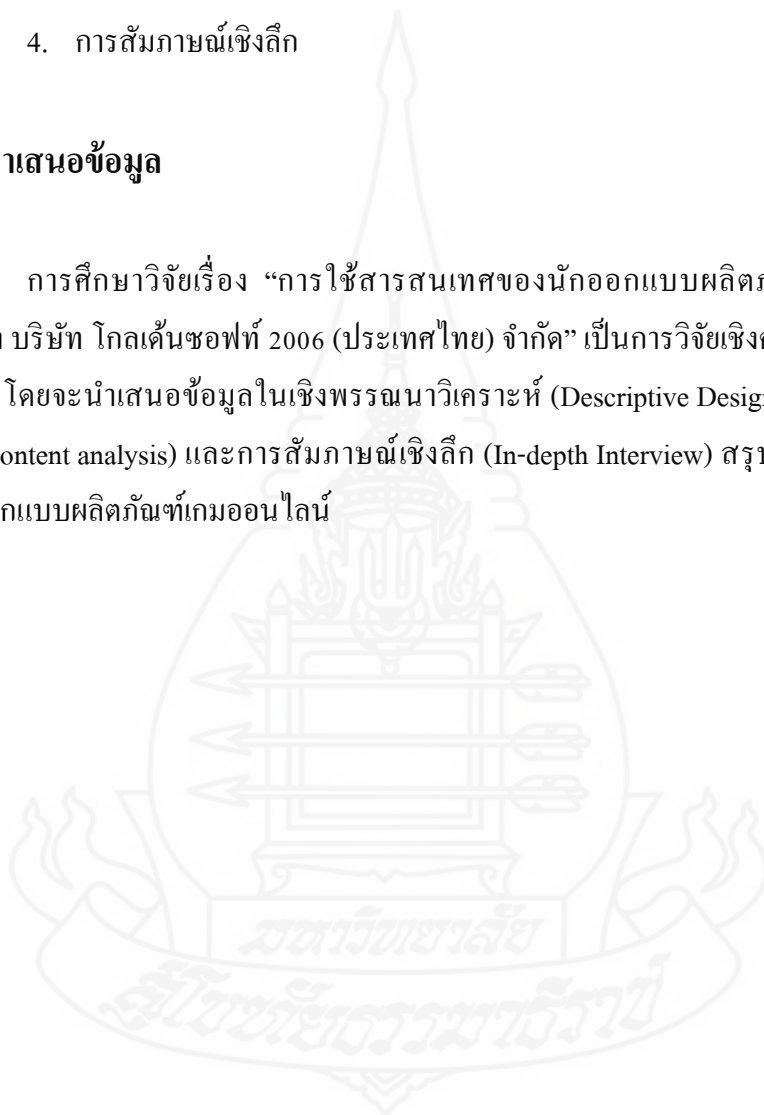
ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาตามรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร จากการอ่านตำรา บทความ นิตยสารเกมออนไลน์ แหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์และแหล่งข้อมูลจาก Social media

2. การใช้ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ โดยผู้วิจัยนำมารวบรวมไว้กับเนื้อหาสัมภาษณ์และแยกเป็นข้อมูลแต่ละคน
3. การใช้ข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
4. การสัมภาษณ์เชิงลึก

## 6. การนำเสนอข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Design) จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สรุปการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านภาระหน้าที่ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ จำแนกตามระดับของตำแหน่งงานในแผนก

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ข้อมูลด้านประชากร	พนักงานระดับบริหาร จำนวน (คน)	พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน (คน)
1. เพศ		
ชาย	6	16
หญิง	1	2
รวม	7	18
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	0	2
25 – 30 ปี	1	13
31 – 35 ปี	4	3
36 ปีขึ้นไป	1	0
รวม	7	18
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	4	18
ปริญญาโท	3	0
รวม	7	18
4. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
1 – 3 ปี	0	16
4 – 6 ปี	6	2
7 ปีขึ้นไป	1	0
รวม	7	18

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากร	พนักงานระดับบริหาร จำนวน (คน)	พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน (คน)
5. ผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ		
Black Fire	1	3
SD_Gundam	1	4
Zone 4	2	4
Devil's Thire	3	7
รวม	7	18

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลด้านประชากรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ จำนวน 25 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

อายุ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 2 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 13 คน

เพศ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 6 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 16 คน

ระดับการศึกษา นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 4 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 18 คน

ผลิตภัณฑ์ที่ดูแลรับผิดชอบ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบในส่วน of ผลิตภัณฑ์ Devil's Third จำนวน 10 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 3 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 7 คน

ประสบการณ์การทำงาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 16 คน และในส่วน of พนักงานระดับบริหาร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 6 คน



## ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 25 คน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่ของงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ

สภาพการใช้สารสนเทศ	พนักงานระดับ	พนักงานระดับ	รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
<b>ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ</b>			
เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน	7	18	25
เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์	6	14	20
เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย	6	10	16
เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	8	12
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์	3	7	10

จากตารางที่ 4.2 แสดงสภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ เพื่อ 5 ภารกิจหลัก ประกอบด้วย เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน เพื่อการออกแบบตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ทั้ง 25 คน มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน มากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้สารสนเทศ เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ เรียงตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน** เป็นภาระงานหลักที่สำคัญที่สุดของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ งานที่ทำโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์และวางแผนงานทั้งหมดก่อนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ซึ่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 25 คน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน มากที่สุดครอบคลุม 2 ภาระงานย่อยได้แก่

**1.1 การวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์** เป็นภาระงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์ผู้ใช้ วิเคราะห์ทิศทางการตลาด วิเคราะห์ระบบของตัวเกม รวมไปถึงวิเคราะห์ความน่าจะเป็นในการทำรายได้ ในการวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์นั้น ทางทีมได้มีการใช้สารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องหลากหลายรูปแบบ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากต้นแหล่ง และนำมาวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด สื่อที่ใช้โดยส่วนมากจะเป็น สื่อทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์ Google เว็บไซต์เกมทั่วไป สื่อนิตยสารเกมออนไลน์ และสื่อ Social Media

“ก่อนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ต้องมีการวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์ วิเคราะห์หากกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม วิเคราะห์แผนการตลาด วิเคราะห์การเล่น วิเคราะห์การขาย และวิเคราะห์ระบบต่างๆ ที่อยู่ภายในตัวเกมให้ครบถ้วน เพื่อปรับตัวผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมต่อการเปิดให้บริการในไทย”

**1.2 การวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์** เป็นภาระงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ใช้สารสนเทศเพื่อการวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ดำเนินการวางแผน กำหนดทิศทางของรายได้ กำหนดวันและเวลาในการเปิดให้บริการ วางแผนการอัปเดต Patch ของตัวเกม วางแผนการออกแบบไอเทม วางแผนกิจกรรมในเกม วางแผนการพบสื่อ โฆษณา รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะทาง เว็บไซต์ Social Media และในช่องทางอื่นๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ในการวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ มีการใช้สารสนเทศทางเทคโนโลยี เช่น Ms-office, Dropbox, PhotoShop, Web browser, Bandicam และ โปรแกรมอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการเล่นเกมออนไลน์ รวมไปถึงสื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

“มีการวางแผนก่อนการเปิดให้บริการเกมออนไลน์ มีทั้งเป็นแบบรายเดือนและไตรมาส วางแผนโครงสร้างของตัวเกม วางแผนการอัปเดต Patch วางแผนการประชาสัมพันธ์ วางแผนงานเปิดตัวเกม วางแผนการจัดกิจกรรม”

“ก่อนเปิดเกม วางแผนเยอะเลย ทำการบ้านมาหนัก ในเรื่องการวางแผน อัปเดต Patch ของตัวเกม ซึ่งหลังจากเปิดเกมไปแล้ว เราจะต้องวางแผนไว้ล่วงหน้าส่งให้ทีมต่างประเทศ ว่าหลังจากนี้เราจะมีอะไรอัปเดตเข้าตัวเกมบ้าง ซึ่งนั่นแหละ เราเลยต้องคิดกันหนักว่า จะอัปเดตอะไรดี เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายของเรา ให้เล่นสนุกมากที่สุด”

**2. เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีการใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบ ประกอบไปด้วย แนวทางการออกแบบไอเทมที่จะใช้ในเกมตามเทศกาลสำคัญต่างๆ และรวมไปถึงการออกแบบตัว Ads โฆษณา ที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 20 คน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบครอบคลุม 2 ภาระงานย่อย ได้แก่

**2.1 การออกแบบไอเทม** เป็นภาระงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบไอเทม ซึ่งไอเทมถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของตัวเกมออนไลน์ เพราะไอเทมทุกชิ้นมีมูลค่าแปลงเป็นเงินจริงได้ การมีไอเทมที่น่าดึงดูด จะส่งผลให้ผู้เล่นมีความสนใจที่จะซื้อตัวสินค้านั้นๆ การออกแบบไอเทมจึงถือเป็นส่วนสำคัญของเกมออนไลน์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีการใช้สื่อในรูปแบบต่างๆ เพื่อเข้ามาช่วยในการออกแบบ เช่น สื่อนิเทศสารเกม สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวีดีโอออนไลน์ และสื่อ Social Media รวมไปถึงโปรแกรมต่างๆ ที่ช่วยในการออกแบบ เช่น Photoshop, 3DSMAX Maya และ Z Brush ทางทีมจะต้องออกแบบ คิดและครีเอต ไอเทม ตามธีมเทศกาลสำคัญๆต่างๆ ในเบื้องต้น พร้อม Concept ของไอเทม ก่อนที่จะส่งให้ทีมผู้พัฒนาต่างประเทศเป็นคนทำไอเทม Patch เข้าเกม

“การออกแบบไอเทมให้ดี ต้องมีความเข้าใจในกลุ่มของผู้เล่นก่อนว่าเค้าต้องการอะไรหรืออยากได้อะไร ซึ่งเราก็ต้องลองเข้าไปเล่นเกมแล้ววิเคราะห์ดู ถึงจะออกแบบได้ตรงตามเป้าหมายของกลุ่มลูกค้า และต้องศึกษาจากเว็บไซต์ของต่างประเทศ พร้อมกับเปิดคลิปวีดีโอเกมออนไลน์ของค่ายอื่นๆ เพื่อหาไอเดียในการออกแบบไอเทม”

“สีส้ม ถือเป็นสิ่งสำคัญของการออกแบบไอเทม ยุคนี้ไอเทมจะดึงดูดลูกค้าได้ต้องมีสีส้มที่สดใส เช่น สีชมพู สีดำ สีแดง และสีขาว ไอเทมที่ออกแบบ ก็ต้องออกแนวญี่ปุ่น สไตล์น่ารัก คิคุ ลวดลายก็สำคัญนะ ถ้าจะเจาะกลุ่มผู้หญิง ลวดลายน่ารักต้องมาก่อน หรือถ้าจะเจาะกลุ่มผู้ชาย ก็ต้องเท่และดูคูล เช่น หัวกะโหลกหรือลายไฟสีแดง กลุ่มลูกค้าผู้ชายชอบ เพราะมันเท่!”

**2.2 การออกแบบ Concept ของผลิตภัณฑ์** เป็นภาระงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ เกมออนไลน์ มีการใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบ Concept ของตัวผลิตภัณฑ์ Concept และชื่อของตัวผลิตภัณฑ์ ก็นับเป็นเรื่องที่สำคัญ ในการที่จะให้ตัวเกมมีชื่อที่ติดปากและฮิตในกลุ่มเป้าหมาย ทางทีมก็ต้องมีการศึกษาการใช้ภาษาที่มันฮิตที่หมู่วัยรุ่นในปัจจุบัน การใช้สื่อ Social Media จะตอบ โจทย์ที่สุด ในการที่จะเข้าไปศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่น เมื่อเรารวบรวมข้อมูลมาได้แล้ว เราก็จะนำมาประยุกต์ให้เข้ากับตัวผลิตภัณฑ์ของเรา ออกแบบรูปแบบของตัวผลิตภัณฑ์ โลโก้ Concept และรวมไปถึงชื่อของตัวผลิตภัณฑ์

“การออกแบบ Concept ตัวผลิตภัณฑ์ เราต้องออกแบบให้เป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร ถึงจะดึงดูดผู้เล่นได้ ช่วงที่จะออกแบบ Concept ของตัวผลิตภัณฑ์ มีการเข้าใช้งาน Social Media ศึกษาตามเว็บบอร์ดทั่วไปและเข้าไปตามเว็บไซต์ที่กลุ่มวัยรุ่นชอบเข้าไปกัน เข้ากลุ่มใน Line และกลุ่ม Fanpage ใน Facebook เพื่อไปเก็บข้อมูลและดูภาษาที่กลุ่มวัยรุ่นนิยมใช้กัน หลังจากนั้นก็นำมาประยุกต์ให้เข้ากับตัวเกมของเรา”

“การออกแบบชื่อของเกมและ Concept นับเป็นเรื่องยาก การใช้ชื่อเกมที่มี ศัพท์แนวๆเป็นเอกลักษณ์ซักหน่อย กลุ่มวัยรุ่นก็จะให้ความสนใจในชื่อนี้มากขึ้น”

**3. เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 16 คน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการคำนวณวิเคราะห์ตัวเลขและช่วยในการจัดโปรโมชันของการขายไอเทมในแต่ละเดือน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องเข้าใช้ฐานข้อมูลแบ่งแยกประเภทของแต่ละเกม และนำข้อมูลการใช้ไอเทมที่ได้มาคำนวณ สรุปผลโดยผ่าน โปรแกรม Ms Excel เมื่อทราบถึงข้อมูลการใช้ของผู้เล่นแล้ว นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ถึงจะสามารถจัดโปรโมชันและกิจกรรมส่งเสริมการขายอื่นๆ ได้

“ผู้เล่นจะทำการซื้อสินค้า ขึ้นอยู่กับการจัดโปรโมชันของเราว่าจะดึงดูดการซื้อ มากน้อยแค่ไหน ก่อนที่จะจัดโปรโมชันขายไอเทม เราจะต้องเข้าถึงฐานข้อมูลการใช้สินค้าของ ลูกค้าทุกวัน เพื่อวิเคราะห์ดูว่า ลูกค้าแต่ละคนชอบใช้อะไร มากน้อยแค่ไหน และในช่วงเวลาใด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ถึงจะนำมาจัดโปรโมชันได้”

**4. เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 12 คน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ [เครื่องมือ] ที่นอกเหนือจากการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อมัลติมีเดีย โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน แบ่งแยกออกเป็นฐานข้อมูลภายในองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ [ซอฟต์แวร์]

**4.1 ฐานข้อมูลภายในองค์กร** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ที่ได้รับหน้าที่ให้ดูแลผลิตภัณฑ์เกม ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับฐานข้อมูลต่างๆของตัวเกม ฐานข้อมูลจะถูกแบ่งแยกตามประเภทของเกมและประเภทของข้อมูล เช่น เกม Zone 4 ถ้าต้องการเข้าถึงข้อมูลของไอเทมในเกม และ Log ต่างๆ ของตัวละครภายในเกม ต้องเข้าใช้ฐานข้อมูล Zone 4 Thai Real Server หรือถ้าต้องการตรวจสอบ Log การเติมเงินของผู้เล่น ก็ต้องเข้าใช้ฐานข้อมูล True Money Game Settlement Report เป็นต้น

“การเข้าใช้ฐานข้อมูลภายในองค์กร เราต้องมีความเข้าใจ ไม่ใช่แค่เข้าใช้ได้ Log บางครั้งชอบมีปัญหาขึ้นข้อมูลผิดพลาด หรือเวลาคลาดเคลื่อนบ้าง อย่างเช่น เวลาที่ใช้ไอเทมในเกม มักจะขึ้นผิดกับเวลาปกติของโลก เราก็ต้องรู้และเข้าใจมัน ถึงจะสรุปผลออกมาเป็นภาษาที่ถูกต้องได้”

“ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เอง ก็มีส่วนสำคัญ อย่างน้อยคุณต้องมีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในระดับดีมาก ถึงจะเข้าใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ได้ดี”

“การเข้าใช้ฐานข้อมูลต้องอาศัยทักษะหลายๆอย่าง เช่น SQL Product Group ต้องรู้ภาษาในการ Query ข้อมูล ถ้าไม่รู้ก็ต้องหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และจดจำเอา เราต้องรู้ข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เราดูแล เมื่อลูกค้าหรือแผนกอื่นๆถาม เราจะต้องค้นหาข้อมูลให้ได้”

**4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ [ซอฟต์แวร์]** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น Ms Office, Skype, Teamspeak, Bandicam, Photoshop โปรแกรมพื้นฐานในการเข้าเกมออนไลน์ เป็นต้น ถ้าบางโปรแกรมใช้งานไม่เป็น แต่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ทางทีมก็ต้องมีการศึกษาการใช้โปรแกรม โดยผ่านช่องทางของสื่อต่างๆ เช่น Website และ Youtube

“โปรแกรมทุกอย่าง ล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ไม่จำเป็นต้องรู้ลึก แต่ต้องรู้พื้นฐานในทุกๆ โปรแกรม โดยเฉพาะ MS Excel ถือเป็นโปรแกรมที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด เพราะใช้บ่อยสุด”

“นอกจากโปรแกรม Excel ก็จะมี PowerPoint ไว้ใช้ในการรายงาน Outlook ไว้เช็คอีเมล Word ไว้เขียนรีวิวกเกม นอกนั้นก็ต้องใช้อีกหลายโปรแกรม เช่น ตัดต่อวิดีโอ ใช้ Corel Video Studio ตัดต่อภาพ ใช้ Photoshop, Snait หรือ 3DS Max อัปเดตวิดีโอใช้ Bandicam หรือ Frap ขึ้นอยู่กับงานที่ได้รับมอบหมาย ถ้าบางโปรแกรมใช้ไม่เป็น ก็ต้องศึกษาเอาจากอินเทอร์เน็ต และดูคลิปวิธีการใช้ ฝึกฝนไปเรื่อยๆ จนชำนาญ”



5. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 10 คน มีการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย การศึกษาข้อมูลข่าวสารทั่วไป ศึกษาข้อมูลข่าวสารเกมออนไลน์ และศึกษาวิธีการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.1 ศึกษาข้อมูลข่าวสารทั่วไป ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ โดยการติดตามข่าวสารในโลกปัจจุบัน เทรนด์ฮิตใน Social Media เพื่อนำไปประยุกต์ให้เข้ากับตัวผลิตภัณฑ์ การเข้าถึงเว็บไซต์ Sanook, Kapook, Mthai และ Facebook จะช่วยในการรวบรวมข้อมูลได้เป็นอย่างดี

“มีการเข้าเว็บไซต์แหล่งข่าวต่างๆ เพื่ออัปเดตข่าวสารที่กำลังฮิตและดังในช่วงเวลานั้น นำข้อมูลที่ได้ มาแชร์เข้ากับ Fanpage เกมของบริษัท เรียกยอด Like และกระตุ้นให้ลูกค้า ได้เข้ามาอ่านข่าวสารในแฟนเพจของบริษัท”

“โดยส่วนมากจะเข้าใช้ Facebook พร้อมๆ กับเว็บไซต์บันเทิงทั่วไป เช่น Mthai เราจะเข้าเว็บนี้บ่อยหน่อยเนื่องจากเป็น Partner ของบริษัท เวลาที่มีกิจกรรมหรือ Patch อัปเดตทางเว็บ Mthai จะต้องนำข่าวไปลงที่เว็บนี้เค้า”

5.2 ศึกษาข้อมูลข่าวสารเกมออนไลน์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่ออัปเดตข่าวสารวงการเกมออนไลน์ทั้งของประเทศไทยและเว็บไซต์ต่างประเทศ นอกจากนี้ยังต้องอัปเดตข่าวสารวงการเกมของมือถือด้วย เพราะเทรนด์เกมมือถือช่วงยุคปัจจุบันนี้ ถือว่ามาแรงมาก โดยเราจะเห็นเกมมือถือของค่าย Line ออกโฆษณาที่วิวย่อยๆ เมื่อเทรนด์ของเกมเริ่มเปลี่ยน ทางทีมจึงต้องหมั่นคอยอัปเดตข่าวสารอยู่เสมอ นอกเหนือจากภาระของงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกวัน

“นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องอัปเดตข่าวสารของเกมอยู่เสมอ โดยจะต้องทำไฟลิ่งงานบันทึกด้วยทุกครั้ง ว่าวันนี้บริษัทไหน อัปเดตหรือเปิดเกมอะไรใหม่บ้าง พร้อมลิงค์เว็บไซต์เกม”

“ในบางครั้งต้องเข้าเว็บไซต์ของต่างประเทศ เพื่อดูการจัดอันดับเกม Top Hit ในแต่ละประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกเกมที่จะนำเข้ามาเปิดให้บริการภายใต้ชื่อของบริษัท”

“ต้องเข้าไปอัปเดตข่าวสารที่กลุ่มแฟนเพจของเกม คนในกลุ่ม จะมาอัปเดตข่าวสารให้เรา เมื่อมีข่าวเกมเปิดใหม่ และเราก็จะสามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้”



**5.3 ศึกษาการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องใช้โปรแกรม IT ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหลายโปรแกรม เช่น การตัดต่อรูปภาพ ตัดต่อวิดีโอ สร้างและออกแบบไอเทม รวมถึงโปรแกรมอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการเล่นเกมออนไลน์ การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆที่จำเป็น ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญของการปฏิบัติงาน รวมไปถึงต้องอัปเดตข่าวสารวงการของ IT ด้วย

“บางโปรแกรมไม่เคยใช้งาน เราก็ต้องศึกษาเองและลงมือทำเอง อาศัยเปิดคลิปสอนจาก Youtube เอา แล้วลงมือทำตาม”

“วิน โคว์มีการอัปเดตเวอร์ชันใหม่ รูปแบบฟังก์ชันการใช้หลายๆอย่างเปลี่ยนไป เราก็ต้องมีการปรับตัวและศึกษาวิธีการใช้งานจากทางอินเทอร์เน็ต”

“IT เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ต้องคอยอัปเดตข่าวสารของวงการ IT อยู่ตลอด ถ้าโปรแกรมที่เราใช้อยู่มีเวอร์ชันใหม่มา เราก็ต้องคอยอัปเดต การใช้โปรแกรมที่เป็นเวอร์ชันปัจจุบัน จะส่งผลให้งานออกมาดีขึ้น เพราะโปรแกรมยิ่งอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่ ยิ่งมีลูกเล่นและฟังก์ชันในการใช้ที่เพิ่มมากขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้น”

ตารางที่ 4.3 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

สภาพการใช้สารสนเทศ	พนักงานระดับ	พนักงานระดับ	รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
สื่ออิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์เกม	7	18	25
สื่อ Social Media	5	18	23
สื่อสิ่งพิมพ์	6	13	19

จากตารางที่ 4.3 แสดงสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์เกม มากที่สุด จำนวน 25 คน รองลงมาเป็นสื่อ Social Media จำนวน 23 คน และสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 19 คน ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวสารเกมออนไลน์ ฐานข้อมูลภายในองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์) จำนวน 25 คน มีรายละเอียดของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแบ่งออกเป็นดังนี้

1.1 *Internet* (Website) นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศในการเข้าเว็บไซต์ต่างๆ เพื่ออัพเดทข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ เช่น เว็บไซต์ Online-Station.net, Playpark.com, game.mthai.com, game-ded.com, compgamer.com, thisisgamethailand.com, animategroup.com, gamemonday.com, manager.co.th มีการเข้าใช้เว็บไซต์เกมออนไลน์ของต่างประเทศ เช่น 4gamer.net [Korea], gamemeca.com [Korea] และนอกเหนือจากนี้ยังมีการเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความชื่นชอบในกลุ่มวัยรุ่นด้วย เช่น akibatan.com, Kapook.com, Sanook.com เป็นต้น

“ในทุกๆ วันต้องเข้าเว็บไซต์เกม เพื่ออัพเดทข่าวสารโดยเข้าใช้เว็บ Online-Station.net บ่อยที่สุด เพราะเป็นเว็บหลักที่มีผู้เข้าใช้บริการเยอะ มีข่าวสารเกมอัพเดทอยู่ตลอดเวลา และรวดเร็ว”

“มีการเข้าใช้เว็บไซต์เกมของต่างประเทศบ้าง เช่น 4gamer.net โดยจะมีล่ามเกาหลีคอยแปลข้อมูลให้อีกที”

1.2 *ฐานข้อมูลภายในองค์กร* นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการเข้าใช้ฐานข้อมูลภายในองค์กร เพื่อปฏิบัติการหน้าที่ประจำวัน ฐานข้อมูลที่ใช้โดยส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย ฐานข้อมูล Administrator Goldensoft game ฐานข้อมูล Coupon Code ฐานข้อมูล SQL Product Group ฐานข้อมูล True Money Game Settlement Report และฐานข้อมูล Zone 4 Thai Real Server เป็นต้น

“ฐานข้อมูลจะถูกแบ่งออกตามผลิตภัณฑ์ Product Game ที่ได้ดูแล การเข้าใช้ฐานข้อมูลก็จะแตกต่างกันออกไป ถ้าดูเกม Zone 4 ก็จะเข้าใช้ ฐานข้อมูล Zone 4 Thai Real Server มากที่สุด

“ตรวจสอบข้อมูลการเติมเงินของลูกค้า ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของ True Money Game Settlement Report เว็บเค้าใช้งานง่ายดี”

“เวลาออกงานอีเวนต์นอกสถานที่ เราจะต้องนำโค้ดคุกกี้ไปแจกเด็กๆ ซึ่งเราสามารถสร้างข้อมูลเชื่อมต่อกับไอเทมในเกมได้เลย โดยผ่านฐานข้อมูล Coupon Code ของบริษัท”

**1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์)** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์) เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ประจำวัน โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ใช้โดยส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและตัดต่อรูปภาพ เช่น PhotoShop CS6, Autodesk 3DS Max 2011 – 2014 โปรแกรมบันทึกภาพและตัดต่อวิดีโอ เช่น Bandicam, Fraps Movie, Snagit, Corel Studio Prox8, Adobe Premiere Pro โปรแกรมติดต่อสื่อสาร เช่น Skype, Teamspeak, QQ Internatinal โปรแกรมการทำงาน เช่น Ms office 2013 (Excel, Powerpoint, Outlook, Word) โปรแกรมฝากไฟล์งาน เช่น Dropbox, FileZilla โปรแกรมตรวจสอบไวรัส Antivirus (Kaspersky, Avira, AVG, Nod32) และโปรแกรมพื้นฐานในการเข้าเกมออนไลน์ เช่น Ms Net Framework 3.5, Flash Player, Direct X, Ms Visual c++ 2013 เป็นต้น

“ทุกโปรแกรมมีความจำเป็นต่อการทำงาน แต่ที่ใช้บ่อยที่สุด คงจะเป็น Ms office excel และ Outlook บางครั้งเปิด Excel หลายหน้าจอ จนคอมพิวเตอร์ Error ก็มี รองลงมา ก็ใช้ โปรแกรมพวกติดต่อสื่อสาร เช่น Skype และ Teamspeak”

“ใช้ Ms Excel มากที่สุด รองลงมา ก็โปรแกรมออกแบบไอเทม 3DSMAX และ Photoshop เวอร์ชัน CS6 และก็พวกโปรแกรมพื้นฐานในการเล่นและการติดต่อสื่อสารทั่วไป เช่น Skype เป็นต้น”

**2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ Social Media** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีการเข้าใช้ Facebook และ Casting Game Channel (Youtube) จำนวน 23 คน แบ่งออกเป็น Facebook เช่น Facebook – Online Station, Facebook – Thai Gamers, Facebook – This is game Thailand, Facebook – Zone 4, Facebook – SDGO Thailand, Facebook – Blackfire และ Casting Game Channel (Youtube) เช่น MR.HEART ROCKER, Lawbreaker, Bay Riffer, Xrosz, MaMonkey, FAPGAMER, tackle4826, KoonguyCh., TeamGarryMovieThai, Irgp Tv. เป็นต้น

“มีการเข้าใช้ Facebook บ่อยมากกว่า Channel (Youtube) เพราะการเข้าดูช่อง Channel รีวิวเกม ใน Youtube จะค่อนข้างใช้เวลามาก ต้องเฉพาะเวลาที่ว่างเท่านั้น แต่ถ้าเป็น Facebook เราจะสามารถเข้าไปอัปเดตข่าวสารได้เลยทันที กลุ่ม Facebook ที่เข้าไปอัปเดตข่าวสารบ่อยที่สุด ก็คือ Online Station”

“เข้าใช้ Facebook บ่อยสุด แยกตามผลิตภัณฑ์ที่ดูแล เช่น ดูแลเกม Zone 4 เข้าใช้กลุ่ม Facebook – Zone 4 เพื่อดูความเรียบร้อยของแฟนเพจ หลังจากนั้นก็ค่อยเข้ากลุ่มเพจทั่วไป เพื่ออัปเดตข่าวสารเกม เช่น Online Station, Thai Gamers, This is game Thailand เรียงตามลำดับ

“เข้าเว็บ Casting Game Channel บ่อยครั้ง โดยจะเข้าไปนั่งดูก่อนเลิกงาน เพื่อดูการรีวิวเกมใหม่ๆ เข้าบ่อยที่สุด ก็จะเป็น Channel ของ MR.HEART ROCKER ที่เป็นนักแคสเตอร์เกมดัง”

3. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 19 คน ประกอบไปด้วย นิตยสาร/วารสารเกมออนไลน์ เช่น Weekly Online, Future Gamer, Gamemag, คอมเกมเมอร์นิวส์, PC GAMER, Play Game&Anime เป็นต้น

“นิตยสารเกมจะมาทุกสัปดาห์ ซึ่งทางบริษัทได้ซื้อ Ads โฆษณาไว้เพราะฉะนั้นเราเลยมีโอกาสได้อัพเดทข่าวสารเกมจากนิตยสารเกมจากหลายๆสำนักพิมพ์ ถึงแม้ข้อมูลจะไม่อัพเดทได้รวดเร็วเท่า เว็บไซต์ และ Social Media แต่ทางนิตยสารเองก็สามารถรวบรวมข้อมูลเกมต่างๆจากหลายๆค่ายมาได้ละเอียดพอดู บวกกับ สีสันของหนังสือที่น่าดึงดูดใจ ส่วนมากที่อ่านก็จะ เป็นนิตยสารของ Weekly Online และ คอมเกมเมอร์นิวส์”

“ชอบอ่านนิตยสารของ Weekly Online และ Play Game & Anime ชอบการใช้ภาษาของการเขียนรีวิวเกม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่ายและรวบรวมรายละเอียดมาได้ครบถ้วนดี”

“อ่านคอมเกมเมอร์นิวส์บ่อย ช่วงพักกลางวันหลังจากทานข้าวเสร็จ ก็นั่งอ่านของ ค่ายนี้เป็นประจำ”

ตารางที่ 4.4 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ

สภาพการใช้สารสนเทศ	พนักงานระดับ	พนักงานระดับ	รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
<b>ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>			
แหล่งอินเทอร์เน็ต	7	18	25
แหล่งภายในองค์กร	6	16	22
แหล่งสื่อมวลชน	4	13	17

จากตารางที่ 4.4 แสดงสภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากแหล่งอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 25 คน รองลงมาจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร จำนวน 22 คน และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน จำนวน 17 คน ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การใช้แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 25 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร จำนวน 7 คน และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 18 คน ใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สารสนเทศบนเว็ลล์ไวด์เว็บ (WWW.) ด้านเกมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ <https://online-station.net>, <https://game-ded.com>, <https://compgamer.com>, <https://animategroup.com> (gamemag), <https://playpark.com>, <https://thisisgamethailand.com>, <https://gamemeca.com> (Korea), <https://4gamer.net> (Korea), <https://game.mthai.com> และ <https://game monday.com> เว็บไซต์ที่ช่วยในการค้นหา เช่น <https://google.com>, <https://th.wikipedia.org>, และ <https://wallet.truemoney.com/> ด้านสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email - Outlook)

“เช็คข่าวสารเกมออนไลน์ ตามเว็บไซต์ต่างๆ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร”

“ใช้ Facebook เป็นสื่อกลางในการพูดคุย สื่อสาร อัพเดทข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์”

“ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ในการช่วยสืบค้นข่าวสารด้านเกมในรูปแบบหลากหลายประเภท เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์”

“ใช้อีเมล Outlook เพื่อติดต่อ สื่อสารและอัพเดทการทำงานภายในองค์กร”

2. การใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 22 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร จำนวน 6 คน และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 16 คน ใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ได้แก่ ฐานข้อมูลเกมออนไลน์ที่ถูกพัฒนาโดยบริษัท Goldensoft เช่น Administrator Goldensoft Game, SQL Product Group, Zone 4 Thai Real Server, Backoffice Goldensoft ใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรประเภทบุคคล ได้แก่ หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงาน ใช้แหล่งสารสนเทศด้านการนันทนาการ เช่น มุมอ่านหนังสือ เกม วารสาร นิตยสาร เกมออนไลน์ ห้องฉายภาพยนตร์หรือวีดีโอ และห้องฝึกทักษะเล่นเกมออนไลน์ต่างๆ

“ใช้บริการห้องนันทนาการในช่วงเวลาพักกลางวัน นั่งอ่านนิตยสารเกมออนไลน์ หรือเล่นเกมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะและสร้างการปฏิสัมพันธ์ที่ดี”

“เข้าใช้ฐานข้อมูลของบริษัท ช่วยในการสืบค้นข้อมูลของลูกค้า”

“ขอความช่วยเหลือ พูดคุยกับบุคคลภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน”

3. การใช้สารสนเทศจากแหล่งสื่อมวลชน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์จำนวน 17 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร จำนวน 4 คน และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 13 คน มีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภท นิตยสารและวารสารเกมออนไลน์ของสำนักพิมพ์ต่างๆ เช่น Weekly Online, Future Gamer, Gamemag คอมเกมเมอร์นิวส์, PC GAMER, Play Game & Anime มีการใช้สารสนเทศระบบถ่ายทอดสดภาพและเสียงผ่านทางอินเทอร์เน็ต (สตรีมมิ่ง) เพื่อใช้ในการติดตามข่าวสารเกมออนไลน์ คู่มือเกมใหม่ อัปเดตระบบเกม สารระความรู้อื่นๆ หรือใช้ในการถ่ายทอดตัวผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของบริษัท โดยการเล่นไฟล์มัลติมีเดียบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับสตรีมมิ่ง พร้อมกับการนำเสนอตัวผลิตภัณฑ์เกมผ่านช่องทาง Social Network เช่น Youtube ช่อง Goldensoft เว็บ ไซต์ในเครือ และ Facebook เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่ติดตามบริษัท ได้มีการอัปเดตข่าวสารอย่างต่อเนื่องถึงตัวผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

“ดูสตรีมมิ่งรีวิวระบบการเล่นเกม ของแคสเตอร์ชื่อดัง ผ่านทางช่อง Channal Youtube”

“อ่านนิตยสารเกมออนไลน์จากสำนักพิมพ์ค่ายต่างๆ ที่มีการผลิตภายในประเทศไทย”

### ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านภาระหน้าที่ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ	พนักงานระดับ	พนักงานระดับ	รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
ด้านภาระหน้าที่	7	18	25
ด้านองค์กรที่ปฏิบัติงาน	7	17	24
ด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม	5	16	21
ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	15	19
รวม	7	18	25



จากตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 25 คน โดยภาพรวมมีการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านภาระหน้าที่มากที่สุด รองลงมาด้านองค์การที่ปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ด้านภาระหน้าที่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ พบว่า ทั้ง 25 คน ได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่า ภาระหน้าที่การทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ภาระงานที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ การวิเคราะห์และวางแผนงาน การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เป็นสภาพแวดล้อมภาระงานหลักที่ส่งผลให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศ ภาระงานที่รับผิดชอบ การวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายการจัดทำแผนการตลาด การวาง Content Patch เกมประจำสัปดาห์ การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของตัวเองและคู่แข่ง การจัดโปรโมชันส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญ การใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศในการออกแบบไอเทม ล้วนเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1.1 การวิเคราะห์และวางแผนงาน** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศในการวิเคราะห์และวางแผนงานเกมออนไลน์ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำไฟล์งานวิเคราะห์เกม โดยการเข้าเล่นเกมและทำบทสรุป วิเคราะห์เชิงลึกอย่างละเอียด ประเมินสถานการณ์ของเกม วางแผนการเปิดให้บริการ การประชาสัมพันธ์ วางแผนกิจกรรมและอัปเดต Patch สรุปผลการวิเคราะห์และวางแผนงาน โดยใช้โปรแกรม Powerpoint และ Word เป็นหลักในการจัดทำไฟล์งาน เช่น

“ใช้โปรแกรม Powerpoint ในการ Present งาน หลังจากได้เข้าไปทดสอบ เพื่อทำไฟล์งาน สรุปผลเกี่ยวกับตัวเกม นำเสนอแก่ผู้บริหาร”

“การวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ต้องมีข้อมูลของกลุ่มผู้บริโภค เพื่อนำไปวิเคราะห์และจัดทำแผนงาน”

“ข้อมูลที่ได้ต้องมีความละเอียดพอ ที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก”

**1.2 การออกแบบผลิตภัณฑ์** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ตามแต่ละ Project ที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย การออกแบบไอเทมและ Patch การอัปเดตเกม รวมไปถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จะจัดในเกมนหรือทางเว็บไซต์หลักของบริษัท โดยใช้โปรแกรม Photoshop, 3DS MAX, Maya และ Z brush เป็นหลักใน

การออกแบบผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ก็ยังมีการใช้โปรแกรมพื้นฐานของการปฏิบัติงาน เช่น Ms Excel เป็นตัวช่วยในการวางแผนการออกแบบไอเทม

“ใช้ 3ds max กับ Photoshop ในการออกแบบไอเทม เช่น หมวกต่างๆ ที่ใส่ในเกม อาวุธ หรือชุดเกราะป้องกัน”

“บางครั้งก็ต้องใช้โปรแกรม Z brush ในการทำไอเทม เนื่องจากไอเทมบางชิ้นมีความละเอียดอ่อนมาก จึงต้องใช้โปรแกรมออกแบบโดยเฉพาะ จะทำให้ไอเทมชิ้นนั้นๆ มีความสมจริงมากขึ้น”

**1.3 การจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศในการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย ตาม Project เกมที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลประกอบด้วย การจัดทำรายงานสรุปยอดการซื้อไอเทมภายในเกม การคิดโปรโมชันหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายไอเทม การคิดและออกแบบระบบทางหน้าเว็บไซต์ที่ช่วยส่งเสริมการขายสินค้าต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Ms Excel เป็นหลักในการจัดทำไฟล์งาน และนำไปประสานงานต่อกับแผนกอื่นๆ

“ต้องทำรายงานสรุปยอดการซื้อสินค้าในเกม โดยการใช้โปรแกรม MS Excel ในการคำนวณสูตรสรุปผลยอดการขาย”

“ต้องคิดโปรโมชันทุกเดือนให้ตรงตามเทศกาลสำคัญ ช่วยกระตุ้นยอดการซื้อไอเทม”

## 2. ด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่สองที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 24 คน พบว่า องค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยส่งเสริมให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์ใช้สารสนเทศ จำแนกบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

**2.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร** คือ ระบบที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการและสืบค้นข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวได้ครอบคลุมปัจจัยย่อยสามด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการติดต่อสื่อสาร

2.1.1 *ด้านการเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ* ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้เข้ามามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ โดยกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือที่ใช้ในอดีตมาก เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกอย่างที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะถูกจัดเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ขององค์กร ผ่านโปรแกรม Shared Drive และ DropBox นอกจากนี้ยังสามารถค้นคืนสารสนเทศ ข้อมูลของลูกค้า รวมถึงไฟล์งานที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่บริษัทได้เปิดให้บริการผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ภายในบริษัท

2.1.2 *ด้านการติดต่อสื่อสารทางอีเมลภายในองค์กร (Outlook-Email) ระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call center) ทางระบบส่งข้อความ และทางเว็บไซต์ภายในองค์กรและเว็บบอร์ด*

“มีการใช้อีเมล Outlook, Dropbox และ Skype ในการติดต่อสื่อสารและอัปเดตไฟล์งานระหว่างแผนก”

“ใช้ Shared Drive ในการฝากไฟล์ของแต่ละแผนก ง่าย สะดวก รวดเร็ว ในการเชื่อมข้อมูลข้ามเครื่องคอมพิวเตอร์”

2.2 *นโยบายขององค์กร* หมายถึง สิ่งที่องค์กรกำหนดให้บุคลากรขององค์กรถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสี่ด้าน คือ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนโยบายการใช้งานด้านซอฟต์แวร์

2.2.1 *นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล* องค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงานอยู่ ล้วนแล้วแต่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ดังนั้นการดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์จึงต้องมีการติดตั้งระบบป้องกันการโจมตีของไวรัสต่างๆ เช่น มัลแวร์และโทรจัน ใ่ว่างดีพอที่จะส่งผลดีต่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ใช้ในปฏิบัติงานด้วย ซึ่งทางองค์กรได้มีการใช้โปรแกรม Kaspersky ในการสแกนหาไวรัสภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง

“ทุกๆ สัปดาห์ ต้องมีการสแกนไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Kaspersky เวอร์ชันล่าสุด”

“ระบบป้องกันที่นี้ดีมาก ไม่ต้องกังวลว่าไฟล์งานจะมีปัญหา นอกจากโปรแกรม Kaspersky ก็มีโปรแกรมอื่นๆ ที่ช่วยตรวจหาไวรัสอีก เช่น Bitdefender”

2.2.2 นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรอนุญาตให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งมีสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรตามที่ระบุ เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศนั้นๆ เป็นความลับเฉพาะหรือมีความสำคัญมาก ผู้ที่จะเข้าไปดูข้อมูล ต้องได้รับอนุญาตจากทางฝ่ายพัฒนาระบบเท่านั้น ถึงจะเข้าไปตรวจสอบข้อมูลและดึงออกมาใช้ได้

“ข้อมูลยอดการเติมเงินของเกม ถือเป็นข้อมูลสำคัญ ที่สามารถดูได้เฉพาะแผนกที่รับผิดชอบงานตรงส่วนนี้เท่านั้น”

“ไฟล์งานทุกอย่าง เมื่อถูกอัปขึ้นเซิร์ฟเวอร์กลางขององค์กร จะถูกแบ่งออกเป็นแต่ละแผนก และมีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้า ซึ่งถ้าอยู่นอกแผนก จะไม่สามารถเข้าไปดูได้ ยกเว้นหัวหน้างานที่เข้าดูได้ทุกไฟล์”

2.2.3 นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหมายถึง การอนุญาตให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์บางคน ได้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรเข้าถึงเว็บไซต์หรือดาวน์โหลดไฟล์ ในส่วนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกิจการขององค์กรโดยตรง ในส่วนนี้ทางองค์กรก็จะมีการ Block อินเทอร์เน็ตไว้ เพื่อความเสถียรของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร และถ้าจำเป็นต้องใช้งานในส่วนนั้นจริงๆ ก็จะดำเนินการปลดบล็อกให้

“โปรแกรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน จะมีการบล็อกไว้ไม่ให้ดาวน์โหลด เช่น BitTorrent, Utorrent”

2.2.4 นโยบายด้านซอฟต์แวร์ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการผลิตสารสนเทศขององค์กร “File ที่เป็น Excel ก็ต้องเป็น Excel เวอร์ชันเดียวกันเหมือนกันหมด โปรแกรมทุกอย่าง เช่น Antivirus, Ms office, Adobe Photoshop, 3DSMAX และอื่นๆ ก็ต้องเป็นเวอร์ชันเดียวกัน เพื่อแก้ปัญหาในการเซฟไฟล์งาน

“ที่บริษัทมีการซื้อ Licence โปรแกรมมาอย่างถูกต้องลิขสิทธิ์ และทุกเครื่องต้องใช้เวอร์ชันเดียวกัน กันเกิดปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลไฟล์งาน”

### 3. ด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่สามที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงสารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ การศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ทั้ง 21 คน ได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่า ได้มีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเกมออนไลน์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

**3.1 การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเกมออนไลน์** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านเกมออนไลน์มากที่สุด โดยถูกแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ อย่างเป็นทางการ โดยการเข้าร่วมงาน Event เกม ที่มีการจัดขึ้นตามสถานที่ต่างๆ พร้อมกับเก็บรายละเอียดและสรุปผลของข้อมูลที่ได้ไปศึกษามา เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของตัวเอง การเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรพิเศษที่จัดขึ้น โดยองค์กรที่ปฏิบัติงาน หรือภายนอกองค์กรที่มีการเปิดสอน และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการถามเพื่อนร่วมงานที่ทำงานเดียวกัน ถามหัวหน้างาน ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ศึกษาจากวารสารเกมออนไลน์ฉบับเก่า ถามเพื่อนบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งเดียวกันจากบริษัทอื่น เข้าใช้เว็บไซต์เกมเพื่ออัปเดตข่าวสารต่างๆ และเข้าใช้เว็บบอร์ด

“มีเข้าใช้งานเว็บไซต์เกม เพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสารของวงการเกมออนไลน์”

“มีไปร่วมงาน Event เกมของค่ายอื่นๆบ้าง เก็บข้อมูลและดูแนวทางการจัดงาน”

**3.2 การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมประยุกต์พื้นฐานหรือ โปรแกรมใหม่ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนงานเกมออนไลน์ จัดขึ้นโดยองค์กรที่ปฏิบัติงาน และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการถามผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ถามหัวหน้างาน ถามเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ หรือศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์การทำงาน อ่านหนังสือคอมพิวเตอร์ และหาข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต

“หาข้อมูลเทคนิคการปั้นโมเดล 3dsmax จากเว็บไซต์ thai3dviz.com”

“เข้าร่วมหลักสูตรการทำ Animation 3D จากคอสเรียนตามสถาบันต่างๆ ซึ่งทางบริษัท สนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมด”

**3.3 การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่องของข้อมูลข่าวสารทั่วไป โดยการเข้าใช้บริการของเฟซบุ๊ก หรือ ตามเว็บไซต์ยอดฮิตต่างๆ เช่น Mthai, Kapook, Sanook, Pantip, Dek-d, Teenee ติดตามข้อมูลข่าวสารจากแวดวงบันเทิงทุกๆ แขนง เช่น ข่าวบันเทิง ข่าวทันต่อเหตุการณ์สำคัญ ข่าวสารเกมออนไลน์ รายการทีวีหรือซีรีส์ยอดฮิตที่วัยรุ่นชื่นชอบ เพื่อที่จะนำข่าวสารมาประยุกต์ใช้อัพเดทให้ทันใน Fan Page หลักที่จัดทำขึ้น โดยองค์กรและอาจจะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของไอเทม



ในเกม เช่น ช่วงนี้มีกระแสฮิตตุ๊กตาลูกเทพ อาจจะทำตุ๊กตาลูกเทพเข้ามาเป็นไอเทมภายในเกม เพื่อนำไปขายให้กับกลุ่มลูกค้าที่ชื่นชอบและติดตามกระแสนิยม เป็นต้น

“ว่างจากงานก็เปิด Facebook อัปเดตข่าวสารต่างๆ จากแฟนเพจอดีตที่มี ยอดคนกด Like เยอะ เช่น Drama - addict และ อีเจ๊ียบ เลียบควน”

“มีเข้าเว็บไซต์ต่างๆ ไปอัปเดตข่าวสารบ้าง เห็นอันไหนมีสาระ ก็จะแชร์ข่าวไปที่กลุ่ม FanPage เกมของบริษัท”

#### 4. ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยที่สี่ที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ ทัศนคติของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ นักออกแบบผลิตภัณฑ์จำนวน 19 คน มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ในสามด้าน ได้แก่ เป็นเครื่องมือทางด้านความรวดเร็ว สะดวกและแม่นยำ ง่ายต่อการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือทางการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นเครื่องมือทางการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลต่างๆภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางด้านความรวดเร็ว สะดวกและแม่นยำในการใช้สารสนเทศ

นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีในแง่ของเครื่องมือ เพื่อความรวดเร็ว สะดวกและแม่นยำในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำไฟล์งานต่างๆ ที่ต้องมีการคำนวณสูตรตัวเลขหรือรูปแบบตาราง ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารและส่งงานถึงผู้รับจำนวนมากพร้อมกัน โดยการส่งผ่านอีเมล (Outlook) ผู้รับจะได้รับสารที่เป็นข้อมูลเหมือนกันหมด มีความแม่นยำในการดึงข้อมูล เวลาเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลภายในองค์กร และดึงข้อมูลสำคัญในส่วนต่างๆ ของเกม ออกมาในรูปแบบไฟล์ Excel จะได้รับข้อมูลที่มีความแม่นยำและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

“ส่งไฟล์งานได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลา ส่งทีเดียวได้รับหมด 10 คน ทุกคนได้รับข้อมูลเหมือนกันหมด”

“เทคโนโลยีช่วยในเรื่องความสะดวกและรวดเร็ว ในการพิมพ์หรือแก้ไขไฟล์เอกสาร”



#### 4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีในแง่ของเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งที่มีสารสนเทศจำนวนมาก สามารถค้นหาได้ทุกเรื่องและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

“หาข้อมูลได้จากอินเทอร์เน็ต มีทุกอย่างที่อยากได้”

“เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ เวลาขาดไอเดียในการออกแบบ Google ช่วยได้”

#### 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลต่างๆภายในองค์กร

นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีในแง่ของเครื่องมือเพื่อการสืบค้นและจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลที่ช่วยจัดเก็บไฟล์งานเกมออนไลน์ต่างๆ ทั้งไฟล์รูปภาพ ไฟล์วิดีโอ ไฟล์งานต่างๆ ในรูปแบบของ Word, Powerpoint, Excel และ Client Game Online ที่มีขนาดใหญ่มากในแต่ละเกม

“ดึงข้อมูลของลูกค้าออกมาจากฐานข้อมูลได้ง่ายและข้อมูลมีความถูกต้อง”

“ผ่านไปหลายปี ไฟล์งานก็ยังอยู่ ข้อมูลไม่มีความเสียหาย เปิดใช้งานได้ตลอดเวลา”

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศ

ผลจากการวิเคราะห์ปัญหาของการใช้สารสนเทศ พบว่า เนื่องจากองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงานอยู่ เป็นองค์กรเกมออนไลน์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมากและหลากหลาย อีกทั้งในองค์กรก็ได้มีการติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันภายในองค์กรและมีการเชื่อมโยงระหว่างลูกค้าและทีมงานที่ดูแลรับผิดชอบในส่วน of Customer Support ปัญหาที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ประสบส่วนใหญ่ จึงมีผลสืบเนื่องมาจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก นักออกแบบผลิตภัณฑ์ทั้ง 25 คน ประสบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก ซึ่งปัญหาประกอบด้วย ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศที่ขาดทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ และปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ปัญหาการใช้สารสนเทศ	พนักงานระดับ	พนักงานระดับ	รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	7	18	25
ปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ	7	17	24
ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์	3	18	21
ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศ ขาดทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	2	15	17
รวม	7	18	25

จากตารางที่ 4.6 แสดงปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ พบว่า ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ และปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศ ขาดทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 25 คน พบว่า เหตุของปัญหาเกิดจากความเร็วของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบไม่เสถียร ความช้าของอินเทอร์เน็ต เครือข่ายล่ม ฐานข้อมูลเข้าถึงได้ช้า มีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศ เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และขาดการแจ้งเตือนจากผู้ดูแลระบบ และอีกเหตุของปัญหา คือ ความเสียหายของสารสนเทศจากการถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่างๆ เช่น มัลแวร์ โทรจัน และไวรัส ทำให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้นๆ ได้และไฟล์งานเกิดความเสียหาย

“ระบบช้ามาก กว่าที่จะดึงข้อมูลออกมาได้ในแต่ละครั้ง เสียเวลาในการทำงาน”

“ฐานข้อมูลล่มบ่อย น่าจะมีผู้ใช้งานเยอะ พอใช้พร้อมกันหลายๆคน ระบบเลยล่ม”

“โหลดไฟล์งานจากจีนมา โดนไวรัสกิน วินโดวส์ เข้าเครื่องตัวเองไม่ได้”

2. ปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จำนวน 24 คน พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องของข้อมูลหรือสารสนเทศที่ไม่ใช่ภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศบางอย่าง เช่น ข่าวสารเกมออนไลน์ การติดต่อสื่อสารจากทีมงานต่างชาติ หนังสือคู่มือเกม นิตยสารเกมออนไลน์ รวมไปถึงระบบเกมที่เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น เกมเป็นภาษาเกาหลี นิตยสารเกมเป็นภาษาอังกฤษ เว็บไซต์ข่าวสารเกมยอดฮิตที่เป็นภาษาจีน ซึ่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในบางคนยังขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และล่ามที่มีหน้าที่คอยแปลภาษา ก็ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หากเกิดข้อคำถาม หรือข้อสงสัยในบางจุด ก็ไม่สามารถประสานงานสอบถามได้ทันทั่วทั้งที่

“ทดสอบที่เป็นภาษาต่างประเทศ ใช้ Google Translate ในการช่วยแปล คำศัพท์ที่ออกมายังไม่ค่อยเข้าใจเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดทางด้านภาษาอยู่บ่อยครั้ง”

“อ่านนิตยสารเกมที่เป็นภาษาต่างประเทศไม่ค่อยเข้าใจ ทำให้การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของเราคลาดเคลื่อนไม่ถูกจุด”

3. ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ นักออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 21 คน ประสบปัญหาในเรื่องของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ในการได้รับขนาดของเนื้อหาการจัดเก็บงานค่อนข้างน้อยตามที่องค์กรกำหนดให้ และถูกควบคุมไม่ให้เก็บเกินขนาด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง เนื่องจากต้องมีการดาวน์โหลดไฟล์เกมใหม่ๆ มาทดสอบอยู่เสมอ ตัว Client Game มีขนาดใหญ่ รวมไปถึงไฟล์งานและรูปภาพ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานก็ล้วนมีขนาดใหญ่ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องคอยลบเอกสารข้อมูลที่มีความสำคัญน้อยที่สุดไล่ตามลำดับขึ้นมา แต่ในทางปฏิบัติ นักออกแบบผลิตภัณฑ์มีการะงานจำนวนมากที่ต้องทำเป็นประจำทุกวันและไม่มีเวลาว่างมากพอที่จะต้องมาคอยสอบตรวจสอบและแยกแยะเอกสารหรือไฟล์งานที่ไม่สำคัญและไม่ใช้แล้วออกภายในระยะเวลาจำกัด เมื่อประสบปัญหาเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์เต็มและในบางครั้งด้วยความรีบร้อน ก็พบว่า มีการลบไฟล์งานผิดพลาด เมื่อกลับเข้ามาค้นหางานใหม่อีกครั้ง ก็พบไม่มีอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ขององค์กรแล้ว

“ใน Server จะมี Limit การเก็บข้อมูลของแต่ละแผนก ซึ่งถ้ามันเต็ม เราก็จะไม่สามารถฝากไฟล์งานได้ ต้องมาคอยนั่งลบอยู่ตลอดเวลา”

“เราต้องมานั่งตรวจสอบเอกสารและไฟล์งานอยู่ตลอดเวลา เมื่อเนื้อหาในการจัดเก็บ Server เต็มและในบางครั้งด้วยความรีบร้อน แล้วผลออกไปกดลบไฟล์สำคัญออก”

4. ปัญหาที่เกิดจากทักษะด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ นักออกแบบผลิตภัณฑ์ เกมออนไลน์ จำนวน 17 คน ประสบปัญหาการขาดความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทางด้านเกม เช่น การตัดต่อภาพ การตัดต่อวิดีโอ และ MS Office (Word, Excel, Powerpoint) ในการจัดทำตารางสรุปยอดการใช้ไอเทม ยอดการเติมเงิน และการใช้สูตรคำนวณต่างๆ ในโปรแกรม Excel อีกทั้งยังพบถึงความไม่พร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศบางประเภท เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร Fax เครื่องสแกน โปรเจคเตอร์ การใช้วิดีโอถ่ายทอดสด Streaming เป็นต้น

“ใช้โปรแกรม Excel ในการทำไฟล์งานวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ ทำตารางเยอะมากๆ และกิจกรรมก็ซ้อนกันหลาย Sheet บางครั้งแทรกตารางผิด ข้อมูลและหมด ด้วยความไม่ชำนาญในโปรแกรม”

“เวลาจัดกิจกรรมแล้วต้องทำภาพประกอบขึ้นแฟนเพจเกม มีการใช้โปรแกรม Photoshop CS6 บ่อยครั้ง และเนื่องจากยังไม่มีความถนัดในการใช้งานโปรแกรมนี้ การจัดเรียงภาพและความสวยของภาพ ก็ยังไม่ดีเท่าที่ควร ต้องปรับแก้บ่อยหลายครั้ง”



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อมูลในบทที่ 5 แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
- 1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
- 1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษานักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 25 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานระดับบริหาร จำนวน 7 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 18 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) แบบบันทึกข้อมูลบุคคล เป็นแบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงาน

2) คำถามสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) โดยมีแนวคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล

3) การสังเกตสภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ทฤษฎีสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ในบริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (Thailand) จำกัด โดยมีการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าและสังเกตการณ์ การใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด โดยผู้วิจัยขอให้ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ตอบแบบสำรวจข้อมูลด้านประชากร จำนวน 25 คน ตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม 2558 – 27 กุมภาพันธ์ 2558 จากนั้นจึงเริ่มทำการสัมภาษณ์นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา ผู้วิจัยใช้แนวทางวิเคราะห์เนื้อหา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลวิเคราะห์มาสรุปผล และนำเสนอในรูปแบบของตารางและการพรรณนาความ

### 1.3 สรุปผลการวิจัย

#### 1.3.1 ข้อมูลด้านประชากร

สถานภาพส่วนบุคคล นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี จำนวน 15 คน มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน มีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ อยู่ที่ 1 – 3 ปี จำนวน 16 คน และรับผิดชอบผลิตภัณฑ์ในส่วนของเกม Devil's Third จำนวน 9 คน

#### 1.3.2 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1) วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศใน 5 ภารกิจหลัก ประกอบด้วย เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน เพื่อการออกแบบตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการออกแบบ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ทั้ง 25 คน มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงาน มากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการออกแบบ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

2) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์เกมมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ข่าวสารเกมออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ เช่น



เว็บไซต์ข่าวสารเกมออนไลน์ Online-Station.net, Playpark.com, game.mthai.com, game-ded.com, compgamer.com, Thisisgamethailand.com, animategroup.com, gamemondays.com, manager.co.th เว็บไซต์ข่าวสารเกมของต่างประเทศ เช่น 4gamer.net[Korea], gamemeca.com[Korea] มีการใช้ฐานข้อมูลภายในองค์กรและฐานข้อมูลออนไลน์ตามเว็บไซต์ต่างๆ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์) โปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น PhotoShop CS6, Autodesk 3DS Max 2011 – 2014, Bandicam, Fraps Movie, Snagit, Corel Studio Prox8, Adobe Premiere Pro, Ms office 2013 (Excel, Powerpoint, Outlook, Word), Skype, Teamspeak รองลงมาเป็นการใช้สื่อ Social Media มีการเข้าใช้ Facebook และดูสตรีมมิ่งวีดีโอออนไลน์ Casting Game Channel (Youtube) และมีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร และนิตยสารเกมออนไลน์ ตามลำดับ

3) การใช้แหล่งสารสนเทศ ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร และแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

(1) สารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ใช้สารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บ เช่น เว็บไซต์ด้านเกมออนไลน์ อีพเดทข่าวสารเกม รีวิวเกมใหม่ เจาะลึกระบบเกมออนไลน์ ใช้สารสนเทศผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น <https://wallet.truemoney.com/> ใช้สารสนเทศผ่านเว็บ Search engine เช่น <https://google.com> ใช้สารสนเทศผ่านสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email - Outlook) เข้าถึงสารสนเทศโดยใช้โปรแกรม เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) เช่น Google Chrome, Firefox และ Internet Explorer

(2) สารสนเทศภายในองค์กรของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเกมออนไลน์ที่ถูกพัฒนาโดยบริษัท เช่น ฐานข้อมูลการสมัครสมาชิก Backoffice Goldensoft ฐานข้อมูลภายในเกมออนไลน์ SQL Product Group, Zone 4 Thai Real Server, Administrator Goldensoft Game ฐานข้อมูลตรวจสอบการเติมเงิน True Money GameSettlementReport ฐานข้อมูลตรวจสอบโค้ดคูปอง โปรโมชั่น Coupon Code Web ฐานข้อมูล

เว็บบอร์ด Goldensoft Webboard Online ฐานข้อมูลการบริการลูกค้า Avant Fax Online, X-lite Callcenter Online ใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรประเภทบุคคล ได้แก่ หัวหน้าแผนกและเพื่อน

ร่วมงาน ใช้แหล่งสารสนเทศด้านการันทนาการ เช่น มุมอ่านหนังสือเกม วารสาร นิตยสารเกมออนไลน์ ห้องฉายภาพยนตร์หรือวิดีโอ และห้องฝึกทักษะเล่นเกม

(3) สารสนเทศสื่อมวลชน ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า มีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภท นิตยสารและวารสารเกมออนไลน์ของสำนักพิมพ์ต่างๆ เช่น Weekly Online, คอมพ์เกมเมอร์นิวส์, GAMEMAG, Future Gamer, PC Gamer, Game&Anime ค่าย Play มีการใช้สารสนเทศระบบถ่ายทอดสดภาพและเสียงผ่านทางอินเทอร์เน็ต (สตรีมมิ่ง) เพื่อใช้ในการติดตามข่าวสารเกมออนไลน์ ดูรีวิวกเกมใหม่ อัปเดตระบบเกม สารความรู้อื่นๆ หรือใช้ในการถ่ายทอดตัวผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ของบริษัท โดยการเล่นไฟล์มัลติมีเดียบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับสตรีมมิ่ง พร้อมกับการนำเสนอตัวผลิตภัณฑ์เกมผ่านช่องทาง Social Network เช่น Youtube Channal ช่อง Goldensoft นักแคสเตอร์เกมชื่อดังของประเทศไทย ช่อง Koonguyza, tackle4826, skizzTV!!, vipkitipond, Maser Gamer, teamgarry moviethai, Xcrosz, lawbreaker, bayriffier, Mister Heartrocker เข้าใช้เว็บไซต์ในเครื่องของบริษัท และ Facebook เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่ติดตามบริษัท ได้มีการอัปเดตข่าวสารอย่างต่อเนื่องถึงตัวผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เช่น FanPage This is game Thailand, Online Station, Thai Gamers, Zone4, Blackfire, SDGO(Thailand), Devil Third

### 1.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านภาระหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และทัศนคติของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับดังนี้

1) ปัจจัยด้านภาระหน้าที่ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรกต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้แก่ ภาระหน้าที่ประกอบด้วย ภาระงานที่ครอบคลุมการปฏิบัติทั้ง 3 ด้าน คือ การวิเคราะห์และวางแผนงาน การออกแบบตัวผลิตภัณฑ์ และการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย เป็นสภาพแวดล้อมภาระงานหลักที่ส่งผลให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศ ภาระงานที่รับผิดชอบ การ

วางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายการจัดทำแผนการตลาด การวาง Content Patch เกมประจำสัปดาห์ การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของตัวเองและคู่แข่ง การจัด โปรโมชัน

ส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญ การใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศในการออกแบบไอเทม

2) ปัจจัยด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน องค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน มีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

(1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร คือ ระบบที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อการจัดการและสืบค้นข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้าน คือ ด้านการเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและค้นคืนในการเข้าถึงสารสนเทศ ในการผลิตสารสนเทศ ในการเผยแพร่สารสนเทศ และในการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ อีกด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารทางอีเมลภายในองค์กร ระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call center) ทางระบบส่งข้อความ และทางเว็บไซต์ภายในองค์กรและเว็บบอร์ด

(2) นโยบายขององค์กร คือ สิ่งที่องค์กรกำหนดให้บุคลากรขององค์กรถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสี่ด้าน คือ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนโยบายการใช้งานด้านซอฟต์แวร์

3) ปัจจัยด้านการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

(1) การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเกมออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ อย่างเป็นทางการ โดยการเข้าร่วมงาน Event เกม ที่มีการจัดขึ้นตามสถานที่ต่างๆ พร้อมกับเก็บรายละเอียดและสรุปผลของข้อมูลที่ได้รับมา เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของตัวเอง การเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรพิเศษที่จัดขึ้นโดยองค์กรที่ปฏิบัติงาน หรือ ภายนอกองค์กรที่มีการเปิดสอน และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการถามเพื่อนร่วมงานที่ทำงานเดียวกัน ถามหัวหน้างาน ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ศึกษาจากวารสารเกมออนไลน์ฉบับเก่า ถามเพื่อนบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งเดียวกันจากบริษัทอื่น และใช้เว็บไซต์ภายในองค์กรและเว็บบอร์ด

(2) การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแผนงานเกมออนไลน์ จัดขึ้นโดยองค์กรที่ปฏิบัติงาน และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการถามผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ถามหัวหน้างาน ถามเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ หรือศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์การทำงาน อ่านหนังสือคอมพิวเตอร์ และหาข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต

(3) การเรียนรู้เพิ่มเติมด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป ในเครือข่ายสังคม โดยการเข้าใช้บริการของเฟซบุ๊ก ติดตามข้อมูลข่าวสารจากเวดเวงบันเทิงต่างๆ แชนง เช่น ข่าวบันเทิง

ข่าวทันต่อเหตุการณ์สำคัญ ข่าวสารเกมออนไลน์ รายการทีวีหรือซีรี่ย์ยออดฮิตที่วัยรุ่นชื่นชอบ เพื่อที่จะนำข่าวสารมาประยุกต์ใช้กับแฟนเพจหลักที่จัดทำขึ้น โดยองค์กร

4) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ในสามด้าน ได้แก่ เป็นเครื่องมือทางด้านความเร็ว สะดวกและแม่นยำ ง่ายต่อการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือทางการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นเครื่องมือทางการสืบค้น และจัดเก็บข้อมูลต่างๆภายในองค์กร

**1.3.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์** ได้แก่ ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศที่ขาดทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ และมีปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เหตุของปัญหามีทั้งจากความเร็วของระบบ ระบบไม่เสถียร ความช้าของอินเทอร์เน็ต เครือข่ายล่ม ฐานข้อมูลเข้าถึงได้ช้า มีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและขาดการแจ้งเตือนจากผู้ดูแลระบบ และอีกเหตุของปัญหา คือ ความเสียหายของสารสนเทศจากการถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่างๆ เช่น มัลแวร์ โทรจัน และไวรัส ทำให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้นๆได้และไฟล์งานเกิดความเสียหาย

2) ปัญหาที่เกิดจากทักษะด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ คือ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ยังขาดความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมตัดต่อภาพ ตัดต่อวิดีโอ และ MS Office (Word, Excel, Powerpoint) ในการจัดทำตารางสรุปยอดการใช้ไอเทม การเติมเงิน และการใช้สูตรคำนวณต่างๆ อีกทั้งความไม่พร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ได้รับขนาดของเนื้อหาในการจัดเก็บงานค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง เนื่องจากต้องมีการดาวน์โหลดเกมใหม่ๆ มาทดสอบอยู่เสมอ ตัว Client Game มีขนาดใหญ่ รวมไปถึงไฟล์งานและรูปภาพ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานก็ล้วนมีขนาดใหญ่ จึงต้องคอยลบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เมื่อประสบปัญหาเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์เต็ม

4) ปัญหาที่เกิดจากภาษาต่างประเทศ นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องของข้อมูลหรือสารสนเทศที่ไม่ใช่ภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจาก

สารสนเทศบางอย่าง เช่น ข่าวสารเกมออนไลน์ การติดต่อสื่อสารจากทีมงานต่างชาติ หนังสือคู่มือเกม นิตยสารเกมออนไลน์ รวมไปถึงระบบเกมที่เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น เกมเป็นภาษาเกาหลี นิตยสารเกมเป็นภาษาอังกฤษ เว็บไซต์ข่าวสารเกมยอดเยี่ยมที่เป็นภาษาจีน ซึ่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในบางคนยังขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และล่ามที่มีหน้าที่คอยแปลภาษา ก็ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หากเกิดข้อคำถาม หรือสงสัยในบางจุด ก็ไม่สามารถประสานงานถามได้ทันทั่วทั้งที่

## 2. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ผู้วิจัยเลือกศึกษากับกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศของบริษัทเกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟท์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ได้แก่ สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ และปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีดังนี้

2.1 สภาพการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศที่ใช้

### 2.1.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์และวางแผนงานมากที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์และวางแผนงาน ถือเป็นภาระงานหลักที่สำคัญของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เนื่องจากการใช้สารสนเทศโดยส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การวิเคราะห์และวางแผนเกมตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ตัวผลิตภัณฑ์เกม การทำแผนอัปเดต Patch เกม แผนงานการประชาสัมพันธ์และกิจกรรม และการวิเคราะห์เจาะกลุ่มเป้าหมายหลัก ส่งผลให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ใช้สารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ของการใช้ เพื่อการประกอบอาชีพซึ่งถือเป็นภาระงานหลัก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของเลขานุการ พบว่า การใช้สารสนเทศของเลขานุการ เพื่อการปฏิบัติงานหลัก 7 งาน วิภาวรรณ คุรุรัตน์ชัยกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานหลัก วิไลรัตน์



เต็งวัฒนโชติ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

### 2.1.2 ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์เกมมากที่สุด ได้แก่เว็บไซต์ด้านข่าวสารเกมออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากภาระงานหลักในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการใช้ฐานข้อมูลภายในองค์กร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์) โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเองและมีการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพร นิมพลีศิริ (2548) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความต้องการและการใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นฐานข้อมูลของธนาคาร ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัท ไทยชูชุกิมอเตอร์ จำกัด พบว่า รูปแบบสารสนเทศที่พนักงานใช้มากที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต จากกูเกิลและเว็บของกลุ่มชูชุกิ

### 2.1.3 การใช้แหล่งสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์เป็นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เช่น เว็บไซต์ด้านเกมออนไลน์ เว็บไซต์อัพเดทข่าวสารเกม เว็บไซต์ทีวีเกม เว็บไซต์เจาะลึกระบบเกมออนไลน์ และอื่นๆ มีการใช้สารสนเทศผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น <https://wallet.truemoney.com/> ใช้สารสนเทศผ่านเว็บ Search engine เช่น <https://google.com> ใช้สารสนเทศผ่านสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email - Outlook) เข้าถึงสารสนเทศโดยใช้โปรแกรม เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) เช่น Google Chrome, Firefox และ Internet Explorer เนื่องจากในการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ต้องมีการอัพเดทข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแผนงานเกมออนไลน์อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเข้าถึงกลุ่มผู้เล่นที่เป็นวัยรุ่นในโลกของยุค Social เทรดฮิต คำคม หรือ สิ่งต่างๆ ที่วัยรุ่นนิยมชื่นชอบ ต้องนำมาปรับใช้กับตัวผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและก่อนใคร การใช้สารสนเทศจากทางอินเทอร์เน็ต ถือเป็น การเข้าถึงของกลุ่มข้อมูลจำนวนมากได้รวดเร็วและสะดวกมากที่สุด ตอบโจทย์การทำงานของบริษัทเกมออนไลน์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา



บริษัท ไทยชูชูเกมมอเตอร์ จำกัด พบว่า ผู้บริหารทุกระดับของทุกฝ่ายมีการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต มีการสืบค้นสารสนเทศผ่านโปรแกรมค้นหาของกูเกิล อูระมณี ธรรมสระ (2543) ศึกษาการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาบริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ระเบียบคำสั่ง ประกาศ ข่าวเผยแพร่โดย npc ข่าวสารแนะนำ ข่าวสารจากฝ่ายผู้จัดการ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนาม บุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลระเบียบคุณภาพ ข่าวห้องสมุด และอินเฮาส์ แอปพลิเคชัน และพนักงานมีการเห็นว่ามิประโยชน์จากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

**2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์**  
ประกอบด้วย ภาระหน้าที่ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ องค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และทัศนคติของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

### **2.2.1 ปัจจัยด้านภาระหน้าที่ของนักออกแบบผลิตภัณฑ์**

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่หนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เป็นสภาพแวดล้อมของขอบเขตภาระงานหลัก ซึ่งประกอบด้วย ภาระงานที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ การวิเคราะห์และวางแผนงาน การออกแบบตัวผลิตภัณฑ์ และการจัดโปรโมชันส่งเสริมการขาย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนเปิดให้บริการเกมออนไลน์ การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การจัดทำแผนการตลาด การวาง Content Patch เกมประจำสัปดาห์ การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ของตัวเองและคู่แข่ง การจัดโปรโมชันส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการออกแบบไอเทม โดยนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการเข้าถึงและใช้สารสนเทศตามที่องค์กรจัดให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จูติญา จันทพรหม (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง “การใช้สารสนเทศของครูพิการทางการมองเห็น” ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของครูพิการทางการมองเห็น ประกอบด้วย ขอบเขตภาระหน้าที่สภาพแวดล้อมการทำงานของครูพิการทางการมองเห็น ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูพิการทางการมองเห็น และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศของครูพิการทางการมองเห็น

### **2.2.2 ปัจจัยด้านองค์กรที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน**

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรที่นำออกแบบผลิตภัณฑ์ปฏิบัติงาน มีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรและนโยบายขององค์กร เนื่องจากนำออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีความจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีในการทำงานหลักในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระบบที่องค์กรจัดทำขึ้น ก็ช่วยส่งเสริมให้นำออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้สารสนเทศ รวมไปถึงนโยบายขององค์กรที่ต้องปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่ทุกคนได้รับมา การเข้าถึงของข้อมูล การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้งานทางด้านซอฟต์แวร์ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงลักษณ์ เนื้ออ่อน (2544) และ ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์กรที่ปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาการของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจ ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

### 2.2.3 ปัจจัยด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ผลการวิจัยพบว่า นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเกมออนไลน์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป เนื่องจากการทำงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์โดยส่วนใหญ่มักจะต้องมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ เมื่อว่างจากภาระงานหลักก็ต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อสืบค้นหรือคอยอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หาความรู้เพิ่มเติมในโลกของอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องของเกมออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นและสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติงาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ต้องหมั่นศึกษาและคอยอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ต้องรู้ให้เร็ว ศึกษาให้ลึก และข้อมูลต้องถูกต้องแม่นยำ และนำมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้ได้ก่อนบริษัทอื่น การหาความรู้เพิ่มเติมทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็น การออกไปร่วมงาน Event เกม ที่จัดตามสถานที่ต่างๆ การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การอ่านจากนิตยสารวารสารเกมออนไลน์ และการศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์ทำงานหรือการฝึกอบรมตามต่างๆ ที่มีหลักสูตรเปิดสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลินลาร์ด (Lillard 2002, บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้จะเข้าถึงระบบโดยนำเอาความรู้พื้นฐานที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เข้ากับ กฎเกณฑ์ที่ทางเว็บไซต์กำหนดไว้ ส่วนสารสนเทศที่ใช้จะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานการศึกษา การดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจ และประสบการณ์ของผู้ใช้

### 2.2.4 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้ว ทักษะคิดทั้งในแง่บวกและในแง่ลบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ค่อนข้างมาก การใช้อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องข่ายออนไลน์ ในการติดต่อสื่อสาร อัพเดทข่าวสารข้อมูลต่างๆ แทนที่จะอยู่ในรูปแบบเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในหลายๆอย่างในการเข้าถึงสารสนเทศ การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดการพึ่งพาบุคคลอื่นในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศ นักออกแบบผลิตภัณฑ์จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อการสื่อสาร เพื่อการศึกษา และเพื่อการปฏิบัติงานตามภาระงานหลักที่ได้รับมอบหมาย เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กชนันท์ อินสมพันธ์ (2550) เนตรนภา อณุประเสริฐ (2543) ยูพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) อัจฉรา สุวรรณากินทร์ (2546) ที่พบว่า ทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และ การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล อีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เอกสารกระดาษ

### 2.3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการเข้าถึงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งานในทันที ระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรก็ล่าช้า รองลงมาคือ เป็นปัญหาด้านผู้ใช้คือนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประสบปัญหา ขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**2.3.1 ปัญหาที่เกิดจากการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร** ในขณะที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานมากขึ้นนั้น ปัญหาที่ประสบระหว่างการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวันมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการเข้าถึงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งานในทันที ระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรก็ล่าช้า และในบางครั้งระบบฐานข้อมูลก็ล่ม ไม่เสถียร เนื่องจากขาดการตรวจสอบ พัฒนา และปรับปรุงจากผู้ดูแลระบบ

เป็นอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์ติดขัดและทำได้ช้า และอีกเหตุของปัญหา คือ ความเสียหายของข้อมูลสารสนเทศ และโปรแกรมต่างๆในการทำงาน เนื่องจากถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่างๆที่แฝงมาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือจากการดาวน์โหลดไฟล์งานเฟลชไดรฟ์ และฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น มัลแวร์ โทรจัน และไวรัส ทำให้ไฟล์งานสำคัญของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เสียหาย และไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้นๆได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของศรวดี จันทโสพล(2547) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี พบว่า ปัญหาหลักที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรประสบได้แก่ ระบบทำงานช้า ต้องใช้เวลานานในการรอข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลขนาดใหญ่ เกิดปัญหาการขาดการติดต่อกับระบบบ่อยครั้ง

นอกจากนี้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประสบปัญหาความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่ควรได้รับการตรวจสอบ พัฒนา ปรับปรุง จากผู้ดูแลระบบ เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้ตลอดเวลา ผลกระทบหลักที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ มีด้วยกันทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ปัญหาที่เกิดจากทักษะด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ ปัญหาของเนื้อหาที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ และปัญหาที่เกิดจากทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ รัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546) ที่ศึกษาการพัฒนากระบวนสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทดสอบการใช้ระบบกลับกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยผ่านการศึกษาหัวข้อเรื่องระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก่อน พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นเลขานุการมีการจัดเก็บข้อมูลทุกวัน จำนวนมาก ส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมีขนาดใหญ่ การส่งข้อมูลขึ้นเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก

**2.3.2 ปัญหาที่เกิดจากทักษะด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประสบปัญหาขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมตัดต่อภาพ ตัดต่อวิดีโอ และ MS Office (Word, Excel, Powerpoint) ในการจัดทำตารางสรุปยอดการใช้ไอเทม ยอดการเติมเงิน และการใช้สูตรคำนวณต่างๆ เนื่องจากนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ไม่มีทักษะและขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องไม้เครื่องมือที่เพิ่งจะมาหรือมีประสบการณ์ทำงานน้อย ยังไม่รู้แหล่งสารสนเทศทางด้านเกมออนไลน์ที่ดีหรือหลากหลายพอ ขาดการคิด วิเคราะห์ในเชิงลึกต่อตัวผลิตภัณฑ์ และผิดพลาดในเรื่องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่บ่อยๆ ค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ทำได้ไม่คล่อง ไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งานพอสมควร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ (2550) และ อารมณ์ อ่อนนวล (2548) พบว่า ผู้ใช้สารสนเทศเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้สารสนเทศ ด้านเวลา ความรู้และประสบการณ์การใช้สารสนเทศ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเนตรนภา อนุประเสริฐ (2543) พบว่า มีปัญหาในระดับมากด้านผู้ใช้และผู้ให้บริการ

**2.3.3 ปัญหาของเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ประสบปัญหาขนาดของเนื้อหาในการจัดเก็บงานค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในภาระหน้าที่หลักของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์นั้นเกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ เช่น ไฟล์งานที่มีรูปภาพประกอบ ไฟล์รูปภาพ ไฟล์วีดิโอความละเอียดคมชัดสูง ไฟล์ Client Game Online การมีพื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ ส่งผลให้นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ต้องคอยลบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เมื่อประสบปัญหาเนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์เต็ม และในบางครั้งด้วยความที่รีบร้อน ก็เกิดการลบไฟล์ข้อมูลผิดบ้าง หรือ ใช้เวลานานในการลบบ้าง เพราะไฟล์มีขนาดใหญ่ ต้องใช้เวลาในการลบออกจากฐานข้อมูลค่อนข้างนาน การกระทำลักษณะนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และกระทบต่อเวลาในการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วิทเทคเกอร์และซิดเนอร์ (Whittaker and Sidner, 1996) ที่ศึกษาพนักงานที่ทำงานในระดับต่างๆ จำนวนยี่สิบคนของบริษัทโลตัส ดีเวลลอปเม้นท์ (Lotus Development Company) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานต้องการใช้เนื้อที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ในการปฏิบัติงานของตน ทั้งที่เป็นไฟล์งานและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

**2.3.4 ปัญหาที่เกิดจากภาษาในการใช้งานสารสนเทศ** นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องของข้อมูลหรือสารสนเทศที่ไม่ใช่ภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศบางอย่าง เช่น ข่าวสารเกมออนไลน์จากเว็บไซต์ต่างประเทศ การติดต่อสื่อสารจากทีมงานต่างชาติ หนังสือคู่มือเกมที่เป็นภาษาอังกฤษ นิติสารเกมออนไลน์ของต่างประเทศ รวมไปถึงระบบเกมที่เป็นภาษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ในบางคนยังขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ อีกทั้งล่ามที่มีหน้าที่คอยแปลภาษา ก็ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เนื่องจากผลิตภัณฑ์เกมของบริษัท มีการซื้อลิขสิทธิ์มาเปิดให้บริการจากหลายประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเกาหลี จีน หรือญี่ปุ่น ซึ่งทีมงานทุกคน ก็ต้องคอยประสานงานกับทีมงานต่างชาติ เพื่อเปิดให้บริการเกมออนไลน์ได้ทันตามกำหนดแผนงานที่วางไว้ การที่บริษัทมีพนักงานที่ทำหน้าที่ล่ามแปลภาษาน้อย ส่งผลให้เมื่อเกิดข้อคำถาม หรือสงสัย

ในบางจุดเกี่ยวกับเรื่องภาษา ก็ไม่สามารถประสานงานถามได้ทันท่วงที ทำให้งานเกิดความล่าช้า



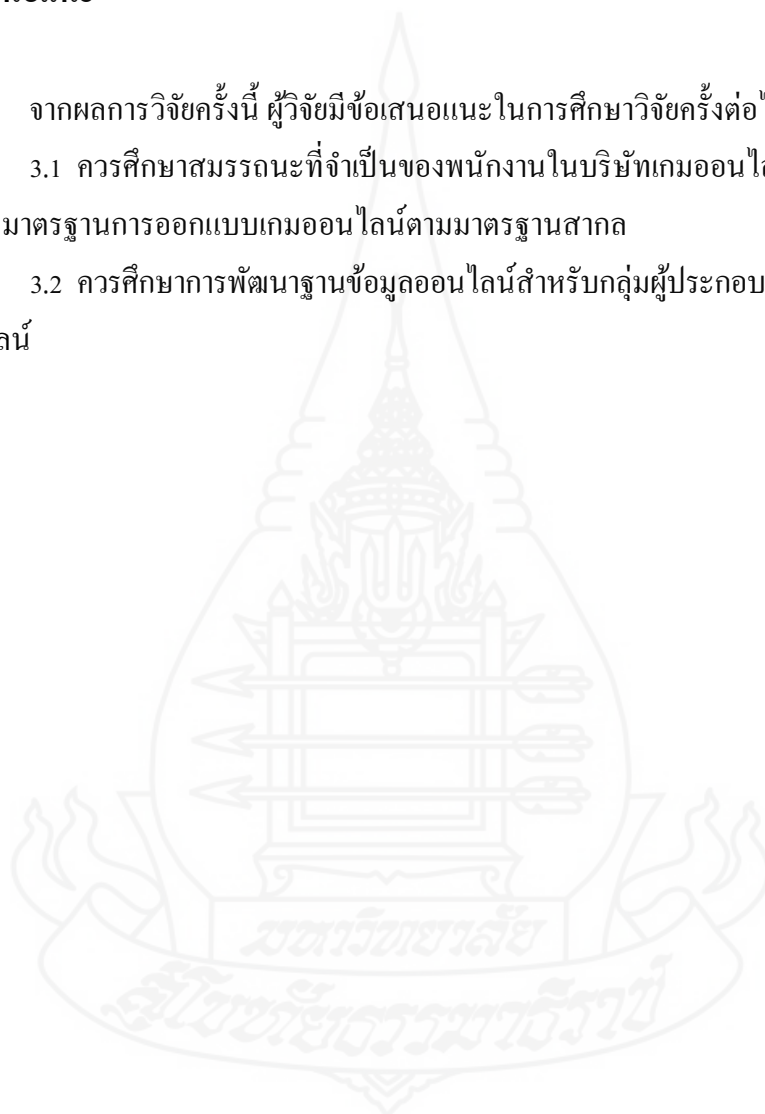
เพราะติดขัดในเรื่องของทักษะการใช้ภาษา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Zahed Bigdeli วิจัยเรื่อง Iranian Engineers' Information Needs and Seeking Habits: An Agro-Industry Company Experience ที่พบว่า วิศวกรที่ทำการศึกษาคาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

3.1 ควรศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในบริษัทเกมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนามาตรฐานการออกแบบเกมออนไลน์ตามมาตรฐานสากล

3.2 ควรศึกษาการพัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพด้านการพัฒนาเกมออนไลน์







**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กชนันท์ อินสมพันธ์. (2550). การศึกษาความต้องการรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการทางการมองเห็น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- กฤษณา แสนวา. (2542). การใช้สารสนเทศทางการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์. (2554). การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จิตติญา จันทพรหม. (2556). การใช้สารสนเทศของครูพิการทางการมองเห็น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ดวงใจ ดิระประเสริฐสิน. (2545). การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นงนารถ ชัยรัตน์. (2542). ทางเลือกในการจัดการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบรรณารักษศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นงลักษณ์ เนื้ออ่อน. (2544). การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการสอนของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- นันทา วิทวุฒิศักดิ์. (2536). การศึกษาและประเมินผลหลักสูตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ระดับป.กศ.ชั้นสูง พ.ศ.2510 ในวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบรรณารักษศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ: เอสอาร์พรีนติ้งแมสโปรดักส์.

- เนตรนภา อนุประเสริฐ. (2545). *การศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักศึกษาพิการทางการมองเห็น ในสถาบันระดับอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ประไพพรรณ สุกระสร. (2551). *การจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการเกมออนไลน์ ออคิชั่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). *สารสนเทศในบริบทสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมห้องสมุด ประเทศไทย.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). “ความต้องการสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. (หน่วยที่ 6). หน้า 238-287. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2541). *สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ภาคบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร: 27-37.
- ไพลิน จิตเจริญสมุทร. (2547). *การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสถาบันพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, นนทบุรี.
- มาลี ล้ำสกุล. (2546). “สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น. (หน่วยที่ 1). หน้า 1-28. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- แมนมาศ ชวลิต. (2532). “สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการ สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. (หน่วยที่ 1). หน้า 1 – 38. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- ยีน ภู่วรรณ. (2543). *E - business ธุรกิจยุคสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ยุพา วัฒนศักดิ์กุล. (2549). *การใช้สารสนเทศของเลขานุการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, นนทบุรี.
- รัฐพรรัตน์ งามวงศ์. (2546). *การพัฒนาระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

- วรพจน์ พวงสุวรรณ. (2541). การศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ของนักเรียนมัธยม  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรพร ฉิมพลีศิริ. (2548). ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.
- วาสนา นพคุณ. (2544). การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของ  
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร.  
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
กรุงเทพมหานคร.
- วาสนา สุขกระสานดี. (2542). โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวรรณ คุรุรัตน์ชัยกุล. (2539). ความต้องการสารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท  
เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- วิไลรัตน์ เต็งวัฒนโชติ. (2543). การใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำใน  
หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ศราวดี จันทโสพล. (2547). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). “การจัดการสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยี  
เพื่อการจัดการสารสนเทศ. (หน่วยที่ 1). หน้า 5-20. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์. (2541). ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์กรและการใช้สารนิเทศของ  
ผู้บริหารระดับกลาง: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์.  
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
กรุงเทพมหานคร.

- สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ. (2550). *การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศของครูการศึกษาพิเศษ ในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สุฉัตร ไข้วไพรบ. (2542). *การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- อัจฉรา สุวรรณาคินทร์. (2546). *พฤติกรรมและความต้องการจำเป็นในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ อ่อนนวล. (2548). *การใช้สารสนเทศของอาจารย์สถาบันอาชีวศึกษาภาคกลาง 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อุระมณี ธรรมสระ. (2543). *การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต: กรณีศึกษาบริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- Barnes, Deborah Manning. (1996). "Information Use Environment of Self-Managed Teams: A Case Study" Proquest Dissertations and Theses 1996. Section 0158, Part 0723 215 pages; [Ph.D. dissertation]. United States – Texts: University of North Texas; 1996. Publication Number: AAT 9627526.
- Danuta Ann Nitecki. (1996). "An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of service in an academic library." Unpublished doctoral dissertation, College Park, The University of Maryland.

- Francis, Hannah. (1999). *“The Information Use Environment: A Descriptive Study of a Sub-Set of Agriculturists in the Developing Country of Trinidad and Tobago PhD”* Thesis, Information Science of Syracuse University. Publication Number A At 9903406, Abstract Online: DAI-A 59/08 Retrieved March 17, 2004, from Dissertation Abstracts Online [http://80-www.lib.umi.com.ezproxy, uow.edu.au: 2048/dissertations/gateway](http://80-www.lib.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/dissertations/gateway).
- Lillard, L.L. (2002). *“Information Seeking in Context: An Exploratory Study of Information Use Online ByeBay Entrepreneurs*. Emporia State University. *Proquest Dissertations* 336 p. Retrieved from [http://search.proquest.com/docview/305452164?accountid=44806.\(305452164\)](http://search.proquest.com/docview/305452164?accountid=44806.(305452164)).
- Place, Irene and Hicks, Charles (1964). *“The Role of Secretary. In College Secretarial Procedures.”* 3<sup>rd</sup> ed. Columbus, United States of America: McGraw-Hill. pp. 15-16.
- Taylor, R.S. (1991). “Information Use Environments” *Progress in Communication Science*. 10: 217 – 255.
- Whittaker, Steve; and Sidner, Candace. (1996). Email Overload: Exploring Personal Information Management of Email. *“Proceedings of CHI'96 Conference on Computer Human Interaction.”* 276-283: Retrieved June 9, 2006, from <http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96>.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น และแบบคำถามสัมภาษณ์



## ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

วันที่ : ..... เวลา : .....

1. ชื่อ – นามสกุล ของผู้ให้สัมภาษณ์  นาย  นาง  นางสาว .....

2. เพศ  หญิง  ชาย

3. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี  
 25 – 30 ปี  
 31 – 35 ปี  
 36 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง นักออกแบบผลิตภัณฑ์

- ต่ำกว่า 1 ปี  
 1 – 3 ปี  
 4 – 6 ปี  
 7 ปีขึ้นไป

6. ผลิตภัณฑ์เกมที่คุณได้รับผิดชอบ .....

## ส่วนที่ 2 แบบคำถามสัมภาษณ์

1. สภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
  - (1) ในการทำงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ งานที่รับผิดชอบในแต่ละวันมีอะไรบ้าง?
  - (2) งาน ..... ที่ทำ นักออกแบบผลิตภัณฑ์มีการใช้สารสนเทศในงาน..... เมื่อไหร่? และใช้อย่างไร?
  - (3) สารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบใดบ้าง? และมีอะไรบ้าง?
  - (4) ทวนคำถาม ข้อ (1) ถึง (3) ในงานด้านอื่นๆ
2. การใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาในงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์
  - (5) งาน ..... หากไม่มีสารสนเทศแล้ว นักออกแบบผลิตภัณฑ์จะทำงานอย่างไร?
  - (6) ทวนคำถาม ข้อ (5) ในงานอื่นๆ
3. แหล่งสารสนเทศที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์ใช้และเหตุผลที่ใช้
  - (7) จากแหล่ง ..... นักออกแบบผลิตภัณฑ์ได้สารสนเทศมาอย่างไร?
  - (8) ทำไมนักออกแบบผลิตภัณฑ์ถึงเลือกการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีนั้น?
  - (9) ทวนคำถาม ข้อ (7) ถึง (8) ในแหล่งสารสนเทศอื่นๆ
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของนักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์
  - (10) ท่านคิดว่าปัจจัยอะไร? ที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของท่านและมีผลอย่างไร?
  - (11) ทวนคำถาม ข้อ (10) ในปัจจัยด้านอื่นๆ
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ในยุคปัจจุบัน?
  - (12) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมากขึ้น แล้วการเข้าถึงข้อมูลทางด้านเกมออนไลน์ง่ายมากขึ้นหรือไม่?

- (13) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของนักออกแบบผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่?
6. จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ประสบปัญหาอย่างไรบ้าง?
- (14) ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ..... เป็นปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศหรือปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ หรือจากตัวผู้ใช้สารสนเทศเอง
- (15) ทวนคำถาม ข้อ (14) ในปัญหาด้านอื่นๆ ที่นักออกแบบผลิตภัณฑ์พบเจอ





**ภาคผนวก ข**

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและประวัตติ





ที่ ศษ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

12 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณฤทธิรงค์ แก้ววิเชียร

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
- แบบสัมภาษณ์การวิจัย

ด้วย นางสาวปานิศา ศรีหิรัญ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษาบริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและรองศาสตราจารย์ ชาติศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะแนะนำด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

## รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

### ชื่อ – สกุล

คุณฤทธิรงค์ แก้ววิเชียร (ผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี และเป็นที่ปรึกษาในวงการธุรกิจเกมออนไลน์ให้หลายบริษัท)

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2533
ปริญญาโท	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2545
ปริญญาเอก	วิทยาการจัดการ คุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (กำลังทำคุษฎีนิพนธ์)

### ตำแหน่งปัจจุบัน

ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (Chief Operating Officer)  
บริษัท เจนซีอินสไปร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

### สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ

บริษัท เจนซีอินสไปร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
[บริษัทในเครือของคุณต๊อบ เต้าแก่น้อย]  
E-mail [www.genc.co.th](http://www.genc.co.th) โทร 02-836-6907 มือถือ 081-490-4092



ที่ ศษ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

12 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิลาวัลย์ ปานทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
- แบบสัมภาษณ์การวิจัย

ด้วย นางสาวปานิศา ศรีหิรัญ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์: กรณีศึกษาบริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศของนักร้องแบบผลิตภัณฑ์เกมออนไลน์ บริษัท โกลเด้นซอฟต์แวร์ 2006 (ประเทศไทย) จำกัด โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและรองศาสตราจารย์ ชาติศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะแนะนำด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

## รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

### ชื่อ – สกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิลาวลัย ปานทอง

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พ.ศ. 2519

ปริญญาโท อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
พ.ศ. 2525

### ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 อ.ม.บรรณารักษศาสตร์

### สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ชั้น 4  
อาคาร 3/1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
เลขที่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 10900 เบอร์โทรติดต่อ 089-8115338  
E-mail WILAWAN46@yahoo.com

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวปาณิสรา ศรีหิรัญ
วัน เดือน ปีเกิด	20 มีนาคม 2530
สถานที่เกิด	แขวงบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	บริษัท อิเลคทรอนิกส์เอ็กซ์ตรีม (Electronics Extreme) จำกัด
ตำแหน่ง	Game Product

