

CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF ARENA OF VALOR GAME

Ailada ARAYAKUL^{1*} and Sirijin WONGJARUPUN¹

1 Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand; Ailada.ar@ku.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 19 April 2024

Revised: 3 May 2024

Published: 17 May 2024

ABSTRACT

This research aims to confirm the service quality of arena of valor game. It is quantitative research. The convenience sampling method was used to collect data from 235 arena of valor game users. The researcher studied the theories of service quality and related research and adapted the appropriate components to measure the service quality of arena of valor game. Questionnaires were used as instruments in quantitative research. The confirmatory factor analysis (CFA). The results showed that the components used in the research are consistent with the empirical data and are indicators of the service quality of arena of valor game. The ranking of the components from most important to least important is as follows Event execution Quality, Technical Quality, Interaction Quality, Aesthetic Quality, and Competition Quality. The analysis confirmed that the service quality components of arena of valor game studied can be used to measure the service quality of arena

Keywords: Competition Quality, Event Execution Quality, Interaction Quality, Technical Quality, Aesthetic Quality

CITATION INFORMATION: Arayakul, A., & Wongjarupun, S. (2024). Confirmatory Factor Analysis of Service Quality of Arena of Valor Game. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(5), 42

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพบริการของเกมอาร์เนาออฟ เวเลอร์ (ROV)

ไอลดา อาระยะกุล^{1*} และ สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ¹

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; ailada.ar@ku.th (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันองค์ประกอบคุณภาพบริการของเกม ROV เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้ที่เคยใช้บริการเกม ROV จำนวน 235 คน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีคุณภาพบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประยุกต์องค์ประกอบที่เหมาะสมในการวัดคุณภาพบริการของเกม ROV ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ใช้ในการวิจัยนั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของเกม ROV โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คุณภาพการดำเนินกิจกรรม คุณภาพเชิงเทคนิค คุณภาพการปฏิบัติสัมพันธ์ คุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์ และคุณภาพการแข่งขัน ตามลำดับ จากการวิเคราะห์สามารถยืนยันได้ว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการของเกม ROV ที่ทำการวิจัยนั้นสามารถนำมาใช้วัดคุณภาพบริการของเกม ROV ได้ จากการศึกษาสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการของเกม ROV

คำสำคัญ: คุณภาพการแข่งขัน, คุณภาพการดำเนินกิจกรรม, คุณภาพการปฏิบัติสัมพันธ์, คุณภาพเชิงเทคนิค, คุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์

ข้อมูลการอ้างอิง: ไอลดา อาระยะกุล และ สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ. (2567). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพบริการของเกมอาร์เนาออฟเวเลอร์ (ROV). *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(5), 42

บทนำ

อุตสาหกรรมเกมและอีสปอร์ตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จากจุดเริ่มต้นที่ถูกมองว่าเป็นเพียงงานอดิเรก กลายเป็นอุตสาหกรรมมูลค่าหลายพันล้านดอลลาร์ ที่ดึงดูดผู้เล่นและผู้สนับสนุนทั่วโลก (กฤษณ์ ก่ำจาย, 2020) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นบทบาทสำคัญในการมอบประสบการณ์การเล่นเกมที่สมจริงยิ่งขึ้น (Possler & Klimmt, 2021) เกมสมัยใหม่ใช้กราฟิกที่ล้ำสมัย กลไกการเล่นแบบโต้ตอบ และสร้างโลกเสมือนจริงที่สมจริง ผู้เล่นสามารถดื่มด่ำกับโลกเสมือนจริงที่พวกเขาสำรวจได้อย่างแท้จริง (ผู้จัดการออนไลน์, 2023) ประสบการณ์การเล่นเกมนั้นยังได้รับการยกระดับด้วยเนื้อเรื่องที่น่าสนใจ ดึงดูดผู้เล่นให้เข้าสู่โลกของเกม การเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมเกมและอีสปอร์ต ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจเกม เพื่อให้เกมเป็นที่นิยมอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเห็นว่า บริษัทเกมต้องตอบสนองต่อความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เล่น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในหลายๆ ด้าน อาทิ คุณภาพกราฟิกให้มีคุณภาพสูง ความสวยงามในการออกแบบตัวละคร ความเสถียรของตัวเกม และกิจกรรมต่างๆ ภายในเกม เพื่อให้ผู้เล่นได้รับประสบการณ์การเล่นที่ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นบริษัทเกมจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถรักษาความนิยมของเกมในระยะยาวในอุตสาหกรรมเกมที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะค้นหาคุณภาพบริการของเกม ROV โดยผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าการวิจัยที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อไป

ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยความหวังว่างานวิจัยนี้จะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบเชิงยืนยันด้านคุณภาพบริการต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV) เพื่อเป็นประโยชน์ในการจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการในเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV)

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพบริการ (Service Quality) Grönroos (1984) แบบจำลองคุณภาพการบริการแบ่งเป็น 2 มิติ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ โดยที่มิติเชิงเทคนิคสามารถวัดหรือประเมินคุณลักษณะทางเทคนิคของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในขณะที่มิติเชิงหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของผลิตภัณฑ์หรือบริการ Parasuraman et al. (1985) แบบจำลอง Service Quality มี 10 มิติ ที่ให้ความสำคัญต่อความต้องการ และคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือได้, การตอบสนอง, สมรรถนะ, การเข้าถึงบริการ, ความสุภาพ, การติดต่อสื่อสาร, ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ, ความปลอดภัย, และลักษณะทางกายภาพ Parasuraman et al. (1988) แบบจำลอง SERVQUAL มี 5 มิติ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ความเอาใจใส่, และความไว้วางใจ Haywood-Farmer (1988) แบบจำลอง Attribute Service Quality มี 3 ประการ คือ ทางกายภาพและขั้นตอน, พฤติกรรม, และการตัดสินใจ ที่มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า Zhu et al. (2021) แบบจำลองคุณภาพการบริการสำหรับอีสปอร์ตมี 4 มิติ คือ คุณภาพการแข่งขัน, คุณภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, คุณภาพการดำเนินกิจกรรม, และคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ Biscaia et al. (2023) แบบจำลองคุณภาพการบริการที่แบ่งเป็น 3 มิติ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์หลัก, คุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์, และคุณภาพเชิงหน้าที่ ที่มีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อยืนยันองค์ประกอบคุณภาพบริการของเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแบบจำลองคุณภาพการบริการ เป็นการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพบริการเกม ROV โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์องค์ประกอบการศึกษาได้เป็นตัวแปร 5 ตัว โดยใช้กรอบแนวคิดของ Grönroos (1984), Zhu et al. (2021) และ Biscaia et al. (2023)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นผู้ที่เคยใช้บริการเกม ROV โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ (Jayaram et al., 2004) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอย่างน้อย 10 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ที่สามารถประมาณค่าได้ โดยงานวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ทั้งหมด 23 พารามิเตอร์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งสอบถามระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ผ่าน Social Media จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองแล้ว จำนวน 235 ราย ที่เคยใช้บริการเกม ROV สถิติที่ใช้เชิงพรรณนาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้เชิงอนุมานวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในการอธิบายและยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบที่ประยุกต์ขึ้น โดยตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ (Reliability)

เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบ และค่าความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) เพื่อตรวจสอบความสามารถของตัวแปรแฝงนั้นในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพบริการของเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของเคยใช้บริการเกม ROV ทั้งหมด 235 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 ประกอบอาชีพสายงานด้านอื่นๆ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 และระยะเวลาที่ใช้บริการเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV) มากกว่า 2 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเคยใช้บริการเกม ROV ที่มีต่อองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการของเกมอาร์โนออฟเวลเลอร์ (ROV) ในองค์ประกอบต่างๆ พบว่า คุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์ คุณภาพการดำเนินกิจกรรม

คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ และคุณภาพเชิงเทคนิค เป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของเกมอาร์เนาออฟเวลเลอร์ (ROV) ได้ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณภาพการแข่งขันเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของเกมอาร์เนาออฟเวลเลอร์ (ROV) ได้ในระดับมาก และเมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ทุกปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบสามารถเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของเกมอาร์เนาออฟเวลเลอร์ (ROV) ได้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square) = 185.846 ค่าระดับความอิสระ (df) = 179 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้อง (CMIN/DF) = 1.038 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P-value) = .347 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) = .937 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) = .903 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) = .998 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Tucker-Lewis Index: TLI) = .997 ค่ารากของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) = .013 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) = .027 ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งแสดงความสอดคล้องของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบ จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ สามารถวัดค่าความเชื่อมั่นได้ เนื่องจากตัวชี้วัดมีความสอดคล้องของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบมีค่า CR มากกว่า .70 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติตามเกณฑ์ (Fornell & Larcker, 1981) และทดสอบค่าความตรงของแต่ละองค์ประกอบ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) เพื่อตรวจสอบความค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งแสดงความสามารถของตัวแปรแฝงนั้นในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตที่เกี่ยวข้อง จากตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบนั้น สามารถวัดค่าความตรงกับองค์ประกอบ เนื่องจากตัวชี้วัดมีความสามารถของตัวแปรแฝงในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตที่เกี่ยวข้องมีค่า AVE มากกว่า .50 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติตามเกณฑ์ (Fornell & Larcker, 1981) และได้ทำการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อตรวจสอบความแตกต่างขององค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากค่าภายในตารางที่มาจากค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) นั้นมีค่าต่ำกว่าค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือเชิงองค์ประกอบ และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด			Factor Loading	CR	AVE
คุณภาพการแข่งขัน	Competition	<--	ServiceQuality	.804	.855	.598
	COM1	<--	Competition	.727		
	COM2	<--	Competition	.872		
	COM3	<--	Competition	.797		
	COM4	<--	Competition	.672		
คุณภาพการดำเนินกิจกรรม	Event	<--	ServiceQuality	.816	.861	.509
	EVENT1	<--	Event	.736		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด		Factor Loading	CR	AVE
	EVENT2	<--	Event	.746	
	EVENT3	<--	Event	.600	
	EVENT4	<--	Event	.685	
	EVENT5	<--	Event	.735	
	EVENT6	<--	Event	.760	
คุณภาพการปฏิสัมพันธ์	Interaction	<--	ServiceQuality	.814	.866
	INTER1	<--	Interaction	.809	.567
	INTER2	<--	Interaction	.773	
	INTER3	<--	Interaction	.800	
	INTER4	<--	Interaction	.745	
	INTER5	<--	Interaction	.616	
คุณภาพเชิงเทคนิค	Technical	<--	ServiceQuality	.828	.859
	TECH1	<--	Technical	.738	.604
	TECH2	<--	Technical	.806	
	TECH3	<--	Technical	.785	
	TECH4	<--	Technical	.776	
คุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์	Aesthetic	<--	ServiceQuality	.797	.855
	AESTHE1	<--	Aesthetic	.847	.596
	AESTHE2	<--	Aesthetic	.761	
	AESTHE3	<--	Aesthetic	.740	
	AESTHE4	<--	Aesthetic	.742	

ตารางที่ 2 แสดงค่าความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

	Competition	Event	Interaction	Technical	Aesthetic
Competition	0.771				
Event	0.663	0.712			
Interaction	0.685	0.708	0.752		
Technical	0.675	0.644	0.599	0.777	
Aesthetic	0.577	0.632	0.615	0.769	0.774

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาปัจจัยของแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ปัจจัยทั้ง 23 ปัจจัย ในแต่ละองค์ประกอบเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการเกม ROV ได้ดี (พิจารณาค่าอ้างอิงจาก Factor Loading ในตารางที่ 1) ซึ่งเรียงองค์ประกอบจากมากไปน้อย คุณภาพเชิงเทคนิค คุณภาพการดำเนินกิจกรรม คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ คุณภาพการแข่งขัน และคุณภาพด้านสุนทรียศาสตร์ ตามลำดับ กล่าวได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการเกม ROV ได้ ซึ่งมีนัยสำคัญสอดคล้องกับ Zhu et al. (2021) ที่กล่าวว่า คุณภาพการแข่งขัน คุณภาพการดำเนินกิจกรรม และคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการสำหรับอีสปอร์ต และมีนัยสำคัญสอดคล้องกับ Biscaia et al. (2023) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการด้านสุนทรียศาสตร์เป็นตัวขับเคลื่อนหลักของการรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจ

จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และมีนัยสำคัญสอดคล้องกับ Spjut et al. (2022) ที่กล่าวว่า คุณภาพทางเทคนิคเป็นการแสดงผลของเกมการแข่งขันสะท้อนถึงประสิทธิภาพการใช้งาน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

สำหรับบริษัทเกมควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบคุณภาพเชิงเทคนิคในบริบทความลื่นไหลของภาพ สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบคุณภาพการดำเนินกิจกรรมในบริบทข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและแคมเปญต่างๆ และองค์ประกอบคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ในบริบทสามารถสื่อสารระหว่างผู้แข่งขันภายในเกม ROV ได้หลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เช่น การสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อค้นหาข้อมูลที่จำเพาะเจาะจงที่มีผลต่อคุณภาพบริการของเกมอาร์นาออฟเวลเลอร์ (ROV) งานวิจัยนี้อาจนำไปต่อยอดในคุณภาพบริการของเกมที่มีความหลากหลายขึ้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพบริการของเกมอื่นๆ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาเกม ในการปรับปรุงและพัฒนาเกมให้ดียิ่งขึ้น และอาจนำไปต่อยอดในการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเกม ROV กับเกม MOBA อื่นๆ การเปรียบเทียบนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาเกมสามารถช่วยระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของเกม ROV ด้านคุณภาพบริการเมื่อเทียบกับเกมอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ กำจาย. (2020). eSports เกมที่เป็นมากกว่าเกม. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/esports>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2023). อนาคตวงการอีสปอร์ตไทย ในยุคเมตาเวิร์ส / ดีโน่ สตรีคส์เจวิก อินเทล. สืบค้นจาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9660000035393>.
- จารุพร ตั้งพัฒนกิจ และ ปาณิก เสนาฤทธิ์ไกร. (2022). บทบาทของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ในแบบจำลองสมการโครงสร้าง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 1(2), 99-110.
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. *European Sport Management Quarterly*, 23(3), 897-921.
- Diamantopoulos, A., Siguaw, J. A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7). London: Pearson Education Limited.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Jayaram, J., Kannan, V. R., & Tan, K. C. (2004). Influence of initiators on supply chain value creation. *International Journal of Production Research*, 42(20), 4377-4399.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Possler, D., & Klimmt, C. (2021). The entertaining appeal of video game aesthetics. In *Computerspielforschung: Interdisziplinäre Einblicke in das digitale Spiel und seine kulturelle Bedeutung* (141-157). Verlag Barbara Budrich.
- Spjut, J., Madhusudan, A., Watson, B., Boudaoud, B., & Kim, J. (2022). The Esports Frontier: Rendering for Competitive Games. *arXiv preprint arXiv:2208.11774*.
- Zhu, X., Pyun, D. Y., & Manoli, A. E. (2021). Developing a conceptual model of service quality for eSports. *Quest*, 73(4), 375-390.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).