

การศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

Opinion Towards IPSR Mahidol Application Usage

ภาสกร บุญคุ้ม^{1*}
Pasakorn Boonkhum^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ศึกษากระบวนการทำงาน ความพร้อม รวมถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol จำนวน 56 คน ที่ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และเป็นบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 39) บุคลากร (32.1) และนักศึกษาของสถาบันฯ (ร้อยละ 28.6) ในเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่รู้จัก แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ทำการออกบูธในงานประชุมวิชาการและสังคม และงานแนะนำหลักสูตรให้กับนักศึกษาของสถาบันฯ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการประชุมวิชาการและสังคม งานด้านการศึกษา และติดตามจดหมายข่าวกับการพัฒนา ตามลำดับ และส่วนใหญ่ไม่เคยแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ในขณะที่ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาขณะใช้งาน มีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาการใช้งานในขั้นตอนการดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งแอปพลิเคชัน ส่วนความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการ แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่า ช่วยให้สามารถเข้าถึงการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากให้ความรู้สึกที่มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้ตลอดเวลา ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

คำสำคัญ: ความคิดเห็น แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

Abstract

This study aims to explore opinion and satisfaction towards IPSR Mahidol Application usage as well as its function, readiness, and operational problems and challenges. The studied population include a total of 56 consisting of staff, students, and the general public who use IPSR Mahidol application. The study found that most of the respondents are female. And the majority are 40 years old or older. More than one third (39%) are general public followed by IPSR's staff (32.1%) and students (28.6). Regarding application usage behavior, it is found that most respondents have been using the application for more than 6 months and most came to know the application by recommendations from IPSR staff at IPSR Mahidol Application booth at IPSR annual conference and IPSR open house event. In addition, the study also found that the majority

¹ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม, 73170

¹ Institute for Population and Social Research, Mahidol University, Nakhonpathom, 73170

*Corresponding author: e-mail: pasakorn.boo@mahidol.edu

of the respondents have moderate level of knowledge and understanding of the application's function. Most used functions include IPSR annual conference, education, and IPSR newsletter accordingly. Most respondents never recommend the application to others while users reported having high satisfaction toward it. The majority of the respondents have not experienced any problems using the application. Minor challenges are found in the downloading and installing process. Reasons for opting IPSR Mahidol is the quick access to information provided by IPSR. Moreover, IPSR Mahidol also serves as a good channel for publicity and helps keeping good image towards the institute as it provides the sense of modernity, convenience, and quick access for information which is available at all time. High level of satisfaction in all aspects towards the application is also reported.

Keywords: opinion, application, IPSR, mahidol

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรที่ประสบผลสำเร็จส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่แข็งแกร่ง เพราะมีความตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไปทั่วโลก และจากการเติบโตของสื่อดิจิทัล โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ทำให้ในปัจจุบันแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) ได้รับความนิยมมากขึ้น มีการเติบโตอย่างแบบก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา

วิถีชีวิตของคนในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีไร้สายกันมากขึ้น ทั้งแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟน ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลพบว่า มีจำนวนผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนในประเทศไทยอย่างน้อย 29 ล้านคน โดยตัวเลขประมาณ 30% ของผู้ใช้งานมือถือทั้งหมดในไตรมาสที่ 2 ปี 2557 (DAT, 2014) ส่วนในชุมชนเมืองนั้น มีการใช้งานของสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้นจาก 17% ในปี 2555 เป็น 36% ในปี 2556 นับเป็นการเติบโตมากกว่าหนึ่งเท่าตัวเลยทีเดียว (Yozzo Thailand's Mobile Market Information, 2014) ซึ่งพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือดังกล่าว ก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การตลาด การประชาสัมพันธ์ผ่านมือถือเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับการสร้างแบรนด์และการประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นอย่างมาก

จากการสำรวจของบริษัท โยโซโซ จำกัด พบข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมออนไลน์ที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคไทยใช้เวลาอยู่กับสื่ออุปกรณ์มือถือถึง 1 ชั่วโมง 56 นาที หรือ 38% ของเวลาที่ใช้บริโภคสื่อทั้งหมด (Yozzo Thailand's Mobile Market Information, 2014) กิจกรรมที่ผู้บริโภคใช้บนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมากที่สุดคือ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบราว์เซอร์ 69% และโซเชียลเน็ตเวิร์ก 65% แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ การใช้งานแอปพลิเคชันซึ่งตามอันดับที่สาม นับเป็นตัวเลข 57% (Yozzo Thailand's Mobile Market Information, 2014) ซึ่งในไตรมาสที่ 3 ของปี 2557 พบว่าประเทศไทยได้ติดอันดับ 1 ใน 10 ประเทศที่มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมือถือมากที่สุดในโลกใน Google Play Store ซึ่งเป็นการเติบโตต่อเนื่องจากสถิติในปี 2555 ประเทศไทยเป็นอันดับที่ 15 ของประเทศที่มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมือถือมากที่สุดในโลกทั้งใน Google Play Store และ IOS App Store (App Annie Index, 2014)

จากสถิติเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดช่องทางการประชาสัมพันธ์ และจำหน่ายสินค้าต่างๆ สำหรับองค์กรทุกประเภท เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความสะดวกเข้ากับกับวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐระดับชาติเองก็ได้มีการปรับตัวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในการทำงานด้วยเช่นกัน จึงได้กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเรื่องการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) กล่าวคือ นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ในยุทธศาสตร์ที่ 6 กลยุทธ์ 6.5 “ส่งเสริมให้เกิดชุมชนหรือสังคมเรียนรู้ออนไลน์ และการรวมกลุ่มทางสังคมที่เข้มแข็ง” ได้มีการกล่าวถึงการส่งเสริมและพัฒนาการจัดทำเว็บไซต์ (Portal) ในการเข้าถึง

แหล่งข้อมูลความรู้หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยใช้ความร่วมมือและการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาการให้บริการ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการตามกรอบแนวทางของรัฐบาล และได้จัดทำโครงการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ (Government Access Channels) โดยมุ่งเน้นให้มีระบบการให้บริการในรูปแบบ Mobile Application แก่ภาครัฐ ด้วยการจัดตั้งศูนย์กลางของแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC) ในการรวบรวม Mobile Application ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทำให้ประชาชนผู้รับบริการภาครัฐสามารถเข้าถึงได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา จากอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ต่างๆ ได้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรตามนโยบายระดับชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าว และเพื่อเป็นการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลผลงานวิชาการ กิจกรรม และหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับองค์กรอีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนา IPSR Application (Institute for Population and Social Research Application) (ภาพที่ 1) ซึ่งประกอบด้วยช่องทางการเข้าถึงข้อมูล (Icon) 16 ช่องทาง เช่น เว็บไซต์สถาบันฯ หลักสูตรการเรียนการสอน การจัดงานประชุม/อบรม ห้องสมุด Facebook Fan page ของสถาบันฯ และของโครงการต่างๆ ช่องดู YouTube channel การซื้อหนังสือออนไลน์ การจอง/การดูห้องประชุม การลงทะเบียนการประชุมกลางปี “ประชากรและสังคม” การตอบแบบสอบถามออนไลน์ ฯลฯ ซึ่งสามารถที่จะเพิ่มเติมบริการอื่น ข้อมูลในส่วนต่างๆ ได้อีกในอนาคต



ภาพที่ 1 ลักษณะของ IPSR Application, A: คิวอาร์โค้ดสำหรับดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน, B: ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล (Icon) 16 ช่องทาง

หลังจากที่ผู้วิจัยได้พัฒนา IPSR Application เรียบร้อยแล้ว และได้มีการทดลองใช้งานเป็นระยะเวลา 1 ปี ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ที่เข้ามาตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยไม่มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 56 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่มีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่างๆ ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ซึ่งประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ในการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือการใช้แบบสอบถามออนไลน์โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Formal Structured Questionnaire) ซึ่งได้มีการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยการให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทดลองทำแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพและความเข้าใจเกี่ยวกับข้อคำถาม แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการทดลองมาปรับแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้บริการ ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้ สถานที่ที่ใช้ การแนะนำหรือชักจูงผู้อื่นให้ใช้บริการ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ได้แก่ ปัญหาที่พบบ่อย ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดจากการใช้บริการ และข้อควรปรับปรุง ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ลักษณะคำถามเป็นการถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม และศรีสะอาด, 2535) โดยเลือกระดับการให้ความสำคัญหรือพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อใช้แปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 คะแนน ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 คะแนน ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 71.4) เป็นเพศหญิง ขณะที่ เป็นเพศชายร้อยละ 28.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง มากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 32.1) ส่วนสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 39.3) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (n=56)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ (n=56)		
ชาย	16	28.6
หญิง	40	71.4
ช่วงอายุ (n=56)		
ต่ำกว่า 21 ปี	6	10.7
21-25 ปี	9	16.1
26-30 ปี	5	8.9
31-35 ปี	6	10.7
36-40 ปี	12	21.4
มากกว่า 40 ปี	18	32.1
สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม (n=56)		
นักศึกษา	16	28.6
บุคลากรสถาบัน ฯ	18	32.1
บุคคลทั่วไป	22	39.3

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

ในส่วนนี้ประกอบด้วยประเด็นการรับรู้แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ระยะเวลาในการใช้บริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ หมวดข้อมูลที่เข้าไปใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ที่ใช้บริการ และการแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการ (ตารางที่ 2)

จากข้อมูลพบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการรับรู้แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol มีการรับรู้แอปพลิเคชันจากการจัดบูธ (ร้อยละ 41.5) รองลงมาคือมีคนแนะนำ (ร้อยละ 38.3) รับรู้จากอีเมล (ร้อยละ 10.6) และรับรู้จากโพสต์บนโซเชียลมีเดีย (ร้อยละ 8.5) ส่วนช่องทางอื่นๆ ร้อยละ 1.1 ระยะเวลาการใช้บริการแอปพลิเคชันพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้บริการมากกว่า 6 เดือน (ร้อยละ 45) รองลงมาคือ ใช้ประมาณ 5-6 เดือน (ร้อยละ 23) ใช้บริการ 3-4 เดือน (ร้อยละ 18) ใช้บริการประมาณ 1-2 เดือน (ร้อยละ 8.9) และมีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น ที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน ในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประมาณครึ่งหนึ่งระบุว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50) รองลงมาคือระดับมาก (ร้อยละ 27) และมีเพียงแค่ร้อยละ 7 เท่านั้นที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย สำหรับการให้บริการในหมวดต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานในหมวดข้อมูลงานประชุมวิชาการ และสังคม (ร้อยละ 32) รองลงมาคือ หมวดข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา (ร้อยละ 20) และหมวดจดหมายข่าว (ร้อยละ 18) ตามลำดับ ส่วนความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจำนวนเกินครึ่ง (ร้อยละ 67) ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 22) 5-6 ครั้ง (ร้อยละ 11) และ มากกว่า 7 ครั้ง (ร้อยละ 4) ตามลำดับ สถานที่ที่ผู้ใช้งานอยู่ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันพบว่า ส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน

ในขณะที่อยู่ที่ทำงาน (ร้อยละ 89) รองลงมาคือ อยู่ที่บ้าน (ร้อยละ 9) ในขณะที่การแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่าผู้ที่เคยแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยแนะนำหรือชักจูงผู้อื่นให้ใช้บริการ (ร้อยละ 63) ส่วนคนที่เคยแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการมีร้อยละ 37

ตารางที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

พฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol	ร้อยละ
การรับรู้แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol	
อีเมล	10.6
โปสเตอร์	8.5
การจัดบูธ	41.5
มีคนแนะนำ	38.3
อื่น ๆ	1.1
ระยะเวลาการใช้บริการ	
น้อยกว่า 1 เดือน	5.4
1-2 เดือน	8.9
3-4 เดือน	17.9
5-6 เดือน	23.2
มากกว่า 6 เดือน	44.6
ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ	
มากที่สุด	16.1
มาก	26.8
ปานกลาง	50.0
น้อย	7.1
การเข้าใช้บริการ	
ศัพทานุกรม	15.8
สื่อสังคมออนไลน์	1.8
ด้านการศึกษา	20.2
งานประชุมวิชาการและสังคม	31.6
ตรวจสอบ/จองห้องประชุม	11.4
จดหมายข่าว ฯ	18.4
อื่นๆ	0.9
ความถี่ในการใช้บริการ/สัปดาห์	
1-2 ครั้ง	63.6
3-4 ครั้ง	21.8
5-6 ครั้ง	10.9
มากกว่า 7 ครั้ง	3.6
สถานที่ในการใช้บริการ	
ที่บ้าน	8.9
ที่ทำงาน	89.3
อื่นๆ	1.8
การแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol	
เคย	37.0
ไม่เคย	63.0

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการพบปัญหาขณะใช้บริการ ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ และข้อควรปรับปรุงแก้ไข (ตารางที่ 3) ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาขณะใช้บริการแอปพลิเคชัน (ร้อยละ 87.8) มีเพียงร้อยละ 12.2 เท่านั้นที่เคยพบปัญหาขณะใช้บริการ เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ให้บริการแอปพลิเคชันที่เคยพบปัญหาในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดตั้งโปรแกรมมีความยุ่งยาก (ร้อยละ 83.3) และระบบไม่สามารถทำงานได้สมบูรณ์ (ร้อยละ 16.7) ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 44.6) รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 33.9) และระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol	ร้อยละ
ท่านเคยพบปัญหาขณะใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol หรือไม่	
เคย	12.2
ไม่เคย	87.8
ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol	
การ Download และติดตั้งโปรแกรมมีความยุ่งยาก	83.3
ขั้นตอนในการใช้งานที่ซับซ้อน	-
ระบบไม่สามารถทำงานได้สมบูรณ์	16.7
การให้บริการข้อมูลมีความผิดพลาด	-
อื่น ๆ	-
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol มากน้อยเพียงใด	
มีความพึงพอใจมากที่สุด	33.9
มีความพึงพอใจมาก	44.6
มีความพึงพอใจปานกลาง	21.4
มีความพึงพอใจน้อย	-
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	-

4. ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการข้อมูลหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol

ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
หน่วยงานมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือในการเลือกใช้บริการ	4.45	0.66	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี หลายช่องทาง	4.46	0.71	มาก
สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	4.39	0.73	มาก
แอปพลิเคชันมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ต่อการใช้งาน	4.41	0.71	มาก
มีการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก	4.25	0.84	มาก
มีการให้บริการข้อมูลหน่วยงานได้รวดเร็ว	4.46	0.69	มาก
สามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้รวดเร็ว	4.43	0.68	มาก
สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง	4.46	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	0.71	มาก

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 39.3) รองลงมาเป็นบุคลากรของสถาบัน ฯ (ร้อยละ 32.1) และนักศึกษา (ร้อยละ 28.6) ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol พบว่าผู้ให้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ใช้บริการมานานมากกว่า 6 เดือน โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สถาบัน ฯ ที่ทำการออกบูธในงานประชุมวิชาการและสังคม และงานแนะนำหลักสูตรให้กับนักศึกษาของสถาบัน ฯ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหมวดข้อมูลที่มีผู้เข้าไปใช้บริการมากที่สุดคือ งานประชุมวิชาการและสังคม งานด้านการศึกษา และติดตามจดหมายข่าวกับการพัฒนา ซึ่งผู้ให้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ไม่เคยแนะนำหรือชักจูงให้ผู้อื่นใช้บริการ และโดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาขณะใช้งาน ส่วนคนที่ประสบปัญหาการใช้งานส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาในขั้นตอนของการติดตั้งแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้ให้บริการใช้รหัสผ่าน iOS ของเครื่องโทรศัพท์มือถือของตนเอง ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะเกิดเฉพาะกับระบบ iOS เนื่องจากก่อนทำการติดตั้งโปรแกรม ระบบ iOS จะมีการสอบถาม รหัสผ่านที่เจ้าของ iOS ได้ตั้งค่าไว้ ซึ่งเป็นระบบป้องกันความปลอดภัย ดังนั้น ในกรณีที่เจ้าของเครื่องจำรหัสผ่านของเครื่องไม่ได้ ก็จะไม่สามารถทำการติดตั้งแอปพลิเคชันได้ ปัญหานี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการเพิ่มเติมข้อมูลในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการ Download และติดตั้งแอปพลิเคชันในกรณีที่ระบบ iOS เพื่อให้ผู้ที่ต้องการติดตั้งแอปพลิเคชันได้เตรียมข้อมูลไว้ให้พร้อม ก่อนที่จะทำการติดตั้งแอปพลิเคชัน

นอกจากนี้ ยังสังเกตได้ว่าผู้ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการที่มีอายุมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีผลต่อความคล่องแคล่วในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้น ควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการติดตั้งแอปพลิเคชันดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น อีกทั้งควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับผู้ที่ไม่สันทัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี ซึ่งจากข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานศึกษาของ คมกริช อุตุรักษ์ (2558) เรื่องพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกลุ่มเมฆของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 6 จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ และอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol นั้น ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการข้อมูลหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณี เสือใหญ่ (2559) เรื่องพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้แอปพลิเคชันเนื่องจากใช้งานง่าย มีสะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดในการใช้แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol คือ สามารถใช้งานได้เฉพาะกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นในการใช้บริการแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้แอปพลิเคชัน IPSR Mahidol เป็นที่รู้จักและมีผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. หน่วยงานควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการดูแลระบบแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เพราะแอปพลิเคชันเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน IPSR Mahidol ให้มีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กฤษณี เสือใหญ่. 2559. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ของคนใน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.

คมกริช อุดารักษ์. 2558. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกลุ่มแชทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 6 จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2(2): 27-38.

บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. 2558. มาตรฐานแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ Version1.0. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: พี.เอ็ม. มีเดีย พรินท์ จำกัด.

App Annie Index. 2014. Retrospective – Top App Trends of 2014. 2014. ใน *ตลาดโมบายแอปพลิเคชันไทย 10 อย่างที่คุณต้องรู้*. [Online]. Available: <http://thumbsup.in.th/2015/07/10-numbers-mobile-to-know-appsynth-whitepaper/>. (ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560)

DATT. 2014. DATT, Thailand Mobile Landscape 2014. ใน *ตลาดโมบายแอปพลิเคชันไทย 10 อย่างที่คุณต้องรู้*. . [Online]. Available: <http://thumbsup.in.th/2015/07/10-numbers-mobile-to-know-appsynth-whitepaper/>. (ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560).

Yozzo Thailand's Mobile Market Information. 2014. Yozzo Thailand's Mobile Market Information. ใน *ตลาดโมบายแอปพลิเคชันไทย 10 อย่างที่คุณต้องรู้*. [Online]. Available: <http://thumbsup.in.th/2015/07/10-numbers-mobile-to-know-appsynth-whitepaper/>. (ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560).