



การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานการวิจัย

โดย

นางสาวกฤษยา สุขเขียว	59101010237
นางสาวชลดา แสงทอง	59101010244
นางสาวสุปิยวดี ผลเกิด	59101010270
นางสาวอาทิตย์ยา พรหมพานิช	59101010271
นางสาวทิพย์พรรณ เบ็ญจพร	59101010482
นางสาวนันท์นัช เทียนปัญญาดี	59101010788

เสนอต่อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา IS 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานการวิจัย

โดย

นางสาวกมลยา สุขเขียว	59101010237
นางสาวชลดา แสงทอง	59101010244
นางสาวสุปิยวดี ผลเกิด	59101010270
นางสาวอาทิตย์ยา พรหมพานิช	59101010271
นางสาวทิพย์พรรณ เบ็ญจพร	59101010482
นางสาวนันทนัช เทียนปัญญาดี	59101010788

เสนอต่อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา IS 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาสารสนเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## รายงานการวิจัย

เรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
คณะผู้วิจัย

นางสาวกุลยา สุขเขียว	59101010237
นางสาวชลดา แสงทอง	59101010244
นางสาวสุปิยวดี ผลเกิด	59101010270
นางสาวอาทิตย์ยา พรหมพานิช	59101010271
นางสาวทิพย์พรรณ เบ็ญจพร	59101010482
นางสาวนันทนัช เทียนปัญญาดี	59101010788

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการวิจัยใช้แบบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 54 คน โดยแบ่งคณะทุกชั้นปีและทุกคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอสไอโอเอส และความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์ส่วนใหญ่ใช้งาน 1 ครั้งต่อสัปดาห์
2. ข้อมูลการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรม นิสิต ป.ตรี จากตารางวิชาเรียน (Class Schedule) มากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแสดงให้เห็นทัศนคติในภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยมีความพึงพอใจด้านกายภาพของแอปพลิเคชันมากที่สุด
3. ข้อมูลปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในระดับมาก แสดงให้เห็นปัญหาของการทำงานแอปพลิเคชันในภาพรวม

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร อาจารย์ที่ปรึกษารายงานการวิจัยที่ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา อีกทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จึงทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดีและขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ฐิติ คำหอมกุล อาจารย์ปัทมรา อาษา และอาจารย์ โชติมา วัฒนะ ที่ได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC) อีกทั้งยังให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงรายงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทางคณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย



## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1-4
1. ที่มาและความสำคัญ	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ความสำคัญของการวิจัย	2
4. ขอบเขตการวิจัย	3
5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5-13
1. Mobile Application	5
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	6
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	7
4. แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา	8
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน SWU Mobile	9
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	14-18
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	18
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19-25
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	19
2. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
3. การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile	21
4. ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile	23
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	24

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	26-29
1. สรุปผลการวิจัย	26
2. อภิปรายผล	27
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	28
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	29
บรรณานุกรม	30
ภาคผนวก	31
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
ภาคผนวก ค การหาคุณภาพเครื่องมือ	38



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสื่อกลางที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการถ่ายทอดความรู้วิทยาการ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมของมวลมนุษย์จากยุคสู่ยุคต่อ ๆ กันมา การสื่อสารนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด (ประทุม ฤกษ์กลาง , 2557)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น โดยอินเทอร์เน็ตและสมาร์ตโฟน กลายเป็นส่วนหนึ่งต่อการใช้ชีวิตของคนในสังคมไทย ซึ่งถือเป็นช่วงยุคสมัยที่มีการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น คนไทยส่วนใหญ่เริ่มหันมาบริโภคข้อมูลข่าวสารกันผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนช่องทางลัดในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ต้องมีการพัฒนาเครื่องมือที่จะสามารถนำเสนอเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการให้สื่อสารข้อมูลให้กับผู้ใช้งาน พร้อมทั้งรองรับความอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ในด้านการใช้ประโยชน์ต่อตัวแอปพลิเคชันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับยุคของสังคมสมัยใหม่ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้จัดทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวกับ SWU Mobile ที่เป็นแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ตโฟน และแท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถสื่อสาร หรือตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลายๆ ด้าน โดย SWU Mobile เป็น Mobile Application สำหรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต ที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้แก่ นิสิต คณาจารย์ บุคลากร หน่วยงานและประชาชนทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในปัจจุบัน ที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบปฏิบัติการการแสดงผลจะประกอบไปด้วย

- ข้อมูลวิชาที่เรียน (Class Info)
- แผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย (Map)
- รายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉิน สมุดรายชื่อ (Directory)
- ปฏิทินวิชาการประจำปีของทางมหาวิทยาลัย (Calendar)
- ช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย คอมมูนิตี (Community)
- SWU e-Library คลังความรู้ (Knowledge)
- สิทธิประโยชน์ต่างๆ จากบัตร SCB โปรเพื่อคุณ (My Deal)
- ตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรี(ตารางวิชาเรียน)

- ธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ อาทิ จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาฯลฯ (PAY BY SCB)

นอกเหนือจากนี้ SWU Mobile ยังสามารถทำการตรวจสอบด้านของข้อมูล ตารางเรียนตารางสอน ตามปีการศึกษา ประวัติการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิต และผลการเรียน รวมทั้งยังมีบริการจากทางด้านห้องสมุด เช่น บริการตรวจสอบรายการหนังสือยืม บริการตรวจสอบหนังสือจอง และบริการตรวจสอบประวัติการเสียค่าปรับ ซึ่งหากสารสนเทศใดที่เป็นสารสนเทศที่เป็นเฉพาะส่วนบุคคล การเข้าสู่ระบบนั้นจะต้องเข้าสู่ระบบด้วยบัตรรีไอดีก่อนจึงจะสามารถเข้าสู่บริการสารสนเทศส่วนบุคคลได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ก็เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับนิสิต คณาจารย์และบุคลากร มศว ได้ทราบข้อมูลขององค์กร สะดวกยิ่งขึ้น และเป็นเครื่องมือที่สร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิด เรียนรู้ ให้สามารถรับทราบข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่เหมาะสมจะอันจะนำไปสู่ทักษะความรู้ ในความสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ทางคณะผู้จัดทำจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของช่องทางการรับรู้ข่าวสารบนสื่อของสังคมออนไลน์ดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของระดับนิสิตชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในรูปแบบของการทำแบบสอบถามสำรวจการใช้ ความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบแอปพลิเคชันเพื่อใช้งาน โดยการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาในแง่ของพฤติกรรมการใช้งาน ทศนคติต่อแอปพลิเคชัน SWU Mobile เพื่อนำไปเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจ และปัญหาการใช้งานเพื่อนำไปต่อยอดพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชันต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

## 3. ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ผลและสรุปออกมาเป็นข้อเท็จจริงเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดทางความคิด ซึ่งจากการทำการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงผลตอบรับจากกลุ่มตัวอย่างของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยนี้จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางดำเนินการแก้ไขพัฒนาแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในเชิงปฏิบัติให้แก่ผู้ที่ทำการพัฒนาแอปพลิเคชัน SWU Mobile ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาเพื่อการค้นคว้าและพัฒนาความรู้ที่ยั่งยืนสืบต่อไปในอนาคต

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยอุตสาหกรรม สร้างสรรค์ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 17,239 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยอุตสาหกรรม สร้างสรรค์ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และ คณะสังคมศาสตร์ โดยทำการสุ่มคณะชั้นปีและคณะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 54 คน

#### 5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่

##### 1. ระดับชั้นปี

- 1.1 ชั้นปี 1
- 1.2 ชั้นปี 2
- 1.3 ชั้นปี 3
- 1.4 ชั้นปี 4

##### 2. คณะที่ศึกษา

- 2.1 คณะแพทยศาสตร์
- 2.2 คณะวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- 2.3 คณะวิทยาศาสตร์
- 2.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์
- 2.5 คณะทันตแพทยศาสตร์
- 2.6 วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
- 2.7 วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน
- 2.8 คณะเศรษฐศาสตร์
- 2.9 คณะศึกษาศาสตร์
- 2.10 คณะแพทยศาสตร์
- 2.11 คณะมนุษยศาสตร์
- 2.12 คณะสังคมศาสตร์

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน SWU mobile

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**SWU Mobile** หมายถึง เป็น Mobile Application ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในปัจจุบันมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ระบบประกอบด้วย

- ข้อมูลวิชาที่เรียน (Class Info)
- แผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย (Map)
- รายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉิน สมุดรายชื่อ (Directory)
- ปฏิทินวิชาการประจำปีของทางมหาวิทยาลัย (Calendar)
- ช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย คอมมูนิตี (Community)
- SWU e-Library คลังความรู้ (Knowledge)
- สิทธิประโยชน์ต่างๆ จากบัตร SCB โพรเพื่อคุณ (My Deal)
- ตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรี(ตารางวิชาเรียน)
- โครงการทางการเงินต่าง ๆ อาทิ จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาฯลฯ (PAY BY SCB)

สารสนเทศส่วนบุคคล ที่ต้องเข้าสู่ระบบด้วยบัตรไอดี ประกอบด้วย

สำหรับนิสิต

- ตารางเรียนตามปีการศึกษา
- ประวัติการเข้าร่วม กิจกรรมนิสิต
- ตรวจสอบผลการเรียน

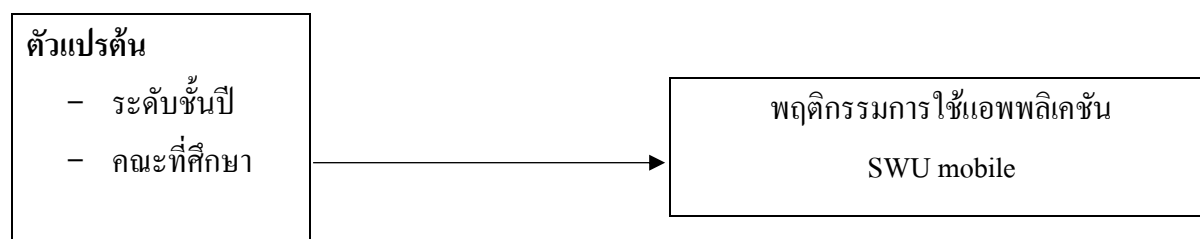
สำหรับคณาจารย์

- ตารางสอนตามปีการศึกษา

สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร มศว

- บริการห้องสมุด ตรวจสอบรายการหนังสือยืม / หนังสือจอง / และประวัติการเสียค่าปรับ

## 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและการวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดประเด็นในการเสนอดังนี้

1. Mobile Application
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน SWU Mobile
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. Mobile Application

Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้ Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่นคือขนาดเล็ก น้ำหนักเบาใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ ส่วนคำว่า Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งทีเรียกว่าส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งาน

ดังนั้น Mobile Application จึงกล่าวได้ว่าเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต เป็นต้น โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้อย่างง่ายขึ้น ในปัจจุบัน โทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่ยอมรับมากที่สุดคือ ios และ Android จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนา Application ลงบนสมาร์โฟนเป็นอย่างมาก เช่น แอปที่ เกมส์ และ โปรแกรม คุยต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น ตัวอย่าง Application ที่ติดมากับโทรศัพท์ อย่างแอปพลิเคชันเกมส์ชื่อดังที่ชื่อว่า Angry Birds หรือ Facebook ที่สามารถแชร์เรื่องราวต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็น ความรู้สึก สถานที่ และรูปภาพ ผ่านทางแอปพลิเคชัน ได้โดยตรงไม่ต้องเข้าเว็บเบราว์เซอร์

#### ประโยชน์ของ Mobile Application

- กลุ่มธุรกิจการการท่องเที่ยวและการเดินทางมีการจัด Mobile Application ระบบแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำโรงแรมและการจองโรงแรมที่พัก มีระบบการจองตั๋วรถทัวร์ จองตั๋วเครื่องบิน รวมไปถึงการเช็คอินได้ด้วย

- กลุ่มธุรกิจเพื่อการศึกษา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การซื้อขายสื่อการเรียนการสอน และการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น
- กลุ่มธุรกิจการค้าและแฟชั่น มีระบบการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า เป็นต้น

## 2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” อีกทั้งยังมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ ดังนี้ คือ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลที่ได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ราณี เชาวน์ปริชาศ (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วุทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับ บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คาคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตในทางบวก โดยเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เพื่อส่งผลกับความรู้สึกนึกคิดอารมณ์ของผู้นั้น

Maslow (1954: 35-46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับการเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need For Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า “พฤติกรรม” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Behavior” ซึ่งมีความหมายว่า “สิ่งที่บุคคลกระทำแสดงออกตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้” และยังมีนักวิชาการให้ความหมายคำว่า “พฤติกรรม” พอสรุปได้ดังนี้

ประเทือง ภูมิภักทราคม (2535, 9) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากการเรียนรู้โดยเฉพาะกลุ่มนักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมนั้น มีความเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้ ทั้งนี้ ไม่รวมพฤติกรรมที่เกิดจากความผิดปกติของระบบสรีระและระบบประสาท โดยพยายามศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับอีกสิ่งเร้าหนึ่ง โดยเน้นพฤติกรรมภายนอกเป็นสำคัญ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531, 15) กล่าวองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์นั้น มีมากมายอย่าง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับมหภาค ได้แก่ วัฒนธรรม ปทัสสถานของสังคม ความคาดหวังในบทบาท สถานภาพสถาบัน หรือองค์การทางสังคม ฯลฯ

2. ระดับจุลภาค ได้แก่ บุคลิกภาพ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ ทักษะคติ ความนิยม ฯลฯ

ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation) มีผู้สนับสนุนหลายคน อาทิ Ivan Pavlov, John B. Watson , Burrhus Frederick Skinner ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ว่ามีผลต่อแรงจูงใจของบุคคลเป็นอย่างมาก ดังนั้นทุกพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าวิเคราะห์ดูแล้ว จะเห็นว่าได้รับอิทธิพลที่เป็นแรงจูงใจมาจากประสบการณ์ในอดีตเป็นส่วนมาก โดยประสบการณ์ในด้านดีและกลายเป็นแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลเร้าให้มนุษย์มีความต้องการแสดงพฤติกรรมในทิศทางนั้นมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของสิ่งเร้าภายนอก (Extrinsic Motivation) Ivan Pavlov วิจัยกับสุนัขแล้ว พบว่าบุคคลในแต่ละพื้นอารมณ์จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าแบบเดียวกัน จะใช้เวลาตอบสนองแตกต่างกัน เขากล่าวว่า "การตอบสนองเกิดจากความแตกต่างของพื้นฐานแต่กำเนิด"

#### 4. แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้สำหรับการเรียนการสอน เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่หลายอย่าง สอนด้วยสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องเรียนสมัยใหม่ มีอุปกรณ์วิดีโอ โปรเจคเตอร์ (Video Projector) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ รูปแบบของสื่อที่นำมาใช้ในด้านการศึกษา ก็มีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน อิเล็กทรอนิกส์บุค วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ การสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542) จากนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาล มีจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาผู้เรียน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ความรู้และคุณธรรม การศึกษาไทยในยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูปการเรียนรู้ ที่เน้นผู้เรียนได้เรียนรู้ตลอดชีวิต ตามศักยภาพของตนเอง ดังนั้นรูปแบบของการเรียนรู้ จะเปลี่ยนไปตามแนวความคิดใหม่ โดยการผนวกหรือผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการเอื้อให้เกิดการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอันเป็นกระแสหลักของสังคมยุคปัจจุบัน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที เข้ามาใช้ใน กระบวนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่จะมาช่วยทำให้การปฏิรูปการเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถเชื่อมโยงได้โดยการใช้อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายย่อย และเครือข่ายใหญ่สลับซับซ้อนมากมาย เชื่อมต่อกันมากกว่า 300 ล้านเครื่องในปัจจุบัน โดยใช้ในการติดต่อสื่อสาร ข้อความรูปภาพ เสียง และอื่น ๆ โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่มีผู้ใช้งานกระจายกันอยู่ทั่วโลก ปัจจุบันได้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในวงการศึกษากันทั่วโลก ซึ่งมีประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก

#### 5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน SWU Mobile

SWU Mobile เป็น Mobile Application ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร หน่วยงานและประชาชนทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในปัจจุบันมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ระบบประกอบด้วย

- News ข่าวสารและกิจกรรม
- Directory สมุดรายชื่อ คณาจารย์ชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉิน
- SWU Life ชีวิตใน มศว
- Faculties & Colleges คณะและหน่วยงาน
- Map แผนที่ มศว ประสานมิตร และ องค์กรักษ์
- Emergency Call เบอร์โทรศัพท์ที่สำคัญ
- Buasri Network สถานะเครือข่ายบัวศรี

- Class Info ตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน
- Calendar ปฏิทินวิชาการของทางมหาวิทยาลัย
- Community ช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย
- Knowledge คลังความรู้ เพื่อเข้าถึง SWU e-Library
- My Deals โปรเพื่อคุณ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบัตร SCB
- Class Schedule ตารางวิชาเรียน ผลการเรียน และกิจกรรม นิสิต ป.ตรี
- PAY BY SCB ทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา เป็นต้น

### ลักษณะทางกายภาพของ SWU Mobile Application



## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรศักดิ์ คำแก้ว (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือในการสั่งสินค้า จังหวัดชลบุรี โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ส่วนการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการ และทัศนคติของพนักงาน ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือในการสั่งสินค้า จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 200 ซึ่งแบ่งตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม จำแนกตามบริเวณ สาขาจังหวัดชลบุรี สาขามตะ สาขาเมืองใหม่ สาขาบารารีน และสาขาบางแสน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21–25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001– 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่อเดือน 6–10 ครั้ง/เดือน มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อ วันที่ท่านทำงาน 4–6 ชั่วโมง/วัน ช่วงเวลาปกติที่เล่นสมาร์ตโฟน 6.00–12.00 น. (เย็น–กลางคืน) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ใช้บริการรายเดือนหรือเติมเงินมากกว่า 300 บาท เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเล่น สมาร์ตโฟนแซทพูดคุยกับผู้อื่น

พรพรรณ ศรีเกษ (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาการเปิดรับแอปพลิเคชัน สื่อสารการตลาดแนวคิด กระบวนการเกม ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน 7-11 Thailand โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปิดรับแอปพลิเคชันสื่อสารการตลาดผ่านแนวคิดกระบวนการเกมอันส่งผลให้เกิดการรับรู้ในตราสินค้า 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันและความภักดีของผู้บริโภคต่อแอปพลิเคชันสื่อสาร การตลาดผ่านแนวคิดกระบวนการเกม 3) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการต่อตรา สินค้าที่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารการตลาดผ่านแนวคิดกระบวนการเกม 4) เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ การใช้งานของผู้บริโภคในการสร้างแอปพลิเคชันสื่อสารการตลาดผ่านแนวคิดกระบวนการเกม ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาใช้ประกอบในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 16 - 20 ปี การศึกษา ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ นักเรียน นิสิต และนักศึกษา มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท การศึกษาการเปิดรับแอปพลิเคชันสื่อสารการตลาดผ่านแนวคิดกระบวนการเกม กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน 7-11 Thailand อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ได้แก่ แอปพลิเคชันสื่อสารการตลาด ผ่านแนวคิดกระบวนการเกมกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ทำให้เกิดความผูกพันและความภักดีในตรา สินค้า นอกจากนี้การที่ผู้บริโภคมีลักษณะที่แตกต่างกันส่งผลให้ความต้องการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร การตลาดแนวคิดกระบวนการเกมมีความแตกต่างกัน สำหรับการอภิปรายกลุ่มย่อย พบว่า แอปพลิเคชันทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ได้ในตราสินค้าใหม่และไม่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ในตราสินค้าเก่า สามารถกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ง่าย และยินดีที่จะจ่ายสินค้า

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรสโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่เรานัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 2.1 ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และความถี่ในการใช้ไลน์แตกต่างกัน 2.2 ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานไลน์ แตกต่างกัน 2.3 ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตการกิจกรรม หัวข้อเรื่องการประกาศ การแบ่งปัน และการแสดงความคิดเห็น บนสังคมออนไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตการความสนใจ หัวข้อเรื่องนักแสดง นักร้อง วงการบันเทิง หัวข้อเรื่องการค้ารูป การตกแต่งรูป มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตความคิดเห็น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

กิตติมา พลเทพ (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในด้านวัตถุประสงค์ เหตุผลที่อ่าน การเข้าถึง ประเภท เนื้อหา ภาษาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิธีอ่าน อุปกรณ์ที่ใช้ วิธีการบันทึกข้อความ สถานที่ ช่วงเวลาที่อ่าน ปัญหาที่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายประสบในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวนมากที่สุด อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพราะตรงกับความสนใจ เข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมากที่สุดคือ หนังสือความรู้ทั่วไป ที่มีเนื้อหาหลากหลาย นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นภาษาไทย โดยใช้วิธีการผ่านหน้าจออย่างรวดเร็วบนสมาร์ตโฟน บันทึกข้อความระหว่างและหลังการอ่าน คัดลอกและวางข้อมูลที่สำคัญ ลงในอุปกรณ์ที่อ่าน โดยอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่บ้าน เวลาที่ใช้เป็นช่วงเวลาของวันหยุด ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 7 เรื่อง และระดับน้อย 3 เรื่อง

วิไลวรรณ พกนนท์ (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจ เอาใจใส่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ

เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001–30,000 บาทเป็นผู้ใช้บริการในระบบเติมเงินและมีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน 681.25 บาท โดยมีระดับการรับรู้ คุณภาพการบริการเอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความเชื่อมั่น และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นเช่นกันและสำหรับแนวโน้มการใช้แอปพลิเคชันต่อในอนาคตและ แนวโน้ม การบอกต่อ อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

สุวิภา รัชวงศ์ตระกูล (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่าน โบายแอปพลิเคชัน Grab โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ รวมถึงปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อที่จะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการและนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด โดยประชากรที่ใช้ทำการศึกษา คือ ผู้ที่อาศัย ทำงาน หรือกำลังศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเคยใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่าน โบายแอปพลิเคชัน Grab โดยทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนจำนวน 422 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่าน โบายแอปพลิเคชัน Grab โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ความรวดเร็ว และความเพียงพอต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านบุคลากรและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สำหรับในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่าน โบายแอปพลิเคชัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จะมีความพึงพอใจมากกว่าในกลุ่มอื่น ในขณะที่ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

อชิริ คุ้มประดิษฐ์กุล (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาการทำตลาดเฉพาะบุคคล องค์กรประกอบการ พัฒนาแอปพลิเคชันบน ไอโฟน รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันตัวอย่างบน ไอโฟนสำหรับการทำตลาดเฉพาะบุคคล เนื่องด้วยสภาวะด้านการแข่งขันทางธุรกิจค้าปลีกปัจจุบัน ผู้ประกอบการหลายรายได้หันมาใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ลดต้นทุนในการดำเนินการ สร้างความแข็งแกร่งให้กับแบรนด์สินค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งปรับกลยุทธ์การตลาดของสินค้าและบริการที่นำเสนอไปยังลูกค้ามากขึ้น การปรับเปลี่ยนสินค้าหรือบริการตามแต่ความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละคน หรือการสร้างให้เกิด Personalization เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และใน

ปัจจุบันนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีการพัฒนาการใช้งานมากขึ้น กลายเป็น “อุปกรณ์เคลื่อนที่” ที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามต้องการทุกที่และทุกเวลา โทรศัพท์เคลื่อนที่มีผู้คนกล่าวถึงเป็นจำนวนมากหนึ่งในนั้นก็คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟน ซึ่งมีระบบปฏิบัติการที่มีความเสถียร รองรับความสามารถในการใช้งานมากมาย มีส่วนติดต่อผู้ใช้ที่สวยงาม รวมถึงแอปพลิเคชันต่างๆก็ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แอปพลิเคชันบนไอโฟนที่ถูกพัฒนาภายในโครงการนี้ พัฒนาโดยใช้ Xcode 4.1 บนระบบปฏิบัติการ Mac OS X Lion 10.7.1 ใช้โปรแกรมพัฒนาระบบ XAMPP ที่มี Apache สำหรับทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ MySQL เป็นระบบฐานข้อมูล และใช้ phpMyAdmin สำหรับจัดการฐานข้อมูล MySQL โดยประยุกต์ใช้การทำตลาดเฉพาะบุคคล (Personalization Marketing) ในการนำเสนอ โปรโมชันสินค้าต่อผู้ใช้เฉพาะบุคคล โดยสามารถเลือกส่งโปรโมชันสินค้าตามปริมาณการซื้อ ตามความสนใจ ตามความถี่ในการซื้อ หรือตามมูลค่าการซื้อของผู้ใช้ได้ หลังจากการจัดทำโครงการ “การพัฒนาแอปพลิเคชันบนไอโฟน สำหรับการทำการตลาดเฉพาะบุคคลของธุรกิจค้าปลีก” พบว่าการทำการตลาดเฉพาะบุคคลสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับแอปพลิเคชันบนไอโฟนได้ และโครงการนี้สามารถเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการค้าปลีกในการติดต่อสื่อสาร ส่งโปรโมชันสินค้าโดยตรงต่อลูกค้าเฉพาะบุคคลได้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันบนไอโฟนต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2561 ทั้งหมด 12 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จำนวนทั้งสิ้น 17,239 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2561 ทั้งหมด 12 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน คณะเศรษฐศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 54 คน

##### 1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยค้างนี้ ผู้วิจัยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยผู้วิจัยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก จากกลุ่มตัวอย่างทุกคณะ และทุกชั้นปี ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2561 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มเลือกตัวอย่างที่อยู่บริเวณพื้นที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยคณะและชั้นปี เพื่อให้มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษา โดยออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา ระบบปฏิบัติการที่ใช้ และความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์ โดยคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

### 1. วัตถุประสงค์ในการใช้ ได้แก่

- 1.1 เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน (Class Info)
- 1.2 เพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย (Map)
- 1.3 เพื่อค้นหารายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉินจากสมุดรายชื่อ

(Directory)

- 1.4 เพื่อตรวจสอบปฏิทินวิชาการของทางมหาวิทยาลัย (Calendar)
- 1.5 เพื่อตรวจสอบช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยจากคอมมูนิตี้ (Community)
- 1.6 เพื่อเข้าถึง SWU e-Library จากคลังความรู้ (Knowledge)
- 1.7 เพื่อตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบัตร SCB จากโปรเพื่อคุณ (My Deals)
- 1.8 เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรี จากตารางวิชาเรียน

(Class Schedule)

- 1.9 เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา (PAY BY SCB) เป็นต้น

### 2. ความพึงพอใจในการใช้ ได้แก่

- 2.1 ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน เช่น สี สันของแอปพลิเคชัน รูปที่ใช้ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูล เป็นต้น
- 2.2 ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง เป็นต้น
- 2.3 ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย เป็นต้น

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ได้แก่ ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน และด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

### 1. ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน ได้แก่

- 1.1 ตัวอักษรไม่ชัดเจน เช่น ขนาดเล็กหรือรูปแบบตัวอักษรอ่านยาก เป็นต้น

- 1.2 การใช้สีภายในแอปพลิเคชัน เช่น สีตัวอักษรหรือสีพื้นหลังไม่เหมาะสม เป็นต้น
- 1.3 การจัดวางองค์ประกอบของฟีเจอร์ต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางฟีเจอร์ค้นหาได้ยาก เป็นต้น
2. ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน ได้แก่
  - 2.1 การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้า
  - 2.2 ฟีเจอร์ภายในแอปพลิเคชัน ยังไม่พร้อมหรือยังไม่มี ประสิทธิภาพในการใช้งานเท่าที่ควร เช่น เมื่อกดคลิกเข้าไปยังไม่มีฟีเจอร์นั้น เป็นต้น
  - 2.3 แอปพลิเคชันหยุดการทำงานไม่สามารถเข้าถึงได้
3. ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ได้แก่
  - 3.1 ข้อมูลไม่ได้ปรับให้เป็นปัจจุบัน มีความล่าช้า
  - 3.2 ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้
  - 3.3 การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในฟีเจอร์นั้น ๆ

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

แบบสอบถามเรื่องการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลักษณะคำถามแบ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดระดับสเกลแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ให้น้ำหนักของการประเมินค่าดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับการประเมินเกี่ยวกับเหตุผลของการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง เหตุผลที่อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง เหตุผลที่อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เหตุผลที่อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง เหตุผลที่อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง เหตุผลที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 2.1 ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา

2.1.2 กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

2.1.4 จัดทำแบบประเมินความตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะให้ผู้เชี่ยวชาญทำการพิจารณาประเมินความตรง

โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

2.1.5 นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ทุกข้อคำถามจากแบบสอบถามเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 25 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมดนี้ถือว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.97 ทำให้ได้ข้อสรุปว่าแบบสอบถามนี้มีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัยกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยได้

2.1.6 หลังจากการปรับปรุงแก้ไขและหาคุณภาพของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก Google Form โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถาม

3.2 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัสของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ให้เป็นตัวเลขที่สามารถนำไปลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการลงรหัส (Coding) และประมวลผลเพื่อคำนวณค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำค่าสถิตินั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้แสดงข้อมูลและอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอด้วยตาราง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลการศึกษาเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอข้อมูลแบบพรรณนา (Description) ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2561 ทั้งหมด 12 คณะ จำนวน 54 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายงานผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ตอนที่ 3 ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ตอนที่ 1

##### ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา ระบบปฏิบัติการที่ใช้ และความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่ม ดังตารางที่ 1 - 4 ดังต่อไปนี้

##### ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน(N)	ร้อยละ
ชั้นปีที่1	9	16.66
ชั้นปีที่2	13	24.07
ชั้นปีที่3	25	46.29
ชั้นปีที่4	7	12.96
รวม	54	100

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.29) รองลงมาเป็นนิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.07) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.66) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	จำนวน(N)	ร้อยละ
คณะแพทยศาสตร์	4	7.40
คณะมนุษยศาสตร์	5	9.25
คณะสังคมศาสตร์	8	14.81
คณะวิศวกรรมศาสตร์	14	25.92
คณะทันตแพทยศาสตร์	2	3.70
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	5	9.25
คณะวิทยาศาสตร์	2	3.70
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	5.55
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	5	9.25
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	2	3.70
คณะเศรษฐศาสตร์	3	5.55
คณะศึกษาศาสตร์	1	1.85
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.9) รองลงมาเป็นคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.25) คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.25) วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.25) คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.55) คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.55) คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) วิทยาลัยนานาชาติ เพื่อศึกษาความยั่งยืน จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.85) ตามลำดับ

## ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้

ระบบปฏิบัติการที่ใช้	จำนวน(N)	ร้อยละ
ไอโอเอส (IOS)	32	59.26
แอนดรอยด์ (Android)	22	40.74
วินโดวส์โฟน (Windows Phone)	-	-
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส (IOS) จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.26) รองลงมาใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.74)

## ตารางที่ 4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์

ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์	จำนวน(N)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	36	66.66
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	11	20.37
4-5 ครั้งต่อสัปดาห์	4	7.40
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	3	5.55
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile 1 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.66) รองลงมาใช้งาน 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.37) 4 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.55) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2

## การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

การใช้หมายถึงปริมาณการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆรวมถึงระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะแสดงผลในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 5

การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้</b>			
1. เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน	3.96	0.99	มาก
2. เพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย	2.12	1.03	น้อย
3. เพื่อหารายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉินจากสมุดรายชื่อ	2.74	1.14	ปานกลาง
4. เพื่อตรวจสอบปฏิทินวิชาการของมหาวิทยาลัย	3.22	1.25	ปานกลาง
5. เพื่อตรวจสอบช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจากคอมพิวเตอร์	2.50	1.19	ปานกลาง
6. เพื่อเข้าถึง SWU e-Library จากคลังความรู้	2.88	1.22	ปานกลาง
7. เพื่อตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่างๆของบัตร SCB จากโปรเพื่อคุณ	2.50	1.21	ปานกลาง
8. เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรีจากตารางวิชาเรียน	4.42	0.76	มาก
9. เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา (PAY BY SCB)	2.51	1.21	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>1.11</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ความพึงพอใจในการใช้</b>			
1. ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน สีสีนของ แอปพลิเคชันรูปที่ใช้ ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูล	3.46	0.85	มาก
2. ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง	2.66	0.94	ปานกลาง
3. ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูล มีความถูกต้องและทันสมัย	3.12	0.98	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.08</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ในการใช้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 1.11) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรีจากตารางวิชาเรียนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.76) รองลงมาคือ เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.99) เพื่อ

ตรวจสอบปฏิทินวิชาการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 1.25) และเพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12$ , S.D. = 1.03)

ส่วนความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.92) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน เช่น สีสีนของแอปพลิเคชันรูปที่ใช้ ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.85) รองลงมาเป็น ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ใน ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.98) และด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = 0.94) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3

#### ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ระดับปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน และด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ซึ่งจะแสดงผลในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 6

#### ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน</b>			
1. ตัวอักษรไม่ชัดเจน เช่น ขนาดเล็ก หรือรูปแบบตัวอักษรอ่านยาก	2.61	0.86	ปานกลาง
2. การใช้สีภายในแอปพลิเคชัน เช่น สีตัวอักษร หรือสีพื้นหลังไม่เหมาะสม	2.51	0.78	ปานกลาง
3. การจัดวางองค์ประกอบของฟิเจอร์ต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางฟิเจอร์ค้นหาได้ยาก	3.14	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.75</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน</b>			
1. การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้า	3.40	0.95	ปานกลาง
2. ฟิเจอร์ภายในแอปพลิเคชันยังไม่พร้อม หรือยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น เมื่อคลิกเข้าไปยังไม่มีฟิเจอร์นั้น	3.68	0.99	มาก
3. แอปพลิเคชันหยุดทำงาน ไม่สามารถเข้าถึงได้	3.20	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.98</b>	<b>ปานกลาง</b>

ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน			
1. ข้อมูลไม่ได้ปรับให้เป็นปัจจุบัน มีความล้าหลัง	3.12	0.83	ปานกลาง
2. ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.25	0.94	ปานกลาง
3. การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในพีเจอรันั้นๆ	3.14	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.11</b>	<b>0.33</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.33) โดยแบ่งเป็นด้านกายภาพของแอปพลิเคชันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ , S.D. = 0.88) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาจากการจัดวางองค์ประกอบของพีเจอรันั้นๆ ภายในแอปพลิเคชันอยู่ใน ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 1.02) รองลงมาคือ ตัวอักษรไม่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D. = 0.86) และการใช้สีภายในแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.51$ , S.D. = 0.78)

ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.98) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาพีเจอรันั้นๆ ภายในแอปพลิเคชันยังไม่พร้อมหรือยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.99) รองลงมาคือ การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้าอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.95) และแอปพลิเคชันหยุดทำงาน ไม่สามารถเข้าถึงได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 1.02)

ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.88) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบกับปัญหาข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.94) รองลงมาคือ การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในพีเจอรันั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.89) และข้อมูลไม่ได้ปรับให้เป็นปัจจุบัน มีความล้าหลังอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.83)

#### ตอนที่ 4

##### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน

1.1 การจัดวางองค์ประกอบของพีเจอรันั้นๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น ปุ่มย้อนกลับอยู่ใกล้กับปุ่ม Log out มากเกินไป ไปทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน (จำนวน 1 คน)

##### 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน

2.1 ควรปรับปรุงความเสถียรของระบบให้มากขึ้น (จำนวน 2 คน)

2.2 ควรมีการจำไอดีผู้ใช้ เมื่อต้องการเข้าใช้จะได้ไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้ใหม่ทุกครั้ง (จำนวน 4 คน)

### 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน

3.1 อยากให้มีครบทุกฟีเจอร์ เพื่อใช้สำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบครันที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เช่น ปฏิทินการศึกษา (จำนวน 1 คน)



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลของการวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งการนำเสนอเป็นดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile จำนวน 54 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีการใช้ระบบปฏิบัติการ ไอโอเอส IOS และความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในแต่ละสัปดาห์ส่วนใหญ่ใช้งาน 1 ครั้งต่อสัปดาห์

##### 1.2 ข้อมูลการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile จำนวน 54 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรม นิสิต ป.ตรี จากตารางวิชาเรียน (Class Schedule) มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้งานเพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน (Class Info)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแสดงให้เห็นทัศนคติในภาพรวมต่อการใช้ออปพลิเคชัน โดยเรียงจากมากไปน้อยพบว่าด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน เช่น สีเส้นของแอปพลิเคชัน รูปที่ใช้ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูลในระดับมาก รองลงมาคือด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูล มีความถูกต้องและทันสมัยในระดับปานกลาง และด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนองในระดับปานกลาง

##### 1.3 ข้อมูลปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile จำนวน 54 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ในระดับมาก แสดงให้เห็นปัญหาของการทำงานแอปพลิเคชันในภาพรวม โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชันมีปัญหาในการใช้งานระดับปานกลางไปถึงมาก และเมื่อพิจารณาพบว่ามีปัญหาในการใช้งาน

ค่อนข้างมาก โดยปัญหาที่มากที่สุดคือ ฟิเจอร์ภายในแอปพลิเคชันยังไม่พร้อม หรือยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น เมื่อคลิกเข้าไปยัง ไม่มีฟิเจอร์นั้น รองลงมาคือ การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้า

ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชันพบว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาพบว่ามีปัญหาในการใช้งาน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาคือ การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในฟิเจอร์นั้น ๆ

ด้านกายภาพของแอปพลิเคชันพบว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาพบว่ามีปัญหาในการใช้งาน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดวางองค์ประกอบของฟิเจอร์ต่างๆภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางฟิเจอร์ค้นหาได้ยาก รองลงมาคือ ตัวอักษรไม่ชัดเจน เช่น ขนาดเล็ก หรือรูปแบบตัวอักษรอ่านยาก

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษารายการใช้อุปกรณ์ SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถนำมาอภิปรายผลเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 2.1 เกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

2.1.1 ผลการศึกษาสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ในการใช้ นิสิตที่ใช้งานแอปพลิเคชัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยวัตถุประสงค์ที่นิสิตใช้มากที่สุดคือใช้เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรีจากตารางวิชาเรียน รองลงมาคือใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน และน้อยที่สุดคือการใช้เพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย โดยจะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ต่อการใช้เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรีจากตารางวิชาเรียน มีอิทธิพลต่อทัศนคติการตัดสินใจเลือกใช้งานแอปพลิเคชันอย่างชัดเจน

2.1.2 ผลการศึกษาสรุปได้ว่าทัศนคติของนิสิตผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้อุปกรณ์ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในความพึงพอใจ ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน สีสีของ แอปพลิเคชันรูปที่ใช้ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูล มีความถูกต้องและทันสมัย และท้ายที่สุดคือด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง เป็นต้น

### 2.2 ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ใน 3 อันดับแรกคือด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน รองลงมาคือด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน และด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ฟิเจอร์ภายในแอปพลิเคชันยังไม่พร้อม หรือยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น เมื่อคลิกเข้าไปยัง ไม่มีฟิเจอร์นั้น ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในแอปพลิเคชันได้

2.2.2 ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นต่อตัวผู้ใช้งานเท่าที่ควร

2.2.3 ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ การจัดวางองค์ประกอบของฟีเจอร์ต่างๆภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางฟีเจอร์ค้นหาได้ยาก ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งาน

### 2.3 ผลงานวิจัยกับความสอดคล้องกับวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ งานวิจัยของ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น หัวเรื่องไลน์ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน ซึ่งผลงานวิจัยโดยภาพรวมมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่คณะผู้จัดทำ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการใช้แอปพลิเคชันในแง่ของการรับข้อมูลข่าวสาร ความสะดวกในการเข้าใช้งานเพื่อการตรวจสอบตารางเรียน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจากการทำวิจัยการศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมของด้านวัตถุประสงค์การใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน และปัญหาด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน นิสิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile อยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลให้การเข้าใช้งานของแอปพลิเคชัน SWU Mobile นั้นยังไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากความไม่พร้อมทางด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน ที่ยังต้องทำการพัฒนาต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์การใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อสร้างมีความพึงพอใจ และให้ความสำคัญต่อตัวแอปพลิเคชันมากขึ้นในอนาคต

## 3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวคิดบางประการที่ได้ค้นพบจากการวิจัย เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน

จากผลการศึกษาวิจัยข้อเสนอแนะพบว่า การจัดวางองค์ประกอบของฟีเจอร์ต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น ปุ่มย้อนกลับอยู่ใกล้กับปุ่ม Log out มากเกินไปทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน

### 3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน

จากผลการวิจัยข้อเสนอแนะพบว่าควรปรับปรุงความเสถียรของระบบให้มากขึ้น และควรมีการจดจำไอดีผู้ใช้ เพื่อที่เวลาใช้จะได้ไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้ทุกครั้ง

### 3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน

จากผลการวิจัยข้อเสนอแนะพบว่าอยากให้มีการทบทวนฟีเจอร์ ใช้สำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เช่น ปฏิทินการศึกษา เป็นต้น

## 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่ามีปัญหาในการทำวิจัย 2 ประการ ซึ่งหากมีการวิจัยในครั้งต่อไปควรจะได้มีการแก้ไขปัญหาล่าช้า เพื่อให้งานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจน้อยเกินไป รวมถึงช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรง

4.2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น ควรเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- กิตติ เสือแพร และมีชัย โลหะการ. (2557). การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ในการเรียนวิชาการประมวลผลภาพดิจิทัล สำหรับหลักสูตร ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต. สืบค้นจาก <http://ncteched.org/NCTechEd07/NCTechEd07TTE05.pdf>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมของบุคคลทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- บุษรา ประกอบธรรม. (2552). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา การติดต่อสื่อสาร และบันเทิง มีผลต่อช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นจาก [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july\\_dec2009/pdf/Budsara.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2009/pdf/Budsara.pdf).
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. อาจารย์ฐิติ คำหอมกุล สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ปภัศรา อาษา สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์โชติมา วัฒนะ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี

#### มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

##### 1. ระดับชั้นปี

ชั้นปี 1

ชั้นปี 2

ชั้นปี 3

ชั้นปี 4

##### 2. คณะที่ศึกษา

คณะแพทยศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะทันตแพทยศาสตร์

คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

คณะวิทยาศาสตร์

คณะศิลปกรรมศาสตร์

คณะศึกษาศาสตร์

วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน

คณะเศรษฐศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

##### 3. ระบบปฏิบัติการที่ท่านใช้

ไอโอเอส (IOS)

แอนดรอยด์ (Android)

วินโดวส์โฟน (Windows Phone)

##### 4. ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ของท่านในแต่ละสัปดาห์

1 ครั้งต่อสัปดาห์

2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

4-5 ครั้งต่อสัปดาห์

มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

คำชี้แจง ท่านมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

ประเด็น	ปริมาณการใช้งาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้</b>					
1. เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาเรียน (Class Info)					
2. เพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย (Map)					
3. เพื่อค้นหารายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉินจากสมุดรายชื่อ (Directory)					
4. เพื่อตรวจสอบปฏิทินวิชาการของทางมหาวิทยาลัย (Calendar)					
5. เพื่อตรวจสอบช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยจากคอมมูนิตี้ (Community)					
6. เพื่อเข้าถึง SWU e-Library จากคลังความรู้ (Knowledge)					
7. เพื่อตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบัตร SCB จากโปรเพื่อคุณ (My Deals)					
8. เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรี จากตารางวิชาเรียน (Class Schedule)					
9. เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา (PAY BY SCB) เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจในการใช้</b>					
1. ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน เช่น สีเส้นของแอปพลิเคชัน รูปที่ใช้ภายในแอปพลิเคชัน และการจัดวางข้อมูล เป็นต้น					
2. ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง เป็นต้น					
3. ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย เป็นต้น					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

คำชี้แจง ท่านมีระดับปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

ประเด็น	ระดับปัญหาที่พบ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน</b>					
1. ตัวอักษรไม่ชัดเจน เช่น ขนาดเล็กหรือรูปแบบตัวอักษรอ่านยาก เป็นต้น					
2. การใช้สีภายในแอปพลิเคชัน เช่น สีตัวอักษรหรือสีพื้นหลังไม่เหมาะสม เป็นต้น					
3. การจัดวางองค์ประกอบของฟีเจอร์ต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางฟีเจอร์ค้นหาได้ยาก เป็นต้น					
<b>ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน</b>					
1. การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้า					
2. ฟีเจอร์ภายในแอปพลิเคชัน ยังไม่พร้อมหรือยังไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งานเท่าที่ควร เช่น เมื่อคลิกเข้าไปยังไม่มีฟีเจอร์นั้น เป็นต้น					
3. แอปพลิเคชันหยุดการทำงานไม่สามารถเข้าถึงได้					
<b>ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน</b>					
1. ข้อมูลไม่ได้ปรับให้เป็นปัจจุบัน มีความล้าหลัง					
2. ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้					
3. การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในฟีเจอร์นั้น ๆ					

### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค  
การหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย  
การวิเคราะห์แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ชื่อเรื่อง	การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดย	นางสาวกุลยา สุขเขียว นางสาวชลดา แสงทอง นางสาวสุปิยดี ผลเกิด นางสาวอาทิตย์ยา พรหมพานิช นางสาวนันท์นัช เทียนบัญญัติ นางสาวทิพย์พรรณ เบ็ญจพร
รายวิชา	การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
  2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile
  3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile
- การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 รอบ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนแสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ เป็นแบบประเมินตรวจสอบโดยอาศัยดุลพินิจของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้เรื่องเฉพาะ (Subject matter Specialists) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งศึกษา 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การใช้และความพึงพอใจแอปพลิเคชัน SWU Mobile
3. ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile

**แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**  
**เรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี**  
**มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**คำชี้แจง :** แบบประเมินความตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile

ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะทำการประเมินความตรง

ส่วนที่ 1, 2, 3 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความตรง

กา / ในช่อง +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ก / ในช่อง 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความมีความเหมาะสมหรือไม่กับวัตถุประสงค์การวิจัย

ก / ในช่อง -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความไม่มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย

โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่เหมาะสม (-1)	
<b>ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>					
1.	ระดับชั้นปี				
2.	คณะที่ศึกษา				
3.	ระบบปฏิบัติการที่ท่านใช้				
4.	ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของท่านในแต่ละสัปดาห์				
<b>ส่วนที่ 2 : การใช้และความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile</b>					
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้</b>					
1.	เพื่อตรวจสอบข้อมูลวิชาที่เรียน (Class Info)				
2.	เพื่อค้นหาแผนที่การเดินทางภายในมหาวิทยาลัย (Map)				
3.	เพื่อค้นหารายชื่อบุคลากร คณะ วิทยาลัย หน่วยงาน และเบอร์โทรฉุกเฉิน 'สมุดรายชื่อ (Directory)'				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่เหมาะสม (-1)	
4.	เพื่อตรวจสอบปฏิทินวิชาการประจำปีของทางมหาวิทยาลัย (Calendar)				
5.	เพื่อตรวจสอบช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆของทางมหาวิทยาลัย 'คอมมูนิตี้ (Community)'				
6.	เพื่อเข้าถึง SWU e-Library 'คลังความรู้ (Knowledge)'				
7.	เพื่อตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่างๆจากบัตร SCB 'โปรเพื่อคุณ (My Deal)'				
8.	เพื่อตรวจสอบตารางเรียน ผลการเรียน และกิจกรรมนิสิต ป.ตรี(ตารางวิชาเรียน)				
9.	เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ อาทิ จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาฯลฯ (PAY BY SCB)				
<b>ความพึงพอใจในการใช้</b>					
1.	ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน เช่น สีเส้นของรูปแบบแอปพลิเคชัน, รูปที่ใช้ภายในแอปพลิเคชัน, การจัดวางข้อมูล				
2.	ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน เช่น การตอบสนอง				
3.	ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย				
<b>ส่วนที่ 3 : ปัญหาจากการใช้งานแอปพลิเคชัน SWU Mobile</b>					
<b>ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน</b>					
1.	ตัวอักษรไม่ชัดเจน เช่น ขนาดเล็ก, รูปแบบตัวอักษรอ่านยาก				
2.	การใช้สีภายในแอปพลิเคชัน เช่น สีตัวอักษรหรือสีพื้นหลังไม่เหมาะสม				
3.	การจัดวางองค์ประกอบของพีเจอร์ต่างๆ ภายในแอปพลิเคชัน เช่น บางพีเจอร์ค้นหาได้ยาก				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่เหมาะสม (-1)	
<b>ด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน</b>					
1.	การตอบสนองของแอปพลิเคชันช้า				
2.	ฟีเจอร์ภายในแอปพลิเคชัน ยังไม่พร้อม หรือยังไม่มี ประสิทธิภาพในการใช้งานเท่าที่ควร เช่น เมื่อคลิกเข้าไปยังไม่มีฟีเจอร์นั้น				
3.	แอปพลิเคชันหยุดการทำงานไม่สามารถเข้าถึงได้				
<b>ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน</b>					
1.	ข้อมูลไม่ได้อัปเดตให้เป็นปัจจุบัน มีความล้าหลัง				
2.	ข้อมูลไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้				
3.	การใช้ภาษาสื่อถึงข้อมูลภายในฟีเจอร์นั้น ๆ				

“ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง”

## การวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

## ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ตารางแสดงคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ข้อที่	คะแนนพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม <i>N</i>	ดัชนีความ สอดคล้อง <i>IC</i>
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ส่วนที่ 1					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	0	2	0.67
4.	1	1	1	3	1.00
ส่วนที่ 2 (วัตถุประสงค์ในการใช้)					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	1	3	1.00
4.	1	1	1	3	1.00
5.	1	1	0	2	0.67
6.	1	1	1	3	1.00
7.	1	1	1	3	1.00
8.	1	1	1	3	1.00
9.	1	1	1	3	1.00

ข้อที่	คะแนนพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม <i>N</i>	ดัชนีความ สอดคล้อง <i>IC</i>
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ส่วนที่ 2 (ความพึงพอใจในการใช้)</b>					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	1	3	1.00
<b>ส่วนที่ 3 ด้านกายภาพของแอปพลิเคชัน</b>					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านเสียงรบกวนของแอปพลิเคชัน</b>					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	1	3	1.00
<b>ด้านข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน</b>					
1.	1	1	1	3	1.00
2.	1	1	1	3	1.00
3.	1	1	1	3	1.00

### สรุปผลการคำนวณ IOC ของการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

จากแบบสอบถามเรื่อง การใช้แอปพลิเคชัน SWU Mobile ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 25 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมดนี้ถือว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.97 ทำให้ได้ข้อสรุปว่าแบบสอบถามนี้มีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัยกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยได้

