

แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

อัญชลี วิมลศิลป์¹ ปัญญา ศิริโรจน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application และสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ เกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application พบว่า นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟนผ่านระบบปฏิบัติการ Android มากที่สุด ต้องการให้หน้าแรกของ Application มีเมนูรูปแบบ Tab Bar แสดงสัญลักษณ์ของคณะนิติศาสตร์ในตำแหน่งด้านบนกึ่งกลาง มีสีพื้นหลังเป็นสีอ่อน และกำหนดสีตามความเหมาะสมของเนื้อหา
2. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ยังไม่มีรายได้ และมีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
3. พฤติกรรมการใช้ Mobile Application พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้สมาร์ทโฟน และไว้วางใจในระบบปฏิบัติการ (OS Platform) Android มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์การใช้สมาร์ทโฟนเพื่อประกอบการศึกษา และใช้เวลาในการใช้งาน Application ในสมาร์ทโฟนครั้งละ 1-2 ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่
4. ข้อมูลข่าวสารและบริการที่นักศึกษาต้องการทราบ พบว่า ในส่วนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ตารางบรรยาย ตารางสอบ (มร.30) มากที่สุด สำหรับในส่วนของคณะนิติศาสตร์ นักศึกษาต้องการทราบหลักสูตรของคณะนิติศาสตร์ มากที่สุด

คำสำคัญ: ระบบการให้บริการ; ข้อมูลข่าวสาร; สมาร์ทโฟน, โนบาย แอปพลิเคชัน

^{1,2} คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนน รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: uncharee@ru.ac.th

The Development Guidelines of The Information Service System of The Faculty of Law, Ramkhamhaeng University with Mobile Application

Uncharee Vimolsilp¹ Panya Siriraj²

Abstract

The purpose of this research was to study the objective is to study the guideline for development of the information service system of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University with mobile application; and to survey the opinion of undergraduates of the Faculty of Law on the requirement for use of the information service system of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University with mobile application. The questionnaire is used as research instrument and data is collected from samples which are 400 undergraduates of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University. Findings of Research Results

1. Opinion of the Undergraduates for Development of the Information Service System of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University with Mobile Application. The finding indicated that most of undergraduates used Smartphone via Android OS Platform, required Menu in homepage of Mobile Application in the form of Tab Bar, displaying Logo of the Faculty of Law in the middle of the top position, light background color and color setting under content appropriateness.

2. Demographic Data of the First Year Undergraduates of the Faculty of Law. The undergraduates were mostly females. Most of them were aged below 20 years old. Most of them earned none of income. The highest level of education was high school education/vocational certificate level.

3. Mobile Application Usage Behavior of the First Year Undergraduate of the Faculty of Law. The finding indicated that the undergraduates maximally selected to use Smartphones and trusted on Android OS Platform. The purpose of Smartphone usage was maximally for studying support and time spending in use of Application in Smartphone was mostly 1-2 hours per time.

4. Information and Service Required for Recognition by the Undergraduates. Upon considering on individual item, The recognition on information of Descriptive Table, Examination Timetable (MorRor. 30). According to information and service of the Faculty of Law, the curriculum of the Faculty of Law was required for recognition by the undergraduates in maximum level.

Keywords: Service system, Information Smartphone, Mobile Application

^{1,2} Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

2086 Ramkhamhaeng Rd. Bang Kap, Hua Mak, Bangkok 1024, Thailand

E-mail: uncharee@rumail.ru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กรผ่านทางกิจกรรม และสื่อประเภทต่างๆ เพื่อป้องกันถึงประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบที่องค์กรมีต่อสังคมเป็นต้น (Phuksawat & Satararuj, 2013, pp. 25, 29) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบัน การศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านกฎหมายมายาวนานกว่า 40 ปี และมีนักศึกษาระดับบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปมากมาย ดังนั้น การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคณะให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิต ศิษย์เก่า หรือผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาวิชากฎหมายจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการเป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิชาการ กิจกรรมพัฒนานักศึกษาและบัณฑิต รวมถึงข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เช่น การรับสมัครนักศึกษา การประกาศแนวปฏิบัติหรือข้อบังคับของคณะและมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ จากผลประเมินโครงการ/กิจกรรมของคณะที่ผ่านมา พบปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ โดยผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมมักตอบแบบสอบถามว่า การประชาสัมพันธ์น้อยไม่ทั่วถึง ควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ซึ่งพบอยู่ในผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นถึงปัญหาการดำเนินงานในด้านการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ครอบคลุมหรือไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

จากความสำคัญของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว จะเห็นว่า นับแต่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสารในยุค 1G (First Generation) ที่ส่งผ่านข้อมูลด้วยระบบอนาล็อก (Analog) ที่เน้นการสื่อสารทางเสียงเป็นหลักมาสู่ยุค 4G (Fourth Generation) ที่

เป็นการสื่อสารไร้สายด้วยเทคโนโลยีระบบดิจิทัลที่นำเสนอข้อมูล มัลติมีเดีย รวมถึงการรับ-ส่งข้อมูลที่มีความเร็วสูง แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้บริบทการสื่อสารของสังคมโลกมีประสิทธิภาพมากขึ้นและขยายขอบเขตไปอย่างไร้พรมแดน ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัวผู้ใช้อยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะสมาร์ทโฟน (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) (Kuljitjuewong, 2013, p. 42) อีกทั้งยังมีข้อมูลสนับสนุนจาก เดอะ นีลเสน คอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยด้านการตลาดได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของคนไทย Nielsen Smartphone Analytics (Brand Buffet, 2016; The Editorial Department of Positioning, 2015) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงความนิยมใช้สมาร์ทโฟน ที่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทยไปแล้วในปัจจุบัน จากปัญหา ความสำคัญ และประโยชน์ของเทคโนโลยีและการสื่อสารดังที่กล่าวมาข้างต้น รวมถึงความมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการออกแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application ทั้งนี้ จึงควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเพื่อที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการบริการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ เกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ mobile application ต่างกัน

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับต่างกัน

3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีรูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารคณะนิติศาสตร์ต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การศึกษาแนวทางการออกแบบพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยการสำรวจบริบทความต้องการจำเป็น รวมถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย-รามคำแหง ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

Mobile Application หมายถึง ข้อมูลโครงสร้างโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์มือถือของระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข่าวประกาศต่างๆ จากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ต้องการแจ้งหรือเผยแพร่ให้นักศึกษาทราบ

นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตการวิจัย

1. การดำเนินงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application เป็นการศึกษาถึงบริบทของความต้องการจำเป็น รวมถึงความคิดเห็นของนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) ไม่รวมถึงการสร้างแอปพลิเคชัน (Application) การติดตั้ง การบริหารจัดการ และการดูแลรักษาระบบ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 6,000 คน (Ramkhamhaeng University, Admissions and Records Office, 2016)

3. กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับ ด้านระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

5. ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถนนรามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

6. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application ที่ตอบสนอง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ได้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกิดขึ้น พร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2514 โดยมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 88 ตอน 24 ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2514 เปิดสอน หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ใช้ระยะเวลาศึกษาตลอดหลักสูตรทั้งสิ้น 4 ปี โดยมีภารกิจหลัก คือ ผลิตบัณฑิต เพื่อไปประกอบอาชีพด้านกฎหมายและวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการปฏิบัติงานด้านวิชาการและวิจัย

ในระยะแรกของการก่อตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง รัฐบาลอนุญาตให้ใช้อาคารสถานที่จัดนิทรรศการของงานแสดงสินค้านานาชาติ ตำบลห้วยหมาก เป็นสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยชั่วคราว คณะนิติศาสตร์มีที่ทำการอยู่ ณ อาคารกลางน้ำ (ปัจจุบัน

เป็นสถานที่ทำการสภาคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง) ในปี พ.ศ. 2516 รัฐบาลได้อนุมัติที่ดินบริเวณที่ตั้งชั่วคราวให้เป็นที่ตั้งถาวรของมหาวิทยาลัยฯ ในขณะนั้นคณะนิติศาสตร์ซึ่งเป็นคณะที่มีนักศึกษามากเป็นอันดับหนึ่ง จึงได้ขออนุมัติสร้างที่ทำการถาวร และได้รับการอนุมัติให้สร้างอาคาร 5 ชั้น ใช้ชื่อว่า อาคาร LOB (Law Office Building) ตั้งอยู่ด้านซ้ายมือของพระรูปพ่อขุนรามคำแหงมหาราช มีพื้นที่รวม 12,500 ตารางเมตร

ในปี พ.ศ. 2538 คณะนิติศาสตร์ได้รับอนุมัติให้สร้างอาคารเรียนและที่ทำการสำนักงานบัณฑิตศึกษาเพื่อรองรับการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและระดับปริญญาโท ซึ่งเปิดสอนในปี พ.ศ. 2535 โดยใช้พื้นที่ด้านหลังอาคาร LOB (อาคาร NB 6 เดิม) เป็นสถานที่ก่อสร้างอาคาร 5 ชั้น มีพื้นที่รวม 9,480 ตารางเมตร เสร็จและเปิดทำการในปี พ.ศ. 2542 เป็นอาคารหลังที่ 2 ของคณะนิติศาสตร์ เพื่อสนองตอบความต้องการของสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่กำหนดให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” (Ramkhamhaeng University, Faculty of Law, 2015; Office of the National Economic and Social Development Board, 2011, p. 18) ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ Mobile Application จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับ Mobile Application สามารถสรุปได้ว่า Mobile Application เป็นโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา ได้แก่ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน (Vimolsilp, 2016, p. 39) เป็นการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้บนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุน ให้

ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้อย่างยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันสมาร์ตโฟนมีหลายระบบปฏิบัติการ ที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่ยอมรับมากก็คือ iOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนา Application ลงบนสมาร์ตโฟนเป็นอย่างมาก เช่น แผนที่ เกม โปรแกรมสนทนาต่างๆ และมีหลายธุรกิจที่เน้นการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น (Seeda, 2013, p. 5)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ Mobile Application

Karoonwattana (2013, pp. 50-51) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ Mobile Application ดังนี้

1. สามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอดเวลาและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. สร้างความสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้โดยตรง ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องของสินค้าและบริการได้
3. สามารถรวบรวมผลตอบรับและข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ
4. สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้าเพื่อเสนอสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้กับลูกค้าได้โดยตรง

การทำงานของแอปพลิเคชัน (Application)

Mobile Application เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนสมาร์ตโฟน โดยแอปพลิเคชันที่ทำงานบนสมาร์ตโฟนเหล่านี้แบ่งเป็น 2 ประเภท (Phalachaipirosil, 2011, pp. 111-112) คือ

1. แอปพลิเคชันระบบ เป็นซอฟต์แวร์ระบบที่รองรับการทำงานของโปรแกรมและแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Windows Mobile, iPhone OS, Blackberry OS และ Android เป็นต้น
2. แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน เป็นแอปพลิเคชันที่ผลิตตามความต้องการ

ของผู้ใช้ เช่น แอปพลิเคชันประเภทเกม เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือกลุ่มมัลติมีเดีย เป็นต้น

ประเภทของแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เป็นโปรแกรมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานบนสมาร์ตโฟนหรืออุปกรณ์แท็บเล็ต โดยมีการแบ่งประเภทของแอปพลิเคชันออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ (Phalachaipirosil, 2011)

1. Education & Reference ได้แก่ โปรแกรมด้านสื่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์
2. Multimedia & Entertainment เช่น โปรแกรมฟังเพลง ดูหนัง เป็นต้น
3. Games เช่น โปรแกรมเกม Action, Puzzle และ Arcade เป็นต้น
4. Lifestyle & Healthcare เช่น โปรแกรมเมนูหรือวิธีทำอาหาร การดูแลสุขภาพ การคำนวณแคลอรี เป็นต้น
5. Social Networking เช่น โปรแกรม Twitter, Facebook และ Whatsapp เป็นต้น
6. Finance & Productivity เช่น โปรแกรมโอนเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

การใช้งาน Mobile Application

ในสมาร์ตโฟนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงเวลาที่ผ่านมานั้นเป็นผลจากการแข่งขันทางการตลาดด้าน Mobile Application โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเพื่อตอบสนองผู้ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน และด้วยจำนวนของแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นและยังมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีแนวโน้มที่จะใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวันมากขึ้นไปด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 อธิบายว่าหมายถึง อยากรได้ ใครได้ หรือประสงค์ นักจิตวิทยาถือว่าความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นภายในตัวบุคคล และเมื่อบุคคลมีความต้องการร่างกายจะอยู่ในสภาวะที่จะแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหรือสูญเสียไป จนทำให้เกิดแรงกระตุ้นร่างกายให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา เพื่อตอบสนองสภาวะของร่างกายที่ขาดความสมดุลนั้นให้กลับสู่สภาวะปกติ และจะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนจนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด โดยทั่วไปแล้วความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ (Khongchim, 2009, p. 17)

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยามหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุด โดยระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ซึ่ง Maslow เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วยลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้ (Kaewjomnong, 2009, pp. 66-68)

1) ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูก

ยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม ต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่

ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

Alderfer (as cited in Krisdatarn, 2009) แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการที่จะดำรงชีวิต (Existence: E) เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตเพื่อที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) เป็นความต้องการผูกพันหรือความเป็นเพื่อนกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการได้รับการยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานและพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์นั้น เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบว่ามนุษย์มีลำดับขั้นตอนความต้องการอย่างไร ซึ่งความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่มุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดสิ่งนี้มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อนเพื่อที่จะเกิดความต้องการในระดับต่อไป และหากบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจ

ในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (services) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการล้วนเกี่ยวข้องกับทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ในฐานะที่ทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภค จึงจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ ดังนั้น การบริการจึงมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, as cited in Sornliamthong, 2015, p. 16)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Parasuraman, Zethaml, and Berry (อ้างถึงใน Thawornsin, 2013; Sornliamthong, 2015, pp. 18-19) ได้ศึกษาผลลัพธ์จากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับที่เรียกว่า คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (perceived service quality) ซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบกับบริการที่คาดหวัง (expected service) และบริการที่รับรู้ (perceived service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว โดยคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้ Z

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

6. ความสะดวก (access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร (communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) ความพยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

จากแนวคิดของการบริการที่กล่าวมานั้น จะเห็นว่า การบริการเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี ตอบสนองได้ตรงความต้องการก็ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการนั้นซ้ำๆ แต่หากได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็อาจจะไม่มีมารกลับมาใช้บริการนั้นหรือเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อธุรกิจหรือองค์กรนั้นๆ อีกด้วย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้นปีที่ 1 จำนวน 6,000 คน (Admissions and Records Office, Ramkhamhaeng University, 2016)

2. กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้นปีที่ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (convenience sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน Yotonyos & Swasdison, 2016) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยเป็นแบบคำถามปลายปิด (closed form) ชนิดเลือกตอบคำตอบเดียว แบบมาตราประมาณค่า (rating scale) และแบบคำถามปลายเปิด (open form)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการ (1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการนำเสนอด้วยตารางประกอบการพรรณนา (2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สมการพหุคูณ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ (3) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถาม และนำเสนอด้วยการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application และสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ เกี่ยวกับการต้องการใช้ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วย Mobile Application โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 นั้น พบว่า นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ ใช้สมาร์โฟนผ่านระบบปฏิบัติการ Android คิดเป็นร้อยละ 59.5 ต้องการให้หน้าแรกของ Mobile Application มีเมนู (Menu) มีรูปแบบ Tab Bar คิดเป็นร้อยละ 36.8 แสดงสัญลักษณ์ (Logo) ของคณะนิติศาสตร์ ในตำแหน่งด้านบนกึ่งกลาง คิดเป็น ร้อยละ 34.8 มีสีพื้นหลังเป็นสีอ่อน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และกำหนดสีตามความเหมาะสมของเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 49.3

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application

ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ เกี่ยวกับการต้องการใช้ระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application โดยสำรวจข้อมูลต่างๆ ดังนี้

2.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศ

ชาย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.8 ยังไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 84.3 และมีระดับการศึกษาเป็น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 91.8

2.2 พฤติกรรมการใช้ Mobile Application

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้ Mobile Application ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 พบว่า ของนักศึกษาเลือกใช้สมาร์โฟน (Smartphone) และไว้วางใจในระบบปฏิบัติการ (OS Platform) Android มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ iOS or MAC OS (Apple for iPhone) โดยมีวัตถุประสงค์การใช้สมาร์โฟนเพื่อประกอบการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาคือ ใช้ติดต่อในสังคมออนไลน์กับกลุ่มเพื่อน (เช่น Facebook, Twitter, MSN, YouTube เป็นต้น) โดยใช้เวลาในการใช้งาน Application ในสมาร์โฟนครั้งละ 1-2 ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ 3-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 23.5

ในเรื่องความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ของนักศึกษาส่วนใหญ่มีบ้างเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา คือ มีความรู้พอสมควร คิดเป็นร้อยละ 44.3 และความรู้ในด้านสมาร์โฟนของนักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้ทางด้านนี้พอสมควร คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา คือ มีบ้างเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.0

สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาใช้เป็นหลักในชีวิตประจำวันมากที่สุด คือ สมาร์โฟน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 นอกจากนี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาใช้เป็นหลักสำหรับประกอบการศึกษามากที่สุด คือ สมาร์โฟน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 31.0

2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการทราบ

จากการสำรวจข้อมูลข่าวสารและบริการที่นักศึกษาต้องการทราบ พบว่า

(1) ข้อมูลข่าวสารและบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่นักศึกษาต้องการทราบอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเรียงข้อ พบว่า นักศึกษาต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ตารางบรรยาย ตารางสอบ (มร. 30) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 รองลงมา คือ การตรวจสอบผลการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.766 และปฏิทินการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 ตามลำดับ

(2) ข้อมูลข่าวสารและบริการของคณะนิติศาสตร์ที่นักศึกษาต้องการทราบ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อมูลข่าวสารในเรื่องหลักสูตรคณะนิติศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 สำหรับความต้องการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ ที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงข้อพบว่า นักศึกษาต้องการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ (ประกาศข่าว การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคณะ ฯลฯ) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 รองลงมา คือ แหล่งตำรา หนังสือหรือเอกสารประกอบการเรียนรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eBook) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802 ตามลำดับ

2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application ควรเป็น Application ที่สามารถใช้ได้ทั้งแบบมี Inter-

net เชื่อมต่อ และแบบ Offline นอกจากนี้ ตัวอักษรความเป็นรูปแบบที่อ่านง่าย ขนาดเหมาะสม ไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศอายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ Mobile Application ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตามเพศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า โดยส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อใช้ติดต่อในสังคมออนไลน์กับกลุ่มเพื่อน ที่นักศึกษาเพศหญิงใช้สมาร์ทโฟนติดต่อเพื่อนมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายใช้สมาร์ทโฟนในเรื่องอื่นๆ เช่น เป็นแผนที่ในการเดินทาง ติดต่อสื่อสารเรื่องงานประจำ หรือต้องการใช้เครื่องสมาร์ทโฟนที่มีประสิทธิภาพสูง รวมถึงใช้สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปกรณ์หลักในชีวิตประจำวันมากกว่าเพศหญิง

2. พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตามอายุ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

3. พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตามรายได้ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีข้อมูล ข่าวสารที่ต้องการรับต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับจำแนกตามเพศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า โดยส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่มี จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ตารางบรรยาย ตารางสอบ (มร. 30), แหล่งรวมความรู้รูปแบบมัลติมีเดีย (Law Online) และ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายในคณะนิติศาสตร์ ที่ นักศึกษาเพศหญิงต้องการรับข้อมูลข่าวสารมากกว่า เพศชาย

2. ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับจำแนกตามอายุ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับจำแนกตามรายได้ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับจำแนกตามระดับ การศึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ นิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีรูปแบบระบบ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ คณะนิติศาสตร์จำแนกตามเพศของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน

2. รูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ

คณะนิติศาสตร์จำแนกตามอายุ ของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน

3. รูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ คณะนิติศาสตร์จำแนกตามรายได้ ของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน

4. รูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของคณะนิติศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษาของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้ บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหงด้วย Mobile Application สามารถ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตาม อายุและระดับการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ พฤติกรรมการใช้ Mobile Application จำแนกตาม เพศกับรายได้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ นิติศาสตร์ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้ Mobile Application ของ คนไทยทุกเพศทุกวัยมีการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ตโฟน กันอย่างกว้างขวาง และเปิดกว้างกับรูปแบบสมาร์ตโฟน ระบบปฏิบัติการ รวมถึง แอปพลิเคชันต่างๆ สอดคล้อง กับผลการสำรวจของ Google และ TNS ประเทศ ออสเตรเลีย(The Editorial Department of Positioning, 2015) ที่ศึกษาเรื่อง “Mobile App Usage Study”

ซึ่งสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของคนในเอเชียแปซิฟิก โดยกรณีกกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย 1,000 คน อายุเฉลี่ยตั้งแต่ 18-65 ปี พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศไทยถือว่ามีผู้ใช้ที่โดดเด่น มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่หลากหลาย เปิดรับทุกแอปพลิเคชันจากทุกที่ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Makerd (2011, p. 76) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้ไอโฟนที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้ Mobile Application และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา เวลาและค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ใช้งาน Mobile Application ประกอบกับโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่จำเป็นในการใช้งานในชีวิตประจำวัน เช่น การสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน การค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ การทำธุรกรรมทางการเงิน หรือความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ล้วนต้องทำผ่านแอปพลิเคชันทั้งสิ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่แอปพลิเคชันเหล่านี้จะออกแบบมาเพื่อตอบสนองและให้ตรงความต้องการของผู้ใช้งานทั้งเพศชายและเพศหญิงเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบัน

2. สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับต่างกัน พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับ จำแนกตามเพศ โดยส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นเรื่องของ (1) ตารางบรรยาย ตารางสอบ (มร. 30) (2) แหล่งรวมความรู้ รูปแบบมีเดีย (Law Online) และ (3) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายในคณะนิติศาสตร์ ที่นักศึกษาเพศหญิงต้องการรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับ จำแนกตามอายุ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตามผลสำรวจต่างๆ จะชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนไทย ดังเช่น บริษัท นิลเซ็น ประเทศไทย (Nielsen) (Brand Buffet, 2016) ที่สำรวจว่าคนไทยใช้เวลากับสมาร์ทโฟนโดยเฉลี่ย 4 ชั่วโมงต่อวันในการทำกิจกรรมอย่างหลากหลาย เช่น การสื่อสาร ใช้งานแอปพลิเคชัน รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ เกม ภาพยนตร์ออนไลน์ การทำธุรกรรมธนาคาร การซื้อของออนไลน์ผ่านมือถือ แสดงให้เห็นว่าโดยปกติ คนไทยทุกเพศทุกวัย ทุกระดับรายได้และการศึกษา มักใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนในการศึกษาค้นคว้า ติดตาม หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน และสำหรับการศึกษาในมหาวิทยาลัยข้อมูลข่าวสารของสถาบันการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาทุกคนต้องให้ความสนใจ ดังนั้น ความต้องการในการรับข้อมูลข่าวสารจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลสำรวจของ Mobile Advertising Network และบริษัท Decision Fuel (Thailand Online Focus, 2013) ที่สำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนของคนไทย พบว่า คนไทยนิยมใช้คอมพิวเตอร์ควบคู่ไปกับโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในการเข้าถึงข้อมูลที่น่าสนใจ

3. สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีรูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก สังคมในปัจจุบันเป็นยุคสมัยของข้อมูลข่าวสารผู้คนในสังคมต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ประกอบกับเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารโดยเฉพาะสมาร์ทโฟนที่ได้พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ขึ้นมามากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ซึ่งในอนาคตข้างหน้าผู้ใช้สมาร์ทโฟนมีแนวโน้มการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นอันเป็นผลมาจากการที่สมาร์ทโฟนช่วยให้ผู้ใช้

ทำกิจกรรมได้มากมาย (Phalachaipiromsil, 2011, pp. 114-115) สอดคล้องกับผลสำรวจของบริษัท นีลเสน ประเทศไทย (Nielsen) (Brand Buffet, 2016) ที่สำรวจว่าคนไทยมีอัตราการใช้ข้อมูล (data consumption) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การที่คณะนิติศาสตร์จะมีแนวทางในการพัฒนารูปแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะด้วย Mobile Application จึงเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ นักศึกษา เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างองค์กรและนักศึกษารวมถึงเป็นจุดเชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ และการอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาตามศักยภาพของตนเอง ตามเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่เป็นการศึกษาแบบตลาดวิชา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การจากศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application ในครั้งนี้ ได้

องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้กับนักศึกษาต่อไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สร้างศูนย์กลางแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารของคณะแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งตอบสนองกับรูปแบบการใช้ชีวิต (Life Style) ของนักศึกษาในยุคสังคมดิจิทัลเป็นอย่างดี อีกทั้ง ยังสามารถเป็นช่องทางการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างคณะและนักศึกษา หรือประชาชนที่สนใจเรียนกฎหมาย เพื่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาแอปพลิเคชันต้นแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application ต่อไป

2.2 พัฒนาด้านแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย Mobile Application และทดสอบหาประสิทธิภาพของระบบต่อไป

Reference

- Admissions and Records Office. Ramkhamhaeng University. (2016). *Statistics on undergraduate students, 1st semester, 2016*. Retrieved from http://www.regis.ru.ac.th/download/class701/new1_59.pdf. [In Thai]
- Brand Buffet. (2016). *Study of behaviour using smartphones of Thai people in 2016 "Going all out to data and shopping."* Retrieved from <https://www.brandbuffet.in.th/2016/11/thailand-mobile-behavior-nielslen/> [In Thai]
- Kaewjomnong, A. (2009). *The principles of management*. (2nd ed.). Songkhla: Department of Business Administration, Faculty of Economics and Business Administration.
- Karoonwattana, S. (January-June 2013). How can Mobile Application improve business in social media?. *MUT Journal of Business Administration*, 3(1), 45-56. [In Thai]
- Khongchim, P. (2009). *The study of customer's satisfaction and needs toward services of MHE-Demag (T) Company Limited Bangkok*. Master Project M.Ed. (Educational Psychology), Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Krisdatarn, S. (2009). *The organizational commitment of employee in Thai airways international public company limited*. Master of Business Administration, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. [In Thai]
- Kuljitjuewong, S. (October-December 2013). LINE-Communicating format on the creativity of Smartphone: Benefits and limits of application. *Executive Journal* 33(4), 42-54. [In Thai]
- Makerd, N. (2011). *iPhone application behavior affection decision making on selection of using mobile applications at Government Complex Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary 5th December, B.E. 2550 (2007)*. Business Faculty, Rajamangala University of Technology Thanyaburi Thailand. [In Thai]
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2011). *The National Economic and Social Development Plan, the eleventh plan (2012-2016)*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Phalachaipirosil, S. (October-December 2011). Usages trend of mobile application. *Executive Journal*, 31(4), 110-115. [In Thai]
- Phuksawat, A., & Satararui, K. (2013). Public relations under social media trend. *Journal of Public Relations and Advertising* 6(2), 24-38. [In Thai]
- Ramkhamhaeng University. Faculty of Law. (2015). *History of Faculty of Law*. Retrieved from <http://joomlas.ru.ac.th/lawfaculty/index.php/2014-04-21-13-42-56>. [In Thai]
- Seeda, A. (2013). *Application on android dictionary Eng-Thai*. Master's thesis, Mahasarakham Business School Mahasarakham University.



Sornliamthong, S. (2015). *Factors affecting users satisfaction of quality of Thailand Post Co., LTD. Service, Case Study: Phitsanulok Province Post Office (Covers area responsible for 17 parishes)*. Master's thesis, Faculty of Business Administration, Naresuan University. [In Thai]

Thailand Online Focus. (2013). *Explore the behavior of Thai mobile users through inMobi*. Retrieved from <http://www.thailandonlinefocus.com/focus/news/417/สำรวจพฤติกรรมผู้ใช้โทรศัพท์มือถือคนไทย%20ผ่าน%20inMobi>. [In Thai]

Thawornsini, P. (2013). *Trend of improvement in service in the lounge at JW Marriott Bangkok*. Retrieved from http://grad.kbu.ac.th/wp-content/uploads/2014/09/559901803104_นางสาวพัชรี-ถาวรสินธ์.pdf. [In Thai]

The Editorial Department of Positioning. (2015). *Nielsen decide absolutely 5 Smartphone Behavior Trends for 2015*. Retrieved from <http://www.positioningmag.com/content/60193>. [In Thai]

Vimolsilp, U. (2016). *The development of the information service system of the faculty of law, Ramkhamhaeng University with mobile application*. Bangkok: Faculty of Law, Ramkhamhaeng University.

Yotongyos, M., & Swasdison, P. (2016). *Sample size determination of the sample for research*. Retrieved from <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>