



## รายงานวิจัยสถาบัน

การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ ของ  
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

นิรุตตี ทาอ่อน

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



## รายงานวิจัยสถาบัน

การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@ ของ  
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

นิรุตตี ทาอ่อน

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

**ชื่องานวิจัย** การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ ของ  
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**ชื่อผู้วิจัย** นายนิรุทธิ์ ทาอ่อน

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร 2. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยผู้จัดทำได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยแบ่ง 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ ศึกษาความเป็นไปได้และช่องทางที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและประเมินความพึงพอใจโดยผู้บริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร จากผลการดำเนินการวิจัยพบว่า คณะฯ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายพอสมควร แต่ที่จะขาดไปคือ แอปพลิเคชัน Line@ ซึ่งจากการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ตัวแอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว มีระบบเตือนเมื่อมีข้อมูลข่าวสารเข้ามา และพบว่านักศึกษาใช้ติดต่อสื่อสารเป็นประจำ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลและได้พัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line@ และจากการทดสอบแอปพลิเคชันโดยผู้บริหาร สามารถให้คะแนนได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.67

คำสำคัญ : ช่องทางการให้บริการข่าวสาร, แอปพลิเคชัน Line@, นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ ณ ที่นี้ ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร ที่กรุณาให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำวิจัยของผู้เขียนครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอแสดงความกตัญญูทเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

นายนิรุทธิ์ ทาอ่อน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(จ)
สารบัญภาพ	(ฉ)
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาการวิจัย	1
1.3 คำถามในการวิจัย	2
1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.5 ขอบเขตการวิจัย	2
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	2
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
2.1 หลักการ แนวคิด ทฤษฎี	4
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>13</b>
3.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	13
3.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@	13
3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ	17
3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	17
3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.3.2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	18

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
<b>4 ผลการวิจัย</b>	<b>20</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	20
4.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@	22
4.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	22
<b>5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>25</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	25
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	26
5.3 ข้อเสนอแนะ	29
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>30</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>32</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	35
ภาคผนวก ค คำขอพิจารณาบัญชีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@)	38
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย สอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)	40
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>44</b>

## สารบัญตาราง

---

ตารางที่		หน้า
1	อัตราค่าบริการ	21
2	ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@)	22
3	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	23
4	คุณภาพในการให้บริการ	23
5	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## สารบัญภาพ

---

ภาพที่		หน้า
1	การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Line@	14
2	วิธีการลงทะเบียนใช้บริการ Line@	15
3	สถานะการลงทะเบียนแอปพลิเคชัน Line@	15
4	การเพิ่มสมาชิก	16
5	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบข้อความและรูปภาพ	17

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม



# บทที่ 1

## บทนำ

---

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้เห็นความสำคัญของการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำกิจกรรม การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย โดยได้จัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและคุ้มค่าในระหว่างการใช้ชีวิตในคณะ ตั้งแต่การให้คำปรึกษา ทางด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เช่น ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกู้ยืม การศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูล การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบัน ที่จำเป็นแก่นักศึกษา โดยการให้บริการทั้งหมดต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดย คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารได้ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาได้รับทราบในรูปแบบ ของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวเกษตรพิบูล และสื่อดิจิทัล เช่น Website คณะฯ และ Facebook โดยไม่สามารถคาดเดาได้ว่าสื่อแต่ละช่องทางได้เข้าถึงนักศึกษามากน้อยเพียงใด นักศึกษาให้ความสนใจกับสื่อแบบไหน เปิดรับสื่อต่างๆ ช่วงใดบ้าง

ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยเพิ่มช่องทางการบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน Line@ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารให้แก่นักศึกษาและปรับปรุงช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็วและไม่พลาดกับกิจกรรมของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อีกทั้งยังสามารถโต้ตอบ ซักถามเพิ่มเติมและมีระบบเตือนข้อความที่ยังไม่ได้เปิดอ่าน เพื่อเป็นการย้ำเตือนนักศึกษาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาเอง

### 1.2 ปัญหาการวิจัย

1. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารควรพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีคุณภาพได้อย่างไร
2. ความพึงพอใจของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@ ควรเป็นอย่างไร

### 1.3 คำถามในการวิจัย

1. การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ ได้อย่างไร
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Line@ ที่พัฒนาขึ้น

#### 1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Line@
2. เพื่อประเมินคุณภาพของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Line@

#### 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การให้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ได้จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกั๊ยม การศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูล การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน เมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบัน ที่จำเป็นแก่นักศึกษา โดยการให้บริการทั้งหมดต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดย คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารได้ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาได้รับทราบในรูปแบบ ของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวเกษตรพิบูล และสื่อดิจิทัล เช่น Website คณะฯ และ Facebook โดยไม่สามารถคาดเดาได้ว่าสื่อแต่ละช่องทางได้เข้าถึงนักศึกษา มากน้อยเพียงใด นักศึกษาให้ความสนใจกับสื่อแบบไหน เปิดรับสื่อต่างๆ ช่วงใดบ้าง

แอปพลิเคชัน Line@ หมายถึง การพัฒนาการของโปรแกรมสนทนาอย่าง LINE ที่เป็นที่รู้จัก และใช้ติดต่อกันอย่างกว้างขวาง จากบริการฟรีที่ทำให้คนยุคนี้ติดการสื่อสารที่ง่าย และสะดวก เพราะ แม้จะไม่ว่างก็ยังทิ้งข้อความไว้ให้ตอบกลับได้ สู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดรายได้ โดยการนำไปสู่การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ และเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งธุรกิจใหญ่ๆ ก็อาศัยบริการในส่วนของ Official Account เพื่อโปรโมทธุรกิจของตัวเอง แต่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง จึงเอื้อประโยชน์แก่ธุรกิจ ใหญ่ๆ เท่านั้น ยังไม่สามารถตอบโต้ภัยแก่ธุรกิจเล็กๆ ที่ยังไม่สามารถรับค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นได้ ต่อมา จึงได้เปิดบริการใหม่ที่มีชื่อว่า LINE@ ที่ทำขึ้นมาเพื่อผู้ประกอบการรายย่อยด้วยการทำเป็นในลักษณะ ของดาวนโหลดแอปที่ชื่อว่า LINE@ ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งกับระบบ Android และ IOS ลักษณะการ ทำงานของ LINE@ นั้นสามารถเทียบชั้นได้กับ fanpage ใน facebook ที่เป็นชุมชนที่เป็นช่องทางใน การสื่อสารทางธุรกิจมากกว่าจะเป็นการสื่อสารส่วนตัว LINE@ จึงนับเป็นพัฒนาการเพื่อสนับสนุน ธุรกิจขนาดเล็ก ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และ ให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความ

สม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้รับบริการข่าวสารของหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

#### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
2. ได้ช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

---

#### 2.1 หลักการ แนวคิด ทฤษฎี

1. ข้อมูลข่าวสาร
2. แอปพลิเคชัน Line@
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 1. ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่า การสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้เห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำกิจกรรม การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย โดยได้จัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและคุ้มค่าในระหว่างการใช้ชีวิตในคณะ ตั้งแต่การให้คำปรึกษา ทางด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาเช่น ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกู้ยืม การศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูล การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบัน ที่จำเป็นแก่นักศึกษา โดยการให้บริการทั้งหมดต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดย คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารได้ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาได้รับทราบในรูปแบบ ของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวเกษตรพิบูล และสื่อดิจิทัล เช่น Website คณะฯ และ Facebook

##### 2. แอปพลิเคชัน Line@

แอปพลิเคชัน Line@ คือแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นโดยบริษัท Line Corporation ผู้สร้างแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนายอดนิยมบนโทรศัพท์ของคนไทย โดย Line@ สร้างขึ้นไว้ใช้ในจุดประสงค์การทำธุรกิจโดยเฉพาะถ้าจะเปรียบเทียบกับ Line ปกติเป็นบัญชีส่วนตัวเอาไว้แทนตัวผู้ใช้บัญชี LINE@ ก็คือบัญชีส่วนตัวที่เป็นตัวแทนร้านค้า ธุรกิจ หรือบริษัทต่าง ๆ นั้นเอง ซึ่งฟังก์ชันและการใช้งานของ Line@ จึงมีความแตกต่างจาก Line ธรรมดาเพราะเน้นให้ใช้งานเชิงธุรกิจให้ได้มากที่สุด

โปรแกรม LINE ฟรี ยังมีข้อจำกัดบางประการอยู่ เช่น ถ้าแอดเป็นเพื่อนกันก็สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้เฉพาะบุคคล แต่ถ้าสร้างกรุ๊ปไลน์ขึ้นมา จะเป็นการส่งข้อมูลเข้ากลุ่ม ทุกคนที่เป็นสมาชิกกลุ่มจะเห็นข้อมูล ซึ่งหากมีการส่งข้อมูลจากหลายคน อาจทำให้ข้อมูลที่ต้องการให้ทราบถึงต้นขึ้นไปจนบางครั้งคนในกลุ่มก็ไม่ได้เห็นข้อมูลที่สำคัญ จึงไม่เหมาะสำหรับส่งข้อมูลเพื่อธุรกิจ ดังนั้น LINE@ จึงตอบโจทย์ธุรกิจได้ดีกว่า ด้วยจุดเด่นดังต่อไปนี้

1. ประหยัดเวลาในส่งข้อมูล เพราะส่งข้อความครั้งเดียวแต่ถึงแก่ทุกคนที่เป็นเพื่อนของเราได้ และข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏให้เห็นในไลน์ส่วนตัวของแต่ละคน โดยที่แต่ละคนไม่รู้ว่ามีใครบ้างที่ได้รับทราบข้อมูลนั้นๆ

2. ประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อคิดอัตราการส่งข้อความ เช่น 50,000 ข้อความ (1 คนคิด 1 ข้อความ) ค่าใช้จ่ายเพียง 800 บาทเท่านั้น เมื่อเทียบกับการโฆษณาแบบอื่นที่ต้องการส่งให้ถึงคนจำนวนมาก ถือว่าคุ้มค่ามากสำหรับงบประมาณของธุรกิจต่างๆ อยู่ในภาวะที่ธุรกิจเล็กๆ ก็สามารถรับภาระได้

3. สามารถตั้งระบบตอบกลับอัตโนมัติได้ โดยกำหนดคีย์เวิร์ดของคำถามเอาไว้ นับเป็นข้อดีเพราะในแง่ธุรกิจ ค่าใช้จ่ายต้องการการตอบกลับในทันที ส่วนเจ้าของธุรกิจก็ไม่ต้องคอยตอบคำถามที่ซ้ำซาก

4. ตั้งเวลาโพสต์ได้ ข้อนี้ทำให้เจ้าของธุรกิจมีความคล่องตัวในการสื่อสารตามเวลาที่ตัวเองต้องการได้ แม้ไม่วางในเวลาดังกล่าว

### 3. การบริการ

ราชัน นาสมพงษ์ (2559) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอดิซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเร้น) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการเป็น

เรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใดๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้อง ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอ ภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานะที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้อง มีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณสุขเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็น ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliberly

และได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการ สาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่าย ปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะ งานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ใน การส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าว พอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536,13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มี องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มี ต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เห็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาแบบให้การให้บริการว่า

ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491,199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

- 1.บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2.บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3.การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4.บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย
- 5.เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณา

ในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำ งานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไป ตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการ ตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตาม ความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาอยากทราบว่าการบริหาร โรงเรียนทุกด้านของผู้บริหาร โรงเรียนอยู่ในระดับที่จะทำให้ครูมีความพึงพอใจต่อการบริหารอยู่ และมีความพึงพอใจ ในระดับใด

## 5. งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทิพาพร ฉันทชัยพัฒนา และ รศ. แอนนา จุมพลเสถียร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน “ไลน์” (LINE) ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) Expectation and Satisfaction on “LINE” Application ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณที่ มุ่งศึกษาทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังประโยชน์ พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ กับแนวโน้มพฤติกรรมการเปิดรับของผู้ใช้แอปพลิเคชัน “ไลน์” (LINE) ในรูปแบบของการ สื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) ที่มีอายุระหว่าง 13-33 ปี (Generation Y) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ใช้การวิเคราะห์โดยนำเสนอในรูปตารางเป็นค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้ สถิติ Pearson Correlation Coefficient ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-24 ปี และอายุระหว่าง 28-30 ปี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) ประมาณ 1 ปี 3 เดือน มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) โดยเฉลี่ยประมาณ 5 วัน ต่อสัปดาห์ และประมาณ 8 ครั้งต่อวัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจาก Official Accounts LINE แบนด์ True Move H มากที่สุด เปิดรับที่บ้านช่วงเวลาหลัง 18.00 น.- 24.00 น. ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะการเปิดรับในลักษณะตั้งใจเปิดรับบ้าง ไม่ตั้งใจเปิดรับบ้าง และเปิดรับสติกเกอร์ไลน์บ่อยที่สุด
3. โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังจากการรับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบข้อความ ภาพ ไฟล์วิดีโอ หรือลิงค์ของบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) ในประเด็นความต้องการความบันเทิงมากที่สุด และโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านรูปแบบมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นรูปแบบสติกเกอร์ Official Accounts LINE ทั้งนี้โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้ม



พฤติกรรมในการเปิดรับแอปพลิเคชัน “ไลน์” ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) ในประเด็นท่านตั้งใจจะรับข้อความภาพไฟล์วิดีโอหรือลิงค์ของ Official Accounts แบนด์ที่ท่านรับอยู่ต่อไป มากที่สุด 4. ผลของความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังในการใช้ประโยชน์โดยรวมจากการเปิดรับกับพฤติกรรมในการเปิดรับการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) ความถี่ (วันต่อสัปดาห์) พบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 5. ผลของความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความถี่ (วันต่อสัปดาห์) กับความพึงพอใจโดยรวมจากการเปิดรับการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) พบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 6. ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจทุกด้านจากการ เปิดรับกับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปิดรับการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พรปวีณ์ สหวัฒน์พงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์ของผู้บริโภค อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์อยู่ในขั้นยอมรับลักษณะส่วนบุคคลที่มีเพศ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีขั้นกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์ไม่แตกต่างกัน อายุอาชีพ และสถานภาพต่างกัน มีขั้นกระบวนการยอมรับแตกต่างกัน กลุ่มประเภทบุคคลต่างก็มีขั้นกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์แตกต่างกัน ยกเว้นบริการ E-Magazine อย่างไรก็ตามปัจจัยความพร้อมยอมรับสื่อใหม่มีผลต่อกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์ทุกประเภท ปัจจัยผู้มีอิทธิพลและคุณลักษณะของนวัตกรรม มีผลต่อกระบวนการยอมรับบริการ E-Commerce และ Internet TV แต่ไม่มีผลต่อกระบวนการยอมรับบริการ E-Magazine และ Social Network ปัจจัยความพร้อมขององค์กรมีผลต่อกระบวนการยอมรับบริการ E-Commerce แต่ไม่มีผลต่อกระบวนการยอมรับบริการ E-Magazine, Social Network และ Internet TV โดยทุกปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์นั้น มีระดับความสัมพันธ์น้อย

เมวดี ศรีสร้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของกลุ่มคนวัยทำงาน พบว่า อิทธิพลของสื่อโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของกลุ่มคนวัยทำงานประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของคนกลุ่มวัยทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2. ปัจจัยด้านการนำเสนอข่าวสารที่ประกอบด้วย การเสนอข่าวสารผ่านเว็บไซต์ เว็บไซต์และสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของคนกลุ่มวัยทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 3. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลทางการตลาด พบว่า ความถูกต้องของข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลที่กระชับ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของกลุ่มคนวัยทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 4. ปัจจัยด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และราคามีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของกลุ่มคนวัยทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 5. ปัจจัยด้านแนวโน้มเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาดของกลุ่มคนวัยทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ชอม สุกปลั่ง (2559) ระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เลือกรับข้อมูลข่าวสาร

และการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการผ่านการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนกันมากขึ้น ทำให้การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก โดยผู้รับบริการสามารถรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ข่าวสารกิจกรรมของสวนสัตว์ ข้อมูลของสัตว์แต่ละชนิดโดยใช้การสแกนคิวอาร์โค้ด หน้ากรงของสัตว์ และสามารถเผยแพร่ข่าวสารไปยังโซเชียลมีเดียของผู้รับบริการได้ ซึ่งทั้งหมดสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์สมาร์ทโฟน โดยการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน โดยที่โมบายแอปพลิเคชันจะทำการดึงข้อมูลผ่านการให้บริการแบบเว็บเซอร์วิส การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันพัฒนาด้วยภาษาพีเอชพี และจาวาสคริปต์บนฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล เพื่อการดำเนินงานของผู้ดูแลระบบในการนำเข้าข้อมูลให้บริการผ่านระบบเว็บเซอร์วิส และพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันด้วยภาษาเฮชทีเอ็มแอล5, ซีเอสเอส3 และจาวาสคริปต์ โดยนาเทคโนโลยีของไอโอนิก เฟรมเวิร์ค มาช่วยในการพัฒนาเพื่อให้โมบายแอปพลิเคชันมีโครงสร้างและรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน หลังจากการทดสอบระบบแล้ว พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ผลการประเมินจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลทั่วไปได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี

ยุวดี เอี่ยมสนธิทรัพย์(2559) ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย บริษัท นีลเสน ประเทศไทย (Nielsen) ผู้ให้บริการด้านการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค เปิดเผยยอดการใช้ข้อมูล (data consumption) ของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในประเทศไทย (Smartphone Behavior) สำหรับไตรมาส 3 ที่มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับไตรมาสที่แล้ว และกิจกรรมการใช้งานและการใช้ในด้านของเอ็ม-คอมเมิร์ซที่มีความน่าสนใจและยังคงเติบโต Brand Buffet สรุปข้อมูลน่าสนใจดังนี้ ผู้ใช้สมาร์ทโฟนชาวไทยใช้เวลาโดยเฉลี่ย 230 นาที หรือ เกือบสี่ชั่วโมงต่อวันกับการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2559 โดยลดลงจากไตรมาส 2 ที่เฉลี่ย 240 นาที สำหรับ 230 นาที หากแต่กลับมา ช่วงเวลาที่มีการใช้งานสมาร์ทโฟนมากที่สุด คือช่วงระหว่างเวลา 8 โมงเช้า ถึง 4 ทุ่ม ด้วยค่าเฉลี่ยการใช้งานที่ 10 นาทีต่อชั่วโมง อย่างไรก็ตามช่วงที่ผู้ใช้สมาร์ทโฟนมีความตื่นตัวมากที่สุด หรือ Highest Engagement คือช่วงระหว่าง 1 ทุ่มถึง 3 ทุ่ม ซึ่งมีการใช้เวลากับสมาร์ทโฟนถึง 13 นาทีต่อชั่วโมง และช่วงเวลาที่ผู้ใช้สมาร์ทโฟนใช้เวลาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยคือ 5 ทุ่มถึง 7 โมงเช้า และด้านการใช้งานสมาร์ทโฟน 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ยังคงเป็น การสื่อสาร (communications) โดยใช้เวลทั้งหมด 75 นาที ต่อวัน ไม่ว่าจะเป็นการโทรคุย แชตไลน์ โทร VOIP อีเมลล์ ส่งข้อความ อันดับ 2 ที่มีการใช้เวลาบนมือถือ รองลงมาคือในส่วนของแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม แบงก์กิ้ง เป็นต้น ซึ่งใช้เวลาอยู่ที่ 67 นาทีต่อวัน อันดับที่ 3 เอนเตอร์เทนเมนท์ที่ 45 นาทีต่อวัน ได้แก่ เกมส์ หนังสือนอนไลน์ เป็นต้น เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 2 ที่ 42 นาทีต่อวัน การใช้มือถือในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานสมาร์ทโฟนนั้นมีส่วนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างเห็นได้ชัดสืบเนื่องมาจากประโยชน์ของการใช้งานมือถือ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงของข้อมูลที่ง่ายขึ้น การส่งต่อข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น รวมไปถึงการใช้งานเพื่อความบันเทิง เช่นการดูหนัง ฟังเพลง หรือการเล่นเกมส์ ด้วยปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคสามารถอยู่ในเทรนด์และตามกระแสของสังคมได้ ฉะนั้นแบรนด์ควรที่จะตื่นตัวในการเข้าถึง รวมถึงวิธีการเข้าถึงผู้บริโภคผ่านทางช่องทางนี้ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของพวกเขา ไม่ว่าจะเป็น ผ่านทางกิจกรรมการใช้มือถือ หรือ ผ่านเนื้อหา หรือ คอนเทนท์ ที่จะสื่อถึงพวกเขา

ศรัญญา การุณวรรณนะ (2556) บทความนี้ศึกษาถึงกระบวนการที่จะสามารถนำโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) มาช่วยพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในสังคมออนไลน์ ขั้นตอนแรกคือตัดสินใจเลือกแพลตฟอร์ม (platform) ซึ่งสำคัญกว่าการเลือกแอปพลิเคชัน เนื่องจากระบบปฏิบัติการจะช่วยให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนต่อมาคือ มีนโยบายที่ชัดเจนในการนำโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) มาใช้ในการดำเนินงาน และขั้นตอนสุดท้ายคือแอปพลิเคชันมีความโดดเด่น เพื่อดึงดูดลูกค้าและต้องง่ายต่อการใช้งานประโยชน์ที่ธุรกิจได้รับจากการนำโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) มาช่วยพัฒนาธุรกิจที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือลูกค้าได้รับการบริการจากธุรกิจได้ตลอดเวลาจากที่ใดก็ได้ ธุรกิจใช้โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้านอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เช่น เมื่อเวลาผ่านไปแอปพลิเคชันถูกกลืนหายไปบนสังคมออนไลน์ เพราะไม่เป็นที่สนใจของลูกค้าหรือนักดาวน์โหลดอีกต่อไป หรือแผนการตลาดกับการใช้แอปพลิเคชันไม่ได้ไปในทางเดียวกัน ทำให้ธุรกิจต้องปรับกลยุทธ์ใหม่ อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดคือ ต้องตระหนักถึงเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาตลอดเวลา ซึ่งขัดแย้งกับความเชื่อที่ว่าพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) เป็นการลงทุนที่ไม่แพงในการสร้างรายได้ให้มากขึ้น

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
- 3.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@
- 3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### 3.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาด้านช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารและ พบว่า คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางจดหมายข่าวเกษตรพิบูล, Website คณะฯ, และ Facebook และเนื่องด้วยการพัฒนาการด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจแอปพลิเคชันที่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ ผนวกกับนักศึกษานิยมใช้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังใช้ได้กับสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการ ทั้ง IOS และ Android

### 3.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@

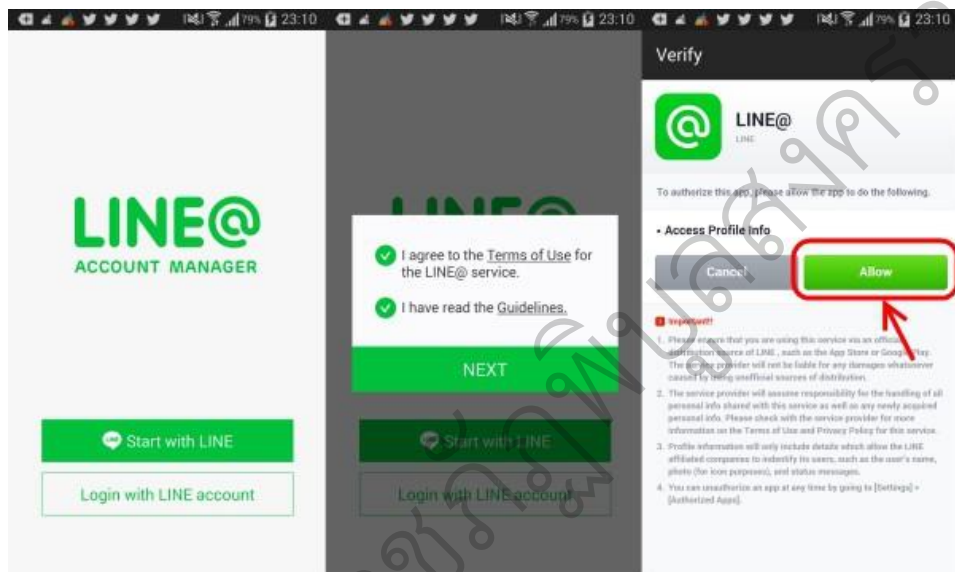
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประเภทช่องทางที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร โดยพบว่าช่องทางที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารมีดังนี้ จดหมายข่าวเกษตรพิบูล, Website คณะฯ, และ Facebook โดยมีนักศึกษาเข้าถึงค่อนข้างน้อย และเป็นช่องทางที่นักศึกษาต้องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้นด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและพบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คือ Line@ โดยข้อดีของแอปพลิเคชันคือ ประหยัดเวลาในส่งข้อมูล เพราะส่งข้อความครั้งเดียวแต่ถึงแก่ทุกคนที่เป็นเพื่อนของเราได้ และข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏให้เห็นในไลน์ส่วนตัวของแต่ละคน โดยที่แต่ละคนไม่รู้ว่ามีใครบ้างที่ได้รับทราบข้อมูลนั้นๆ ประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อคิดอัตราการส่งข้อความ เช่น 50,000 ข้อความ (1 คนคิด 1 ข้อความ) ค่าใช้จ่ายเพียง 800 บาทเท่านั้น เมื่อเทียบกับการโฆษณาแบบอื่นที่ต้องการส่งให้ถึงคนจำนวนมาก ถือว่าคุ้มค่ามากสำหรับงบประมาณของธุรกิจต่างๆ อยู่ในภาวะที่ธุรกิจเล็กๆ ก็สามารถรับภาระได้ สามารถตั้งระบบตอบกลับอัตโนมัติได้ โดยกำหนดคีย์เวิร์ดของคำถามเอาไว้ นับเป็นข้อดีเพราะในแง่ธุรกิจ คู่ค้าย่อมต้องการการตอบกลับในทันที ส่วนเจ้าของธุรกิจก็ไม่ต้องคอยตอบคำถามที่ซ้ำซาก สามารถตั้งเวลาโพสต์ได้ ข้อนี้

ทำให้เจ้าของธุรกิจมีความคล่องตัวในการสื่อสารตามเวลาที่ตัวเองต้องการได้ แม้ไม่ว่างในเวลาดังกล่าว

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

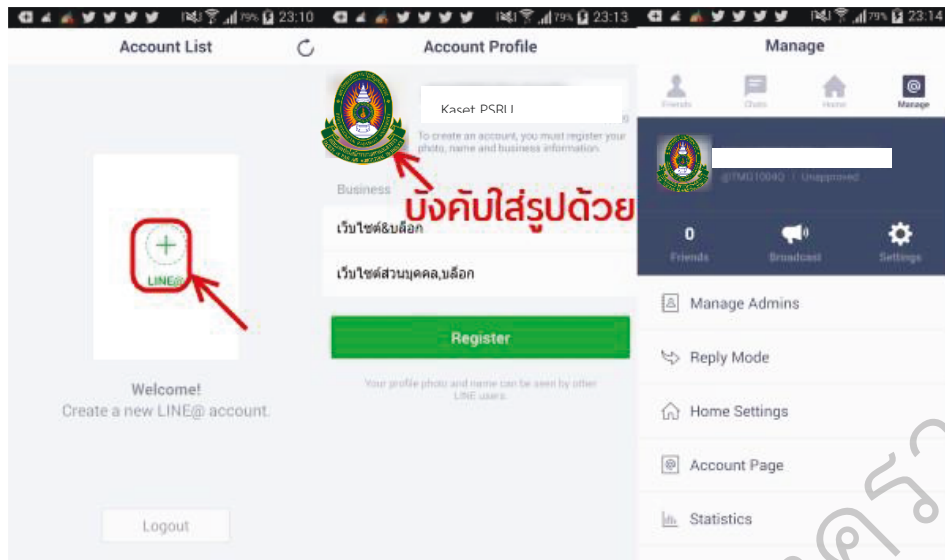
ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แอปพลิเคชัน Line@ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ดังนี้

#### 3.2.1.1 วิธีสร้างบัญชี Line @



ภาพที่ 1 การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Line@

ดาวน์โหลดแอป Line@ แล้วทำการเข้าสู่แอป Line@ เลือกที่ Start with Line หรือ Login With Line Account แล้วใส่อีเมลและรหัสผ่านบัญชี Line จากนั้น ยอมรับข้อตกลง 2 ฉบับ แล้วเลือก Next แล้วเลือก ที่ Allow ดังรูป เพื่อให้ Line@ เข้าถึงบัญชี Line ของเรา



ภาพที่ 2 วิธีการลงทะเบียนใช้บริการ Line@

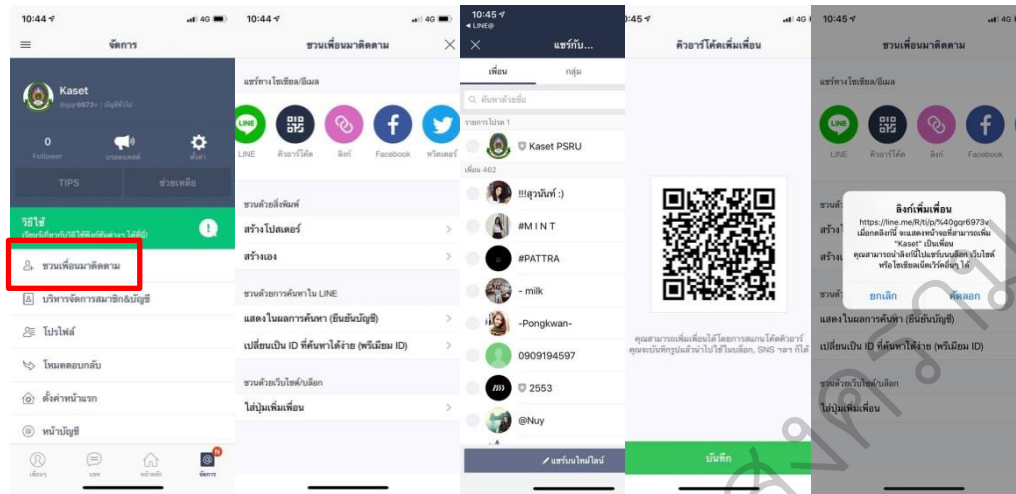
จากนั้น จะเข้าสู่ account list ให้คุณแตะที่เครื่องหมายตั้งรูปซ้ายมือ เพื่อสร้างบัญชี Line@ แล้วตั้งชื่อ และเลือกหมวดรายละเอียดให้สอดคล้องกับเป้าหมายการสร้างบัญชี Line@ ที่สำคัญคือ ต้องใส่รูปด้วย มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการสร้างบัญชี Line@ ได้ เมื่อเลือกครบแล้ว แตะที่ Register ก็จะสามารถเสร็จสิ้นสำหรับการสมัคร



ภาพที่ 3 สถานะการลงทะเบียนแอปพลิเคชัน Line@

### 3.2.1.2 วิธีการใช้งาน Line @

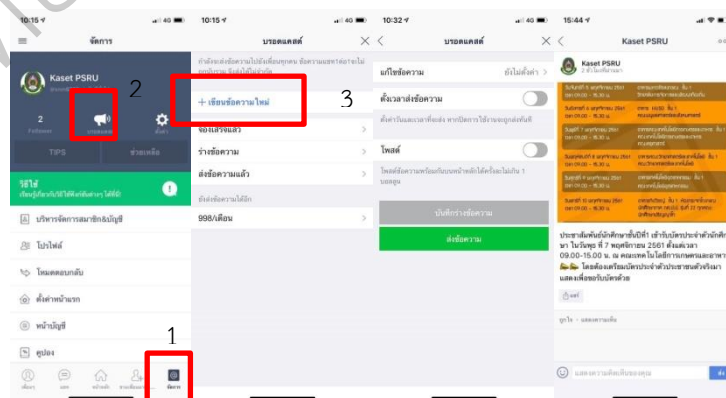
#### 1. การเพิ่มสมาชิก



ภาพที่ 4 การเพิ่มสมาชิก

เลือกที่แท็บเครื่องมือด้านล่าง "จัดการ" ชวนเพื่อนมาติดตาม เลือกการดำเนินการ เช่น เลือกตามสัญลักษณ์ Line คือการเพิ่มเพื่อนจากสมาชิกใน Line ของผู้ควบคุมดูแล หรือเลือกสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด เป็นการคิวอาร์โค้ดเพื่อเพิ่มเพื่อน หรือจะใช้คิวอาร์โค้ดในการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นช่องทางให้นักศึกษาเพิ่มเพื่อน หรือสัญลักษณ์ลิงก์ คือการประชาสัมพันธ์ช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารแบบลิงก์ หรือสัญลักษณ์ Facebook และ วิทยุเตอร์ คือการประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเพิ่มเพื่อนโดยใช้ ID Line โดยแจ้งให้นักศึกษาทราบ ID Line ของคณะฯ เพื่อเพิ่มตนเองเข้ามาในกลุ่ม หลักจากการเพิ่มเพื่อนในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งแล้ว นักศึกษาจะสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันทีและสามารถตรวจสอบข่าวสารย้อนหลังก่อนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกได้อีกด้วย

#### 2. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบข้อความและรูปภาพ



ภาพที่ 5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบข้อความและรูปภาพ

เลือกที่แท้บเครื่องมือด้านล่าง "จัดการ" บรอดแคสต์ เลือก เขียนข้อความใหม่ (เพิ่มข้อความหรือรูปภาพตามความต้องการ จากนั้นกดส่งข้อความ เสร็จแล้วข้อความจะปรากฏตามแอปพลิเคชันของนักศึกษาทุกคนที่เป็นสมาชิก

### 3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ สามารถตรวจสอบวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด เอกสารและผลงานวิจัยที่
2. ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ มี 1 ฉบับ คือ แอปพลิเคชัน Line@
3. นำแบบเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์
4. นำเครื่องมือที่ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

### 3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

#### 3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวัดคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร โดยให้ผู้บริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารเป็นผู้ประเมินคุณภาพของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดย แบ่งออกเป็น 3 ตอน จำนวน 1 ชุด

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 สอบถามคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

- 2.1 ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@)
- 2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 คุณภาพในการให้บริการ
- 2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยใช้เกณฑ์ประเมินผล 5 ระดับ ในการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในส่วนของความพอใจและความคิดเห็นในความสำเร็จใช้มาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) ได้แก่

- 1 คะแนน หมายถึง พอใจหรือเห็นด้วยมากที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง พอใจหรือเห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พอใจหรือเห็นด้วยปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง พอใจหรือเห็นด้วยน้อย
- 5 คะแนน หมายถึง พอใจหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด



เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลการวัดความพอใจและความคิดเห็นในความสำเร็จ  
ได้แก่

คะแนน 4.50 - 5.00 แสดงว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 - 4.49 แสดงว่าอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.50 - 3.49 แสดงว่าอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 - 2.49 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 - 1.49 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 1 ข้อ

ผลที่ได้จากการความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@ จะใช้หลักการทาง  
สถิติเข้ามาช่วยในการสรุป โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยของการทดสอบในแต่ละด้าน เพื่อสรุปผลการ  
ประเมิน

### 3.3.2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ สามารถตรวจสอบวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้  
ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด เอกสารและผลงานวิจัยที่
2. ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ มี 1 ฉบับ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ
3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง  
เนื้อหาและการใช้ภาษา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item  
Objective Congruence: IOC) เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้น  
วัดได้ตรงจุดประสงค์
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ได้เก็บข้อมูลจากผู้บริหารของคณะเทคโนโลยีการเกษตร  
และอาหาร ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร จำนวน 10 ท่าน

### 3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการขออนุญาตคณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร เพื่อดำเนินการ  
เก็บข้อมูลวิจัย
2. นำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตร  
และอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร  
จำนวน 10 ท่าน ด้วยตนเอง โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของ  
แบบสอบถามแต่ละชุด
4. ลงรหัสเพื่อประมวลผลทางสถิติ

### 3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จากนั้นนำผลการพัฒนา มาประเมินคุณภาพของช่องทาง โดยกระบวนการทดสอบนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

- 4.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
- 4.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@
- 4.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

#### 4.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาด้านช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของคณะ เทคโนโลยีการเกษตรและอาหารและพบว่า คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารมีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายข่าวเกษตรพิบูล, Website คณะฯ, และ Facebook และเนื่องด้วยการวิวัฒนาการด้านแอปพลิเคชันในปัจจุบันมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการ สืบค้นแอปพลิเคชันที่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ ผนวกกับนักศึกษานิยมใช้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังใช้ได้กับสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการ ทั้ง IOS และ Android

#### 4.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@

จากการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ Line@ พบว่า ตัวแอปพลิเคชันมีความสะดวก ต่อผู้ใช้งาน มีความคล่องตัวต่อการประชาสัมพันธ์ ซึ่งพกแค่อุปกรณ์ เพียงชิ้นเดียว คือ โทรศัพท์มือถือ อีกทั้งยังมีระบบการเตือนเมื่อมีการโพสต์ประชาสัมพันธ์จึงทำให้นักศึกษาสามารถรับทราบการประชาสัมพันธ์นั้นๆ และแอปพลิเคชันนี้ยังสามารถสร้างผู้ควบคุมดูแล ได้หลายคนซึ่งจากข้อดีตรงนี้ ผู้วิจัยได้ทำการจัดตั้งบุคลากรสำนักงานคณบดีเป็นผู้ควบคุมดูแลช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสำนักงานคณบดีแบ่งสายงานที่ต้องให้บริการข้อมูลข่าวสาร อาทิ สายงานกิจการนักศึกษา สายงานบริการการศึกษา สายงานธุรการ สายงานนักวิทยาศาสตร์ สายงาน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สายงานห้องสมุด เป็นต้น เพื่อที่ทุกสายงานสามารถใช้ช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาทั้งหมดๆ และจากการทดสอบเครื่องมือโดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้เท่ากับ 1 ทุกหัวข้อ และจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Line@ ผู้วิจัยได้พบปัญหาหรือข้อจำกัดของ การใช้แอปพลิเคชัน คือ Line@ มีการใช้งานแบบเสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยผู้ใช้สามารถ เลือกตามความต้องการการใช้งานได้ สำหรับการให้บริการมีรูปแบบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 อัตราค่าบริการรายเดือน (Line@)

		Developer Trial	Free	Starter	Basic	Pro	Pro+
บริการ	ค่าบริการรายเดือน (รวมภาษี)	ไม่มีค่าใช้จ่าย	ไม่มีค่าใช้จ่าย	198 บาท (\$5.90)	998 บาท (\$26.90)	1,998 บาท (\$53.90)	6,888 บาท (\$185.90)
ข้อความ	จำนวน	1,000	1,000	ไม่จำกัด (ภายใน 200 Target Reach)	ไม่จำกัด (ภายใน 25,000 Target Reach)	ไม่จำกัด (ภายใน 50,000 Target Reach)	ไม่จำกัด (ภายใน 300,000 Target Reach)
บรอดแคสต์	ข้อความ/เดือน (1 บรอดลูน ต่อ 1 Follower = 1 ข้อความ)	ข้อความ/เดือน (จำกัด 50 Target Reach)	ข้อความ/เดือน	จำกัด (ภายใน 200 Target Reach)	จำกัด (ภายใน 25,000 Target Reach)	จำกัด (ภายใน 50,000 Target Reach)	จำกัด (ภายใน 300,000 Target Reach)
โพสต์บน	จำนวนโพสต์/เดือน	4 ครั้ง/เดือน	4 ครั้ง/เดือน	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ไลน์	ข้อความบรอดแคสต์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ฟังก์ชัน	Chat แบบ 1 ต่อ 1	-	✓	✓	✓	✓	✓
	หน้าบัญชี (Account Page)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	คูปอง และ โปรโมชัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	หน้าแบบสอบถาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	บัตรสะสมแต้ม LINE	-	✓	✓	✓	✓	✓
	ข้อมูลทางสถิติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ข้อมูลทางสถิติขั้นสูง	-	-	✓	✓	✓	✓
	ข้อความแบบ ริชเมสเสจ	-	-	✓	✓	✓	✓
	ข้อความแบบ ระบุประเภทผู้รับ (Targeting Message)	-	-	✓	✓	✓	✓
ริชคอนเทนต์	วิดีโอเมสเสจ	-	-	✓	✓	✓	✓
	ริชวิดีโอ	-	-	-	-	-	✓
	ริชเมนู	✓	-	-	-	✓	✓
	ข้อความเสียง	-	-	-	-	-	✓

#### 4.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

จากการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ Line@ พบว่าคุณภาพของความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@ จากการทดสอบเครื่องมือโดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการใช้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้เท่ากับ 0.50 ขึ้นไปทุกหัวข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความพึงพอใจไปเก็บข้อมูลจากผู้บริหารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร พบว่า

ตารางที่ 2 ด้านช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	
			(SD)	ความหมาย
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางทางการให้บริการ	4.5	90	0.53	มากที่สุด
2.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ	4.9	98	0.32	มากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	5	100	0.00	มากที่สุด
2.4 สามารถเข้าถึงช่องทางทางการประชาสัมพันธ์ได้ทุกที่	4.9	98	0.32	มากที่สุด
2.5 ระบบการแจ้งเตือนในการประชาสัมพันธ์	5	100	0.00	มากที่สุด
2.6 สามารถตรวจสอบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ย้อนหลังได้	4.8	96	0.42	มากที่สุด
2.7 สามารถโต้ตอบและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้	4.7	94	0.48	มากที่สุด
รวม	4.83	96.57	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า แสดงผลการประเมินด้านช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@) เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คะแนน ค่าร้อยละเท่ากับ 96.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 ดังนั้นช่องทางทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความหมาย		
		ร้อยละ	(SD)	ความหมาย
3.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ที่เหมาะสม	4.5	90	0.53	มากที่สุด
3.2 มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.6	92	0.52	มากที่สุด
3.3 มีระยะเวลาในการให้บริการที่ เหมาะสม	4.6	92	0.52	มากที่สุด
3.4 มีการประสานงานหลังการให้บริการ	4.5	90	0.53	มากที่สุด
รวม	4.55	91	0.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า แสดงผลการประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน ค่าร้อยละเท่ากับ 91 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 ดังนั้นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 คุณภาพในการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความหมาย		
		ร้อยละ	(SD)	ความหมาย
4.1 ความถูกต้องของข้อมูล ตรงกับข้อมูล ของผู้รับบริการ	4.7	94	0.48	มากที่สุด
4.2 ความสวยงาม ง่ายต่อการสื่อ ความหมาย	4.7	94	0.48	มากที่สุด
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	100	0.00	มากที่สุด
รวม	4.80	96	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า แสดงผลการประเมินด้านคุณภาพในการให้บริการ เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน ค่าร้อยละเท่ากับ 96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 ดังนั้นกระบวนการคุณภาพในการให้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความหมาย		
		ร้อยละ	(SD)	ความหมาย
5.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.7	94	0.48	มากที่สุด
5.2 มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.9	98	0.32	มากที่สุด
5.3 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.6	92	0.52	มากที่สุด
รวม	4.73	94.67	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า แสดงผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ค่าร้อยละเท่ากับ 94.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ดังนั้นกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

---

งานวิจัยพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง Line@ 2. เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยในการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้จัดทำได้มีขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ 1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร 2. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาและปรับปรุงช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็วและไม่พลาดกับกิจกรรมของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อีกทั้งยังสามารถโต้ตอบซักถามเพิ่มเติมและมีระบบเตือนข้อความที่ยังไม่ได้เปิดอ่าน เพื่อเป็นการย้ำเตือนนักศึกษาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาเอง

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนี้

##### 1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

จากผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า ผู้วิจัยได้ศึกษาช่องทางที่มีอยู่ของคณะฯ และพบว่าทางคณะฯ ได้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายพอสมควร แต่ที่จะขาดไปคือ แอปพลิเคชัน Line@ ซึ่งจากการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ตัวแอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว มีระบบเตือนเมื่อมีข้อมูลข่าวสารเข้ามา และพบว่านักศึกษาใช้ติดต่อสื่อสารเป็นประจำ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลและได้พัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line@

##### 2. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@

จากผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า ผู้วิจัยได้ศึกษาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร แอปพลิเคชัน Line@ ซึ่งจากการทดสอบเครื่องมือโดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้เท่ากับ 1 ทุกหัวข้อ จึงได้ช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line@



### 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

จากผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า จากการทดสอบแอปพลิเคชันโดยผู้บริหาร สามารถให้คะแนนได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.67

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ดังนี้

#### 1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

จากการสรุปผลการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยแอปพลิเคชัน Line@ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนจากผลการดำเนินงานของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร และได้ทราบถึงแอปพลิเคชัน Line@ ว่ามีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและมีฟังก์ชันที่หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับ ทิพาพร ฉันทชัยพัฒนา และ รศ.แอนนา จุมพลเสถียร (2559) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน“ไลน์”(LINE)ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE)Expectation and Satisfaction on “LINE”Application ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ใช้การวิเคราะห์โดยนำเสนอในรูปตารางเป็นค่าจ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้ สถิติ Pearson Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) โดยเฉลี่ยประมาณ 5 วัน ต่อสัปดาห์ และประมาณ 8 ครั้งต่อวัน และ ช่อม สุกปลั่ง (2559) ระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ สวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารและการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการผ่านการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

#### 2. เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@

จากการสรุปผลการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยแอปพลิเคชัน Line@ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารให้แก่นักศึกษาและปรับปรุงช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็วและไม่พลาดกับกิจกรรมของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อีกทั้งยังสามารถโต้ตอบ ชักถามเพิ่มเติมและมีระบบเตือนข้อความที่ยังไม่ได้เปิดอ่าน เพื่อเป็นการย้ำเตือนนักศึกษาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาเอง โดยได้มีความสอดคล้องกับ ยุวดี (2559) ได้กล่าวไว้ว่าประโยชน์ของการใช้งานมีสื่อ คือการเข้าถึงของข้อมูลที่ง่ายขึ้น การส่งต่อ

ข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น รวมไปถึงการใช้งานเพื่อความบันเทิง ด้วยปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคสามารถอยู่ในเทรนด์และตามกระแสของสังคมได้ ดังนั้นองค์กรที่ต้องการเข้าถึงผู้รับบริการควรที่จะตื่นตัวในการเข้าถึง รวมถึงวิธีการเข้าถึงผู้บริโภคผ่านทางช่องทางที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นผ่านทางกิจกรรมการใช้มือถือ หรือ ผ่านเนื้อหาที่จะสื่อถึงผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันสามารถแพร่กระจายไปได้โดยใช้ Social media เป็นสื่อกลางในการกระจายข้อมูล ทั้งด้านการถูกใจ และการแชร์ผ่านบัญชีผู้ใช้ของผู้รับบริการ 1 คน ที่อาจมีเพื่อนอยู่ในเครือข่าย Social media เป็นพันคน จะทำให้ข่าวที่แชร์ออกไปจะมีผู้คนรับรู้เพิ่มเป็นพันคนได้ในทันที สอดคล้องกับที่ Cross และ Thomas (2009) ได้ให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์การสื่อสารผ่าน Social media ผสมผสานกันไปในหลาย ๆ รูปแบบจะช่วยให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลกระจายในวงกว้างมากขึ้น อีกทั้งทางด้านการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สามารถเพิ่มแก้ไข และลบได้ ทำให้เกิดความเคลื่อนไหวของข้อมูลในโมบายแอปพลิเคชันที่ผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการได้ผ่านทางเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งต่างจากโมบายแอปพลิเคชันแนะนำการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มักเป็นข้อมูลที่ตายตัวไม่มีความเคลื่อนไหวหลังจากได้รับการพัฒนาเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้สอดคล้องกับที่ศรีธัญญา (2556) ได้กล่าวไว้ว่าโมบายแอป-พลิเคชัน ไม่ได้เป็นการลงทุนเพียงครั้งเดียวจบ แต่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมถึงการได้รับข้อมูลจากการใช้งานของผู้รับบริการในการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน ทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลของพฤติกรรมผู้บริโภคเก็บรวบรวมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวทางในการประชาสัมพันธ์องค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เข้าถึงผู้รับบริการได้เพิ่มขึ้นและกว้างขวาง สอดคล้องกับที่ Breakenridge (2008) กล่าวไว้ว่าการเก็บข้อมูลทางการตลาดจะเป็นโอกาสในการเพิ่มการเข้าถึงเนื้อหาสาระของสินค้าและบริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายและผู้รับบริการ

### 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

จากสรุปผลการดำเนินงานวิจัย การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งได้มีการทดสอบระบบโดยผู้พัฒนาในด้านความถูกต้องของกระบวนการทำงาน (Black-box Testing) ทั้งในด้านการเพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูลของผู้ดูแลระบบในส่วนของเว็บแอปพลิเคชัน และด้านการแสดงผลของข้อมูลสำหรับผู้รับบริการในส่วนของโมบาย แอปพลิเคชัน โดยระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องทั้งหมด

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบของผู้บริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย คณบดี จำนวน 1 ท่าน รองคณบดี จำนวน 3 ท่าน และประธานหลักสูตร จำนวน 6 ท่าน โดยประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อระบบ Line@ พบว่าด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 ด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.73 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 ผลรวมการประเมินทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ซึ่งสอดคล้องกับ ขอม สุกปลั่ง (2559) ในการศึกษากระบวนการจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เลือกรับข้อมูลข่าวสารและการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการผ่านการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนกันมากขึ้น ทำให้การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก โดยผู้รับบริการสามารถรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ โดยการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน โดยที่โมบายแอปพลิเคชันจะทำการดึงข้อมูลผ่านการให้บริการแบบเว็บเซอร์วิส หลังจากการทดสอบระบบแล้วพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง พัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Line@ ให้สามารถใช้งานประโยชน์ได้มากกว่าเป็นช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น การสร้างบาร์โค้ดให้นักศึกษาเช็คชื่อในการเข้าร่วมกิจกรรม
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการสมัครใช้งานแอปพลิเคชัน Line@

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์
2. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฉัตรสุดา โคตรพัฒน์. (2557). แนวทางพัฒนาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. [ออนไลน์]. ค้นวันที่ 26 สิงหาคม 2561, เข้าถึงจาก :<http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- ชอม สุกปลั่ง. (2559). ในการศึกษาระบบบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสัตว์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2559.
- ทิพาพร ฉันทชัยพัฒนา และรศ.แอนนา จุมพลเสถียร. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน“ไลน์”(LINE) ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ (Official Accounts LINE) Expectation and Satisfaction on “LINE”Application. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). แนวคิดการรับรู้การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). ความพึงพอใจ. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- พรปวีณ์ สหวัดมนพงศ์. (2553). ศึกษาเรื่องกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคอินเทอร์เน็ต ใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เมวดี ศรีสร้อย. (2554). อิทธิพลของสื่อโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาด ของกลุ่มคนวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2554.
- ยูวดี เอี่ยมสนธิทรัพย์. เจาะลึกพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนคนไทย 2016. [ออนไลน์] 2559. [สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2561]. จาก <https://www.brandbuffet.in.th/2016/11/thailand-mobile-behavior-nielslen/>

รายงานสถิตินักศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. (2560).

ศรัญญา การณวรรณนะ. *การใช้งาน Mobile Application ช่วยพัฒนาธุรกิจอย่างไรในสังคมออนไลน์*.  
วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร. 3 (มกราคม –มิถุนายน 2556).

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *การรับรู้พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ:เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.

สุชา จันทร์เอม. (2540). ความหมายของการรับรู้. *จิตวิทยาพัฒนาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช.

Breakenridge, D. *PR 2.0: new media, new tools, new audiences*. USA : Pearson  
Educations, Inc., 2008./

Cross, R. and R. J. Thomas. *Driving results through social network : how top  
organizations leverage networks for performance and growth*. USA : John  
Wiley & Sons, Inc., 2009.

Katz and Lazarsfeld, quoted in Assael. (1998) *ทฤษฎีการไหลไปของข่าวสารสองขั้นตอน  
(two-step flow theory)*.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



**แบบประเมินคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
ในการวิจัย การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
ของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**คำชี้แจง** แบบประเมินคุณภาพชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ กรุณากรอกแบบประเมินตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. ตำแหน่ง

คณบดี  รองคณบดี  ประธานหลักสูตร

ประเด็นในการวัดคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>1. ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@)</b>					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการ					
1.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ					
1.3 ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
1.4 สามารถเข้าถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้ทุกที่					
1.5 ระบบการแจ้งเตือนในการประชาสัมพันธ์					
1.6 สามารถตรวจสอบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ย้อนหลังได้					
1.7 สามารถโต้ตอบและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้					
<b>2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					

2.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการบริการที่เหมาะสม					
2.2 มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2.3 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม					
2.4 มีการประสานงานหลังการให้บริการ					
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ					
3.1 ความถูกต้องของข้อมูล ตรงกับข้อมูลของผู้รับบริการ					
3.2 ความสวยงาม ง่ายต่อการสื่อความหมาย					
3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
4.2 มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.3 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้บริหารในการทำแบบประเมินความพึงพอใจช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
จำนวน 10 ท่าน

1. ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ศุภวิทิตพัฒนา  
ตำแหน่ง คณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
2. ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวรรณ ศุภวิทิตพัฒนา  
ตำแหน่ง รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
3. ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาศิริ ใจผ่อง  
ตำแหน่ง รองคณบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีการเกษตรและ  
อาหาร  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
4. ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษ ศรีละออ  
ตำแหน่ง ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ า ย น โ ย บ า ย แ ล ะ แ ผ น พั ฒ น า  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
5. ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยวรรณ ฉัตรธง  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร  
ระดับปริญญาโท  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
6. ชื่อ-นามสกุล อาจารย์ชนิษฐา ไชยแก้ว  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ ระดับปริญญาบัณฑิต

- ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
7. ชื่อ-นามสกุล อาจารย์ ดร.คำรบ สมะวรรณะ  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
การอาหาร ระดับปริญญาบัณฑิต  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
8. ชื่อ-นามสกุล อาจารย์ธนพล กิจพจน์  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาสาขาวิชาพัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
เกษตร ระดับปริญญาบัณฑิต  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
9. ชื่อ-นามสกุล อาจารย์ ดร.วิโรจน์ ลิขิตตระกูลวงศ์  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาสาขาวิชาสัตวศาสตร์  
ระดับปริญญาบัณฑิต  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม
10. ชื่อ-นามสกุล อาจารย์ธวัชรัตน์ สัมฤทธิ์  
ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสาขาวิชาสาขาวิชาวิศวกรรมเกษตรและอาหาร  
ระดับปริญญาบัณฑิต  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์

ภาคผนวก ค

คำขอพิจารณาบัญชีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Line@)



นิรุตต์ ทาอ่อน <niruttaoon@gmail.com>

## คำขอพิจารณาบัญชี - หมายเลขใบสมัคร: 94471522

1 ข้อความ

lineat@naver.jp <lineat@naver.jp>

10 สิงหาคม 2561 13:52

ถึง: Niruttaoon@gmail.com

เรียน คุณคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
นายนิรุตต์ ทาอ่อน,

ทีม LINE@ ได้รับคำขออนุมัติบัญชีของท่านแล้ว  
ข้อมูลการสมัคร:

หมายเลขใบสมัคร: 94471522  
ชื่อผู้สมัคร: นายนิรุตต์ ทาอ่อน  
ชื่อบัญชี LINE@: Kaset  
หมวดหมู่ธุรกิจ: หน่วยงานราชการ  
ชื่อร้านค้า: คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
ชื่อบริษัท: คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
เบอร์โทรศัพท์:  
อีเมล: Niruttaoon@gmail.com  
เว็บไซต์: <http://kaset.psu.ac.th/v2017/index1.php>  
รหัสโอนเงิน:

ขั้นตอนการพิจารณาคำขออาจใช้เวลา 7-10 วันทำการ หลังจากเสร็จสิ้นการพิจารณา คุณจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนจาก LINE@ ระหว่างการพิจารณาคุณสามารถใช้บัญชีได้ตามปกติ

### ※ รายละเอียดตัวตนของบัญชี

หากผู้สมัครเป็นสื่อ องค์กรสาธารณะ หรือแบรนด์สินค้า ทีม LINE@ จะติดต่อองค์กรนั้นๆ เพื่อขอรายละเอียดยืนยันตัวตน

### ※ การยืนยันตัวตน

ระหว่างการพิจารณา ทีม LINE@ จะติดต่อคุณเพื่อยืนยันตัวตน

หากทาง LINE พบข้อมูลที่เป็นเท็จ ระหว่างขั้นตอนการพิจารณา LINE ขอสงวนสิทธิ์ในการลบบัญชีดังกล่าว

### ※ เกี่ยวกับบัญชี LINE@

หากทาง LINE พบว่าบัญชี LINE@ มีเนื้อหาไม่เหมาะสม ทาง LINE ขอสงวนสิทธิ์ในการลบบัญชีดังกล่าวตามที่เห็นสมควร

หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถเข้าไปดูที่เว็บไซต์ <http://at.line.me/th>

หากต้องการวิธีการใช้งาน สามารถเข้าไปดูได้ที่ <http://at-blog.line.me/th>

หากต้องการติดตามข่าวสารต่างๆ ของ LINE สามารถกดติดตาม Official Account: @lineatth

ขอบคุณที่เลือกใช้ LINE@

ด้วยความเคารพ

จาก ทีม LINE@

อีเมลนี้ส่งโดยระบบอัตโนมัติ ไม่สามารถตอบกลับได้

ติดต่อเรา: <https://contact.line.me/>

FAQs: [https://help2.line.me/line\\_at\\_application](https://help2.line.me/line_at_application)

=====

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ภาควิชาศึกษาศาสตร์  
หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ภาคผนวก ง  
ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย สอดคล้อง (Index of Item Objective  
Congruence: IOC)

แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC)  
การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยแอปพลิเคชัน Line@

ตัวแปร	ลำดับ	ข้อมูลที่สอดคล้อง	ผู้เชี่ยวชาญคนที่		ผลรวม	IOC
			1	2		
ช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร Line@	1	คุณภาพแอปพลิเคชัน	1	1	2	1
	2	ความเสถียรบนระบบ Android	1	1	2	1
	3	ความเสถียรบนระบบปฏิบัติการ IOS	1	1	2	1
	4	ความสะดวกในการใช้งาน	1	1	2	1
	5	การจัดการข้อมูลระบบ	1	1	2	1
	6	ความเร็วในการประมวลผล	1	1	2	1
	7	ความถูกต้องในการประมวลผล	1	1	2	1
	8	ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	1	1	2	1
	9	ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน Line@	1	1	2	1
	10	การค้นหาข้อมูล	1	1	2	1

**รายนามผู้เชี่ยวชาญ**

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการทดสอบระบบประเมินคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
จำนวน 2 ท่าน

- ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาศิริ ใจผ่อง  
ตำแหน่ง รองคณบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- ชื่อ-นามสกุล นายพรพนม นันทะเสน  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถามความพึงพอใจการพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยแอปพลิเคชัน

Line@ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตัวแปร	ลำดับ	ข้อมูลที่สอดคล้อง	ผู้เชี่ยวชาญคนที่		ผลรวม	IOC
			1	2		
ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@)	1	มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการให้บริการ	1	1	2	1.00
	2	มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ	1	1	2	1.00
	3	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	1	2	1.00
	4	สามารถเข้าถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้ทุกที่	1	1	2	1.00
	5	ระบบการแจ้งเตือนในการประชาสัมพันธ์	1	1	2	1.00
	6	สามารถตรวจสอบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ย้อนหลังได้	1	1	2	1.00
	7	สามารถโต้ตอบและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้	1	1	2	1.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	8	มีกระบวนการและขั้นตอนการบริการที่เหมาะสม	1	0	1	0.50
	9	มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	1	1	2	1.00
	10	มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	1	0	1	0.50
	11	มีการประสานงานหลังการให้บริการ	1	1	2	1.00
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	12	ความถูกต้องของข้อมูล ตรงกับข้อมูลของผู้รับบริการ	1	1	2	1.00
	13	ความสวยงาม ง่ายต่อการสื่อความหมาย	1	1	2	1.00



	14	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	2	1.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	15	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	1	1	2	1.00
	16	มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	2	1.00
	17	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	1	1	2	1.00

### รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการทดสอบระบบประเมินคุณภาพช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 ท่าน

- ชื่อ-นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาศิริ ใจผ่อง  
ตำแหน่ง รองคณบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- ชื่อ-นามสกุล นายพรพนม นันทะเสน  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
ที่อยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## ประวัติผู้วิจัย

---

### หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-นามสกุล	: นายนิรุทธิ์ ทาอ่อน
ตำแหน่ง	: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สังกัด คณะ/สำนัก/กอง/ศูนย์	: เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี (พ.ศ. 2555) นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (นศ.บ. นิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร)

### ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

### ผลงานวิจัยที่พิมพ์ออกเผยแพร่ (ถ้ามี)

ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (นิรุทธิ์ ทาอ่อน และ วันวิสาข์ สรรพรอด : 2559)

### สถานที่ติดต่อ

: คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
เลขที่ 156 หมู่ 5 ตำบลพลายชุมพล  
อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก 65000  
โทรศัพท์ 055-267-080  
โทรสาร 055-267-081  
โทรศัพท์มือถือ 09-5641-6058  
E-mail : niruttaoon@gmail.com