

รายงานการวิจัย
การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร
ระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา

Application of LINE Official Account to Enhance Communication
Efficiency between the Division of Student Affairs and
University of Phayao Students



ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ R2R (Routine to Research) รุ่นที่ 12
(กรกฎาคม 2568)

ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พิจารณาผลการศึกษาและงานวิจัย เรื่อง “การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา” ฉบับนี้เป็นที่เรียบร้อย และเห็นสมควรให้รับเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา



(ดร.กลางวารี ไชยวุฒิ)
ที่ปรึกษาโครงการวิจัย



(นายพิเชษฐ ฤกษ์จิตร)
ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจาก ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณกองการเจ้าหน้าที่ ที่ได้มีโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R Proposal) มหาวิทยาลัยพะเยารุ่นที่ 12 ประจำปีงบประมาณ 2568 ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนางานและพัฒนาศักยภาพงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ รวมถึงกองกิจการนิสิตและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา การให้ข้อมูล หรือการให้กำลังใจ รวมทั้งมหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้ให้การสนับสนุนทุนการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้คำแนะนำอันมีค่าและสละเวลาอันมีค่าในการประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำให้งานวิจัยมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยนี้บรรลุวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัย สนับสนุนการนำเทคโนโลยี LINE Official Account มาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารกับนิสิต และมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จได้หากขาดความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกท่าน

ณัฐวุฒิ ดาวทอง

ชื่อเรื่อง	การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา
ชื่อผู้วิจัย	ณัฐวุฒิ ดาวทอง
ที่ปรึกษา	ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ
คำสำคัญ	LINE Official Account, การสื่อสาร, กองกิจการนิสิต, มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account (LINE OA) และศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE OA ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยดำเนินการเนื่องจาก LINE Notify ซึ่งเป็นระบบเดิมที่ใช้อยู่จะยุติการให้บริการในวันที่ 31 มีนาคม 2568 การวิจัยนี้ใช้วิธีการพัฒนาระบบตามวงจรการพัฒนากระบวนการ (SDLC) และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานผ่านแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE OA ประสบความสำเร็จ โดยการสร้างบัญชี LINE Official Account ชื่อ "กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" (@dsaup) ออกแบบ Rich Menu ให้เข้าถึงฟังก์ชันหลักได้สะดวก การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติด้วย LINE Messaging API และการพัฒนาระบบการส่งข้อความทั้งแบบกลุ่มและเฉพาะกลุ่ม รวมถึงการเชื่อมต่อกับระบบ iService เพื่อแจ้งเตือนสถานะคำร้องได้โดยอัตโนมัติ

ผลการประเมินความพึงพอใจจากนิสิตจำนวน 315 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.78 และเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 35.56 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.27 และใช้งานผ่าน Smartphone คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ "การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความถูกต้องครบถ้วน" (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ในระดับดี ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ "ความเหมาะสมของการแสดงผลใน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความเหมาะสมทั้งภาพและสีอ่านแล้วได้ใจความ" (ค่าเฉลี่ย 4.02) อยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมนิสิตและข่าวที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น ปรับปรุงการออกแบบการแสดงผลให้เหมาะสมกับการใช้งานบนอุปกรณ์มือถือ และพิจารณาการอัปเดตแพ็คเกจในช่วงเวลาที่จำเป็นต้องส่งข้อความจำนวนมาก สำหรับการวิจัยในอนาคตควรศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเชิงลึก พัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติที่ชาญฉลาด และศึกษาการเชื่อมต่อ LINE OA กับระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

Title	Application of LINE Official Account to Enhance Communication Efficiency between the Division of Student Affairs and University of Phayao Students
Author	Nattawut Downtong
Advisor	Dr.Klangwaree Chaiwut
Academic Paper	Routine to Research(R2R), University of Phayao, 2025
Keyword	LINE Official Account, Communication, Division of Student Affairs, University of Phayao

This research aimed to develop a communication channel using LINE Official Account (LINE OA) and to study student satisfaction with receiving information through the LINE OA of the Division of Student Affairs, University of Phayao. The research was conducted due to the discontinuation of LINE Notify service, which was previously used, on March 31, 2025. The research methodology followed the System Development Life Cycle (SDLC) and evaluated user satisfaction through questionnaires.

The results showed successful development of a communication channel using LINE OA, including the creation of a LINE Official Account named "Division of Student Affairs, University of Phayao" (@dsaup), designing a Rich Menu for easy access to main functions, developing an automated reply system using LINE Messaging API, and developing a messaging system for both group and specific group messaging. The system was also integrated with the iService system to automatically notify request status.

The satisfaction assessment from 315 students, mostly female (57.78%) and first-year students (35.56%), revealed that most students used the service 1-2 times per month (41.27%) via smartphones (84.13%). Overall, students reported high satisfaction (mean 4.20). The highest satisfaction aspect was "the accuracy and completeness of request status notifications in the iService system via LINE Official Account" (mean 4.36), while the lowest satisfaction aspect was "the appropriateness of display in LINE Official Account in terms of images and colors for comprehension" (mean 4.02).

Recommendations from the research include increasing publicity for student activities and useful news, improving display design for mobile devices, and considering package upgrades during periods requiring high message volumes. Future research should study in-depth usage behavior, develop smarter automated reply systems, and explore connecting LINE OA with other university systems.

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทที่ 1	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.3.1 ขอบเขตของการพัฒนาระบบ	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรในการประเมินระบบ.....	2
1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ	2
1.5 นิยามศัพท์.....	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2	4
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย	4
2.1.1 LINE Official Account.....	4
2.1.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับ Line Official Account	5
2.1.3 การใช้ LINE Official Account ในการสื่อสาร.....	6
2.1.4 Messaging API.....	8
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ Line Official Account.....	9
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับความพึงพอใจ	10
2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ	10
2.3.2 ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	11
2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	11
บทที่ 3	13
3.1 การพัฒนาระบบ	13
3.1.1 การระบุปัญหา (Problem Definition)	13
3.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ (System Analysis).....	13
3.1.3 การออกแบบระบบ (System Design).....	13
3.1.4 การพัฒนาระบบ (System Development)	14
3.1.5 การทดสอบระบบ (Testing)	14
3.1.6 การติดตั้งเพื่อใช้งาน (System Implementation)	14
3.1.7 การบำรุงรักษา (System Maintenance)	14
3.2 การประเมินความพึงพอใจ.....	15
3.2.1 การกำหนดประชากร.....	15
3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	17
บทที่ 4.....	18
4.1 การพัฒนาระบบ	18
4.1.1 การระบุปัญหา (Problem Definition)	18
4.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ (System Analysis).....	18
4.1.3 การออกแบบระบบ (System Design).....	19
4.1.4 การพัฒนาระบบ (System Development)	21
4.1.5 การทดสอบระบบ (Testing)	25
4.1.6 การติดตั้งเพื่อใช้งาน (System Implementation)	25
4.1.7 การบำรุงรักษา (System Maintenance)	26
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบ.....	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต .	29
ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการ นิสิต	30
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น	32
บทที่ 5.....	33
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.1.1 การพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account	33
5.1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account.....	34
5.2 อภิปรายผล	34
5.2.1 การพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่าน LINE Official Account.....	34
5.2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account.....	35
5.3 ปัญหาและอุปสรรค.....	35
5.3.1 ปัญหาด้านเทคนิค.....	35
5.3.2 ปัญหาด้านการใช้งานและการยอมรับ.....	36
5.3.3 ปัญหาด้านงบประมาณและความยั่งยืน	36
5.4 ข้อเสนอแนะ	36
5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้	36
5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	37
บรรณานุกรม.....	38
ภาคผนวก.....	40
ประวัติผู้วิจัย	41
แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account กอง กิจการนิสิต	42
เอกสารรับรองโครงการวิจัย โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	43

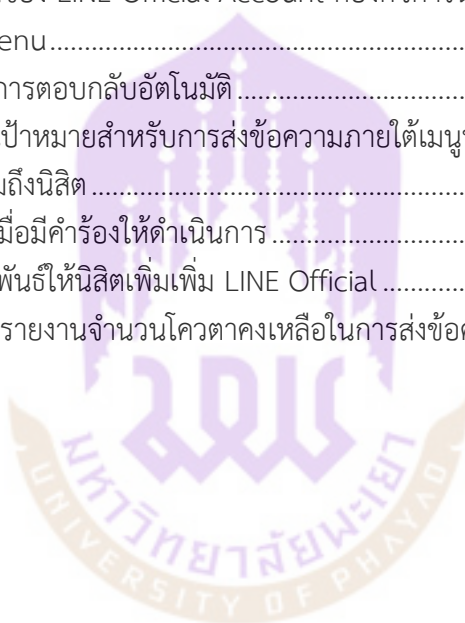
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกชั้นปี	28
ตาราง 3 แสดงร้อยละของระยะเวลาการใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต ตั้งแต่เริ่มต้นถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลากี่เดือน	29
ตาราง 4 แสดงร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต ต่อเดือน	29
ตาราง 5 แสดงร้อยละของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต.....	30
ตาราง 6 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต	30
ตาราง 7 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	32
ตาราง 8 แสดงกลุ่มของข้อเสนอแนะ	32



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ชนิดของบัญชี LINE Official Account.....	5
ภาพที่ 2 แสดงตัวอย่างการใช้งาน Line Official Account ที่หลากหลายรูปแบบ	7
ภาพที่ 3 การส่งและการตอบกลับข้อความ.....	8
ภาพที่ 4 ตัวอย่างข้อความประเภท Flex Message	9
ภาพที่ 5 การสร้างบัญชี LINE Official Account @dsaup.....	19
ภาพที่ 6 แสดงหน้าต่าง Messaging API สำหรับกำหนดค่า Webhook.....	20
ภาพที่ 7 แสดงฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานที่ลงทะเบียน	20
ภาพที่ 8 แจ้งเตือนให้เข้าสู่ระบบ iService ก่อนการใช้งานบริการออนไลน์	21
ภาพที่ 9 แสดงหน้าข้อมูลของ LINE Official Account กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา	22
ภาพที่ 10 แสดง Rich Menu	22
ภาพที่ 11 แสดงตัวอย่างการตอบกลับอัตโนมัติ	23
ภาพที่ 12 การเลือกกลุ่มเป้าหมายสำหรับการส่งข้อความภายใต้เมนูทะเบียนนิสิต	24
ภาพที่ 13 การส่งข้อความถึงนิสิต	24
ภาพที่ 14 การแจ้งเตือนเมื่อมีคำร้องให้ดำเนินการ	25
ภาพที่ 15 การประชาสัมพันธ์ให้นิสิตเพิ่มเพิ่ม LINE Official	26
ภาพที่ 16 แสดงหน้าสรุปรายงานจำนวนโควตาคงเหลือในการส่งข้อความ	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนา การศึกษาและการบริหารจัดการในสถาบันการศึกษา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่าง สถาบันการศึกษาและนิสิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านระบบภายในเว็บไซต์เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากนิสิตอาจไม่ได้รับการแจ้งเตือนหรือไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในเวลาที่เหมาะสม

ปัจจุบัน กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาใช้ระบบ iService ในการให้บริการนิสิต ซึ่งการส่งข้อความถึงนิสิตจะเป็นการส่งข้อความภายในเว็บไซต์เท่านั้น ทำให้นิสิตไม่ได้รับการแจ้งเตือน ทันทีเมื่อมีข้อความใหม่เข้ามา ส่งผลให้นิสิตพลาดข้อมูลสำคัญหรือไม่ได้รับข้อมูล ในเวลาที่เหมาะสม ก่อนหน้านี้ กองกิจการนิสิตได้ใช้บริการ LINE Notify ในการส่งข้อความแจ้งเตือนถึงนิสิต ซึ่งช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (linedevth, 2567) อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก LINE Notify จะหยุดให้บริการในวันที่ 31 มีนาคม 2568 ที่จะถึงนี้ จะส่งผลให้ทุก API ของ LINE Notify ที่ ระบบ iService เชื่อมต่ออยู่ไม่สามารถใช้งานได้ นั้นหมายความว่า การส่งแจ้งเตือนผ่าน API จะไม่สามารถทำได้ และบัญชี LINE Notify (@linenotify) จะถูกลบ หลังวันที่ 12 พฤษภาคม 2568 ซึ่งส่งผลกระทบต่อนิสิตที่เชื่อมต่อ LINE Notify กับระบบไว้ ประมาณ 1,000 คน เพื่อให้การแจ้งเตือนยังคงทำงานได้จึงจำเป็นต้องหาทางเลือกใหม่ในการสื่อสาร กับนิสิต เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการสื่อสารและเพื่อให้การแจ้งเตือนยังคงมีประสิทธิภาพ

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะนำ LINE Official Account (LINE OA) มาประยุกต์ใช้ในการส่งข้อความถึงนิสิต เนื่องจาก LINE เป็นแอปพลิเคชันที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ในประเทศไทย (linecorp, 2566) ข้อมูลล่าสุดจาก linecorp.com ในปี 2566 พบว่า LINE มีผู้ใช้งาน ในประเทศไทยมากกว่า 54 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และมีฟีเจอร์ที่สามารถช่วยในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งข้อความบรอดแคสต์ การตอบกลับอัตโนมัติ และการจัดการข้อมูลลูกค้า การนำ LINE OA มาใช้แทน LINE Notify เป็นทางเลือกที่เหมาะสม เนื่องจาก LINE OA มีฟีเจอร์ที่หลากหลายและสามารถตอบสนอง ความต้องการในการสื่อสารได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ LINE OA ยังสามารถส่งข้อความแจ้งเตือน ถึงนิสิตได้ทันทีผ่าน แอปพลิเคชัน LINE ซึ่งเป็นแอปที่นิสิตใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE OA
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE OA

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตของการพัฒนาระบบ

เป็นการพัฒนาระบบส่งข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE OA ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบ iService เท่านั้น โดยนิสิตที่จะสามารถรับข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE OA ได้ต้องเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE บัญชีส่วนตัว ของนิสิต กับระบบ iService เท่านั้น

1.3.2. ขอบเขตด้านประชากรในการประเมินระบบ

ประชากรในการวิจัยใช้สำหรับประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE OA ของกองกิจการนิสิต คือนิสิตที่ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE บัญชีส่วนตัวของนิสิตกับระบบ iService เท่านั้น ณ ขณะนี้ยังไม่ทราบจำนวนประชากรเนื่องจากยังไม่ได้เปิดให้ลงทะเบียนเชื่อมต่อกับ LINE OA แต่จากการประมาณการจากข้อมูลเดิมคาดว่าไม่น้อยกว่า 1,000 คน

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

1.4.1 ด้านฮาร์ดแวร์

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์(สำหรับเซิร์ฟเวอร์) มีหน่วยประมวลผลไม่ต่ำกว่า 2.00 GHz
- 2) มีหน่วยความจำหลักไม่น้อยกว่า 16 GB
- 3) มีหน่วยเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 500 GB
- 4) มีการ์ดแลนสำหรับเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

1.4.2 ด้านซอฟต์แวร์

- 1) ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Microsoft Windows 11
- 2) IIS (Internet Information Services)
- 3) ฐานข้อมูล SQL Server
- 4) โปรแกรม PHP เวอร์ชัน 7.0 ขึ้นไป
- 5) โปรแกรม Visual studio
- 6) เว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome
- 7) LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

1.4.3 ประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารสนเทศ

- 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย Line Official Account กองกิจการนิสิต

1.5 นิยามศัพท์

การประยุกต์ใช้ หมายถึง การนำความสามารถของ Messaging API ของ Application LINE มาใช้งานระบบกับระบบ iService ของกองกิจการนิสิต

ระบบ iService หมายถึง เว็บไซต์ฐานข้อมูลการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตของกองกิจการนิสิต ให้บริการภายใต้ URL www.iservice.up.ac.th

LINE Official Account หมายถึง บัญชี LINE ที่ถูกออกแบบมาสำหรับการใช้งานทางธุรกิจ และองค์กร ในการวิจัยนี้คือ @pob2487f ในกรณีที่สามารถใช้บริการพรีเมียม LINE ID จะจดทะเบียน เป็น @dsaup

การสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อความถึงนิสิตผ่านระบบ iService ไปยัง line ส่วนตัวของนิสิต เพื่อแจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกองกิจการนิสิต

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาที่ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE บัญชีส่วนตัวของนิสิต กับระบบ iService เท่านั้น

eService หมายถึง บริการออนไลน์ภายใต้ระบบ iServices

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การใช้ LINE OA จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิต
2. นิสิตที่ได้รับการแจ้งเตือนผ่าน LINE OA จะมีความพึงพอใจในการรับข้อมูลมากกว่าการส่งข้อมูลในกล่องข้อความในเว็บไซต์ iService



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหลักการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีประเด็นที่ศึกษา ได้แก่

2.1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย

- LINE Official Account
- ค่าใช้จ่ายสำหรับ LINE Official Account
- การใช้ LINE Official Account ในการสื่อสาร
- Messaging API
- โปรแกรม Microsoft Power BI

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ Line Official Account

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับความพึงพอใจ

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 LINE Official Account

ตามที่ได้ศึกษาข้อมูลจาก (rocket.in.th, 2025) ได้กล่าวไว้ว่า LINE Official Account หรือ LINE OA คือ บัญชี LINE ที่ถูกออกแบบมาสำหรับการใช้งานทางธุรกิจ โดยเฉพาะร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นออนไลน์หรือออฟไลน์ รวมถึงองค์กรที่ต้องพูดคุยสื่อสารกับผู้คนจำนวนมาก ซึ่ง LINE Official Account สามารถส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอต่างๆ เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ติดตามได้เหมือนกับบัญชี LINE ทั่วไป แต่ความพิเศษของ LINE Official Account คือ ฟีเจอร์ที่จะช่วยโปรโมทธุรกิจ เช่น การ broadcast ข่าวสาร โปรโมชัน ของแบรนด์ หรือ LINE Rich Menu ที่สามารถกำหนดเองได้ ว่าต้องการให้มีอะไรบ้าง และ LINE Official Account ยังสามารถเชื่อมต่อกับบัญชี LINE โดยตรง การแจ้งเตือนจึงจะแสดงที่หน้าจอ LINE ส่วนตัว ของผู้ติดตามทันที สะดวกในการใช้งานของลูกค้า เพราะไม่จำเป็นต้องเข้าออกหลายแอป และยังได้รับข่าวสารต่างๆที่ครบถ้วน รวดเร็วทันใจ

ชนิดของบัญชี LINE Official Account แบ่งออกเป็น 3 แบบดังนี้

ชนิดของบัญชี LINE Official Account

บัญชี LINE เพื่อธุรกิจมีทั้งหมด 3 แบบโดยสามารถดูได้จากสีที่แตกต่างของโลโก้



บัญชีทั่วไป



บัญชีรับรอง



บัญชีพรีเมียม

ภาพที่ 1 ชนิดของบัญชี LINE Official Account

ที่มา <https://www.rocket.in.th/blog/what-is-line-oa/>

1) บัญชีทั่วไป (Unverified)

เป็นประเภทบัญชีสำหรับร้านค้าหรือองค์กรทั่วไป โดยเมื่อสมัครใช้งาน LINE Official Account เป็นครั้งแรก จะได้รับโลโก้เทา ซึ่งสามารถอัปเกรดให้เป็นสีฟ้าหรือสีเขียวได้จากการซื้อสามารถใช้ได้เพียงฟีเจอร์พื้นฐาน เช่น ส่งข้อความ รูปภาพ เพื่อสื่อสารกับผู้ติดตามได้ปกติ เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก และยังมีงบประมาณที่ไม่มากนัก

2) บัญชีรับรอง (Verified)

เป็นประเภทบัญชีที่ผ่านการตรวจสอบจาก LINE จะได้รับเป็นโลโก้ฟ้า และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่ออัปเกรดเป็นบัญชีประเภทนี้ เมื่ออัปเกรดเป็นบัญชีรับรอง ประโยชน์ที่จะได้รับคือภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีความน่าเชื่อถือ ลูกค้าวางใจได้ว่าเป็นธุรกิจจริง มีข้อมูลที่ติดต่อได้จริง เพราะผ่านการตรวจสอบและอนุมัติจากทาง LINE โดยตรง

3) บัญชีพรีเมียม (Premium)

บัญชีระดับพรีเมียม จะได้รับโลโก้เขียวระดับบนโพรไฟล์ และสามารถใช้งานฟีเจอร์ได้มากกว่าประเภทอื่นๆ เหมาะสำหรับธุรกิจหรือองค์กรขนาดใหญ่และมีผู้ติดตามเป็นจำนวนมาก สามารถค้นหาร้านค้าได้ผ่านหน้าค้นหาเพื่อน หรือสามารถค้นหาได้ผ่าน Search Engine ค่าใช้จ่ายในการอัปเกรดนั้นจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของทาง LINE

2.1.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับ Line Official Account

1) Line Official Account แบบฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

เป็นรูปแบบการให้บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่จะมีข้อจำกัดในการใช้งาน ดังนี้

- บรอดแคสต์ข้อความได้สูงสุด 300 ข้อความ/ต่อเดือน
- ไม่สามารถส่งข้อความเพิ่มเติมเกินจากข้อความฟรีได้ จำกัดอยู่ที่ 300 ข้อความ

2) Line Official Account แบบเบสิค

มีราคาขั้นต่ำ อยู่ที่ 1,280 บาท/ต่อเดือน (ไม่รวมค่าภาษี)

- บรอดแคสต์ข้อความได้ไม่เกิน 15,000 ข้อความ และมีราคาต่อข้อความที่เกินจากข้อความฟรีอยู่ที่ 0.10 บาท/ข้อความ

3) Line Official Account แบบโปร

มีราคาขั้นต่ำ อยู่ที่ 1,780 บาท/ต่อเดือน (ไม่รวมค่าภาษี)

- บรอดแคสต์ข้อความได้ไม่เกิน 35,000 ข้อความ และมีราคาต่อข้อความที่เกินจากข้อความฟรีอยู่ที่ 0.06 บาท/ข้อความ ราคาที่กล่าวมายังไม่รวมภาษี ในกรณีที่อัปเดตแพ็กเกจ ระบบจะเรียกเก็บราคาส่วนต่างกับแพ็กเกจปัจจุบัน และจะอัปเดตเป็นแพ็กเกจใหม่หลังชำระเงินเสร็จสิ้น จำนวนข้อความของแพ็กเกจปัจจุบันที่ส่งไปแล้วจะถูกหักลบออกจากจำนวนข้อความส่งฟรีของแพ็กเกจใหม่ และในกรณีที่ดาวน์โหลดแพ็กเกจ คุณจะต้องใช้แพ็กเกจเดิมไปจนถึงสิ้นเดือน โดยจะเปลี่ยนเป็นแพ็กเกจใหม่ในวันที่ 1 ของเดือนถัดไป

2.1.3 การใช้ LINE Official Account ในการสื่อสาร

(thestorythailand.com, 2567) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐต่างตื่นตัวในการพัฒนาระบบราชการด้วยเทคโนโลยี ไม่เพียงเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน แต่ยังมุ่งยกระดับการบริการประชาชนให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันของภาครัฐเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนมากกว่า 299 แอปพลิเคชัน ในปัจจุบัน แต่ด้วยข้อจำกัดของประชาชนในการใช้ดาต้าอินเทอร์เน็ต การดาวน์โหลดและเข้าใช้งานแอปพลิเคชันจริงจึงอาจไม่เป็นไปตามคาดหมาย หนึ่งในตัวช่วยที่มีบทบาทสำคัญในการทลายกำแพงและข้อจำกัดต่าง ๆ ให้หน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี คือ การใช้ LINE Official Account หรือ LINE OA เป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อบริการสู่ประชาชนคนไทย ด้วยศักยภาพของแพลตฟอร์มและฐานผู้ใช้งานมากกว่า 56 ล้านคนในไทย ทำให้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐไทยมีอัตราการเปิดใช้งาน LINE Official Account เติบโตเฉลี่ยสะสมต่อปีถึง 71% โดยเฉพาะในช่วงปี 2021 ซึ่งเป็นช่วงวิกฤตโควิด-19 ถือเป็นช่วงชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของกลุ่มภาครัฐและบริการสาธารณะอย่างก้าวกระโดด ด้วยยอดการใช้งาน LINE API เติบโตถึง 482% จากปีก่อนหน้า แข่งหน้ากลุ่มธุรกิจอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการส่งข้อความบรอดแคสต์แบบเฉพาะเจาะจงผ่าน LINE API ที่ในปีนี้คาดการณ์อัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมต่อปีถึง 109% จากปี 2021 และในรูปแบบการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่าน LINE API ถึง 75%

แนวโน้มในการใช้ LINE Official Account ของภาครัฐยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่โจทย์สำคัญ คือ การทำให้หน่วยงานภาครัฐใช้ประโยชน์จาก LINE Official Account ที่มีอยู่ได้เต็มศักยภาพ เพื่อหาคำตอบดังกล่าว LINE จึงได้จัดงานสัมมนาภายใต้หัวข้อ “LINE for Government : Shaping Thailand’s Digital โดยมี ฤทธิชัย วานิชย์หานนท์ หัวหน้าที่ปรึกษาธุรกิจหน่วยงานภาครัฐ รยยนต์ และพลังงาน และ อริสา ศิริวินิจ ที่ปรึกษาธุรกิจหน่วยงานภาครัฐและพลังงาน LINE ประเทศไทย ร่วมเผยแพร่ข้อมูลความเคลื่อนไหวของภาครัฐในการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล ด้วยอินไซต์การใช้งาน LINE Official Account ของภาครัฐที่น่าสนใจ พร้อมแนะนำโซลูชันจาก LINE ที่พร้อมเป็นตัวช่วยยกระดับบริการของภาครัฐให้ยังมีประสิทธิภาพ เข้าถึงฉับไว ตรงใจประชาชน

จากอินไซต์ของ LINE พบว่า ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีการใช้งาน LINE Official Account อย่างแพร่หลาย แบ่งรูปแบบการใช้งานออกเป็น 2 กลุ่มเป้าหมายใหญ่คือ

- 1) เพื่อยกระดับ ‘การสื่อสาร’ ให้เข้าถึงสะดวก เข้าใจง่าย มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารไปยังประชาชนผู้ติดตาม LINE OA ในวงกว้าง ด้วยการใช้งานฟีเจอร์ต่าง ๆ บน LINE Official Account มาช่วยนำเสนอคอนเทนต์ให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ อาทิ ริชแมสเสจ, ริชวิดีโอแมสเสจ,

Card-based Message ไปจนถึงการสร้างคูปองส่วนลดต่างๆ ให้ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ติดตาม เป็นต้น และการสื่อสารไปยังประชาชนผู้ติดตาม LINE Official Account เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล ด้วยการเก็บดาต้า โดยมักนิยมใช้พีเจอาร์ ‘ริชเมนู’ เป็นช่องทางให้ผู้ติดตามลงทะเบียนผู้ใช้ แล้วนำข้อมูลหรือดาต้าที่ได้มาแบ่งกลุ่ม เพื่อทำการสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย สื่อสารไปยังผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคลผ่าน LINE API เช่น สำนักงานประกันสังคม (@ssothai) ที่มีการสื่อสารข้อมูลประกันตนตามมาตราที่ผู้ประกันตนแต่ละบุคคลสังกัดแตกต่างกันออกไป การประชาสัมพันธ์ (@PWATHailand) ที่สื่อสารบรรดาศักดิ์ข้อความแจ้งเตือนเหตุท่อประปาแตก น้ำไม่ไหล ให้กลุ่มผู้ใช้เฉพาะพื้นที่ได้ เป็นต้น

2) เพื่อยกระดับ ‘บริการ’ ให้เข้าถึงได้รวดเร็ว ทันใจ ใช้งานสะดวก โดยการเชื่อมต่อ LINE Official Account เข้ากับบริการ e-service ต่างๆ ของหน่วยงานตนได้อย่างครอบคลุมผ่าน LINE API อาทิ การไฟฟ้านครหลวง (@meathailand) ที่ให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบค่าบริการประจำเดือน และชำระยอดค้างได้ทันทีผ่าน LINE ไปรษณีย์ไทย (@thailandpost) ที่สามารถติดตามพัสดุได้ พ่อค้าแม่ค้าออนไลน์สามารถทำใบจำหน่ายได้รวดเร็วทันใจ และ M-Flow (@mflowthai) ให้ผู้ใช้สามารถกดชำระค่าผ่านทางผ่าน LINE ได้ทันทีทั้งที่ เป็นต้น หลากหลายหน่วยงานภาครัฐในไทยมีการใช้งาน LINE Official Account อย่างเต็มรูปแบบเพื่อตอบโจทย์ทั้ง 2 กลุ่มเป้าหมายไปพร้อมกัน นอกจากช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้ผู้ใช้อย่างครบครัน ยังถือเป็นการปรับใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

LINE for Business

A Wide Range of Use in LINE Official Account



ภาพที่ 2 แสดงตัวอย่างการใช้งาน Line Official Account ที่หลากหลายรูปแบบ
ที่มา <https://mpics.mgronline.com/pics/Images/567000010625703.JPEG>

การใช้ LINE Official Account (LINE OA) ในการสื่อสารได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในหลายองค์กร เนื่องจากมีพีเจอาร์ที่หลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ (สุธาธินันท์ ช่างทำ, 2558) พบว่าคุณสมบัติของ LINE Official

Account เช่น การส่งข้อความบรอดแคสต์ การตอบกลับอัตโนมัติ และการจัดการข้อมูลลูกค้า มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะในด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย

2.1.4 Messaging API

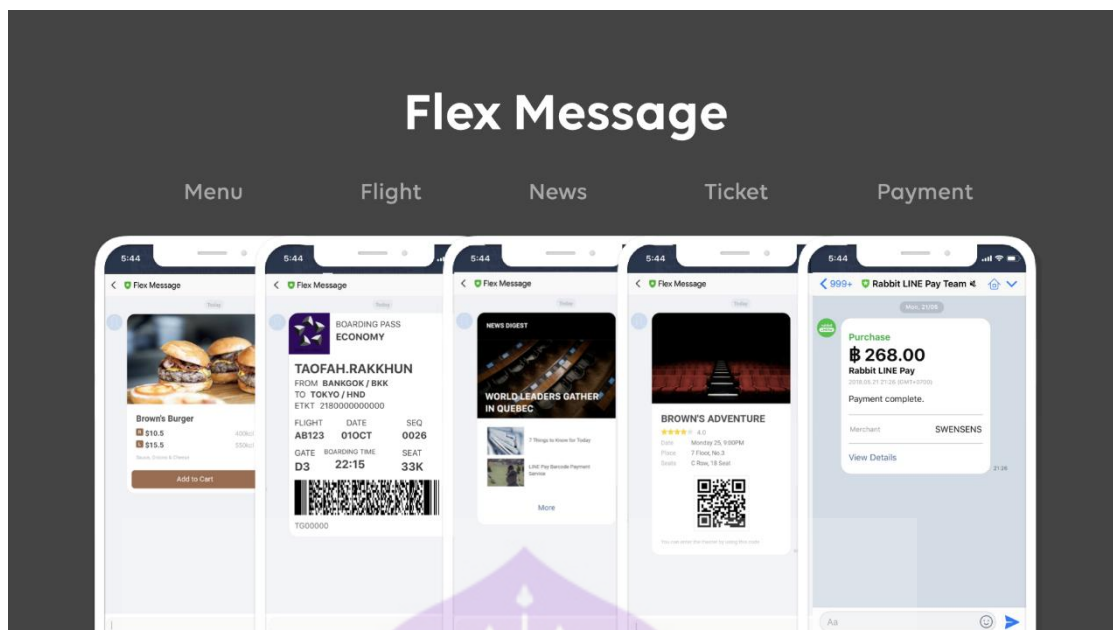
Messaging API ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่จะเชื่อมต่อ Server เข้ากับ LINE Official Account ทำให้สามารถเขียนโปรแกรมเพื่อสร้างบริการที่ผู้พัฒนาต้องการ ผ่านข้อความและโต้ตอบกับผู้ใช้ในลักษณะ Chatbot

Reply messages เป็นการโต้ตอบกับ Chatbot โดยผู้ใช้เป็นคน Request มาที่ Chatbot ก่อนและตัว Chatbot ทำการตอบข้อความกลับไปหาผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้ส่งข้อความเข้ามา หรือ ผู้ใช้ทำการ Add Chatbot เป็นเพื่อน (ผู้ใช้เป็นคนทักหา Account เราก่อน ลักษณะ Two-way communication)



ภาพที่ 3 การส่งและการตอบกลับข้อความ
ที่มา <https://linedevth.line.me/th/messaging-api>

Flex Message เป็นการแสดงผลข้อความตามที่เรากำหนดได้เองอย่างอิสระ นักพัฒนาสามารถออกแบบได้อย่างอิสระ ทั้งแนวตั้งแนวนอน ภายในบรรจุได้ทั้ง button, icon, image, text และอื่นๆ รวมถึงสามารถสร้าง action จาก button และ image



ภาพที่ 4 ตัวอย่างข้อความประเภท Flex Message
ที่มา <https://linedevth.line.me/th/messaging-api>

การดึงข้อมูลโปรไฟล์ของผู้ใช้ เราสามารถเก็บได้จาก LINE API จะประกอบไปด้วย userId - ID ของผู้ใช้ (สำหรับระบบหลังบ้าน) displayName - ชื่อของผู้ใช้ statusMessage - ข้อความของผู้ใช้ pictureUrl - รูปของผู้ใช้ email - อีเมลของผู้ใช้ (เฉพาะ LIFF v2 และ LINE Login) และ language - ภาษาของอุปกรณ์ที่ใช้งานแอป LINE อยู่

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ Line Official Account

(สุภาพร นาคประพันธ์ , 2563) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account ของลูกค้า บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าของบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งแบบสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้งานผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านจุดประสงค์การใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้งานหมวดการเช็คข้อมูลกรมธรรม์/เช็คข้อมูลส่วนตัวมากที่สุด ด้านประสบการณ์ มีมากกว่า 12 เดือน ผ่านอุปกรณ์ Smartphone และมีการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน ครั้งละ 1-15 นาที โดยมีการใช้ประโยชน์ผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสะดวกสบาย สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะด้านประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผ่านช่องทางการสื่อสาร Line Official Account ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งพฤติกรรมการใช้ยังมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร Line

Official Account ทั้งในด้านจุดประสงค์การใช้งาน หมวดการเช็คข้อมูลกรมธรรม์/เช็คข้อมูลส่วนตัว หมวดสิทธิพิเศษต่าง ๆ หมวดความช่วยเหลืออื่น ๆ ด้านประสบการณ์การใช้งาน ด้านความถี่ในการใช้งานต่อเดือน ด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง โดยมีระดับความสัมพันธ์ในทางบวก

(สุธาธินันท์ ช่างทำ, 2558) ได้ทำการศึกษาคุณสมบัติของ Line Official Account ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีข่าวสารที่ทันสมัย อยู่เสมอ ส่วนคุณสมบัติด้านการส่งเสริมการขายให้ความสำคัญเรื่องการมี Function การนำเสนอส่วนลดที่ง่ายและน่าสนใจ เช่น การมีรูป Barcode ที่สามารถนำไป Scan ตอนซื้อสินค้าและรับส่วนลดได้

งานวิจัยของ (สุภาพร นาคประพันธ์ , 2563) ศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางการสื่อสาร LINE Official Account ของบริษัทธนาคารประกันภัย พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากความสะดวกสบายในการใช้งานและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และยังพบว่าประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” และได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจว่า คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

สรศักดิ์ มั่นศิลป์ พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และสุภาพรณ เกลี้ยงทอง (2556, หน้า 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทัศนคติในทางที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับ เช่นความชอบใจ พอใจ ความสบายใจ หรือเป็นอารมณ์ของความรู้สึกที่มีความสุขร่าเริงอย่างมากจากสิ่งที่ได้รับ สมปรารถนาตามความต้องการที่จะเป็น

จิตจิรา ไชยขวัญ (2555, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกหรือความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสามารถจำกัดความตึงเครียดหรือได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

กรรณา วิชาพูล (2554, หน้า 34) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดจากแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นการบวนการหมุนเวียนต่อไป

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวก และทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ที่บุคคลสร้างขึ้นเองโดยไม่มีแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ถ้าหากคาดหวังมากเมื่อได้ดังหวังก็จะเกิดความพึงพอใจมาก แต่หากไม่ได้ดังหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจมากเช่นกัน

สำหรับความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งาน Line Official Account ของกองกิจการนิสิต จะมีความพึงพอใจหรือไม่นั้นเกิดจากความคาดหวังว่า เมื่อใช้เพิ่มเพื่อนและลงทะเบียนกับ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต แล้วหากได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ การแสดงผล เข้าใจง่าย สามารถเชื่อมโยงไปยังบริการต่าง ๆ ของกองกิจการนิสิตได้ นิสิตย่อมมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน Line Official Account ของกองกิจการนิสิต อยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด

2.3.2 ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(ณัฐธิดา แดงประเสริฐ, 2553, หน้า 25) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสรุปได้ว่า เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ ดังนี้

1. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสำนึกความรับผิดชอบของการมุ่งมั่นเอาชนะและต้องการความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัดที่มีจุดมุ่งหมาย ซึ่งทั้งหมดย่อมส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า
2. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า
3. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร เพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า
4. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551, หน้า 34-35) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการวิชาการ ด้านการบริการด้านกิจการนักศึกษา และ ด้านการบริการด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการเฉพาะด้านกิจการนักศึกษา ซึ่งได้แก่ เรื่องทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ และการจัดการแข่งขันกีฬา นักศึกษามีความประทับใจในแต่ละข้อในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า นักศึกษายังไม่เกิดความประทับใจในการบริการและนักศึกษาต้องการได้รับการบริการที่ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการบริการด้านกิจการนักศึกษา เป็นการบริการซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิตของนักศึกษา เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการดำรงชีวิตและการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาขณะศึกษาอยู่ภายในมหาวิทยาลัยฯ ถ้าการบริการด้านนี้ไม่สนองความต้องการของผู้รับบริการแล้ว จะมีผลต่อเจตคติและจิตสำนึกของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรวางแผนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการบริการด้านกิจการนักศึกษาให้สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ณัฐธานินทร์ ดวงคำ (2554, หน้า 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อกระบวนการวิชาการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้อาจารย์ประจำกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมได้เข้าใจถึงปัญหาของกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาวิชาให้เหมาะสมกับตัวผู้เรียน จากการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมสามอันดับแรกคือ อันดับหนึ่ง วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนมีความเหมาะสมไม่ล้าสมัยหรือนำสมัยจนเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อันดับที่สอง เนื้อหาตรงกับความต้องการของนักศึกษาและสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และอันดับสุดท้าย สภาพแวดล้อมในการทำกิจกรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมสามอันดับสุดท้าย คือ อันดับหนึ่ง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/วิทยากร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 อันดับที่สอง ความพึงพอใจต่อยานพาหนะที่คณะจัดให้ไปทำกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และอันดับสุดท้าย สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้นำไปใช้ประโยชน์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เรียงจากน้อยไปหามาก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำเรื่องนี้เป็นเรื่องของการประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ระหว่าง กองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่ออธิบายให้ผู้อ่านได้เกิดความเข้าใจในรายละเอียดและกระบวนการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาระบบและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การพัฒนาระบบ

3.1.1 การระบุปัญหา

3.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ

3.1.3 การออกแบบระบบ

3.1.4 การพัฒนาระบบ

3.1.5 การทดสอบระบบ

3.1.6 การติดตั้งเพื่อใช้งาน

3.1.7 การบำรุงรักษา

3.2 การประเมินความพึงพอใจ

3.2.1 การกำหนดประชากร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 การพัฒนาระบบ

3.1.1 การระบุปัญหา (Problem Definition)

การระบุปัญหาของงานวิจัยนี้เริ่มต้นจากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของระบบการสื่อสารที่ใช้ในกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเริ่มจากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและผลกระทบ

3.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ (System Analysis)

หลังจากที่ทราบปัญหาแล้วนำปัญหานั้นไปพูดคุยกับผู้มีส่วนได้เสียคือ นิสิต และบุคลากรกองกิจการนิสิต รวมถึงศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมผ่านเว็บไซต์ต่างๆว่ามีวิธีการจัดการปัญหานั้นอย่างไร เพื่อหาวิธีการหรือรูปแบบที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา

3.1.3 การออกแบบระบบ (System Design)

การออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบสำหรับการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาและนิสิต

1) โครงสร้างระบบ (System Structure):

Frontend: ส่วนที่นิสิตและเจ้าหน้าที่กองกิจการนิสิตใช้งาน เช่น เว็บไซต์ iService และแอปพลิเคชัน LINE

Backend: ส่วนที่ทำงานเบื้องหลัง เช่น เซิร์ฟเวอร์ที่จัดการการส่งข้อความ การจัดการข้อมูล และการเชื่อมต่อกับ LINE Official Account (LINE OA)

2) การเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity and Communication):

API Gateway: ใช้สำหรับเชื่อมต่อระบบ iService กับ LINE Official Account เพื่อให้สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนและรับข้อมูลจาก LINE Official Account ได้

Database: ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลนิสิต ข้อมูลการแจ้งเตือน และข้อมูลอื่นๆ

3) การรักษาความปลอดภัย (Security):

Authentication and Authorization: การยืนยันตัวตนและการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความปลอดภัย

3.1.4 การพัฒนาระบบ (System Development)

พัฒนา Frontend: สร้างอินเทอร์เฟซผู้ใช้สำหรับนิสิตและเจ้าหน้าที่กองกิจการนิสิต โดยใช้เทคโนโลยีเช่น HTML, CSS, JavaScript เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

พัฒนา Backend: สร้าง API สำหรับการจัดการการส่งข้อความ การจัดการข้อมูลนิสิต และการเชื่อมต่อกับ LINE Official Account

3.1.5 การทดสอบระบบ (Testing)

ทดสอบใช้งานกับกลุ่มนิสิตเล็กก่อนหลังจากนั้นจึงเปิดใช้งานจริงโดยจะเน้นไปที่ผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา

3.1.6 การติดตั้งเพื่อใช้งาน (System Implementation)

ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตเพิ่ม LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตเป็นเพื่อน และลงทะเบียนเข้าใช้งานเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ iService โดยการประชาสัมพันธ์จะประชาสัมพันธ์ใน Facebook ของกองกิจการนิสิตซึ่งมีผู้ติดตามประมาณ 51,000 account

3.1.7 การบำรุงรักษา (System Maintenance)

การติดตามจำนวนโควตาการใช้งานการส่งข้อความ และการชำระค่าบริการรายเดือนของ LINE Official Account

3.2 การประเมินความพึงพอใจ

3.2.1 การกำหนดประชากร

ก. ประชากรเป้าหมาย

ประชากรในการวิจัยใช้สำหรับประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต คือนิสิตที่ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE บัญชีส่วนตัวของนิสิตกับระบบ IService เท่านั้น ณ ขณะนี้ยังไม่ทราบจำนวนประชากรเนื่องจากยังไม่ได้เปิดให้ลงทะเบียนเชื่อมต่อกับ LINE Official Account แต่จากการประมาณการจากข้อมูลเดิมคาดว่าไม่น้อยกว่า 1,000 คน

ข. การเลือกตัวอย่าง

1. เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria) ของประชากรเป้าหมาย

- 1) เป็นนิสิตที่ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE บัญชีส่วนตัวของนิสิตกับระบบ IService
- 2) เพศชายหรือหญิง และมีอายุมากกว่า 18 ปี
- 3) เป็นผู้ที่ได้รับการแจ้งเตือนหรือข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

2. เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) ของประชากรเป้าหมาย

- 1) ทำแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ในเวลาที่กำหนด

3. เกณฑ์การถอนอาสาสมัคร (Withdrawal criteria) ของประชากรเป้าหมาย

หากผู้วิจัยตรวจสอบแล้วพบว่านิสิตกลุ่มตัวอย่างท่านไหน เข้าร่วมโครงการไปแล้วพบว่าได้รับผลกระทบจากการวิจัย จำเป็นต้องถอนกลุ่มตัวอย่างท่านนั้นออก ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยและความสบายใจของกลุ่มตัวอย่างท่านนั้น เช่นไม่สบายใจที่จะต้องตอบแบบสอบถาม เป็นต้น โดยมีวิธีการถอนอาสาสมัครของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเข้าศึกษาสามารถปฏิเสธการทำแบบสอบถามผ่านระบบได้ด้วยตนเอง และในกรณีที่ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจไปแล้ว สามารถทำบันทึกการขอลถอนตัวในแบบบันทึกข้อมูล หรือ แจ้งผู้วิจัยด้วยวาจาเพื่อออกจากการเป็นอาสาสมัครได้

4. เกณฑ์การยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนด (Termination of study criteria)

ของประชากรเป้าหมาย

เนื่องจากการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ระหว่าง กองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา มีสัญญาทุนการวิจัยที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตามสัญญา ทั้งนี้ หากในอนาคตผู้ให้บริการ LINE Official Account มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานวิจัย หรือ มีกลุ่มตัวอย่างต่ำกว่า 50% ของกลุ่มเป้าหมาย อาจจะต้องยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนด

5. วิธีการจัดผู้เข้าร่วมวิจัยเข้ากลุ่ม (Subject allocation)

ไม่มี

ค. ขนาดตัวอย่าง

วิธีการได้มาซึ่งขนาดตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane โดยมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ 5% การคำนวณขนาดตัวอย่างจากประชากร สูตรนี้ถูกพัฒนาโดย Taro Yamane ในปี 19671. สูตรมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่:

(n) = ขนาดตัวอย่าง

(N) = ขนาดประชากร

(e) = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (เช่น 0.05 สำหรับ 5%)

หมายเหตุ ณ ขณะนี้ยังไม่ทราบขนาดประชากร (N) เนื่องจากยังไม่ได้เปิดให้ลงทะเบียนเชื่อมต่อกับ LINE Official Account แต่จากการประมาณการจากข้อมูลเดิมคาดว่าไม่น้อยกว่า 1,000 คนและเมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 285 คน

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย Line Official Account กองกิจการนิสิต มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

2. ทำการสร้างแบบประเมินโดยศึกษาจากแนวทางที่มีผู้จัดทำไว้และปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับระบบเลือกตั้ง ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ตอน 10 ข้อ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

3. ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบและประเมินเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา โดยใช้สูตรของ IOC (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) ดังนี้ โดยมีแนวทางตาม (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558, หน้า 1)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence)

Σ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมายมีดังนี้

ค่า IOC ≥ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 ค่า IOC < 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 1

4. ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนด Rating Scale จะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยนำคะแนนที่ได้ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนน

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย Line Official Account กองกิจการนิสิต

2) โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel

3) โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Form

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งข้อความไปยังนิสิตที่ได้ลงทะเบียนเชื่อมต่อ LINE กับระบบ iService โดยจะขอความอนุเคราะห์นิสิตทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย Line Official Account กองกิจการนิสิต

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม โดยใช้ Microsoft Form เพื่อหาค่าคะแนนรวม หรือ การหาค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนิสิตในการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต โดยจำแนกรายข้อในแบบสอบถามระดับ ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2545)

ระดับดีมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น	5
ระดับดี	ให้มีค่าคะแนนเป็น	4
ระดับปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	3
ระดับน้อย	ให้มีค่าคะแนนเป็น	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	1

การแปลผลข้อมูลโดยใช้เกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสำรวจรายการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนิสิต เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าพีสัย (Rating Scale) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2545)

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาและดำเนินการพัฒนาระบบสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานด้านการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา โดยนำข้อมูลทรานสคริปกิจกรรม จากฐานข้อมูลในระบบ iService ของกองกิจการนิสิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2567 มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นรายงานในลักษณะแดชบอร์ด โดยใช้โปรแกรม Microsoft Power BI เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ได้ใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในการพัฒนานิสิตของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย 2 ข้อ คือ

1) เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานด้านการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา

2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงาน ด้านการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ในการบริหารงานของกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle : SDLC) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานด้านการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา โดยมี 7 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การพัฒนาระบบ

4.1.1 การระบุปัญหา (Problem Definition)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ระบบ iService และ LINE Notify เพื่อระบุข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่า การส่งข้อความถึงนิสิตจะเป็นการส่งข้อความภายในเว็บไซต์เท่านั้น ทำให้นิสิตไม่ได้รับการแจ้งเตือนทันทีเมื่อมีข้อความใหม่เข้ามา ส่งผลให้นิสิตพลาดข้อมูลสำคัญหรือไม่ได้รับข้อมูล ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งก่อนหน้านี้กองกิจการนิสิตได้ใช้บริการ LINE Notify ในการส่งข้อความแจ้งเตือนถึงนิสิต ซึ่งช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก LINE Notify จะหยุดให้บริการในวันที่ 31 มีนาคม 2568 ที่จะถึงนี้ จะส่งผลให้ทุก API ของ LINE Notify ที่ระบบ iService เชื่อมต่ออยู่ไม่สามารถใช้งานได้ นั่นหมายความว่า การส่งแจ้งเตือนผ่าน API จะไม่สามารถทำได้ และบัญชี LINE Notify (@linenotify) จะถูกลบหลังวันที่ 12 พฤษภาคม 2568 ซึ่งส่งผลกระทบต่อนิสิตที่เชื่อมต่อ LINE Notify ก็ระบบไว้ ประมาณ 1,000 คน

4.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการ (System Analysis)

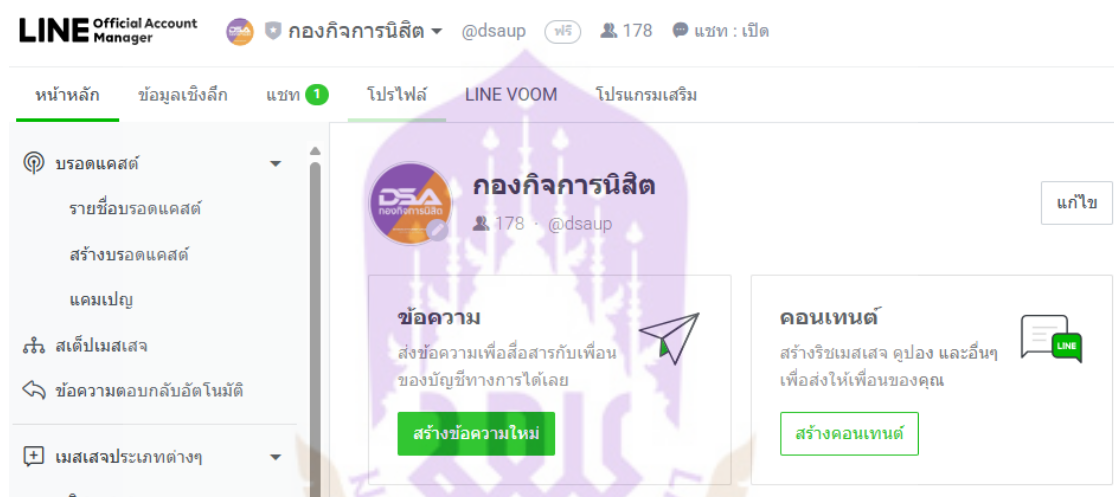
นิสิตต้องการได้รับข้อมูลและการแจ้งเตือนที่ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้ง่ายสะดวก และในส่วนของบุคลากรกองกิจการนิสิต ต้องการที่จะจัดส่งข้อมูลให้ถึงนิสิตได้ทันที เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะนำ LINE Official Account มาประยุกต์ใช้ในการส่งข้อความถึงนิสิต เนื่องจาก LINE เป็นแอปพลิเคชันที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากในประเทศไทย (linecorp, 2566) ข้อมูล

ล่าสุดจาก linecorp.com ในปี 2566 พบว่า LINE มีผู้ใช้งานในประเทศไทยมากกว่า 54 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และมีฟีเจอร์ที่สามารถช่วยในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งข้อความบรอดแคสต์ การตอบกลับอัตโนมัติ และการจัดการข้อมูลลูกค้า การนำ LINE Official Account มาใช้แทน LINE Notify เป็นทางเลือกที่เหมาะสม ทั้งนี้ Application LINE เป็น Application ที่นิสิตใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว

4.1.3 การออกแบบระบบ (System Design)

1) โครงสร้างระบบ (System Structure):

Frontend: ส่วนที่นิสิตและเจ้าหน้าที่กองกิจการนิสิตใช้งาน ได้ดำเนินการสร้างบัญชี LINE Official Account ชื่อ "กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" กำหนด บัญชีพรีเมียม (Premium) เป็น @dsaup เพื่อให้นิสิตได้สะดวกในการค้นหา ID



ภาพที่ 5 การสร้างบัญชี LINE Official Account @dsaup

2) การเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity and Communication):

ได้ดำเนินการพัฒนา API Gateway: ใช้สำหรับเชื่อมต่อระบบ iService กับ LINE Official Account เพื่อให้สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนและรับข้อมูลจาก LINE Official Account ได้ หรือที่ นักพัฒนาทั่วไปเรียกว่า Messaging API โดยกำหนด ลิงก์ Webhook คือ https://iService.up.ac.th/line/line_bot

Messaging API

Messaging API คือฟังก์ชันขั้นสูงสำหรับนักพัฒนา ที่ช่วยให้บัญชีสามารถโปรโมทด้วยการสื่อสารแบบอินเทอร์แอกทีฟได้มากยิ่งขึ้น โดยการรับส่งข้อความและแนกซ์ผ่าน API

Messaging API คืออะไร

เอกสารเกี่ยวกับ API ของ LINE Developers

สถานะ	กำลังใช้งาน		
ข้อมูลแชแนล	แชแนล ID	20072xxxxxx	ตัดออก
	ความลับแชแนล	7fb4a8ddc26df1XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	ตัดออก
ลิงก์ Webhook	https://iservice.up.ac.th/line/line_bot		บันทึก

ตั้งค่าเพิ่มเติมได้ที่ [LINE Developers Console](#)

ภาพที่ 6 แสดงหน้าต่าง Messaging API สำหรับกำหนดค่า Webhook

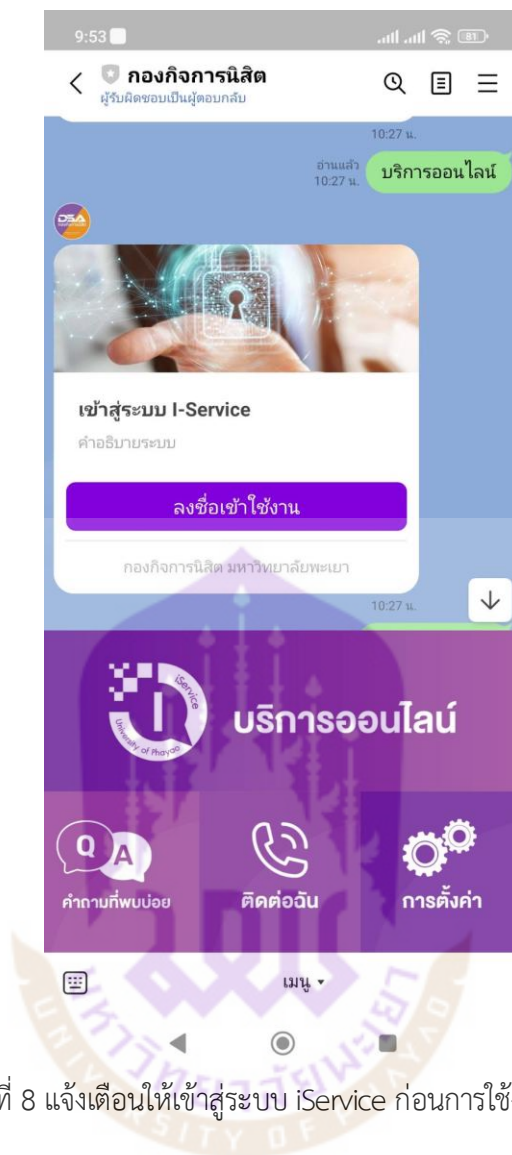
Database: ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลนิสิต ข้อมูลการแจ้งเตือน และข้อมูลอื่นๆ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพิ่มฐานข้อมูลในระบบ iService ดังนี้

Name	Type	Size	Scale	Not null	Key
Username	nvarchar	50		<input checked="" type="checkbox"/>	1
UserType	nvarchar	20		<input checked="" type="checkbox"/>	
CitizenID	nvarchar	20		<input checked="" type="checkbox"/>	
LineUserID	nvarchar	100		<input type="checkbox"/>	
LineDisplayName	nvarchar	500		<input type="checkbox"/>	
LinePictureUrl	nvarchar	1500		<input type="checkbox"/>	
StudentID	int			<input type="checkbox"/>	
PersonID	int			<input type="checkbox"/>	
UserID	int			<input type="checkbox"/>	
RecordStatus	nchar	1		<input checked="" type="checkbox"/>	
CreateDate	datetime			<input type="checkbox"/>	
CreateUser	nvarchar	50		<input type="checkbox"/>	
LastDate	datetime			<input type="checkbox"/>	
LastUser	nvarchar	50		<input type="checkbox"/>	

ภาพที่ 7 แสดงฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานที่ลงทะเบียน

3) การรักษาความปลอดภัย (Security):

Authentication and Authorization: ได้มีการยืนยันตัวตนเพื่อใช้งานบริการออนไลน์ต่าง ๆ ในระบบ iService โดยการให้เข้าสู่ระบบ iService ก่อนการใช้งานในครั้งแรกเพื่อตรวจสอบสิทธิ์ต่าง ๆ

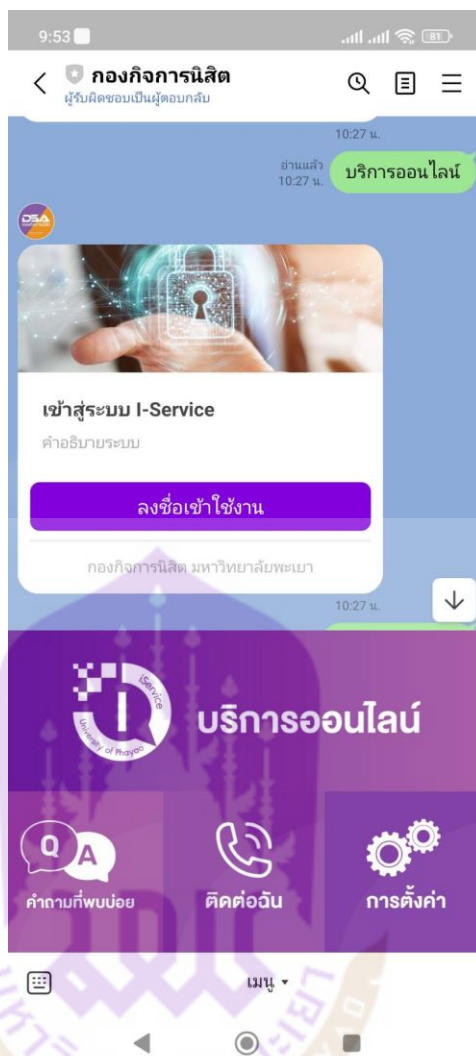


ภาพที่ 8 แจ้งเตือนให้เข้าสู่ระบบ iService ก่อนการใช้งานบริการออนไลน์

4.1.4 การพัฒนาระบบ (System Development)

1) การสร้างบัญชี LINE Official Account

- ได้สร้างบัญชี LINE Official Account ชื่อ "กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา"
- กำหนด LINE Official Account ID: @dsaup



ภาพที่ 9 แสดงหน้าข้อมูลของ LINE Official Account กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

2) การออกแบบและพัฒนา Rich Menu

- ออกแบบ Rich Menu ให้เข้าถึงฟังก์ชันการทำงานหลักได้อย่างสะดวก
- แบ่งเมนูออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ บริการออนไลน์ คำถามที่พบบ่อย ติดต่อฉัน การตั้งค่า



ภาพที่ 10 แสดง Rich Menu

3) การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot)

- พัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ LINE Messaging API
- สร้างฐานความรู้ครอบคลุมคำถามที่พบบ่อย จำนวน 6 คำถาม ทั้งนี้สามารถเพิ่มเติมข้อคำถามที่พบบ่อยได้



ภาพที่ 11 แสดงตัวอย่างการตอบกลับอัตโนมัติ

4) การพัฒนาระบบการส่งข้อความ

- พัฒนาระบบการส่งข้อความแบบกลุ่ม (Broadcast) สำหรับประกาศข่าวสารทั่วไป
- พัฒนาระบบการส่งข้อความเฉพาะกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตามคณะ ชั้นปี

โดยได้ดำเนินการพัฒนาระบบ iService ให้สามารถส่งข้อความถึงนิสิตได้ผ่านเว็บ iService ได้โดยตรง สามารถกรอกกลุ่มเป้าหมายในการส่งได้ ตาม ชั้นปี คณะ สาขา หรือส่งถึงรายบุคคลได้ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับสิทธิ์สามารถเข้าถึงฟังก์ชันนี้ได้ที่เมนู ข้อมูลนิสิต > ทะเบียนนิสิต

The screenshot shows the iService interface for sending messages. The top section is a form with various dropdown menus and text boxes for specifying the recipient's details. Below the form is a table with columns for checkboxes, ID, name, department, faculty, program, and department. A red box highlights the 'ส่งข้อความ' button in the table.

<input type="checkbox"/>	รหัสนิสิต	ชื่อ - นามสกุล (Th)	คณะ/วิทยาลัย	สาขาวิชา	ชั้นปี	ชื่อหลักสูตร (Th)	สถานะนิสิต	ข้อมูลนิสิต	แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
<input checked="" type="checkbox"/>	64021047	นางสาวณัฐธิดา จีโนเมือง	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและก...	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	1	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ...	กำลังศึกษา		
<input type="checkbox"/>	64021238	นายปิยะเชษฐ์ จำปาทอง	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและก...	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	1	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ...	กำลังศึกษา		

ภาพที่ 12 การเลือกกลุ่มเป้าหมายสำหรับการส่งข้อความภายใต้เมนูทะเบียนนิสิต

The screenshot shows the 'ส่งข้อความ' dialog box. It has fields for 'ถึง' (To), 'ชื่อเรื่อง' (Subject), and 'ส่งไปยัง' (Send to). The 'LINE Messages' option is selected. A red box highlights the 'ส่งข้อความ' button at the bottom right.

ภาพที่ 13 การส่งข้อความถึงนิสิต

- พัฒนาระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติสำหรับการแจ้งสถานะคำร้อง
ได้ดำเนินการพัฒนาระบบคำร้องให้แจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงนิสิตได้ทราบสถานะเมื่อคำร้องที่
ตนเองยื่นสิ้นสุดการดำเนินการ



ภาพที่ 14 การแจ้งเตือนเมื่อมีคำร้องให้ดำเนินการ

4.1.5 การทดสอบระบบ (Testing)

ได้ทำการทดสอบกับกลุ่มผู้นำนิสิตโดยการส่งข้อความผ่านระบบ iService ผลปรากฏว่า
สามารถใช้งานได้ดี ผู้นำนิสิตทุกคนได้รับข้อความจากระบบ

4.1.6 การติดตั้งเพื่อใช้งาน (System Implementation)

ได้ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตเพิ่ม LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตเป็นเพื่อนและ
ลงทะเบียนเข้าใช้งานเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ iService โดยการประชาสัมพันธ์จะประชาสัมพันธ์
ใน Facebook ของกองกิจการนิสิตซึ่งมีผู้ติดตามประมาณ 51,000 account

15 กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา
29 เมษายน เวลา 10:35 น. · 🌐

●● เป็นเพื่อนกันเถอะ เป็นเพื่อนกันเถอะ ●●

✅ เชิญชวนนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา กดติดตาม Line Official Account ของกองกิจการนิสิต เพื่อจะได้ไม่พลาด ข่าวสาร และกิจกรรมดีๆ และรับบริการจากทางกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

▲ 3 ช่องทางเพิ่มเพื่อน

- 1 .กดลิงค์ >> <https://lin.ee/JyF81xLa> (เฉพาะโทรศัพท์มือถือ)
2. ผ่าน Line ID >> @DSAUP
3. Scan QR Code

ภาพที่ 15 การประชาสัมพันธ์ให้นิสิตเพิ่มเพิ่ม LINE Official

4.1.7 การบำรุงรักษา (System Maintenance)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาหน้ารายงานสรุปผลการใช้งานการส่งข้อความของ LINE ในระบบ iService เพื่อที่จะได้ข้อมูลสรุป

Dashboard รายงานสรุปโควตาส่งข้อความ

ค้นหาข้อมูล ค้นหา

สรุปจำนวนการส่งข้อความผ่าน Line OA (แพ็คเกจ Pro จำนวน 35,000 ข้อความต่อเดือน)
 - โควตาส่งข้อความคงเหลือ : 34,674 ข้อความ
 - โควตารายบุคคล คงเหลือ : 281 ข้อความ
 - คงเหลือทั้งหมด : 34,955 ข้อความ

กำหนดโควตาส่งข้อความ

Username	ชื่อ - นามสกุล	ประเภทผู้ใช้	กลุ่มสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ	คณะ/วิทยาลัย	จำนวนโควตา/เดือน	จำนวนที่ใช้แล้ว	จำนวนคงเหลือ
1	wutthiphong.kh นายฉิมพงษ์ คำพันธ์	ผู้ดูแลระบบ	ผู้ดูแลระบบ. รองอธิการบดี...		1		1
2	nattawut.do นายธีรภูมิ ดาวทอง	ผู้ดูแลระบบ	ผู้ดูแลระบบ. รองอธิการบดี...		200		200
3	thanut.fu นายธานี พุ่มแสง	เจ้าหน้าที่	งานวิจัยและพัฒนาการศึกษา...		10		10
4	nuttayanee.th นางสาวณัฐญาธิธนาฤทธิ์	เจ้าหน้าที่	งานวิจัยและพัฒนาการศึกษา...		10		10
5	nuttanun.th นางสาวณัฐนันท์ ธรรมสอน	เจ้าหน้าที่	งานกิจกรรมนิสิต. งานวิจัย...		10		10
6	siranee.ka นางสาวศิริราณี กันหาศรี	เจ้าหน้าที่	งานธุรการ. กส.กองกิจการนิ...		50		50
รวมทั้งหมด :					281	0	281

หน้า 1 จาก 1 20 แสดง 1 - 6 จาก 6

ภาพที่ 16 แสดงหน้าสรุปรายงานจำนวนโควตาคงเหลือในการส่งข้อความ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย Line Official Account กองกิจการนิสิต โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่าน LINE Official Account ไปยังนิสิตโดยตรง ซึ่งแม้ว่าในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane จะกำหนดไว้ที่ประมาณ 285 คน แต่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีจากนิสิต ทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 315 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่คำนวณไว้พอสมควร ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและมีความคลาดเคลื่อนน้อยลง การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account กองกิจการนิสิต

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกออกตาม เพศ ชั้นปี โดยแสดงเป็นร้อยละ ผลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	42.22
หญิง	182	57.78
รวม	315	100.00

จากตาราง 1 พบว่า จากข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 และเป็นเพศชายจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของผู้ใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงอยู่ประมาณร้อยละ 15.48 โดยมีผู้ใช้งานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

สัดส่วนดังกล่าวอาจสะท้อนถึงโครงสร้างประชากรนิสิตของมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนิสิตเพศหญิงมากกว่าเพศชาย หรืออาจบ่งชี้ว่านิสิตเพศหญิงมีความสนใจและให้ความสำคัญกับการรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง LINE Official Account มากกว่าเพศชาย

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	112	35.56
2	101	32.06
3	79	25.08
4	23	7.30
5	0	0
6	0	0
อื่นๆ	0	0
รวม	315	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นิสิตชั้นปีที่ 1 มีจำนวนมากที่สุด คือ 112 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือนิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.06 นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.08 นิสิตชั้นปีที่ 4 มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 จากข้อมูล จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 และ 2 ซึ่งรวมกันคิดเป็นกว่า 67% ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ในขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 4 มีสัดส่วนน้อยที่สุด

จากสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิสิตชั้นปีที่ 1 และ 2 มีจำนวนมากกว่าชั้นปีอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ อาจมีสาเหตุจากปัจจัยหลายประการดังนี้

1) การปฐมนิเทศและการแนะนำบริการ : นิสิตชั้นปีที่ 1 มักได้รับการแนะนำให้ติดตาม LINE Official Account ตั้งแต่แรกเข้า ทำให้มีการเข้าถึงและใช้งานมากกว่า

2) ความจำเป็นในการรับข้อมูล : นิสิตใหม่มีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทุนการศึกษา และบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมากกว่า เนื่องจากยังไม่คุ้นเคยกับระบบ

3) ความสนใจในกิจกรรมนิสิต : โดยทั่วไป นิสิตชั้นปีต้นๆ มักมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่านิสิตชั้นปีสูง

4) ภาระการเรียน : นิสิตชั้นปีที่ 3-4 มักมีภาระการเรียนที่หนักขึ้น มีการฝึกงาน หรือทำวิทยานิพนธ์ ทำให้มีเวลาและความสนใจในการติดตามข่าวสารทั่วไบน้อยลง

5) นิสิตปี 4 เป็นต้นไป ที่จำนวนน้อยมาก อาจเป็นเพราะบางส่วนอาจจบการศึกษาไปแล้ว หรือมุ่งเน้นกับการเตรียมตัวจบการศึกษาและการหางาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้แยกข้อประเด็นคำถามออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ระยะเวลาการใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตตั้งแต่เริ่มต้นถึงปัจจุบัน 2) จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน 3) อุปกรณ์ที่ใช้งาน โดยจะได้แสดงรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้โดยแยกเป็นแต่ละประเด็นข้อคำถาม

ตาราง 3 แสดงร้อยละของระยะเวลาการใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต ตั้งแต่เริ่มต้นถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลากี่เดือน

ท่านใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต ตั้งแต่เริ่มต้นถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลากี่เดือน	จำนวน/ความถี่	ร้อยละ
1-2 เดือน	315	100
3-4 เดือน	0	0
5-6 เดือน	0	0
มากกว่า 6 เดือน	0	0
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่านิสิตทั้งหมดใช้บริการเป็นระยะเวลา 1-2 เดือนเท่านั้น โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการเป็นระยะเวลา 3 เดือนขึ้นไปเลย เนื่องจาก LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตเพิ่งเปิดบริการใช้งานเมื่อเดือน เมษายน 2568 ที่ผ่านมา เพื่อทดแทน LINE Notify ที่ยุติการให้บริการ

ตาราง 4 แสดงร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต ต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต ต่อเดือน	จำนวน/ความถี่	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	130	41.27
3-4 ครั้ง	105	33.33
5-6 ครั้ง	44	13.97
มากกว่า 6 ครั้ง	36	11.43
รวม	315	100.00

จากตาราง 4 สามารถวิเคราะห์ได้ว่าพฤติกรรมการใช้งานส่วนใหญ่ของนิสิตในการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง โดยกลุ่มใหญ่ที่สุด (41.27%) ใช้บริการเพียง 1-2 ครั้งต่อเดือน กลุ่มใหญ่อันดับสอง (33.33%) ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน รวมกันคิดเป็นร้อยละ 74.60 ของผู้ใช้ทั้งหมด ใช้บริการไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ความถี่การใช้งานที่ไม่สูงมาก อาจสะท้อนถึงลักษณะของข้อมูลที่

เผยแพร่ ซึ่งอาจไม่ได้มีการอัปเดตบ่อย หรือไม่มีเนื้อหาที่ดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาตรวจสอบบ่อยๆ หรือนิสิตอาจมีช่องทางการสื่อสารอื่นที่นิสิตใช้เป็นหลักในการรับข้อมูล เมื่อพิจารณาพร้อมกับข้อมูลระยะเวลาการใช้งาน (1-2 เดือน) แสดงว่านี่เป็นพฤติกรรมเริ่มต้นของผู้ใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ตาราง 5 แสดงร้อยละของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ท่านใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต ผ่านอุปกรณ์ชนิดใดมากที่สุด	จำนวน/ความถี่	ร้อยละ
Smartphone	265	84.13
iPad/Tablet	23	7.30
Desktop/PC	18	5.71
Laptop/Notebook	9	2.86
รวม	315	100.00

จากตาราง สามารถวิเคราะห์ได้ว่านิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตผ่านอุปกรณ์ประเภท Smartphone มากที่สุด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 84.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคืออุปกรณ์ประเภท iPad/Tablet จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามด้วย Laptop/Notebook จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และอุปกรณ์ที่มีการใช้งานน้อยที่สุดคือ Desktop/PC จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 การที่นิสิตส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 84.13 ใช้งานผ่าน Smartphone สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE ของคนไทย ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานบนอุปกรณ์มือถือเป็นหลัก และสะท้อนถึงความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ส่วนอุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์ทั้ง Desktop/PC และ Laptop/Notebook รวมกันมีเพียงร้อยละ 8.57 แสดงให้เห็นว่านิสิตไม่นิยมใช้ LINE บนคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นเพราะความไม่สะดวกในการใช้งาน หรือการที่แอปพลิเคชัน LINE บนคอมพิวเตอร์มีฟีเจอร์ที่จำกัดกว่าบนมือถือ ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเนื้อหาและการแสดงผลให้เหมาะสมกับการใช้งานบนอุปกรณ์มือถือเป็นหลัก เนื้อหาควรกระชับ อ่านง่าย และมีการจัดวางที่เหมาะสมกับหน้าจอขนาดเล็ก การแนบไฟล์หรือลิงก์ควรคำนึงถึงความสะดวกในการเปิดบนอุปกรณ์มือถือ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ตาราง 6 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

ประเด็นที่ทำการประเมิน	การประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ	4.21	0.78	ระดับดี
2. การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความถูกต้องครบถ้วน	4.36	0.72	ระดับดี
3. การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความรวดเร็วเป็นปัจจุบัน	4.18	0.81	ระดับดี

ประเด็นที่ทำการประเมิน	การประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
4. ความเหมาะสมของการแสดงผลใน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความเหมาะสมทั้งภาพและสีอ่านแล้วได้ใจความ	4.02	0.89	ระดับดี
5. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต	4.25	0.76	ระดับดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.79	ระดับดี

จากตาราง 6 ความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.79) ซึ่งแสดงให้เห็นว่านิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account ในระดับที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่มีค่าต่ำกว่า 1.00 ในทุกด้าน บ่งชี้ว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันหรือไม่แตกต่างกันมาก ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ "การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความถูกต้องครบถ้วน" ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.72) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจรองลงมา คือ "ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต" ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.76) และ "การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ" ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.78)

ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account ในภาพรวมในระดับที่ดี และมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางนี้ ซึ่งสะท้อนถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมผู้ดูแลระบบในการคัดกรองและนำเสนอข้อมูลที่มีคุณภาพ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ "ความเหมาะสมของการแสดงผลใน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความเหมาะสมทั้งภาพและสีอ่านแล้วได้ใจความ" ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.89)

แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ก็ยังอยู่ในระดับดี แต่เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ถือว่าได้คะแนนน้อยที่สุด และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (0.89) ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความหลากหลายของความคิดเห็นในด้านนี้มากกว่าด้านอื่นๆ ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่า ด้านการออกแบบและการแสดงผลของ LINE Official Account อาจเป็นจุดที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด เพื่อให้การแสดงผลมีความเหมาะสมมากขึ้น ทั้งในแง่ของภาพและสี รวมถึงการจัดรูปแบบข้อความให้อ่านง่ายและได้ใจความมากขึ้น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

ตาราง 7 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	31	9.84
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	284	90.16
รวม	315	100.00

จากข้อมูลตาราง 7 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเพียงร้อยละ 9.84 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย การที่มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในสัดส่วนที่น้อยนี้ อาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ความสะดวกในการตอบ เพราะการตอบคำถามปลายเปิดต้องใช้เวลาและความพยายามมากกว่าการตอบคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ หรือความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี เพราะเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับดีอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ยรวม 4.20) อาจทำให้ไม่รู้สึกรู้ว่าจำเป็นต้องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม แม้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในสัดส่วนที่น้อย แต่ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบกลุ่มนี้ยังมีคุณค่า และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบต่อไปได้ จากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 31 คน สามารถแบ่งประเภทของข้อเสนอแนะได้ดังตาราง 8 ต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงกลุ่มของข้อเสนอแนะ

กลุ่มของข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
พึงพอใจกับระบบการแจ้งเตือนที่ทำให้ไม่พลาดข่าวสารสำคัญ	13	41.94
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมนิสิตและข่าวที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น	10	32.26
ระบบมีประโยชน์และช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูลได้เป็นอย่างดี	8	25.80
รวม	31	100

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนากระบวนงาน (System Development Life Cycle: SDLC) ตั้งแต่การระบุปัญหา การวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้งเพื่อใช้งาน และการบำรุงรักษา โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 การพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1) การสร้างบัญชี LINE Official Account: ได้ดำเนินการสร้างบัญชี LINE Official Account ชื่อ "กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา" และกำหนด LINE Official Account ID: @dsaup เพื่อให้นิสิตสามารถค้นหาและเพิ่มเป็นเพื่อนได้สะดวก

2) การออกแบบและพัฒนา Rich Menu: ได้ออกแบบ Rich Menu ให้เข้าถึงฟังก์ชันการทำงานหลักได้อย่างสะดวก โดยแบ่งเมนูออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ บริการออนไลน์ คำถามที่พบบ่อย ติดต่อด่วน และการตั้งค่า

3) การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot): ได้พัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ LINE Messaging API และสร้างฐานความรู้ครอบคลุมคำถามที่พบบ่อยจำนวน 6 คำถาม โดยสามารถเพิ่มเติมข้อความที่พบบ่อยได้ในอนาคต

4) การพัฒนาระบบการส่งข้อความ: ได้พัฒนาระบบการส่งข้อความแบบกลุ่ม (Broadcast) สำหรับประกาศข่าวสารทั่วไป และระบบการส่งข้อความเฉพาะกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตามคณะ ชั้นปี สาขา หรือส่งถึงรายบุคคลได้ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติสำหรับการแจ้งสถานะคำร้อง

5) การเชื่อมต่อกับระบบ iService: ได้พัฒนาให้ระบบ iService สามารถส่งข้อความถึงนิสิตผ่าน LINE Official Account ได้โดยตรง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับสิทธิ์สามารถเข้าถึงฟังก์ชันนี้ได้ทีเมนู ข้อมูลนิสิต > ทะเบียนนิสิต

6) การพัฒนาระบบรายงานการใช้งาน: ได้พัฒนาหน้ารายงานสรุปผลการใช้งานการส่งข้อความของ LINE ในระบบ iService เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถติดตามโคเวตการณ์การใช้งานคงเหลือในการส่งข้อความได้

5.1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account

จากการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE OA ของกองกิจการนิสิต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 และเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.06 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.08 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

พฤติกรรมการใช้ LINE Official Account

ระยะเวลาการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการเป็นระยะเวลา 1-2 เดือน เนื่องจาก LINE Official Account เพิ่งเปิดให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.27 รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้งานส่วนใหญ่ใช้ Smartphone คิดเป็นร้อยละ 84.13 รองลงมาคือ iPad/Tablet คิดเป็นร้อยละ 7.30

ความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE OA

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.20, S.D. = 0.79) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ "การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความถูกต้องครบถ้วน" (ค่าเฉลี่ย 4.36, S.D. = 0.72) ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ "ความเหมาะสมของการแสดงผลใน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความเหมาะสมทั้งภาพและสีอ่านแล้วได้ใจความ" (ค่าเฉลี่ย 4.02, S.D. = 0.89)

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 31 คน (ร้อยละ 9.84) ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจกับระบบการแจ้งเตือนที่ทำให้ไม่พลาดข่าวสารสำคัญ (13 คน) มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมนิสิตและข่าวที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น 10 คน) และแสดงความเห็นว่าระบบมีประโยชน์และช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูลได้เป็นอย่างดี (8 คน)

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่าน LINE Official Account

การพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่าน LINE Official Account ในครั้งนี้ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา การสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตที่เกิดจากการยกเลิกบริการ LINE Notify ซึ่งจะหยุดให้บริการในวันที่ 31 มีนาคม 2568 การนำ LINE Official Account มาใช้แทน LINE Notify นับเป็นทางเลือกที่เหมาะสม เนื่องจาก LINE เป็นแอปพลิเคชันที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากในประเทศไทย และนิสิตส่วนใหญ่ใช้งานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว สอดคล้องกับข้อมูลจาก linecorp.com ปี 2566 ที่ระบุว่า LINE มีผู้ใช้งานในประเทศไทยมากกว่า 54 ล้านคน

การออกแบบและพัฒนาระบบในครั้งนี้ได้นำเอาความสามารถของ LINE Official Account มาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการส่งข้อความ broadcast การตอบกลับอัตโนมัติ และการ

จัดการข้อมูลผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาธินันท์ ช่างทำ (2558) ที่พบว่าคุณสมบัติของ LINE Official Account เช่น การส่งข้อความ broadcast การตอบกลับอัตโนมัติ และการจัดการข้อมูลลูกค้า มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ การพัฒนาระบบยังสอดคล้องกับแนวโน้มการใช้ LINE Official Account ของหน่วยงานภาครัฐที่มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมต่อปีถึง 71% ตามที่ thestorythailand.com (2567) ได้รายงานไว้ โดยเฉพาะในด้านการยกระดับการสื่อสารและการบริการให้เข้าถึงสะดวก เข้าใจง่าย และมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account

ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตที่พบว่าอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร นาคประพันธ์ (2563) ที่ศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางสื่อสาร LINE Official Account ของบริษัทธนชาตประกันภัย ซึ่งพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากความสะดวกสบายในการใช้งานและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

การที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น "การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService" (ค่าเฉลี่ย 4.36) แสดงให้เห็นว่าการแจ้งเตือนเป็นฟีเจอร์ที่สำคัญและตรงกับความต้องการของนิสิต ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ว่าระบบการแจ้งเตือนทำให้ไม่พลาดข่าวสารสำคัญ (13 คน) ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้งานที่พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้งานผ่าน Smartphone (ร้อยละ 84.00) สอดคล้องกับลักษณะของแอปพลิเคชัน LINE ที่ออกแบบมาให้ใช้งานบนอุปกรณ์มือถือเป็นหลัก และเป็นประเด็นสำคัญที่ควรนำไปพัฒนาต่อยอดในด้านการออกแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับการแสดงผลบนหน้าจอสมาร์ตโฟน ซึ่งจะช่วยยกระดับความพึงพอใจในประเด็น "ความเหมาะสมของการแสดงผล" ที่ได้คะแนนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) สัดส่วนของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 และ 2 (รวมกันคิดเป็นร้อยละ 67.62) สะท้อนให้เห็นว่านิสิตชั้นปีต้นมีความสนใจในการรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มากกว่า อาจเนื่องมาจากการได้รับการแนะนำให้ติดตาม LINE Official Account ตั้งแต่แรกเข้า และความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม และบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่มากกว่านิสิตชั้นปีสูง

5.3 ปัญหาและอุปสรรค

ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและใช้งาน LINE Official Account เพื่อการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

5.3.1 ปัญหาด้านเทคนิค

1) ข้อจำกัดในการส่งข้อความ : การใช้งาน LINE Official Account แบบฟรีมีข้อจำกัดในการส่งข้อความไม่เกิน 300 ข้อความต่อเดือน ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการสื่อสารกับนิสิตจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาสำคัญ เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ

2) การเชื่อมต่อกับระบบ iService : การพัฒนา API Gateway เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ iService กับ LINE Official Account ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และต้องมีการทดสอบความถูกต้องและความเสถียรของการส่งข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

3) การจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้ : การจัดเก็บและการจัดการข้อมูลของนิสิตที่ลงทะเบียนใช้งาน LINE Official Account ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

5.3.2 ปัญหาด้านการใช้งานและการยอมรับ

1) การรับรู้และการเข้าถึง : แม้จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ของกองกิจการนิสิต ซึ่งมีผู้ติดตามประมาณ 51,000 account แต่การเข้าถึงนิสิตทั้งหมดยังเป็นความท้าทาย โดยเฉพาะ นิสิตชั้นปีสูงที่มีแนวโน้มการใช้งานน้อยกว่า

2) ความหลากหลายของความต้องการ: นิสิตแต่ละคณะ แต่ละชั้นปี มีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน การออกแบบเนื้อหาและการส่งข้อความให้ตรงกับความต้องการของนิสิตแต่ละกลุ่มเป็นเรื่องที่ท้าทาย

3) การออกแบบการแสดงผล : จากผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า "ความเหมาะสมของการแสดงผล" ได้คะแนนน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) แสดงให้เห็นว่ายังมีความท้าทายในการออกแบบการแสดงผลให้เหมาะสมกับการใช้งานบนอุปกรณ์มือถือ

5.3.3 ปัญหาด้านงบประมาณและความยั่งยืน

1) ค่าใช้จ่ายในการใช้งาน : การอัปเดตแพ็คเกจ LINE Official Account ให้สามารถส่งข้อความได้มากกว่า 300 ข้อความต่อเดือน โดยในแพ็คเกจโปร ที่สามารถส่งข้อความได้ 35,000 ข้อความ จะมีค่าใช้จ่ายประมาณเดือนละ 2,000 บาท เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องคำนึงถึงในการบริหารงบประมาณของกองกิจการนิสิต

2) การบำรุงรักษาระบบ : การดูแลและบำรุงรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และอาจต้องมีการอบรมหรือพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและปัญหาอุปสรรคที่พบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมนิสิตและข่าวที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้นตามข้อเสนอแนะของนิสิตพัฒนาเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของนิสิตแต่ละกลุ่ม โดยอาจมีการสำรวจความต้องการของนิสิตแต่ละคณะ แต่ละชั้นปี เพื่อให้ข้อมูลที่ส่งไปมีความเฉพาะเจาะจงและเป็นประโยชน์มากขึ้น

2) ปรับปรุงการออกแบบการแสดงผลให้เหมาะสมกับการใช้งานบนอุปกรณ์มือถือมากขึ้น เนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่ใช้งานผ่าน Smartphone พัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจ เช่น การใช้ Flex Message, Rich Menu ที่ออกแบบให้เข้าถึงง่าย และการใช้รูปภาพประกอบที่น่าดึงดูด

3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งาน LINE Official Account เช่น การแจกของรางวัลสำหรับนิสิตที่เพิ่มเพื่อนและแนะนำให้เพื่อนเพิ่มเพื่อนเปิดโอกาสให้นิสิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือการจัดตั้งทีมนิสิตอาสาช่วยประชาสัมพันธ์

4) พิจารณาการอัปเดตเป็นแพ็คเกจแบบมีค่าใช้จ่ายในช่วงเวลาที่มีความจำเป็นต้องส่งข้อความจำนวนมาก เช่น ช่วงเปิดภาคการศึกษา วางแผนการบริหารงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายในการใช้งาน LINE OA อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจพิจารณาจัดสรรงบประมาณเฉพาะส่วนนี้ไว้ในแผนประจำปี

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

วิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน LINE Official Account ของนิสิตแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความต้องการและพัฒนาระบบให้ตอบสนองได้ตรงจุดมากขึ้นวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อหาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการส่งข้อความ และประเภทของข้อมูลที่นิสิตสนใจมากที่สุด รวมถึงวิจัยและพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้เทคโนโลยี AI ที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวตามคำถามของนิสิต เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้หลากหลายและแม่นยำมากขึ้น

การพัฒนา LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาในครั้งนี้ นับเป็นก้าวสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริการนิสิต ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE Official Account ในระดับดี โดยเฉพาะในด้านการแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ที่มีความถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาปรับปรุง เช่น การออกแบบการแสดงผลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และการเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมนิสิตและข่าวที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น ทั้งนี้ การนำข้อเสนอแนะจากการวิจัยไปปรับใช้และการทำวิจัยต่อยอดในประเด็นที่เสนอแนะไว้ จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

- linecorp. (7 กรกฎาคม 2566). 12 ปี แอปพลิเคชัน LINE กับ 6 บทบาท ที่ยกระดับชีวิตคนไทยสู่โลกดิจิทัลในทุกมิติ. เข้าถึงได้จาก linecorp.com:
<https://linecorp.com/th/pr/news/th/2023/4621>
- linedevth. (2567). LINE ประกาศเตรียมยุติการให้บริการ LINE Notify ตั้งแต่วันที่ 31 มี.ค 2568 เป็นต้นไป. เข้าถึงได้จาก linedevth.line.me:
<https://linedevth.line.me/th/knowledge-api/discontinued-line-notify>
- rocket.in.th. (2025). Line Official Account (Line OA) คืออะไร. เข้าถึงได้จาก
<https://www.rocket.in.th/>: <https://www.rocket.in.th/blog/what-is-line-oa/>
- thestorythailand.com. (2567). LINE ชู ‘LINE OA’ ช่วยภาครัฐยกระดับการสื่อสาร และการบริการประชาชน. เข้าถึงได้จาก thestorythailand.com:
<https://www.thestorythailand.com/01/11/2024/140666/>
- WACHIRA THONGSUK. (11 May 2023). Data Visualization : ปลอดภัยพลังแห่งข้อมูลเชิงลึก เพื่อขับเคลื่อนการตลาดที่ทรงพลัง. เข้าถึงได้จาก talkatalka.com:
<https://talkatalka.com/blog/data-visualization/>
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- สุธาธินันท์ ช่างทำ. (2558). คุณสมบัติของ Line Official Account ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้. *สารนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- สุภาพร นาคประพันธ์ . (2563). การใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผ่านช่องทางการสื่อสาร LINE Official Account. *สารนิพนธ์ นศ.ม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.*



ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	ณัฐวุฒิ ดาวทอง
วัน เดือน ปี เกิด	31 ธันวาคม 2530
ที่อยู่ปัจจุบัน	243/96 ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ประสบการณ์การทำงาน	
1 เม.ย. 2555 – 19 ก.พ. 2567	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา
20 ก.พ. 2567 – ปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553

วศ.บ.(คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร
วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account กองกิจการนิสิต

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของการรับข้อมูลข่าวสารด้วย LINE Official Account กองกิจการนิสิต จึงขอความกรุณาจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงในความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลงานในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของกองกิจการนิสิต ให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่องและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ ชาย หญิง

2. ชั้นปี 1 2 3 4 5 6 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่องและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1) ท่านใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต ตั้งแต่เริ่มต้นถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลากี่เดือน

1-2 เดือน 3-4 เดือน 5-6 เดือน มากกว่า 6 เดือน

2) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต ต่อเดือน

1-2 ครั้ง 3-4 ครั้ง 5-6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง

3) ท่านใช้บริการ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต ผ่านอุปกรณ์ชนิดใดมากที่สุด

Smartphone iPad/Tablet Desktop/PC Laptop/Notebook

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้ Line Official Account ของกองกิจการนิสิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของท่านดังนี้

ระดับคะแนนเท่ากับ 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

ระดับคะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับดี

ระดับคะแนนเท่ากับ 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเท่ากับ 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับคะแนนเท่ากับ 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ					
2. การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความถูกต้องครบถ้วน					
3. การแจ้งเตือนสถานะคำร้องในระบบ iService ผ่าน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความรวดเร็วเป็นปัจจุบัน					
4. ความเหมาะสมของการแสดงผลใน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิตมีความเหมาะสมทั้งภาพและสีอ่านแล้วได้ใจความ					
5. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน LINE Official Account ของกองกิจการนิสิต					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

เอกสารรับรองโครงการวิจัย โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO HUMAN ETHICS COMMITTEE

19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 เบอร์โทรศัพท์ 05446 6666

เอกสารรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการให้การรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP และ 45CFR 46.101(b)

ชื่อโครงการ : การประยุกต์ใช้ LINE Official Account เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ระหว่างกองกิจการนิสิตและนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา

: Application of LINE Official Account to Enhance Communication Efficiency between the Division of Student Affairs and University of Phayao Students.

เลขที่โครงการวิจัย : HREC-UP-HSST 1.1/011/68

ผู้วิจัยหลัก : นายณัฐวุฒิ ดาวทอง

สังกัดหน่วยงาน : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่ปรึกษา : ดร.กลางวารีย์ ไชยวุฒิ

สังกัดหน่วยงาน : กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉราภรณ์ ดวงใจ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่รับรอง : 26 มกราคม 2568

หมายเหตุ

1. ไม่ต้องส่งรายงานความก้าวหน้า
2. ส่งรายงานปิดโครงการเมื่อสิ้นสุดการศึกษา