

# การพัฒนาแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

The development of chatbot for public relations of new undergraduate student recruitment of Pibulsongkram Rajabhat University

สหรัฐ ทองยัง<sup>1\*</sup> ปิยามนัส วรวิทย์รัตนกุล<sup>1</sup> และ อนู เจริญวงศ์ระยับ<sup>1</sup>  
Saharat Tongyung<sup>1\*</sup>, Piyamanas Voravitrattanakul<sup>1</sup> and Anu Jarernvongrayab<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างและหาคุณภาพแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 2) เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้แชทบอทของกลุ่มตัวอย่าง 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การใช้แชทบอทโดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้แชทบอทโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวนนักเรียน 378 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพ แบบประเมินการรับรู้การใช้แชทบอท และแบบประเมินความพึงพอใจการใช้แชทบอท ผลการวิจัยพบว่า แชทบอทมี 6 เมนูในการใช้งาน ได้แก่ เมนูแนะนำมหาวิทยาลัย เมนูหลักสูตรที่เปิดสอน เมนูสมัครเรียน เมนูตรวจสอบข้อมูล เมนูกองบริการการศึกษา และเมนูติดต่อสอบถาม ซึ่งผลการประเมินมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.73, S.D.=0.32) ส่วนการรับรู้แชทบอท ผลการประเมินการรับรู้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.88, S.D.=0.92) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้แชทบอทจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่าการรับรู้แชทบอทไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $P>0.05$ ) และผลการประเมินความพึงพอใจการใช้แชทบอท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.77)

**คำสำคัญ:** แชทบอท ประชาสัมพันธ์ นักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## Abstract

The purposes of this research were 1) to develop chatbot for public relations of new undergraduate student recruitment of Pibulsongkram Rajabhat University, 2) to determine the students' perception of Chatbot, 3) to compare the students' perception in terms of school size, and 4) to examine their satisfaction of using the Chatbot. The participants of this research were 378 of grade 12 students in Pibulsongkram Rajabhat University's service area in the academic year 2020, by Stratified random sampling. The research tools were quality assessment form, Chatbot perception assessment form, and Chatbot satisfaction evaluation form. The results showed that Chatbot consisted of 6 menus: the university guide, courses offered, registration, data review, Education Service Division Menu, and contact. Also, the evaluation

<sup>1</sup> คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

<sup>1</sup> Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University

\* Corresponding author. E-mail: saharat.t@psru.ac.th

results revealed that the Chatbot was at the highest quality ( $\bar{X}=4.73$ , S.D.=0.32). For the Chatbot perception study, the results indicated that it was at a high level ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.=0.92). In addition, the comparison of the perception showed that there was no significant difference on the participants' Chatbot perception ( $P>0.05$ ), and their satisfaction was at a high level ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.77).

**Keywords:** chatbot, public relations, new undergraduate student, Pibulsongkram Rajabhat University

## บทนำ

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารได้เป็นพื้นฐานแรกของการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสังคม โดยเริ่มจากการพูดคุยหรือการเขียน ซึ่งในปัจจุบันการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น โดยการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันได้มีการใช้งานมาในระยะหนึ่งแล้ว ขณะที่การติดต่อสื่อสารมีรูปแบบการปรับเปลี่ยนไป โดยอาจจะไม่ได้แค่พูดคุยกับตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว แชนทอปอาจจะมาเป็นคู่สนทนาที่สามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต รวมถึงค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่มีราคาถูกลงเป็นอย่างมาก พร้อมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการเองก็ต้องการความรวดเร็วในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร โดยที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านของเวลาในการใช้บริการก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ต้องมีการปรับตัว ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทัน่วงที่ เพื่อให้อยู่รอดในกระแสสังคมที่ทุกอย่างในโลกดิจิทัล all thinking digital ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

เทคโนโลยีหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้ช่วยให้การปรับตัวในทิศทางปัจจุบันคือ แชนทอป เป็นโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ที่จำลอง บทสนทนาของมนุษย์ที่สามารถสื่อสารผ่านข้อความหรือเสียงได้แบบ real time โดยใช้เทคโนโลยี artificial intelligent: AI หรือปัญญาประดิษฐ์ ในการโต้ตอบกับคู่สนทนา ซึ่งตัวโปรแกรมนี้จะถูกฝังตัวอยู่บนเซิร์ฟเวอร์ แอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมต่าง ๆ (Information Technology & Communication Center, 2020) ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีนี้ได้พัฒนาเป็นอย่างมาก และได้ถูกนำมาใช้แพร่หลายในหลายที่ซึ่งก็รวมถึงภาครัฐด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะไลน์สามารถนำแชทบอทเข้ามาใช้งานได้ด้วย และธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีแชทบอทของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งให้กับลูกค้าใช้บริการฟรีผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายใต้คอนเซ็ปต์หลัก “เตือน-ตอบ-ตาม” แชทบอทมีจุดเด่นคือ การให้บริการ 24 ชั่วโมง และเรื่องความรวดเร็วในการตอบคำถาม (Siam Commercial Bank, 2019)

ไลน์ประเทศไทยการสื่อสารที่ครองใจคนไทยกว่า 45 ล้านคน เผยข้อมูลที่น่าสนใจของพฤติกรรมผู้ใช้ชาวไทยตลอดปี 2019 ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสารที่มีการใช้งานสูงติดอันดับโลกคอนเทนต์ในแบบที่โดนใจคนไทย รวมถึงช่วงเวลาสำคัญในเทศกาลส่งความสุขข้ามปีที่ผ่านมามีด้านการสื่อสารไลน์ยังคงเป็นแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้คนไทยใช้สำหรับติดต่อ สื่อสาร พูดคุยกับเพื่อน ครอบครัวและคนใกล้ชิด โดยไม่ใช่แค่เพียงการแชทส่งข้อความเท่านั้น บริการ Line Call หรือโทรฟรีผ่านไลน์ยังเป็นที่นิยมในหมู่คนไทย โดยมีอัตราการใช้งาน

เฉลี่ยสูงถึง 49 ล้านครั้งต่อวัน ซึ่งนับเป็นยอดการใช้งานที่สูงที่สุดในโลกอีกด้วย ในขณะที่การส่งสติ๊กเกอร์ยังคงเป็นวิธีการสื่อสารแทนข้อความที่คนไทยนิยมส่งเป็นสติ๊กเกอร์แทนมากที่สุดจะเป็นคำพื้นฐานในชีวิตประจำวัน ได้แก่ hello, love, 555, ok และ thank you บ่งชี้ให้เห็นว่าคนไทยใช้สติ๊กเกอร์เป็นหนึ่งในการสื่อสารขั้นพื้นฐานในชีวิตประจำวันไปแล้ว ด้วยว่าในบางโอกาสสติ๊กเกอร์สามารถสื่อและส่งต่อความรู้สึกได้ชัดเจนมากกว่าตัวอักษร (Techsauce Team, 2020)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตั้งอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก เริ่มก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2464 ปัจจุบันมีการจัดการศึกษาทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนสนามบิน 2) ส่วนวังจันทร์ 3) ส่วนทะเลแก้ว โดยงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีภาระหน้าที่หลักในการประชาสัมพันธ์และแนวหลักสูตร การเปิดรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในการประชาสัมพันธ์ต้องใช้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจะต้องมีสื่อที่ทันสมัย รวดเร็ว เนื้อหาเข้าใจง่าย ข้อมูลไม่ซ้ำซ้อน ข้อมูลมีความสำคัญ และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสะดวกในการศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง โดยการประชาสัมพันธ์สามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารทางด้านการศึกษามหาวิทยาลัยต้องมีกลยุทธ์เพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจให้นักเรียนในระดับชั้นมัธยมตอนปลายได้มีความสนใจเพื่อที่จะตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ สิ่งที่จะช่วยในการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่าง

กว้างขวาง นอกจากนี้การสื่อสารที่จะถึงกลุ่มเป้าหมายจะต้องประกอบด้วยความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับกาลเทศะ เนื้อหาสาระ ความแจ่มแจ้ง ชัดเจน ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่องทางในการสื่อสาร และความสามารถของผู้รับสารข่าวสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีผลการตัดสินใจต่อมนุษย์

การรับสมัครนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งปัญหาที่พบในปัจจุบันนี้ คือ จำนวนนักศึกษาที่ลดลงอย่างต่อเนื่องจากการที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ทปอ.มรภ.) มีการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับจำนวนรับนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2562 ในส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ พบว่าทุกมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็พบปัญหาจำนวนนักศึกษาลดลง ร้อยละ 10-15 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งจำนวนอาจจะลดลงไม่มากนัก เนื่องด้วยนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่จะเป็นเด็กนักเรียนในท้องถิ่นอยู่แล้ว จึงไม่กระทบกับมหาวิทยาลัยมากนัก (Daylinews, 2018) โดยงานรับเข้าศึกษา ได้มีการจัดโครงการแนะแนวสัญจรตามสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และจัดส่งโปสเตอร์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการศึกษาข้อมูลด้วยตนเองสำหรับโรงเรียนที่ไม่พร้อมในเรื่องวัน เวลาในการให้เข้าประชาสัมพันธ์ และยังมี การจัดโครงการเปิดบ้าน (open house) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อโดยให้สอดคล้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามนั้น นักเรียนส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้วยปัจจัยด้านความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านค่าเล่าเรียนและ

แหล่งเงินทุน เป็นต้น (Tongyung, 2015) แต่ปัญหาที่ยังพบคือ กลุ่มเป้าหมายโรงเรียนในท้องถิ่นไม่มีงบประมาณสนับสนุนในการเดินทางมาร่วมโครงการเปิดบ้าน และทางมหาวิทยาลัยต้องใช้งบประมาณในการจัดโครงการสูงอีกด้วย

ดังนั้น แนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยให้เกิดความทั่วถึง ได้รู้จักหลักสูตร สาขาวิชา ข้อมูล ขั้นตอนและวิธีการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ภาคปกติ ระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่จะช่วยส่งเสริมการรับรู้จากประชาสัมพันธ ความสำเร็จ ความรู้สึกรัก การกระทำ และจากความสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจเพื่อที่จะสามารถเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้สนใจรับรู้ข้อมูลหลักสูตร สาขาวิชา ข้อมูล ขั้นตอนและวิธีการรับสมัครนักศึกษาใหม่ได้อย่างถูกต้อง โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 2) เพื่อศึกษาการใช้แบบสอบถามในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 3) เพื่อเปรียบเทียบการใช้แบบสอบถามในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามโดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้แบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยประชากรในการวิจัยคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวนนักเรียน 6,834 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2563 ในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (จังหวัดพิษณุโลก และสุโขทัย) โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนขนาดเล็ก 83 คน (สวนเมี่ยงวิทยา และบ้านกว้างวิทยาคม) ขนาดกลาง 149 คน (จันทรวงศ์ และทุ่งเสลี่ยมชนูปถัมภ์) ขนาดใหญ่ 74 คน (ชาติตระการและเตรียมอุดมภาคเหนือ) และขนาดใหญ่พิเศษ 72 คน (พิษณุโลกพิทยาคม) รวมทั้งสิ้นจำนวนนักเรียน 378 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รายละเอียดดังนี้

1. การสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามโดยขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพใช้กระบวนการตามหลักการออกแบบ ADDIE model เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนาแบบสอบถามมีขั้นตอนการพัฒนาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

### 1) การวิเคราะห์ (analysis)

การวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากหนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูล เนื้อหา มาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงความต้องการข้อมูลด้านภาพลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย กองบริการการศึกษา สถานที่ตั้ง หลักสูตร ค่าบำรุงการศึกษา และข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

### 2) การออกแบบ (design)

แบบสอบถามที่กระบวนการออกแบบแบบสอบถามเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยการกำหนดวิธีการนำเสนอข้อมูลในการประยุกต์ใช้ ร่วมกับแอปพลิเคชันไลน์ Line Official Account, Google Sheet และ Dialog flow ซึ่งมีเนื้อหาในการ นำเสนอข้อมูล ได้แก่ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย กองบริการการศึกษา สถานที่ตั้ง หลักสูตร ค่าบำรุง การศึกษา และวิธีการรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ในรูปแบบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ รับการตอบสนองของผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และเพื่อให้เกิดการกระตุ้น สนใจ กระตุ้นการเรียนรู้จากแบบสอบถามมากยิ่งขึ้น

### 3) การพัฒนา (development)

การพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล รับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีการนำโปรแกรมที่ประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาแบบสอบถาม คือ แอปพลิเคชันไลน์ Line Official Account, Google Sheet และ Dialog flow ซึ่งมีเนื้อหาในการนำเสนอข้อมูลผ่านแบบสอบถาม 6 เมนู

ในการเข้าใช้งาน ได้แก่ เมนูแนะนำมหาวิทยาลัย เมนู หลักสูตรที่เปิดสอน เมนูสมัครเรียน เมนูตรวจสอบ ข้อมูล เมนูกองบริการการศึกษา และเมนูติดต่อสอบถาม และนำเสนอผู้เกี่ยวข้องทางด้านสื่อเทคโนโลยี จำนวน 3 คน เพื่อการประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม จากนั้น นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขตามแบบประเมิน คุณภาพของผู้เกี่ยวข้องมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.73$ , S.D.=0.32)

### 4) การนำไปใช้งาน (implementation)

พัฒนาแบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล รับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงครามเสร็จสมบูรณ์ ขั้นตอนต่อไปผู้วิจัย ดำเนินการทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวน นักเรียน 378 คน โดยดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ให้ใช้แบบสอบถามครบทุกเมนู แล้วทำแบบประเมินการรับรู้ เพื่อศึกษาผลการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

### 5) การประเมินผล (evaluation)

ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาผลการใช้แบบสอบถาม เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อประเมินผลการใช้แบบสอบถามเพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามว่าเป็นไปตาม วัตถุประสงค์หรือไม่

2. แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถามเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยแบบประเมินคุณภาพสำหรับผู้เกี่ยวข้องจำนวน

3 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ จำนวน 20 ข้อย่อย ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านเชทบทอบ ด้านการนำเสนอ ข้อมูลผ่านเชทบทอบ ด้านเนื้อหา และด้านการใช้งาน ซึ่งคะแนนที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพเชทบทอบ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้วนำผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผลกำหนดไว้ดังนี้ (Srisa-ard, 2010)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. แบบประเมินการรับรู้เชทบทอบเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบบประเมินการรับรู้นี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้เชทบทอบเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ จำนวน 20 ข้อย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านที่ตั้งของมหาวิทยาลัย
- 2) ข้อมูลหลักสูตร
- 3) ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่
- 4) ด้านค่าบำรุงการศึกษา

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ย ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เชทบทอบ ได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.83 ดังนั้น โดยกำหนดเกณฑ์การวัดตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997) 6 ระดับ กำหนดค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ และแปลผลของคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20-5.00	หมายถึง	การรับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.36-4.19	หมายถึง	การรับรู้มาก
ค่าเฉลี่ย	2.52-3.35	หมายถึง	การรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.68-2.51	หมายถึง	การรับรู้่น้อย
ค่าเฉลี่ย	0.84-1.67	หมายถึง	การรับรู้่น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	0.00-0.83	หมายถึง	มีระดับไม่เคยรับรู้

4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เชทบทอบเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เชทบทอบเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ จำนวน 15 ข้อย่อย ซึ่งมีรายละเอียด ได้แก่ ด้านสื่อ ด้านเนื้อหา และด้านการใช้งาน

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนาเชทบทอบเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอรับหนังสือราชการจากคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อส่งถึงโรงเรียน

ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ในการประสานงานขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลให้ผู้วิจัยแนะนำการใช้แชทบอท และให้นักเรียนได้ทดลองใช้แชทบอทพร้อมทั้งประเมินการรับรู้ของแชทบอท ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้แชทบอท

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ ความสอดคล้อง (IOC) เฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA)

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองตามกระบวนการแล้วได้เสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 การสร้างสื่อและหาคุณภาพแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

จากผลการสร้างแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งได้แชทบอทโดยมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หรือที่เรียกว่า

Line bot มี 6 เมนูในการเข้าใช้งาน คือ เมนูแนะนำมหาวิทยาลัย เมนูหลักสูตรที่เปิดสอน เมนูสมัครเรียน เมนูตรวจสอบข้อมูล เมนูกองบริการการศึกษา และเมนูติดต่อสอบถาม ดัง (Figure 1)



Figure 1 Chatbot.

ผลการประเมินคุณภาพแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.73$ , S.D.=0.32) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านแชทบอทอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.87$ , S.D.=0.23) ด้านการนำเสนอข้อมูลผ่านแชทบอทอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.80$ , S.D.=0.35) ด้านการ

ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$ =4.67, S.D.=0.23) และ  
ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$ =4.60, S.D.=0.46)

## ตอนที่ 2 การประเมินการรับรู้แชทบอทในการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผลการประเมินการรับรู้แชทบอทเพื่อ  
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ  
ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มีผลการประเมินการรับรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{x}$ =3.88, S.D.=0.92) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้  
การรับรู้การรับสมัครนักศึกษาใหม่อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{x}$ =4.10, S.D.=0.86) สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.83, S.D.=0.94) หลักสูตร  
ที่เปิดสอนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.80, S.D.=0.89)  
และค่าบำรุงการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.60,  
S.D.=1.06) ดัง (Table 1)

**Table 1** Mean and standard deviation of the chatbot perception assessment result.

assessment list	$\bar{x}$	S.D.	perception assessment level
1. information of the university	3.83	0.94	high
1.1 Pibulsongkram Rajabhat University is located in Phitsanulok province	4.49	0.71	highest
1.2 Pibulsongkram Rajabhat University has been established for over 90 years	3.51	1.04	high
1.3 Pibulsongkram Rajabhat University has an area of 1,078 rai	3.45	1.05	high
1.4 Pibulsongkram Rajabhat University currently has 3 parts, Including the Wang Chan, the airport and the Thale Kaew	3.86	0.96	high
1.5 Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University has teaching management in the Wang Chan section	3.86	0.93	high
2. courses offered	3.80	0.89	high
2.1 Pibulsongkram Rajabhat University has 6 faculties and 2 colleges	3.69	0.86	high
2.2 Pibulsongkram Rajabhat University offers bachelor degree in Nursing Science	3.70	0.98	high
2.3 Bachelor of Education Program, Pibulsongkram Rajabhat University, Duration of study is 4 years	4.06	0.85	high
2.4 Pibulsongkram Rajabhat University offers double degree program with duration of study 5 years	3.72	0.90	high
2.5 Pibulsongkram Rajabhat University has a transferable courses (diploma)	3.83	0.87	high
3. recruit new students	4.10	0.86	high
3.1 Pibulsongkram Rajabhat University accepts applications for further study online	4.21	0.85	highest
3.2 Online application website of the Division of Education service of Pibulsongkram Rajabhat University is <a href="https://reg.psu.ac.th">https://reg.psu.ac.th</a>	4.08	0.90	high
3.3 Pibulsongkram Rajabhat University accepting applications for undergraduate program, regular program, 5 cycles	4.10	0.81	high
3.4 Pibulsongkram Rajabhat University joined the recruitment process admission to further studies with the TCAS system	4.11	0.82	high
3.5 education Service Division is located at Piboonwit Building Pibulsongkram Rajabhat University (Thalekaew)	4.04	0.93	high



**Table 1** Mean and standard deviation of the chatbot perception assessment result (Continue).

assessment list	$\bar{x}$	S.D.	perception assessment level
3.6 educational Service Division, Pibulsongkram Rajabhat Universit is the central agency for recruiting new students	4.01	0.90	high
3.7 applicants of Pibulsongkram Rajabhat University can check the status of the application, pay the subscription fee, and can deliver documents	4.12	0.85	high
4. education maintenance fee	3.60	1.06	high
4.1 new students of Pibulsongkram Rajabhat University must pay the entrance fee of 2,300 baht	3.51	1.12	high
4.2 Pibulsongkram Rajabhat University charges the fees for each field of study differently	3.71	1.03	high
4.3 education maintenance fee for Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University is 9,000 baht per semester	3.59	1.04	high
overall	3.88	0.92	high

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้แชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้แชทบอทโดยจำแนกตามโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $P>0.05$ ) ดัง (Table 2)

**Table 2** Comparative analysis of chatbot perceptions by school size.

source of variance	SS	df	MS	F	Sig.
between groups	2.69	3	0.90	2.03	0.11
within a group	164.84	374	0.44		
total	167.53	377			

<sup>a</sup> P<0.05

**ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจการใช้แชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้แชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มีผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.01$ , S.D.=0.77) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ด้านสื่ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.05$ , S.D.=0.76) ด้านการใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.00$ , S.D.=0.79) และด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.99$ , S.D.=0.77) ดัง (Table 3)

**Table 3** Mean and standard deviation of the satisfaction of the chatbot.

assessment list	$\bar{x}$	S.D.	satisfaction level
1. media	4.05	0.76	high
1.1 app style is suitable and beautiful	3.96	0.80	high
1.2 the presentation of the media is interesting and easy to understand	4.08	0.73	high
1.3 clear pictures and symbols that can convey meaning suitably	4.05	0.76	high
1.4 the format, size, and color of the text is appropriate	4.07	0.73	high
1.5 topics are clearly separated into categories that are easy to understand	4.10	0.77	high
1.6 create interest in the decision to study	4.02	0.75	high
2. content	3.99	0.77	high
2.1 comprehensive information and requirements	3.96	0.77	high
2.2 content is up-to-date and is regularly updated	4.03	0.77	high
2.3 appropriate amount of content	3.98	0.77	high
2.4 explain clearly and easy to understand	3.99	0.78	high
3. field of use	4.00	0.79	high
3.1 ease of use	4.03	0.77	high
3.2 not complicated	4.02	0.77	high
3.3 operating instructions are easy to read	3.96	0.79	high
3.4 speed of display	3.99	0.80	high
3.5 learn to operate by yourself	3.97	0.80	high
overall	4.01	0.77	high

### อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ได้แชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีการใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การสร้างแชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีคุณภาพอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.73$ , S.D.=0.32) จากการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 6 เมนูการใช้งาน ได้แก่ 1) เมนูแนะนำมหาวิทยาลัย 2) เมนูหลักสูตรที่เปิดสอน 3) เมนูสมัครเรียน 4) เมนูตรวจข้อสอบข้อมูล 5) เมนู

กองบริการการศึกษา และ 6) เมนูติดต่อสอบถาม ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Budsabok, Pechpong, & Singtokaeo (2020) ได้พัฒนาแอปพลิเคชันแชทบอท สำหรับงานบริการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชัน แชทบอทสำหรับงานบริการนักศึกษากรณีศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในเกณฑ์ระดับประสิทธิภาพ มากที่สุด ( $\bar{x}=4.50$ , S.D.=0.20)

2. การศึกษาการรับรู้การใช้แชทบอทในการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีผล การประเมินการรับรู้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.88$ , S.D.=0.92) โดยมีการรับรู้ข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ สถานที่ตั้ง

ของมหาวิทยาลัย หลักสูตรที่เปิดสอน และค่าบำรุง การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Changchareun (2014) ได้ศึกษาการรับรู้ข้อมูลจากสื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี มีการรับรู้ข้อมูลเนื้อหาสื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ในระดับมาก เนื่องจากเทคโนโลยีเซทบทอท สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ทันทีทันใด ด้วยการส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และเทคโนโลยีที่เป็นสิ่งเื้อในการกระตุ้น ความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ขณะการทดสอบสามารถ ตอบสนองการใช้งานผ่านตา หู และประสาทสัมผัส ประคอบกับประสบการณ์เดิมของกลุ่มตัวอย่าง ค่านิยม ทศนคติ แรงจูงใจในขณะรับรู้ สภพพจิตใจ และความ สามารถทางสติปัญญา ทำให้เกิดการรับรู้ได้เร็ว และการ รับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ หากไม่มีการรับรู้จะไม่เกิด การเรียนรู้ ในลักษณะเดียวกันการเรียนรู้มีผลต่อการ รับรู้ครั้งใหม่

3. การเปรียบเทียบการรับรู้การใช้เซทบทอท เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจำแนกตามโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ซึ่งผลการเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลการรับสมัคร นักศึกษาใหม่ สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย หลักสูตรที่ เปิดสอน และค่าบำรุงการศึกษาไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $P>0.05$ ) ซึ่งสอดคล้องกับ Wongpatarapisan, & Opasbut (2019) ได้ศึกษาการเปิดรับสื่อและข่าวสารประชาสัมพันธ์ ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ศรีรัญญา พบว่าเพศ อายุ อาชีพไม่มีความแตกต่าง กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศรีรัญญา ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้มีผลที่ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ อาจมีผลจากนโยบายของรัฐในการเพิ่ม โอกาสและความเสมอภาคในการเข้าศึกษาของผู้เรียน ทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ จัดให้มีระบบ สนับสนุน และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้พัฒนาระบบ ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเสมอภาคในการศึกษาเรียนรู้โดยไม่จำกัดรูปแบบ เวลาและสถานที่ โดยเป็นไปตาม ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา โดยมีเป้าหมาย ผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสและความเสมอภาคในการ เข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ

4. การศึกษาความพึงพอใจการใช้เซทบทอทเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.77) โดยนักเรียนมีความตื่นเต้น ในการทดลองการใช้งานเซทบทอท แต่ยังมีข้อมูลที่ยัง ไม่ครบถ้วนในส่วนที่นักเรียนต้องการทราบรายละเอียด เช่น ข้อมูลหอพักนักศึกษา ทุนการศึกษา กำหนดการ รับสมัครผ่านระบบ TCAS เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Cherdchoosilapa (2014) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ โหลดที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านออกแบบ แอปพลิเคชันและด้านการให้บริการ โดยเซทบทอทเป็น

ซอฟต์แวร์ที่มีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะจำลองบทสนทนาของมนุษย์ที่สามารถสื่อสารผ่านข้อความ เสียง หรือภาพ สามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันที และในปัจจุบันนี้ความต้องการในการบริโภคข้อมูลอย่างไม่มีข้อจำกัด ประกอบกับพฤติกรรมของผู้รับบริการเองก็ต้องการความรวดเร็วในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร โดยที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านของเวลาในการใช้บริการ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### สรุป

แชทบอทเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แชทบอทที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 6 เมนูการใช้งาน ได้แก่ 1) เมนูแนะนำมหาวิทยาลัย 2) เมนูหลักสูตรที่เปิดสอน 3) เมนูสมัครเรียน 4) เมนูตรวจสอบข้อมูล 5) เมนูกองบริการการศึกษา และ 6) เมนูติดต่อสอบถาม ซึ่งนักเรียนมีการรับรู้ข้อมูลระดับมากจากการใช้งานแชทบอท ในส่วนข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย หลักสูตรที่เปิดสอน และการนำเสนอข้อมูลยังไม่ครบถ้วนในส่วนข้อมูลที่นักเรียนต้องการทราบรายละเอียด เช่น ข้อมูลหอพักนักศึกษา ทุนการศึกษา กำหนดการรับสมัครผ่านระบบ TCAS เป็นต้น ทั้งนี้ นักเรียนที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีผลการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลทำให้ความพึงพอใจมากการใช้งานแชทบอท ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อให้

ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ และความพึงพอใจมากที่สุดจากการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แชทบอทต้องให้ความสำคัญในส่วนข้อมูลให้รอบด้านที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนที่จำเป็นต้องทราบเนื่องด้วยข้อมูลที่นักเรียนต้องการทราบรายละเอียดยังไม่ครบถ้วน เช่น ข้อมูลหอพักนักศึกษา ทุนการศึกษา กำหนดการรับสมัครผ่านระบบ TCAS เป็นต้น

2. ความเสถียรของระบบแชทบอทเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากความรวดเร็วในการแสดงผลที่ต้องพัฒนาต่อยอดให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด ควรเน้นการแสดงผลที่รวดเร็ว ลดขนาดความละเอียดของรูปภาพ รวมถึงลดข้อความ หรือเนื้อหาที่เยอะเกินไป

3. ขณะการแนะนำการใช้งานแชทบอทนักเรียนไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้งาน มีการเล่นกันพูดคุย จึงควรมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นความสนใจ ในขณะที่แนะนำการใช้งานแชทบอท เพื่อให้ได้รับข้อมูลการวิจัยที่ถูกต้อง ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสำรวจความต้องการข้อมูลด้านเนื้อหา หรือประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ที่ตรงตามความต้องการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในด้านเนื้อหาที่ยังไม่ครอบคลุม หรือยังไม่ตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งนำข้อมูลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างพื้นที่อื่น สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาสื่อ

ประชาสัมพันธุ์ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้และความพึงพอใจมากที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

- Best, W. (1997). *Research in education*. Boston MA.: Allyn and Bacon.
- Budsabok, S., Pechpong, N., & Singtokaeo, C. (2020). Development of chatbot application for student services case study: Division of Student Development Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. *Research Journal - Rajamangala University of Technology Thanyaburi*, 19(2), 85-94. (in Thai)
- Changchareun, S. (2014). *Perception of advertising media among people living in Amphoe Mueang Chon Buri about the master's degree curriculum of public administration, graduate school of public administration, Buraha University among people living in Amphoe Mueang Chon Buri about the master's degree curriculum of public administration* (Master's thesis). Buraha University, Chon Buri. (in Thai)
- Cherdchoosilapa, P. (2014). *Usage behavior of line social application of which affects complacency and utilization: Sripatum University Undergraduate* (Master's thesis). Sripatum University, Bangkok. (in Thai)
- Daylinews. (2018, August 20). The amount of student admissions for the students of the Year 2018 discount 10-15%. *Daylinews*. Retrieved October 20, 2018, from <https://www.dailynews.co.th/education/661611> (in Thai)
- Information Technology & Communication Center. (2020). *Chatbot and service in the future world*. Retrieved April 1, 2020, from <https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/793-chatbot-future>. (in Thai)
- Siam Commercial Bank. (2019). *Chatbot business assistants favor consumers*. Retrieved April 1, 2020, from <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/tips-for-you/chatbot.html/793-chatbot-future> (in Thai)
- Srisa-ard, B. (2010). *Basic research* (8th ed.). Bangkok: Suviriyasarn. (in Thai)
- Techsauce Team. (2020). *Revealing interesting behaviors of Thai users who prefer to chat via Line up to 45 million people*. Retrieved March 17, 2020, from <https://techsauce.co/pr-news/line-app-chat-call-2019> (in Thai)
- Tongyung, S. (2015). *Factors for choosing to study at Pibulsongkram Rajabhat University* (research report). Phitsanulok: Pibulsongkram Rajabhat University. (in Thai)
- Wongpatarapaisan, P., & Opasbut, T. (2019). Media exposure towards the perception of Srithanya hospital's image. *Siam Communication Review*, 18(2), 109-123. (in Thai)