

## รูปแบบการนำเสนอบทความแนวปฏิบัติที่ดี

ระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี

แผนการจัดการความรู้ ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ

ชื่อ-นามสกุล ผู้นำเสนอคนที่ นายจักรพันธ์ สาทมณี และนักศึกษา

หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐกิจดิจิทัล

ตำแหน่ง อาจารย์ หน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

E-Mail address: jakkapan.s@rmutsb.ac.th

### บทสรุป

การพัฒนา Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อพัฒนา Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของ Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ที่พัฒนาขึ้น 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี โดยงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลงานประชาสัมพันธ์ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี เพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาประกอบกับการวางแผนในการประชาสัมพันธ์ของคณะฯ และยังสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบการจัดการงานประชาสัมพันธ์ตามองค์กรต่าง ๆ ที่ดียิ่งขึ้น

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18-20 ปี และกำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรือเทียบเท่า ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท จำนวน 375 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี 2) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบฯ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของระบบฯ ซึ่งนำหลักทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อระบบฯ โดยใช้ Likert Scale 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการวัดผล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การทำงานของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ประกอบด้วย ระบบจัดการข้อมูล ระบบแสดงข้อมูล ระบบประมวลผลข้อมูล ระบบแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ผลการดำเนินงาน พบว่า 1) ประสิทธิภาพของระบบที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.52) 2) ผลของ

การประเมินความพึงพอใจของระบบฯ จากกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.94) จะเห็นได้ชัดว่า ระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี สามารถสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## คำสำคัญ การพัฒนาระบบ Chatbot ประชาสัมพันธ์

### บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในปัจจุบันมีความก้าวหน้า และมีบทบาทสำคัญในหน่วยงานหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่า เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน ประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ ใช้โปรแกรมแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) จัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ ใช้หุ่นยนต์ และปัญญาประดิษฐ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อประมวลผลข้อมูลและแสดงข้อมูลตามที่ต้องการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ

การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการการดำเนินงานของหลายหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานนั้น ๆ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการประชาสัมพันธ์สามารถช่วยลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในติดต่อสื่อสาร ในลักษณะของการนำเสนอข้อมูลให้กับผู้สอบถามได้อย่างถูกต้อง โดย Line Chatbot ที่พัฒนาผ่าน รูปแบบ (Platform) ด้วย Dialog flow เป็นตัวช่วยที่สามารถรับข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถสอบถามได้ตลอดเวลาที่ต้องการ การนำ Line Chatbot มาประยุกต์ใช้กับการประชาสัมพันธ์ พร้อมกับนำเสนอข้อมูลสำหรับผู้สอบถาม หรือการถาม-ตอบ ซึ่งสามารถเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา การนำเสนอข้อมูล การถาม-ตอบ และการสร้างความพึงพอใจในผู้ใช้งาน สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนา และประสานงานกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กรในหมู่ของผู้ที่สนใจต่อคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อพัฒนา Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของ Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ที่พัฒนาขึ้น 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี

## วิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจ ซึ่งนำหลักการวงจรการพัฒนา (System Development Life Cycle : SDLC) แบ่งขั้นตอนออกเป็น 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

**ระยะที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของระบบ** ผู้จัดทำได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี พบว่า ในปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ และผู้สอบถามประสบปัญหาต่าง ๆ โดยสามารถสรุปปัญหาที่พบได้ดังนี้

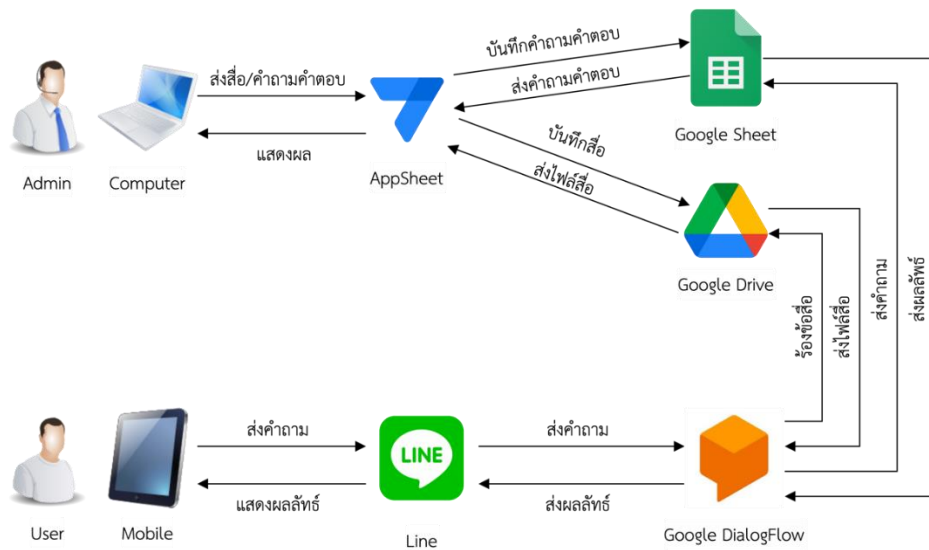
- 1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องตอบคำถามซ้ำ ๆ
- 2) การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน
- 3) เจ้าหน้าที่ติดภารกิจในขณะที่ผู้สอบถามต้องการทราบข้อมูลอย่างเร่งด่วน
- 4) ผู้สอบถามไม่กล้าสอบถามด้วยตนเอง
- 5) ผู้สอบถามได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน
- 6) ไม่สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

จากการวิเคราะห์ปัญหา ทางผู้จัดทำจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยจัดการตอบข้อปัญหาของผู้สอบถามได้จะช่วยให้ผู้สอบถามได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จึงขอเสนอ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับตอบคำถามของผู้สอบถาม แทนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยพัฒนาในรูปแบบของ Chatbot ผ่านแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสอบถามปัญหาได้สะดวก สามารถใช้คำพูดทั่วไปได้ Chatbot สามารถเรียนรู้และแสดงข้อมูลได้ เพื่อเป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้กับผู้สอบถาม โดยมีขอบเขตการทำงานดังนี้

- 1) สามารถใช้ภาษาพูดทั่วไปในการสอบถามข้อมูลได้
- 2) สามารถเข้าใจคำถาม และแสดงข้อมูลตามที่ใช้ต้องการได้
- 3) สามารถสอบถาม และแสดงข้อมูลต่าง ๆ ได้ ได้แก่
  - (1) ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาคณะ
  - (2) ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียน
  - (3) ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา
  - (4) ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบของนักศึกษา
  - (5) ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา
  - (6) ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดการรับสมัครนักศึกษา

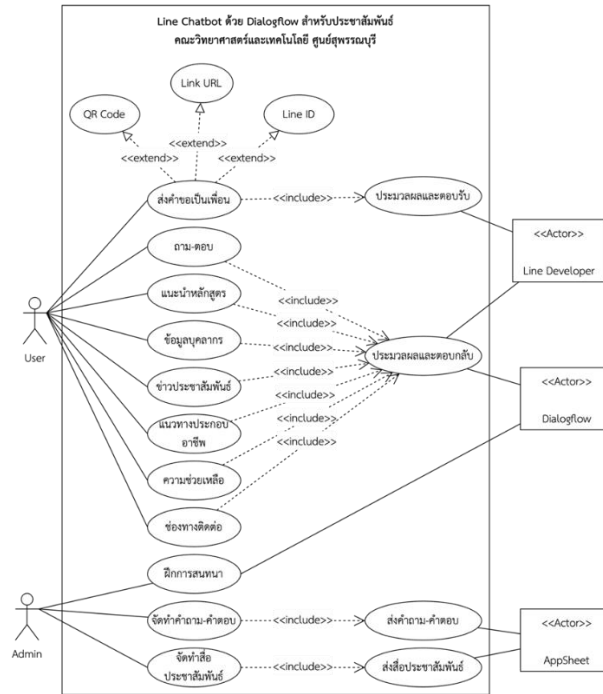
(7) ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของคณะ

**ระยะที่ 2 การออกแบบและพัฒนาระบบ** การพัฒนาระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยจัดการตอบข้อปัญหาของผู้สอบถามได้จะช่วยให้ผู้สอบถามได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยพัฒนาในรูปแบบของ Chatbot ผ่านแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสอบถามปัญหาได้สะดวก สามารถใช้คำพูดทั่วไปได้ Chatbot สามารถเรียนรู้และแสดงข้อมูลได้ โดยมีกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์

การออกแบบโครงสร้างของระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ประกอบด้วย Use Case Diagram และ User Interface ดังภาพที่ 2 และภาพที่ 3



ภาพที่ 2 Use Case Diagram ระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์



ภาพที่ 3 User Interface ระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์

**ระยะที่ 3 การประเมินการทำงานของระบบ** การพัฒนาระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี มีการประเมินระบบ ดังนี้

1) ประเมินประสิทธิภาพของ Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ด้วยแบบประเมินประสิทธิภาพของ Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี

2) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18-20 ปี และกำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรือเทียบเท่า ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท จำนวน 375 คน จากประชากร 15,000 คน (Taro Yamane. 1973) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจการใช้งาน Line Chatbot สำหรับประชาสัมพันธน์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายข้อมูลของแบบประเมิน ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าและให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2549: 58) ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	อยู่ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินการทำงานของระบบ Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลและอภิปรายผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินการพัฒนาระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ซึ่งพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการใช้งาน เมื่อพัฒนาระบบเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำไปทำการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบ ซึ่งจะแสดงดังต่อไปนี้

1) ผลการพัฒนาระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี สามารถนำเสนอได้ 2 ส่วน ดังภาพที่ 4 - 5



ภาพที่ 4 ส่วนแสดงข้อมูล



ภาพที่ 5 ส่วนของ Rich Menu

2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ซึ่งแสดงได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ

รายการประเมินประสิทธิภาพของระบบ	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1.ด้านการทดสอบส่วนย่อย	3.60	4.00	3.00	3.53	0.50	มาก
2.ด้านการทดสอบความถูกต้อง	3.60	3.60	3.30	3.50	0.17	มาก
3.ด้านการทดสอบการทำงานโดยภาพรวม	3.60	3.80	3.20	3.53	0.31	มาก
โดยรวม				3.52	0.33	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}$  = 3.52, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาการประเมินเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าส่วนด้านการทดสอบส่วนย่อยมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.53, S.D. = 0.50) ด้านการทดสอบการทำงานโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.53, S.D. = 0.31) และด้านการทดสอบความถูกต้องการทำงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.50, S.D. = 0.17)

3) ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	105	28.00
1.2 หญิง	270	72.00
รวม	375	100.00
2.อายุ		
2.1 18 ปี	75	20.00
2.2 19 ปี	125	33.34
2.3 20 ปี	175	46.66
รวม	375	100.00
3.กำลังศึกษาอยู่ในระดับ		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	25	6.66



3.2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	35	9.34
3.3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	315	84.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.00) รองลงมา เป็นเพศชาย (ร้อยละ 28.00) อายุ 20 ปี (ร้อยละ 46.66) และกำลังศึกษาอยู่ในระดับ ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 84.00)

### ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ

รายการประเมินประสิทธิผลของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประเมิน ประสิทธิภาพ
1.ด้านความง่ายของระบบ	4.02	0.90	มาก
2.ด้านประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.88	0.82	มาก
3.ด้านการใช้งาน	3.95	0.85	มาก
4.ด้านคุณภาพของระบบ	3.71	0.80	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.89, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความง่ายของระบบ ( $\bar{X}$  = 4.02, S.D. = 0.90) ด้านการใช้งาน ( $\bar{X}$  = 3.95, S.D. = 0.85) ด้านประโยชน์ต่อผู้ใช้ ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = 0.82) และด้านคุณภาพของระบบ ( $\bar{X}$  = 3.71, S.D. = 0.80)

จากผลการประเมินประสิทธิภาพและการประเมินความพึงพอใจของระบบระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินในระดับ มาก จึงแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบดังกล่าวตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

### สรุป

การประชาสัมพันธ์ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านการสื่อสาร และการให้บริการข้อมูล ปัญหาที่พบคือ การตอบคำถามซ้ำ การนำเสนอข้อมูลให้กับผู้สอบถามไม่ครบถ้วน และความล่าช้าในการให้บริการ ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อผู้รับผิดชอบส่วนงานประชาสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้อง ตัดภารกิจอื่น ๆ ในช่วง เวลานั้น ๆ อีกทั้งยังมีปัจจัยที่เกี่ยวกับความถี่ของผู้สอบถาม ที่ต้องการข้อมูลในช่วงเวลาหลังจาก เวลาราชการ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ที่พยายามสอบถามข้อมูล การสร้างความเข้าใจ

และการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายขึ้น เป็นการสนับสนุนให้การประชาสัมพันธ์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการประเมินระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีความพึงพอใจของระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านความง่ายของระบบ ด้านประโยชน์ต่อผู้ใช้ ด้านการใช้งาน และด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 การพัฒนาระบบในครั้งนี้ ได้ให้คำตอบตรงกับความต้องการและสามารถช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ การนำเสนอข้อมูลของผู้ใช้งานจากกลุ่มตัวอย่าง ยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

ดังนั้น การพัฒนาระบบ Line Bot ประชาสัมพันธ์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี มีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันที่มีศักยภาพ ในการนำมาช่วยลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของคณะฯ และสร้างความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มผู้ที่สนใจ การนำระบบ Line Bot มาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์เป็นหนึ่งในวิธีที่มีประสิทธิภาพ ในการแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

## บรรณานุกรม

- กานดา ศรอินทร์. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการหน้าร้านของธุรกิจร้านกาแฟด้วยไลน์แชทบอท. วารสารวิชาการ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (2018) : (25 - 40).
- ฉัตรมุก ขมสาร. (2562). การพัฒนาระบบตอบคำถามและส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ กรณีศึกษา บริษัท รมิตา เฮลท์แอนด์บิวตี้ จำกัด. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาติศิริ ศิลางแรง. (2565). การพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์แชทบอท สำหรับการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีความสงสัยต่อการเลี้ยงที่จะมีอาการเสื่อมสภาพทางเพศ. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นนทพน รัตนพิทยาภรณ์. (2564). บันทึกการเรียนรู้ Dialogflow (เบื้องต้น). แหล่งเข้าถึง : <https://km.phuket.psu.ac.th/archives/6409>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.
- มัทนา วิบูลย์ศักดิ์. (2566). Machine Learning คืออะไร?. แหล่งเข้าถึง : <https://www.aware.co.th/machine-learning-คืออะไร/>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.
- พิรพัฒน์ จันท. (2564). ระบบแชทบอทอัจฉริยะเพื่อการให้คำปรึกษาทางการเรียน กรณีศึกษา คณะวิชาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. ผลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มัลลิกา สมพร. (2561). สร้าง Chatbot AI ที่ฉลาดกว่า ด้วย Dialogflow. แหล่งเข้าถึง : <https://cloud-ace.co.th/blogs/o3q7h9-chatbot-ai-dialogflow>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.

สมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย. (2561). ปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) คืออะไร ??? . แหล่งเข้าถึง : <https://www.thaiprogrammer.org/2018/12/whatisai/>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.

อภิชัย ตระหง่านศรี. (2563). การพัฒนาระบบสนทนาอัตโนมัติเพื่อแสดงผลข้อมูลการเรียนรู้ผ่านไลน์ แชนบอท. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (2566): เมษายน-มิถุนายน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี : (127 - 138).

iconext co., ltd. (2565). Chatbot คืออะไร? ประโยชน์และตัวอย่างการนำไปใช้ในธุรกิจ. แหล่งเข้าถึง : <https://iconext.co.th/th/2022/01/27/chatbot-คืออะไรประโยชน์และตัว/>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.

Minseo Chayabanjonglerd. (2561). DialogFlow 101 ก็กับการ Integrate กับ platform ต่างๆ. แหล่งเข้าถึง : <https://medium.com/mikipastel/dialogflow-101-8b70630e1f0d>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.

mindphp.com. (2561). Line ไลน์ คืออะไร. แหล่งเข้าถึง : <https://www.mindphp.com/บทความ/line-application/3718-line-ไลน์-คืออะไร.html>. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566.

## เอกสารประกอบผลงาน

รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนา Line Chatbot ด้วย Dialog flow สำหรับประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์สุพรรณบุรี