

# การพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

## PROJECT DEVELOPMENT OF REPORT USAGE PROBLEMS VIA LINE

### CASE STUDY OF TRUE CORPORATION

สุทธิพงษ์ ม่วงคุ้ม<sup>1</sup> สุธีรัตน์ คล้ายสมบุญ<sup>2</sup> ธมกร จันทโรยธา<sup>3</sup>

Suttipong Muangkhom<sup>1</sup> Suteerat Klaysomboon<sup>2</sup> Thamakorn Juyotha<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานของทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ 1) แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ 2) แบบประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย 1) แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น สร้างด้วย Google Form, Google Sheet, Google Script, Line Notify โดยมีความสามารถในการรับข้อมูล การประมวลผล และรายงานผลข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ ด้านการออกแบบอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์, ประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจ

---

<sup>1 2 3</sup> สาขาวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

<sup>1 2 3</sup> Digital Technology for Business., Northern Vocational Education Institute 3

\*Corresponding author. E-mail: 65402040605@stvc.ac.th

## Abstract

The purposes of this research are to 1) develop an application for reporting usage problems via LINE; Case study of True Corporation 2) to evaluate the efficiency of the application for reporting usage problems via LINE 3) to assess the satisfaction of users of the application for reporting usage problems via LINE The sample group used in this research consisted of 10 employees of True Corporation Limited. The tools used in this research were: 1) a form to assess the suitability and feasibility of developing an application to report usage problems; via Line 2) Efficiency evaluation form of the application to report usage problems via Line 3) Evaluation form of user satisfaction of the application to report usage problems via Line Statistics used in data analysis include mean and standard deviation.

Research results 1) Application to report usage problems via LINE. True Corporation case study created with Google Form, Google Sheet, Google Script, Line Notify, with the ability to receive data, process and report data through the Line application. Experts assessed suitability at the highest level. The feasibility aspect is at the highest level. 2) The efficiency of the application reporting usage problems via LINE. The design aspect is at the highest level. Efficiency is at a high level. 3) Satisfaction of users using the application for reporting usage problems via LINE. at a high level

## บทนำ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีผลกระทบต่องานทุกสาขาอาชีพและสื่อสารมวลชนโดยเฉพาะ งานสื่อสารมวลชนต้องรวดเร็วในการปรับตัวตามสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากข่าวสารมีการอัปเดตตลอดเวลา นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบค้นข้อมูล สื่อสาร โฆษณา การค้าขาย และประชาสัมพันธ์ การใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเป็นการสื่อสารที่มีขอบเขตกว้าง สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะในการโฆษณาที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความต้องการของผู้บริโภค การที่ผู้โฆษณาสำเร็จต้องรู้จักลักษณะของสื่อโฆษณาแต่ละชนิด เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การสื่อสารผ่านอีเมล การติดตามข่าวสาร การซื้อขายสินค้าออนไลน์ การเรียนรู้ออนไลน์ การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม การใช้อินเทอร์เน็ตยังมีปัญหาบ้าง เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรหรืออุปกรณ์เครือข่ายไม่ทำงาน [1]

ปัญหาที่พบ เมื่อลูกค้ามีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เครือข่าย จะใช้วิธีการโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานประกอบการ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง จดรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ แล้วแจ้งกับฝ่ายช่างเพื่อให้ไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจล่าช้า เกิดความยุ่งยาก สื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้แก้ปัญหาไม่ถูกต้องและลงพื้นที่ไปแก้ปัญหาล่าช้า ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าควรสร้างแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ เพื่อความแม่นยำและทำงานสะดวกยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยประยุกต์ใช้โปรแกรม App script และ Line Notification ซึ่งเป็นการแจ้งปัญหาอุปกรณ์เสียหรืออินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้จากทางแอปพลิเคชัน โดยการสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด แอปพลิเคชันจะออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย สบายตา และสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ซับซ้อน โดยตัวแอปพลิเคชันจะให้กรอกชื่อนามสกุล รหัสลูกค้า เบอร์โทร ปัญหาการใช้งานและที่อยู่ ซึ่งข้อมูลที่กรอกทั้งหมดจะถูกส่งไปยัง Application Line เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มรับเรื่องและแก้ไขปัญหาได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น นำมาเป็นเครื่องมือในการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. อินเทอร์เน็ต

จอมพล เล้ารุ่งเรือง [2] กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่และมีผู้ใช้งานอยู่ทั่วทุกมุมโลก ทำให้การติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีความสะดวก รวดเร็ว และไร้พรมแดน ทั้งยังเป็นเสมือนคลังความรู้รวบรวมข้อมูลต่างๆ ไว้มากมายมหาศาล และยังเป็นจุดเชื่อมต่อไปยังแหล่งความบันเทิงต่างๆ ในโลก

อินเทอร์เน็ตอีกด้วย ดังนั้นจึงมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากอดีตจนถึงปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลาในการใช้งานสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

## 2. Google Apps Script

Nontapon Rattanapittayaporn [3] กล่าวว่า Google Apps Script คือ แพลตฟอร์มที่ช่วยในการพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการเขียนโค้ดที่น้อยลง (Low-Code) ซึ่งตอบโจทย์ในการขยายฟังก์ชันการทำงานใหม่ๆ ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังสามารถปรับให้เป็นระบบอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องมีทักษะด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างผู้เชี่ยวชาญแต่อย่างใด

## 3. Application Line

ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ [4] กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หมายถึง แอปพลิเคชันตัวหนึ่ง ที่ใช้ในการติดต่อพูดคุยสื่อสารกับอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งใช้อินเทอร์เน็ตในการพูดคุยติดต่อสื่อสาร ซึ่งไลน์สามารถใช้แชทหรือใช้โทรหาผู้อื่นได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ และสามารถโทรได้ตลอดไม่จำกัดระยะเวลา ซึ่งในปัจจุบันสามารถพูดคุยโดยเห็นหน้าซึ่งกันและกันโดยการเปิดกล้องได้แล้ว แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเร็วของอินเทอร์เน็ตด้วย หากอินเทอร์เน็ตสัญญาณไม่ดี หรือความเร็วไม่เสถียรพอ ก็อาจจะทำให้การติดต่อพูดคุยสื่อสารนั้นไม่ราบรื่นพูดคุยแล้วติดขัด ซึ่งแอปจะขึ้นแจ้งเตือนตลอดเวลาว่าเครือข่ายไม่เสถียร ทำให้เราพูดคุยอะไรไปอีกฝ่ายก็จะฟังเราไม่รู้เรื่อง หรือในบางครั้งเราก็จะฟังอีกฝ่ายไม่รู้เรื่องเช่นเดียวกัน

## 4. Line Notify

ถนอม กองใจ และ อริษา ทาทอง [5] กล่าวว่า LINE Notify บริการที่คุณสามารถได้รับข้อความแจ้งเตือนจากเว็บเซอร์วิสต่างๆ ที่คุณสนใจได้ทาง LINE โดยหลังเสร็จสิ้นการเชื่อมต่อกับทางเว็บเซอร์วิสแล้ว คุณจะได้รับการแจ้งเตือนจากบัญชีทางการของ “LINE Notify” ซึ่งให้บริการโดย LINE นั่นเอง คุณสามารถเชื่อมต่อกับบริการที่หลากหลาย และยังสามารถรับการแจ้งเตือนทางกลุ่มได้อีกด้วย

## 5. QR code

นายฉันทน์ เจริญรักษ์ [6] กล่าวว่า QR Code คิวอาร์โค้ดหรือรหัสคิวอาร์มีลักษณะเป็นบาร์โค้ด 2 มิติ (2D Code) ชนิดหนึ่ง que พัฒนามาจาก บาร์โค้ดโดยบริษัท DENSO WAVE ในประเทศญี่ปุ่น มีการผลิตออกมาครั้งแรกในปี ค.ศ. 1994 และ ได้จดทะเบียนลิขสิทธิ์ชื่อ "QR Code" ทั้งในญี่ปุ่น และทั่วโลก อักษรย่อ "QR" ย่อมาจาก Quick Response หรือการตอบสนองที่รวดเร็ว คิวอาร์โค้ดสามารถถูกอ่านได้อย่างรวดเร็ว การอ่านคิวอาร์ โค้ด นิยมใช้กับโทรศัพท์มือถือ รุ่นที่มีกล้องถ่ายภาพ และสามารถติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมได้

## 6. Google Sheet

สฤกษ์ชัย ปรีดาวัลย์ [7] กล่าวว่า Google Sheets เป็น Apps ในกลุ่มของ Google Drive ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ของ Google มีลักษณะ การทำงานคล้ายๆ กับ Excel มีการสร้าง Column Row สามารถใส่ข้อมูลต่าง ๆ ลงไปใน Cell ได้ คำนวณสูตร ต่าง ๆ ได้ แต่วิธีการใช้สูตรคำนวณจะแตกต่างจาก Excel ไม่ต้องติดตั้งที่เครื่อง สามารถใช้งานบน Web ได้ โดย ไฟล์จะถูกบันทึกไว้ที่ Server ของ Google ทำให้สามารถเปิดใช้งานได้ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เพียงมี Web browser และ อินเทอร์เน็ต สามารถแชร์ไฟล์ให้ผู้อื่นร่วมใช้งานได้ และมีระบบ Real time Save อัตโนมัติ นอกจากนี้ยัง สามารถ Save หรือ Export ออกมาใช้งานกับ Excel ที่เครื่องของเราได้อีกด้วย ทำให้การทำงานสะดวกสบาย มากยิ่งขึ้น โดยการล็อกอินเข้าใช้งานในเว็บไซต์ Google ด้วย google account หรือ Gmail ก็สามารถเข้าไป ทำงานได้ ข้อดีของ google sheets คือ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ ทั้งสิ้น

## 7. Google Forms

ดร.สมเกียรติ เพ็ชรมาก [8] กล่าวว่า ในการประยุกต์ใช้งาน Google Form เราสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบ อาทิ เช่น การลงทะเบียนอบรมออนไลน์ การแบบฟอร์มส่งงานการบ้านออนไลน์ การทำแบบสอบถามส่งไฟล์ออนไลน์การทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ การทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ และการลงคะแนนเพื่อโหวตเป็นต้น ทั้งนี้การใช้งานนั้น ผู้ใช้งานหรือผู้ที่ จะสร้างแบบฟอร์มจะต้องมีบัญชีของ Gmail หรือ Account ของ Google ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser

## 8. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

วสุ บัวแก้ว และปณิธิ เนตินันท์ [9] ได้ทำการศึกษาเรื่องการออกแบบระบบการพัฒนาเว็บโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (LINE BOT) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่ม ช่องทางการ ติดต่อสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการค้นหาระบบข้อมูลและผลการเรียน ของนักเรียนช่างฝีมือทหาร การเชื่อมต่อบริบท นักศึกษาปัจจุบัน ระบบข่าวสาร ระบบติดต่อสอบถามโดยใช้บริการขอความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ(LINE Messaging API) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์(LINE Application) พบว่าสามารถตอบคำถามแบบเบื้องต้นกับ ผู้ใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเป็นการคัดกรองคำถามเบื้องต้นตาม ความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานและเพิ่มช่องทางในการติดต่อได้อย่างง่าย

อนุก ประดิษฐ์พงษ์ [10] ได้พัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องชีวิต และวิวัฒนาการ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปไฮเปอร์เทกซ์ มาร์ค อัป แลงแควช (Hyper Text Mark Up Language : HTML) แอคทีฟเซอร์เวอร์ เพจ (Active Server Pages : ASP) และภาษาจาวา (Java Script) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนศรีพฤฒา จำนวน 42 คน พบว่าการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง ชีวิตและวิวัฒนาการ มีประสิทธิภาพ82.92/82.33 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

บุญฤทธิ์ ภูพิพัฒน์ และ มงคลธรรม สุดใจ [11] ได้ทำการศึกษาเรื่องอุปกรณ์แจ้งเตือนความผิดปกติของเครื่องจักรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อุปกรณ์นี้สามารถแจ้งเตือนความผิดปกติของเครื่องจักรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ โดยเมื่อเครื่องจักรเกิดความผิดปกติก็จะส่งสัญญาณมายังบอร์ด Alarm Control สัญญาณไฟฉุกเฉินและบัสเซอร์จะทำงาน แล้วจากนั้นจะส่งสัญญาณให้อุปกรณ์ เมื่ออุปกรณ์ตรวจจับได้ก็จะส่งข้อความเข้า ไลน์กลุ่ม FS.3 ทันที สามารถแจ้งเตือนได้ 19 ข้อความ ครอบคลุมเครื่องจักรที่สำคัญในการ Support การผลิต ประมวลผลและควบคุมการทำงานระบบต่าง ๆ โดยบอร์ด ESP-32 และส่งข้อความผ่าน Line Notify

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

## **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร ได้แก่ พนักงานของ ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของ ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 10 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย

## **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษา ทูรคอร์ปอเรชั่น เป็นคำถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินแต่ละรายการมีระดับผลการประเมิน 5 ระดับ แบ่งออกเป็น

1. แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ จำนวน 5 ข้อ ด้านความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์
2. แบบประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ ด้านการออกแบบ และด้านประสิทธิภาพของการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ แบ่งออกเป็นด้านละ 5 ข้อ
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ จำนวน 10 ข้อ

## **การหาคุณภาพของเครื่องมือ**

จากการที่ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ มีค่า IOC อยู่ที่ 0.67

## **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยนำแบบประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทูรคอร์ปอเรชั่น แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และพนักงานที่ได้ทดลองใช้ จำนวน 10 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

## **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิเคราะห์ผลการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทูรคอร์ปอเรชั่น ได้กำหนดการประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาาระบบแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ของผู้เชี่ยวชาญ ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

| รายการประเมิน                                | ความเหมาะสม |                              | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น | ความเป็นไปได้ |                              | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|-------------|------------------------------|--------------------------|---------------|------------------------------|--------------------------|
|  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน |                          | ค่าเฉลี่ย     | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน |                          |
| 1 ภาษาที่ใช้ในแอปพลิเคชันสามารถเข้าใจได้ง่าย | 4.40        | 0.66                         | มาก                      | 4.50          | 0.50                         | มากที่สุด                |
| 2 เข้าถึงแอปพลิเคชันง่ายและรวดเร็ว           | 4.40        | 0.80                         | มาก                      | 4.40          | 0.66                         | มาก                      |
| 3 แอปพลิเคชันมีรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจง่าย  | 4.70        | 0.46                         | มากที่สุด                | 4.50          | 0.50                         | มาก                      |
| 4 มีความรวดเร็วในการแสดงผลตัวอักษร และข้อมูล | 4.60        | 0.49                         | มากที่สุด                | 4.60          | 0.49                         | มากที่สุด                |
| 5 ใช้งานได้สะดวกทุกสถานที่                   | 4.50        | 0.50                         | มาก                      | 4.40          | 0.80                         | มาก                      |
| รวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็น                      | 4.52        | 0.58                         | มากที่สุด                | 4.33          | 0.61                         | มากที่สุด                |



จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านความเหมาะสม ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52, SD = 0.58$ ) ด้านความเป็นไปได้ ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.61$ )

1.2 ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น พบว่า มีความสามารถติดต่อกับผู้ใช้ ได้แก่ Google Form Google Sheet แอปพลิเคชันไลน์ ฐานข้อมูล Line Notify การรับข้อมูล การประมวลผล การตอบกลับ และการรายงานผลข้อมูลดังแสดงในภาพที่ 1 และ ภาพที่ 2

แจ้งปัญหาการใช้งานต่างๆ

zaxjamejokeza001@gmail.com 4.5/5

ไม่ได้รับเงิน

\* ระบุว่าเป็นสาขาที่ใช้งาน

ชื่อ-นามสกุล \*

ศาลของบุคคล

Circuit(รหัสลูกค้า) \*

ศาลของบุคคล

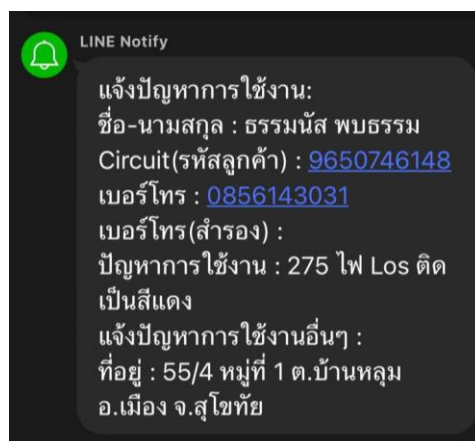
เบอร์โทร \*

ศาลของบุคคล

เบอร์โทร(สำรอง)

ศาลของบุคคล

ภาพที่ 1 กรอกรายละเอียดต่างๆ และแจ้งปัญหา



ภาพที่ 2 เมื่อถึงเวลาระบบจะทำการส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์อัตโนมัติ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

| ผลประเมินประสิทธิภาพ             |   | ค่าเฉลี่ย<br>รายชื่อ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | การแปลผล  |
|----------------------------------|---|----------------------|--------------------------|-----------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านการออกแบบ</b>   |   |                      |                          |           |
| 1                                | จัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน                                 | 4.20                 | 0.65                     | มาก       |
| 2                                | ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล                                 | 4.27                 | 0.68                     | มาก       |
| 3                                | ข้อความสื่อความหมายชัดเจน                                 | 4.27                 | 0.77                     | มาก       |
| 4                                | ตัวอักษรมีความชัดเจน                                      | 4.40                 | 0.71                     | มาก       |
| 5                                | การจัดวางองค์ประกอบแอปพลิเคชันเข้าใจง่าย                  | 4.67                 | 0.47                     | มากที่สุด |
| <b>รวม</b>                       |   | 4.36                 | 0.66                     | มาก       |
| <b>ด้านที่ 2 ด้านประสิทธิภาพ</b> |   |                      |                          |           |
| 1                                | สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว        | 4.60                 | 0.49                     | มากที่สุด |
| 2                                | ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อยอดได้                    | 4.33                 | 0.70                     | มาก       |
| 3                                | ความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับจุดประสงค์ที่ต้องการนำเสนอ | 4.20                 | 0.75                     | มาก       |
| 4                                | แอปพลิเคชันมีการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน                      | 4.40                 | 0.71                     | มาก       |
| 5                                | แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานปัจจุบันมากขึ้น                | 4.13                 | 0.88                     | มาก       |
| <b>รวม</b>                       |   | 4.33                 | 0.71                     | มาก       |
| <b>รวมทุกด้าน</b>                |   | 4.28                 | 0.75                     | มาก       |

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดของผู้ประเมิน ด้านการออกแบบ ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D. = 0.66) ด้านประสิทธิภาพ โครงการการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.33$ , S.D. = 0.71)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

ตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อการใช้งานแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น

| ผลประเมินความพึงพอใจ |                                      | ค่าเฉลี่ย<br>รายข้อ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับความพึง<br>พอใจ |
|----------------------|--------------------------------------|---------------------|------------------------------|----------------------|
| 1.                   | การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน             | 4.67                | 0.47                         | มากที่สุด            |
| 2.                   | ความถูกต้องของการเชื่อมโยงข้อมูล     | 4.20                | 0.75                         | มาก                  |
| 3.                   | แอปพลิเคชันสามารถนำไปใช้งานได้จริง   | 4.20                | 0.91                         | มาก                  |
| 4.                   | แอปพลิเคชันมีความทันสมัย             | 4.40                | 0.71                         | มาก                  |
| 5.                   | ความชัดเจนของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ   | 4.13                | 0.88                         | มาก                  |
| 6.                   | มีการวางตำแหน่งข้อมูลได้อย่างเหมาะสม | 4.27                | 0.77                         | มาก                  |
| 7.                   | ตัวอักษรมีความชัดเจน                 | 4.53                | 0.88                         | มากที่สุด            |
| 8.                   | การใช้สีสັນมีความเหมาะสม สวยงาม      | 4.87                | 0.34                         | มากที่สุด            |
| 9.                   | แอปพลิเคชันใช้งานได้ราบรื่นต่อเนื่อง | 4.20                | 0.91                         | มาก                  |
| 10.                  | แอปพลิเคชันเหมาะสมกับการใช้งาน       | 4.60                | 0.49                         | มากที่สุด            |
| รวม                  |                                      | 4.41                | 0.71                         | มาก                  |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{x}$  = 4.41, S.D. = 0.71) และรายชื่อเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การใช้สีสັນมีความเหมาะสม สวยงาม ( $\bar{x}$  = 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมาคือ การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}$  = 4.67, S.D. = 0.47) และ แอปพลิเคชันเหมาะสมกับการใช้งาน ( $\bar{x}$  = 4.60, S.D. = 0.49)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นด้านความเหมาะสม ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.58) ด้านความเป็นไปได้ ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.61)

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษา ทรูคอร์ปอเรชั่น โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการออกแบบ โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.66) ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.71)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษาทรูคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.71)

## อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษา ทรูคอร์ปอเรชั่น พัฒนาโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Google Form, Google sheet, Google script และโปรแกรม Line (Line Notify) ใช้ออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ได้แก่ การรับข้อมูล การประมวลผล และการรายงานผลข้อมูล แอปพลิเคชันทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อาจเนื่องมาจาก ออกแบบตามหลักการพัฒนาแอปพลิเคชัน ใช้เครื่องมือในการพัฒนาที่เป็นมาตรฐาน ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินด้านความเหมาะสมต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นไปได้ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ถนอม กองใจ และอริษา ทาทอง. [5] ได้พัฒนาระบบแจ้งเตือนกิจกรรมและการนัดหมายอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยประยุกต์ใช้ Google Application และ Line Notification เพื่อสามารถส่งการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังผู้ใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือเมื่อถึงเวลาที่นัดหมายไว้ได้อย่างถูกต้อง สะดวกต่อการใช้งาน สามารถส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้งานได้รวดเร็ว มีการแจ้งสรุปรายการกิจกรรมหรือการนัดหมายในแต่ละวันให้รับทราบล่วงหน้า ซึ่งช่วยเตือนความจำและทำให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น ในส่วนของข้อมูลกิจกรรมที่บันทึกไว้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการจัดกิจกรรมล่วงหน้า และสร้างรายงานสรุปกิจกรรมในแต่ละปีพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. การประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษา ทูรคอร์ปอเรชั่น ด้านการออกแบบอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากแอปพลิเคชันรับข้อมูลรวดเร็ว ถูกต้อง ประมวลผลรวดเร็ว และรายงานผลถึงผู้ใช้บริการถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้องกับ วัสดุ บัวแก้ว และ ปณิธิ เนตินันท์. [9] ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบ Line Bot สำหรับบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเพิ่มช่องทางการ ติดต่อสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการค้นหาระบบข้อมูลหลักสูตร บัณฑิตศึกษา การเชื่อมต่อระบบนักศึกษาปัจจุบัน ระบบวิทยานิพนธ์ ระบบข่าวสาร ระบบสนใจสมัครเรียน และ ระบบติดต่อสอบถามโดยใช้บริการ ข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์พบว่าสามารถตอบคำถามเบื้องต้นกับผู้ใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเป็นการคัดกรองคำถามเบื้องต้นตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งสามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานและเพิ่มช่องทางในการติดต่อได้อย่างง่าย ผลการวิจัยปรากฏว่ามีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านไลน์ กรณีศึกษา ทูรคอร์ปอเรชั่น โดยรวมอยู่ระดับ มาก เนื่องจาก แอปพลิเคชันใช้งานง่าย รับ-ส่งข้อมูลได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงาน สอดคล้องกับ สฤกษ์ชัย ปรีดาวัลย์. [7] ได้ทำการประยุกต์ใช้ Google Sheet สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดชลบุรีมีระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องของการเชื่อมโยงข้อมูลของแอปพลิเคชันการแจ้งปัญหาการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 ผู้วิจัยต้องทำการศึกษาแอปพลิเคชันให้มากขึ้น
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.1 ควรสร้างระบบ GPS เพื่อความแม่นยำในการเข้าไปซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ
  - 2.2 ควรเก็บ Feedback หลังการใช้งานในทุก ๆ เดือนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและการใช้งานของลูกค้า

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ชเนตตี สยนานนท์. (2559). **พฤติกรรมและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จพะพระยา.[ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก [https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3849/2/Chanettee\\_S.pdf](https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3849/2/Chanettee_S.pdf)
- [2] นายจอมพล เล้ารุ่งเรือง (2562). **พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กรณีศึกษา:นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก [https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_5623036091\\_3118\\_9424.pdf](https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_5623036091_3118_9424.pdf)
- [3] Nontapon Rattanapittayaporn. (2564). **การใช้ Google Sheet ร่วมกับ Google Apps Script เพื่อให้บริการข้อมูลในรูปแบบ JSON**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก <https://km.phuket.psu.ac.th/archives/6294>
- [4] ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). **ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/executivejournal/article/view/80877>
- [5] ฅนอม กองใจ และอริษา ทาทอง. (2564). **การพัฒนาระบบแจ้งเตือนกิจกรรมและการนัดหมายอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยประยุกต์ใช้ Google Application และ Line Notification**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/255408>
- [6] นายฉันทน์ เจษฐานุรักษ์. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคิวอาร์เพย์เมนต์ของผู้ใช้บริการกรุงไทย เน็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2036/1/59602346.pdf>
- [7] สฤกษ์ชัย ปรีดาวัลย์. (2538). **การประยุกต์ใช้ Google Sheet สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดชลบุรี**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566,จาก <https://kb.hsri.or.th/dspace/bitstream/handle/11228/5456/hsri-journal-v15n4-p490-510.pdf?sequence=1>

- [8] ดร.สมเกียรติ เพ็ชรมาก. (2556). **เทคนิคการสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่องานวิจัย ด้วย Google Forms**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566, จาก  
<https://shorturl.asia/8pyqE>
- [9] วสุ บัวแก้ว และปณิธิ เนตินันท์. (2559). **การพัฒนาระบบ Line Bot สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566, จาก  
<https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/download/1809/1402/>
- [10] อเนก ประดิษฐพงษ์. (2545). **การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง ชีวิตและวิวัฒนาการ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566, จาก  
[http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ind\\_Ed/Sucheeraporn\\_P.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ind_Ed/Sucheeraporn_P.pdf)
- [11] บุญฤทธิ์ ภูพิพัฒน์ และ มงคลธรรม สุดใจ (2563). **อุปกรณ์แจ้งเตือนความผิดปกติของเครื่องจักรผ่านแอปพลิเคชันไลน์**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2566, จาก  
<https://shorturl.asia/XIT4v>