

รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A MODEL OF SERVICE THROUGH THE USE OF SMS ON MOBILE  
PHONES OF OFFICE OF ACADEMIC PROMOTION  
AND REGISTRATION OF RAJAMANAGALA  
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI



ทวีสิทธิ์ ใสสะอาดห้

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทวิสิทธิ์ ใสสะอาด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์ รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริม  
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A Model of Service through the Use of SMS on Mobile Phones of Office of  
Academic Promotion and Registration of Rajamangala University of  
Technology Thanyaburi

ชื่อ - นามสกุล นายทวีสิทธิ์ สาสะเดาะห์

สาขาวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธนะรัตน์ ชนากิจเจริญสุข, ประ.ด.

ปีการศึกษา 2557

---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก, ค.ด.)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์วรางคณา โตโพธิ์ไทย, ศษ.ด.)

..... กรรมการ  
(อาจารย์เขาวลัทธิ พิพัฒน์จำเริญกุล, ศษ.ด.)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ธนะรัตน์ ชนากิจเจริญสุข, ประ.ด.)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธิพร บุญส่ง, ศษ.ด.)

วันที่ 9 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

หัวข้อวิทยานิพนธ์	รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ - นามสกุล	นายทวีสิทธิ์ สาสะเดาะห์
สาขาวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธนระรัตน์ ชนากิจเจริญสุข, ประ.ค.
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2) เพื่อออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาจำนวน 394 คน และอาจารย์ จำนวน 284 คน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Satisfied Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินรับรองรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถามความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบข้อความสั้นของมหาวิทยาลัย ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการมีระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอนควรจะมีการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการบริการส่งข้อความสั้นเป็นแบบแบบไม่อัตโนมัติ และแบบอัตโนมัติ 2) ผลแบบสอบถามอาจารย์มีความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภาษาในข้อความที่มีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาวเกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนผลแบบสอบถามนักศึกษามีความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสารได้ทุกเครือข่าย อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 3) ผลการออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่พัฒนาขึ้นมี องค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ องค์ประกอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนและ

องค์ประกอบข้อความสั้น ซึ่งส่วนของการเรียนการสอน แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามแนวคิดของวิธีระบบ (System approach) ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) และองค์ประกอบย่อย ได้แก่ กลุ่มลงทะเบียนเรียน (Registration) กลุ่มเกรด (Grade) และกลุ่มข่าวสาร (Information) และส่วนของข้อความสั้นประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความ (Delivery System) และบริบท ซึ่งระบบการส่งข้อความ (Delivery System) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบอัตโนมัติ (Automatic) และแบบไม่อัตโนมัติ (Manual) และบริบท (Context) คือ ผู้ที่ใช้ระบบส่งข้อความสั้น ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ 4) จากผลการประเมินรับรองรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

**คำสำคัญ:** การบริการข้อความสั้น



<b>Thesis Title</b>	A Model of Service through the Use of SMS on Mobile Phones of Office of Academic Promotion and Registration of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
<b>Name-Surname</b>	Mr.Taweedit Sasadoh
<b>Program</b>	Educational Technology and Communications
<b>Thesis Advisor</b>	Mr.Thanarat Thanakijcharoensuk, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2014

## ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the needs for a model of service through the use of SMS on mobile phones. 2) to design a model of service through the use of SMS on mobile phones of office of academic promotion and registration of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The samples were 394 undergraduate students and 284 lecturers of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, derived from the stratified random sampling method. The instruments of this research were comprised of an expert's evaluation form and a needs-analysis questionnaire administered to the lecturers and the students. Mean ( $\bar{X}$ ) and Standard Deviation (S.D.) were used to analyze the data.

This research revealed that 1) the experts suggested the use of SMS on mobile phones should be delivered both manually and automatically, 2) the lecturers needed a model of service through the use of SMS on mobile phones at a high level ( $\bar{X} = 4.47$ ), and appropriate language use in messages, i.e. the length and the fact that they were comprehensible easily, was at the highest level ( $\bar{X} = 4.57$ ). From students' responses obtained by the questionnaire, the need for the model was at a high level ( $\bar{X} = 4.60$ ). The highest mean score was drawn from the item of equality in receiving news or messages from all network providers ( $\bar{X} = 4.70$ ); 3) a model of service through the use of SMS on mobile phones of office of academic promotion and registration of Rajamangala University of Technology Thanyaburi comprises 2 parts: instructional and SMS components. The instructional component was further divided into 3 sub-sections according to the system approach

:input, process, and output. A more detailed breakdown of the component includes registration, grade, and information. The SMS component is composed of delivery system-and context. The delivery system comprises automatic and manual, while the context is operated by lecturers, students, and supportive staff. 4) according to the evaluation results of a model of service through the use of SMS on mobile phones of office of academic promotion and registration of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, the overall score was at the highest level ( $\bar{X} = 4.84$ ).

**Keywords:** short message service



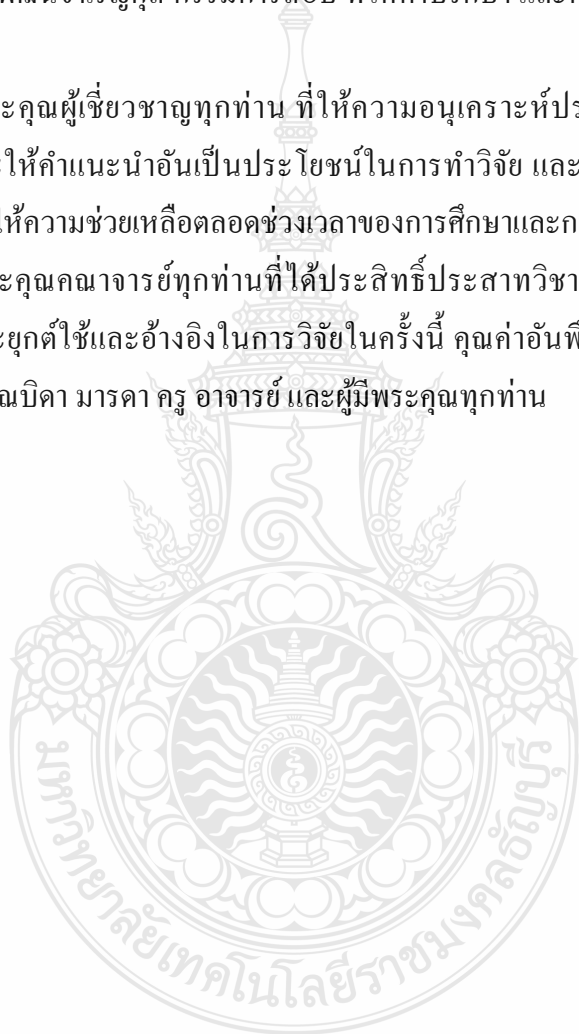
## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ชนะรัตน์ ฌนากิจเจริญสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และดร.เยาวลักษณ์ พิพัฒน์จำเริญกุล กรรมการสอบ ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินและรับรองคุณภาพเครื่องมือการวิจัยและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย และบุคลากรงานบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษาและการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในการวิจัยในครั้งนี้ คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ทวีสิทธิ์ สาสะเดาะห์





## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	15
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร.....	16
2.2 ข้อความสั้นผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	23
2.3 งานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....	28
2.4 บริบทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4.1 ตอนที่ 1 ชั้นศึกษารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	49
4.2 ตอนที่ 2 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	54
4.3 ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	61
5.2 การอภิปรายผล.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	63
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	67
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ.....	68
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
ประวัติผู้เขียน.....	80

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามคณะ.....	43
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำแนกตามคณะ.....	44
ตารางที่ 4.1 ผลสอบถามนักศึกษา และอาจารย์.....	52
ตารางที่ 4.2 แบบการประเมินผลจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	57



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	15
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสาร David K. Berlo 1960.....	19
ภาพที่ 2.2 การเชื่อมต่อระบบเพื่อรับและส่งเอสเอ็มเอสในปัจจุบัน.....	24
ภาพที่ 2.3 การเชื่อมต่อการใช้งานเอสเอ็มเอสแบบองค์กรระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการกับ เครือข่ายของบริษัท.....	25
ภาพที่ 3.1 การสร้างแบบสอบถามและแบบประเมิน.....	45
ภาพที่ 4.1 รูปแบบระบบการบริการข้อความสั้นเพื่อการเรียนการสอน.....	50
ภาพที่ 4.2 องค์ประกอบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน.....	51
ภาพที่ 4.3 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	54
ภาพที่ 4.4 องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน.....	55
ภาพที่ 4.5 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับข้อความสั้น.....	56



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนเป็นอย่างมาก ประกอบกับเทคโนโลยีความทันสมัยมากขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้โทรศัพท์ เปลี่ยนจากเดิมที่มีการใช้งานเพียงหน้าที่หลัก คือ การรับสายเข้าและการโทรออกเท่านั้น กลายเป็นพฤติกรรมที่มีการใช้บริการเสริมมากขึ้น เช่น การส่งข้อความ (SMS) การส่งข้อความรูปภาพและเสียง (MMS) เป็นต้น ซึ่งการที่ผู้บริการมีพฤติกรรมและความต้องการมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับโทรคมนาคมในปัจจุบันมีการเจริญเติบโต และมีการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งมีผลต่ออำนาจการต่อรองของผู้ใช้บริการสูงขึ้นจากทางเลือกที่ในการใช้บริการที่ มากขึ้นนั่นเอง การที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายนั้นเพราะความสะดวกสบายในการใช้ จึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่กันทั้งนั้น เนื่องจากความสะดวกสบายนั่นเอง ไม่ว่าจะเวลาใดก็สามารถดำเนินธุรกรรม เพื่อการสนทนา การสื่อสารต่าง ๆ ในขณะนั้นได้ ยิ่งเป็นเทคโนโลยีในปัจจุบันแล้ว การสื่อสารข้อมูลโดยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อาจจะพูดได้ว่าสามารถที่จะแทนการสื่อสารในรูปแบบอื่นได้ เพราะเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันนั้นมีความเร็วสูงมาก ทำให้การสนทนา ดูหนัง ฟังเพลง และการเล่นอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องธรรมดาไปแล้ว องค์กรธุรกิจหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เห็นว่าประเทศที่มีความฉับไวเท่านั้น จึงจะสามารถอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจได้ การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วฉับไวจึงเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง (พงษ์เทพ ศิริวรกุลชัย, 2549, น. 2)

ในการเรียนและกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้นำการลงทะเบียนผ่านโทรศัพท์มือถือและการติดตามผลการเรียนผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่(ศรีศักดิ์ จามรมาน, 2548) การศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสามารถเปิดให้บริการแก่นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ SMS บนมือถือได้ ซึ่งบริการดังกล่าวไม่เพียงช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่นักศึกษาเท่านั้น แต่ยังช่วยลดความยุ่งยากในการลงทะเบียนที่มหาวิทยาลัย ได้อย่างมากอีกด้วย ซึ่งในทุกวันนี้การเปิดรับลงทะเบียนใน แต่ละภาคเรียนจะใช้เวลามากถึง 6 วัน แต่ด้วยบริการลงทะเบียนรูปแบบใหม่นี้จะทำให้จำนวนนักศึกษาที่มาลงทะเบียนหน้าเคาน์เตอร์ลดลง มหาวิทยาลัยฯ เชื่อว่าในอนาคตนักศึกษาจะหันไปใช้บริการนี้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันมหาวิทยาลัยเองก็จะใช้เวลาน้อยลงในการรับลงทะเบียน อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยรามคำแหงยังมุ่งมั่นที่จะ

สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาและผู้เรียนสูงสุด สำหรับบริการลงทะเบียนเรียนจะ เริ่มเปิดให้บริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 (รังสรรค์ แสงสุข, 2548) และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ทำการวิจัยโดยให้นักศึกษาทดสอบ โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Whattananarong, 2004) ในส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน และมีนโยบายในการจัดทำโครงการต้นแบบการเรียน การสอนแบบโมบายเลิร์นนิ่ง โดยบรรจุไว้ในนโยบาย แผนการบริหารมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2548–2552 ในภารกิจด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้ (นำยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์, 2548)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาในด้านทะเบียนนักศึกษาที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและสถิติ การศึกษาของนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา นอกจากนั้นยังทำหน้าที่ส่งเสริมงานวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการจัดทำทะเบียนรายวิชา ตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ และการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
3. ดำเนินการเกี่ยวกับด้านทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การจัดทำประวัติ การจัดเก็บผลการเรียน การจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา เป็นต้น ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาและหนังสือรับรอง ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การพัฒนาระบบโปรแกรม (รายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report-SAR ประจำปี การศึกษา 2552 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2552 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2553 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553, น. 8)

นอกจากนี้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านทะเบียนนักศึกษาแล้ว หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการให้บริการ ซึ่งงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาด้านเอกสารการศึกษา และการส่งข่าวในลักษณะข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะเครือข่ายบริษัท AIS จำกัด (แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด) โดยผู้รับข้อความสั้นคือ นักศึกษา และอาจารย์ จะต้องเข้าสู่ระบบทะเบียนนักศึกษาผ่านเว็บไซต์และสมัครเป็นสมาชิก

การเปิดรับข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องมาจากต้องการรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและต้องการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว ทำให้ผู้รับรู้สึกว่

ตนเองเป็นคนมีความรู้มีความคิดและทันสมัย นอกจากนี้การรับส่ง ผ่านบริการระบบข้อความสั้น (SMS) ทำให้ผู้รับมีความรู้สึกผ่อนคลายและเพลิดเพลิน โดยพฤติกรรมกาเปิดรับส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยวันละประมาณ 1 ครั้ง ส่วนการเปิดรับข่าวด่วนพบว่า มีจำนวนการกดอ่านข่าวด่วน ประมาณ 5 ครั้ง ต่อวัน ซึ่งสื่อ SMS เป็นสื่อที่มีการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถวัดปฏิกิริยาตอบกลับได้ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้บริการดังกล่าวต่อไปในอนาคต (บุญยงกุล เกตุลักษณ์, 2526)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการการศึกษาของนักศึกษา และอาจารย์ ซึ่งจะ เป็นแนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับข่าวสารเป็นแบบข้อความสั้นที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด และจะ เป็นผลดีต่อนักศึกษา และอาจารย์ ในลักษณะข่าวสาร การแจ้งเตือน และกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมทางการศึกษา ช่วยสนับสนุนในการติดตามข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้ลดความเสี่ยงจากการ พลาดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นและสำคัญได้ทันเหตุการณ์

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่
2. เพื่อออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา และอาจารย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

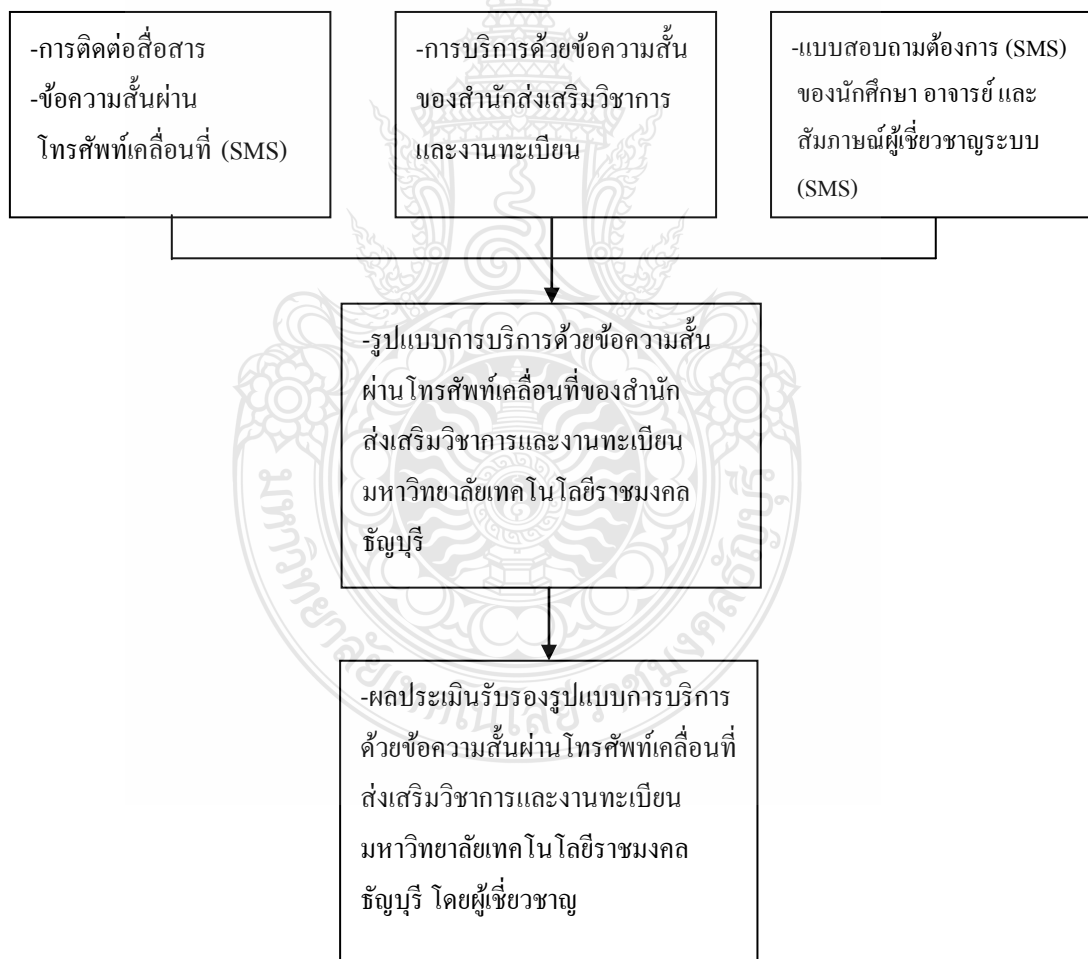
1. เพื่อให้ได้รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี
2. เพื่อทราบความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. การบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การบริการส่งข้อความสั้น ๆ มีชื่อย่อว่า SMS ย่อมาจากคำว่า Short Message Service ลักษณะการใช้งานคล้ายกับการส่งอีเมลล์แต่ใช้ในโทรศัพท์มือถือและมีขีดจำกัดในการส่งข้อความภาษาอังกฤษได้ 160 ตัวอักษร และภาษาไทย 70 ตัวอักษร

2. รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง องค์ประกอบของรูปแบบข้อความสั้นเพื่อการเรียนการสอน

## 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เรื่องรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังต่อไปนี้

- 2.1 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
- 2.2 ข้อความสั้นผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2.3 งานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 2.4 บริบทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการ (process) ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้าน การดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา จนอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคม ที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (instrument) และวิธีการ (means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม ดังนั้น จึงถือได้ว่าการสื่อสารเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำมาศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ของการสื่อสารทั้งในเรื่องของความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารรวมทั้งผลของการสื่อสารด้วย ในกรณีนี้หรือการให้ความหมายว่าการสื่อสารนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

กิติมา สุรสนธิ (2547, น. 1) ให้ความหมายการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นการสร้างความ ร่วมกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมี วัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ การสื่อสารที่ปรากฏอยู่ในสังคมอาจแบ่งออกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เรานำมาใช้ในการพิจารณา ซึ่ง การสื่อสารแต่ละประเภทนั้นจะมีลักษณะประโยชน์และข้อจำกัดในการใช้แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารลักษณะใด ก็มักมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือเมื่อองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์ประกอบตัวอื่น ๆ ด้วย

ประมะ สตะเวทิน (2546, น. 15) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเป็นการแสดงความต้องการของผู้ส่งสารและความต้องการของผู้รับสารว่าต้องการอะไรบ้าง วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายอาจจะไม่เหมือนกันก็ได้ ผู้รับสารอาจจะมีปฏิกิริยาต่อสารผิดแผกไปจากความตั้งใจที่ผู้ส่งสารต้องการก็ได้ ซึ่งทำให้ผลของการสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์หรือความตั้งใจของผู้ส่งสาร ผลที่ตามมาคือความล้มเหลวของการสื่อสาร

สุรนต์ ตรีสกุล (2547, น. 50) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และยังเป็นสายโยงอารยะของชาติ การศึกษาถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการสื่อสารของมนุษย์จะช่วยให้มนุษย์สามารถใช้การสื่อสารให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคมโดยรวม

จิตภา สุขพลำ (2548, น. 2) ได้ให้ความหมายการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ปรับเปลี่ยนพลิกแพลงไปตามบริบทเหมือนน้ำที่เปลี่ยนรูปตามรูปร่างของภาชนะที่บรรจุอยู่ ทำให้รายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไป

ประทีป แชรรัมย์ (2550, น. 4) ได้ให้ความหมายการสื่อสารว่าเป็นการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ความเห็น ความต้องการด้วยเจตนาที่จะก่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน และผู้สื่อสารต้องมีความเข้าใจในความหมายของภาษาร่วมกัน

วิรัช ลภีรัตนกุล (2544, น. 159) ได้ให้ความหมายการสื่อสารว่าเป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคลไปยังบุคคลอีกคนหนึ่งหรือหลายบุคคล เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลทัศนคติ ความคิดเห็น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน

สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ (2549, น. 2) ได้ให้ความหมายการสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก ตลอดจนเรื่องราวต่าง ๆ ไปสู่บุคคลอื่นให้เกิดความรู้ ความเข้าใจทั่วถึง

จากแนวความคิดของการให้ความหมายคำว่า “การสื่อสาร” จะเห็นได้ว่า การสื่อสารเป็นการส่งสาร ที่มีความหมายและความเข้าใจทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร และเพื่อการส่งสารให้บรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการสื่อสาร

ในการสื่อสารโดยทั่วไป อาจพิจารณาถึงความตั้งใจในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารขณะนั้นว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความตั้งใจอย่างไร ซึ่งอาจแบ่งประเภทของวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการสื่อสารในด้านผู้ส่งสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) หรือการบอกให้รู้ เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะบอกเล่าหรือแจ้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่รับรู้มาเพื่อนำมาถ่ายทอดให้แก่ผู้รับสารได้ทราบ

2. เพื่อให้การศึกษา (to teach or to educate) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะให้ผู้รับได้มี ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือบางสิ่งบางอย่าง ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องใช้ความพยายามในแง่ของการสื่อสารมากกว่าประเภทแรก

3. เพื่อชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจ (to propose or to persuade) เป็นวัตถุประสงค์ที่เน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้สึกลึกซึ้ง ทักษะคติ หรือพฤติกรรม ซึ่ง โดยทั่วไปบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารในลักษณะนี้จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารค่อนข้างสูง และจำเป็นต้องมีความตั้งใจอย่างมากเพื่อให้การสื่อสารครั้งนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการสื่อสารในด้านผู้รับสาร

1. เพื่อทราบ (to know or to understand) เป็นวัตถุประสงค์ของผู้รับสารที่ต้องการทราบเรื่องราวหรือติดตามข้อมูล เหตุการณ์ ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมทั้งที่มีผลกระทบต่อตนเอง และไม่มีผลกระทบต่อตนเอง เป็นการตอบสนองต่อความรู้สึกลอยๆอยากเห็น อันเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

2. เพื่อเรียนรู้ (to learn) เป็นวัตถุประสงค์ของผู้รับสารที่ต้องการที่จะรู้และทำความเข้าใจในเรื่องราวหรือวิชาการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนให้สูงมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อหาความพอใจ (to please or to enjoy) โดยปกติแล้วคนเราทุกคนต้องการมีชีวิตที่มีความสุข สนุกสนานรื่นรมย์และพยายามหลีกเลี่ยงสภาพในชีวิตจริงที่ยุ่งเหยิงหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด (กิติมา สุรสนธิ, 2547, 23- 25)

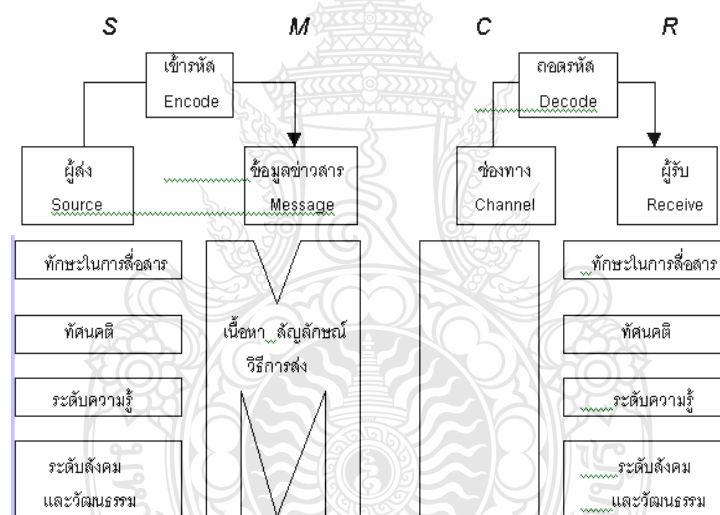
แบบจำลองการสื่อสาร (Model of Communication)

การสร้างแบบจำลองการสื่อสารเป็นวิธีการที่นักวิชาการที่ศึกษาด้านการสื่อสารได้พยายามกำหนดถึงรายละเอียดและจำกัดขอบเขตในการวิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบในการสื่อสารของมนุษย์เพื่อให้เกิดความชัดเจน และง่ายต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นระบบที่มีความสลับซับซ้อนแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model หรือ SMCR Model)

เดวิด เค เบอร์โล (Berlo, 1960, p. 57) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้อย่างละเอียด เบอร์โลได้สรุปองค์ประกอบการสื่อสารว่ามี 6 ประการ คือ

1. แหล่งสาร (Communication Source)
2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder)
3. เนื้อหาข่าวสาร (Message)
4. ช่องทาง (Channel)
5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder)
6. ผู้รับสาร (Communication Receiver)

ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารนั้น แหล่งสารกับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในตัวบุคคลคนเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร เบอร์โล ได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ขององค์ประกอบแต่ละตัวที่จะมีอิทธิพลทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จหรือประสบผลล้มเหลว ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสาร (David K. Berlo, 1960)

ผู้ส่งสาร (Source)

ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยา ท่าทาง ซึ่งเบอร์โล เชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จและ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ดังนี้

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) อันได้แก่ความสามารถ ความชำนาญในการเข้ารหัสสาร (Encoder) เช่น ความสามารถ ความชำนาญในด้านการพูด และการเขียน รวมทั้งการตีความข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ความรู้ (Knowledges) หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งจะถ่ายทอดหรือส่งไป จะมีผลต่อความเชื่อถือความน่าเชื่อถือมาของของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) และนอกจากความรู้ในเรื่องข้อมูลหรือเรื่องของผู้ส่งจะส่งแล้ว ยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับการระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้ส่งสามารถสร้างและปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสารให้สมบูรณ์ลดอุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นให้หมดไปหรือน้อยลงด้วย

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้ ความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล ในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารจำเป็นต้องมี 3 ทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารจึงจะสำเร็จ คือ

ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง (Attitude toward Self) ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อตนเองของบุคคลอันจะทำให้ผู้ส่งสารนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) ว่าจะสามารถเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้

ทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร (Attitude toward Matters) ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะส่งออกไป จะมีผลต่อการให้ความสนใจติดตามค้นหาเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ส่งจะส่งจะทำให้ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความรู้ดีในเรื่องนั้น ๆ ทำให้เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ น่าเลื่อมใสในสายตาของผู้รับสารได้

ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร (Attitude toward Receiver) ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อผู้รับสารของผู้ส่งสารเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ การตีความ (Interpret) การทำความเข้าใจหรือการถอดรหัสสาร (Decoder) ของผู้รับสารหากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสาร ก็จะทำให้มีความตั้งใจกระตือรือร้นและมีความพยายามในการสื่อสาร ในทางตรงกันข้าม หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อผู้รับสารก็จะทำให้ผู้ส่งสารขาดความตั้งใจ ไม่กระตือรือร้น และไม่ใช้ความพยายามเท่าที่ควร ในการส่งสาร ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคมมีกรอบ กฎ ระเบียบ ตลอดจนวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ส่งสารด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวหล่อ หลอมถึงบุคลิกลักษณะของพฤติกรรมบุคคล ในการแสดงออกต่อบุคคลอื่น

สาร (Message)

สาร (Message) ได้แก่ ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกนึกคิด ความต้องการอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการจะส่งออกไป อาจปรากฏออกมาในรูปของภาษาพูด

ภาษาเขียน หรือกิริยาท่าทาง เบอร์โลได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสารว่ามีอยู่ 5 องค์ประกอบ คือ

1. รหัสสาร (Message Codes) หมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร อันได้แก่ สระ พยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ต่าง ๆ ที่นำมาประกอบเป็นคำที่มีความหมาย

2. เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง สารที่ผู้ส่งตั้งใจและต้องการที่จะสื่อออกไปยังผู้รับ

3. การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) หมายถึง การเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบ (Styles) ของแต่ละบุคคล

4. องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) นอกจากสารจะแบ่งออกเป็นรหัสสารเนื้อหาของสารและการจัดเรียงลำดับสารแล้ว ยังอาจพิจารณาสารในแง่องค์ประกอบย่อยของสารในแง่ของคำหนึ่งประโยคหนึ่ง ย่อหน้าหนึ่ง หรือ เรื่องหนึ่งก็ได้

5. โครงสร้างของสาร (Structure) หมายถึง โครงสร้างของภาษาที่แตกต่างกันไป เช่น ประโยคในภาษาไทยจะมีโครงสร้างของประโยคโดยเรียงตั้งแต่ ประธาน กริยา และกรรม เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดเนื้อหาสาร เบอร์โลเชื่อว่า มนุษย์เราสามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างไรก็ดีตามต่อมาเบอร์โลได้สรุปถึงช่องทางการสื่อสารไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ช่องสาร หมายถึง การเข้ารหัสและการถอดรหัส อันได้แก่ การพูด การฟัง การเขียน การอ่าน

2. ช่องทาง หมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษ เครื่องส่งเครื่องรับวิทยุ เป็นต้น

3. ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้นไป ได้แก่ อากาศ คลื่นแสงคลื่นเสียง เป็นต้น

ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร และในการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้น ผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัสสาร (Decoder) อันได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง การตีความ การจับใจความของผู้รับสารสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการเข้าใจในสารของผู้รับสารตามกับผู้ส่งต้องการ ความสามารถความชำนาญในการอ่าน หรือการฟังของบุคคลนั้น จะแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และระดับสติปัญญา

ความรู้ (Knowledges) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับสั่งสมมาจากประสบการณ์หรือจากการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องต่าง ๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ในเชิงวิชาการหรือความรู้ในด้านอื่น ความรู้ในส่วนของผู้รับสารนั้นจะหมายถึง ความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของบุคคล ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับและความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง อาจเป็นความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่ลึกซึ้งเหนียวแน่นเปลี่ยนแปลงได้ยาก สำหรับทัศนคติของผู้รับสารในการสื่อสารนั้นค่อนข้างมีความสำคัญมากเนื่องจากหากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดี มีอคติ (Bias) ในทางลบกับองค์ประกอบของการสื่อสารแล้วจะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยง ขาดความสนใจ และปฏิเสธ การรับข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ทัศนคติของผู้รับสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ดังนี้

ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude Toward Self) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารเองในการสื่อสารอาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดี หรือความรู้สึกในทางที่ไม่ดีก็ได้ ความรู้สึกที่ดีเป็นความรู้สึกที่ถูกสะสมมาจากประสบการณ์ที่สำเร็จในชีวิต มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล เช่น คนที่ประสบความสำเร็จในชีวิต มักเป็น บุคคลที่มีบุคลิกเปิดตัวเองออกสู่ภายนอก ชอบคบค้าสมาคมกับบุคคล รวมทั้ง ชอบหาความรู้แปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ แตกต่างกับคนที่มีความประสบความสำเร็จในชีวิตที่ล้มเหลวมักมีบุคลิกที่ปิดกั้นตนเอง หลีกเลี่ยงที่จะติดต่อ สื่อสารกับบุคคลอื่น ความรู้สึก หรือทัศนคติต่อตนเองของผู้รับสารเหล่านี้ย่อมมีผลต่อการรับรู้การตีความ และการทำความเข้าใจต่อข่าวสารที่ได้รับ เช่น บางคนชอบดูถูกประเมินตนเองว่าเป็นคน โง่ไม่ฉลาด ไม่สามารถเรียนรู้หรือฟังอะไรไม่เข้าใจก็จะหลีกเลี่ยงและไม่รับข่าวสารนั้น ๆ เป็นต้น

ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร (Attitude Toward Matters) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อเนื้อหาสาร อาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีและความรู้สึกในทางที่ไม่ดีก็ได้ โดยปกติบุคคลมักเลือกรับข่าวสารตามที่ตนเองสนใจ และเป็นเนื้อหาข่าวสารที่ตนเองชอบตรงตามทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ที่ผู้รับสารมีอยู่และมักปฏิเสธไม่สนใจต่อเนื้อหาสารที่ตนเองไม่สนใจ ไม่ชอบ หรือไม่ตรงกับทัศนคติ

ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude Toward Sender) หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี และไม่ดีต่อผู้ส่งสารของผู้รับสารส่วนใหญ่บุคคลมักมีความประทับใจชื่นชมต่อผู้ส่งสารในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปนิสัย รูปร่างหน้าตา ความมีชื่อเสียง หรือการเป็นคนที่มีความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับมักมีแนวโน้ม ที่จะประเมินผู้ส่งสารก่อนว่าผู้ส่งสารเป็นใคร มีชื่อเสียงระดับใด รูปร่างหน้าตา หรือดูท่าทีอุปนิสัยใจคอเป็นอย่างไร เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ผู้รับสารมีความสนใจ มีความกระตือรือร้นในการที่จะรับข่าวสารจาก ผู้ส่งสาร ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่

ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ไม่ชอบผู้ส่งสาร ด้วยสาเหตุอะไรก็ตาม ผู้รับสารก็จะไม่สนใจหลีกเลี่ยงที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสาร ทำให้การสื่อสารอาจไม่เกิดขึ้น หรือไม่ประสบผลสำเร็จ

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร (Social and Culture System) ระบบสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสาร เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร และอาศัยอยู่ในสังคมที่มีระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้ ประสบการณ์ความเข้าใจ ความเชื่อ ค่านิยม ความคิด ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้งอิทธิพลของความเป็นกลุ่มก็จะมีผลต่อสิ่งเหล่านี้ของบุคคลเช่นเดียวกัน บุคคลที่อยู่ในระบบสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีความชื่นชอบ มีการคัดเลือกการข้อมูลข่าวสาร หรือมีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไป

จากคำจำกัดความต่าง ๆ ของนักวิชาการข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ผู้รับสารและผู้ส่งสารจะสามารถเข้าใจการสื่อสารระหว่างกันนั้นจะต้องมีความเข้าใจในความหมายที่แสดงข่าวสาร ถ้าข่าวสารที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารย่อมไม่ประสบความสำเร็จ

## 2.2 ข้อความสั้นผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

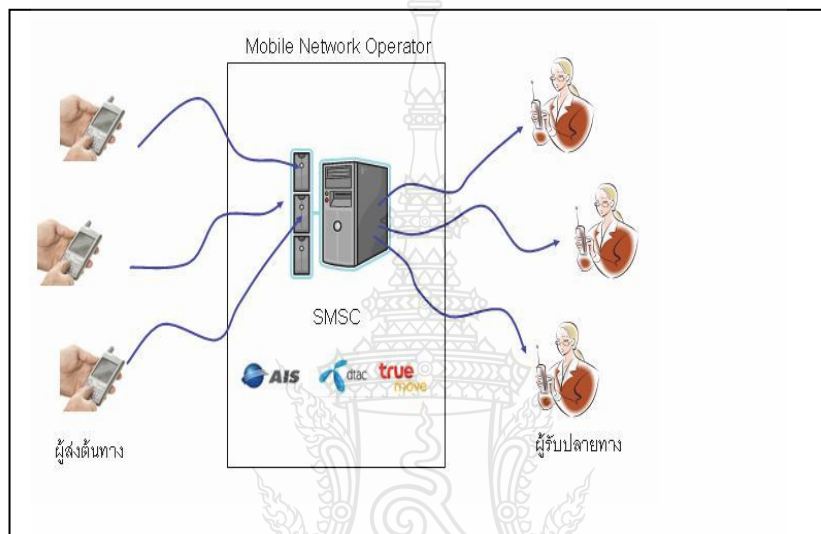
การทำงานของระบบเอสเอ็มเอส

SMS ย่อมาจากคำว่า Short Message Service เป็นบริการส่งข้อความสั้น ๆ มีลักษณะการใช้งานคล้ายกับการส่งอีเมล แต่ใช้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่และมีขีดจำกัดในการส่งข้อความภาษาอังกฤษได้เพียง 160 ตัวอักษร สำหรับภาษาไทย 70 ตัวอักษร และจุดเด่นของบริการ SMS คือ สามารถส่งไปยังผู้รับโดยไม่ต้องกังวลว่าพื้นที่ของผู้รับจะมีสัญญาณหรือไม่ในขณะนั้น หากทางปลายทางไม่มีสัญญาณระบบ SMS จะทำการเก็บรักษาข้อมูลไว้จนกว่าปลายทางจะมีสัญญาณ ทางระบบก็จะทำการส่งข้อมูลไปในทันทีนอกจากนี้แล้ว SMS ยังสามารถส่งข้อความที่ได้รับมาต่อไปยังหมายเลขอื่น ๆ ได้โดยไม่จำกัดจุดหมายปลายทางอีกด้วย โดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือได้นำระบบ SMS มาให้บริการแก่ผู้ใช้งานในส่วนของการส่งข้อความแจ้งในกรณีมีข้อความเสียงฝากไว้ในระบบ การแจ้งเตือน หรือส่งข้อความแนะนำการบริการ เป็นต้น (Wikipedia, 2007)

Short Message Service Center (SMSC) เป็นองค์ประกอบของเครือข่ายในระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่งข้อความตัวอักษร (SMS ข้อความ) ให้ผู้อื่นได้รับข้อความที่เก็บไว้ใน SMSC (ศูนย์บริการข้อความสั้น) ที่ส่งไปยังผู้ใช้ปลายทางที่สามารถเลือกที่จะเก็บและส่งต่อ ซึ่งศูนย์ (SMSC) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการการดำเนินงาน SMS ดังนี้ (Wikipedia, 2007)

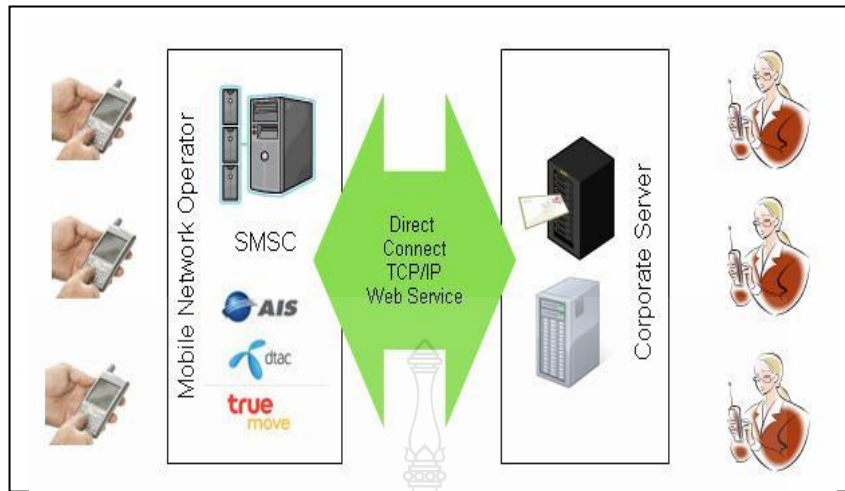


1. ข้อความ SMS จะถูกส่งจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าสู่ศูนย์กลาง SMSC
2. ศูนย์กลาง SMSC ส่งต่อข้อความ SMS ไปยังปลายทาง
3. หน้าที่หลักของ SMSC คือการควบคุมกระบวนการข้อความส่ง SMS ไปปลายทาง ถ้าผู้รับไม่สามารถใช้งาน (ตัวอย่างเช่นเมื่อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกปิด) SMSC จะเก็บข้อความไว้
4. และ SMSC จะส่งข้อความ SMS เมื่อผู้รับสามารถรับข้อความได้



ภาพที่ 2.2 การเชื่อมต่อระบบเพื่อรับและส่งเอสเอ็มเอสในปัจจุบัน

จากภาพที่ 2.2 การเชื่อมต่อระบบเพื่อรับและส่งเอสเอ็มเอสในปัจจุบันมีการทำงานคือ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือพิมพ์ข้อความที่ต้องการส่งลงบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อผู้ใช้กดปุ่มส่ง โทรศัพท์มือถือจะทำการส่งข้อความดังกล่าวผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือไปยังเครื่องแม่ข่าย SMSC ระบบภายใน SMSC ทำการตรวจสอบเลขหมายปลายทางแล้วดำเนินการส่งต่อข้อความไปยังอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือปลายทาง (สิงหวิวานนท์ อุมาวดี, 2547)



ภาพที่ 2.3 การเชื่อมต่อการใช้งานเอสเอ็มเอสแบบองค์กรระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการกับเครือข่ายของบริษัท

การเชื่อมต่อเพื่อใช้บริการเอสเอ็มเอสในแบบองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิดได้แก่

1. การเชื่อมต่อเพื่อส่งข้อความเพียงอย่างเดียว
2. การเชื่อมต่อเพื่อรับและส่งข้อความ

1. การเชื่อมต่อเพื่อส่งข้อความเพียงอย่างเดียวเป็นการเชื่อมต่อการใช้งานเอสเอ็มเอสระบบ องค์กรที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย กล่าวคือ การเชื่อมต่อเครือข่ายของบริษัทกับระบบแม่ข่ายผู้ให้บริการส่งข้อความเอสเอ็มเอส ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับอนุญาตหรือมีการเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออยู่แล้ว การบริการนี้เป็นการบริการซึ่งมีข้อดีคือสามารถส่งข้อความเอสเอ็มเอสในราคาที่ถูกลงกว่าการส่งแบบปกติ 50 – 70% และสามารถส่งโดยตรงจากเครื่องแม่ข่ายของบริษัท อีกทั้งยังสามารถกำหนดเงื่อนไขในการส่ง อาทิ การเลือกส่งเฉพาะกลุ่มที่กำหนดไว้ การเลือกส่งเป็นรายบุคคลหลาย ๆ คนพร้อมกัน เนื่องจากการเชื่อมต่อแบบนี้ไม่สามารถรับข้อมูลจากผู้ใช้เข้ามาประมวลผลในระบบได้ จึงเหมาะสำหรับการนำไปใช้เพื่อให้บริการข้อมูลทางเดียว การส่งเพื่อกระจายข่าวข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้า การบริการประเภทที่ไม่ต้องการการร้องขอจากผู้ใช้ก่อน

2. การเชื่อมต่อเพื่อรับและส่งข้อความ เป็นการเชื่อมต่อใช้บริการเอสเอ็มเอสแบบเต็มรูปแบบคือสามารถรับข้อความเอสเอ็มเอส โดยตรงเข้าสู่เครือข่ายของบริษัท บันทึกลงในฐานข้อมูลของบริษัท ประมวลผลจำแนกข้อความที่ได้รับส่งข้อความกลับไปยังผู้ส่งแบบอัตโนมัติ แต่เนื่องจากการเชื่อมต่อในรูปแบบนี้มีเงื่อนไขและข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการเครือข่าย ดังนี้

1. ผู้ขอเชื่อมต่อต้องเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนเท่านั้น
2. ผู้ขอเชื่อมต่อต้องยื่นเรื่องและนำเสนอรายละเอียดการใช้บริการ หรือรายละเอียดการให้บริการต่อกับผู้ให้บริการก่อน เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในรูปแบบในการให้บริการนั้น ๆ ดังนี้
  - 2.1 เป็นระบบที่มีการแบ่งรายได้จากการรับและส่งข้อความเอสเอ็มเอส
  - 2.2 มีการวางเงินมัดจำประกันรายได้เป็นระยะเวลา 4 เดือนรวมเป็นเงินโดยประมาณ 100,000 บาท ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

การให้บริการเกี่ยวกับการส่งโฆษณาในรูปแบบข้อความสั้น (อ้างถึงใน ภาควดี สัวารลักษณ์, 2553)

1. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ. (AIS Bulk SMS) เป็นบริการของเอไอเอสที่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารทั้งสินค้าและบริการผ่านบริการ SMS ส่งตรงถึงลูกค้าหรือพนักงานหลายๆ คนในเวลาเดียวกัน โดยผ่านเครือข่ายของเอไอเอส ที่มีพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศ สะดวกรวดเร็วด้วยการสื่อสารทางเดียว (One Way) หรือสื่อสารสองทาง (Two ways) และยังสามารถประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ., 2550, ออนไลน์)

2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทเทิล แอ็สซีเอส คอมมูนิเคชั่น บมจ. (DTAC) Corporate SMS เป็นบริการช่องทางทางการตลาดในรูปแบบ SMS ซึ่งสื่อสารในระบบสองทาง โดยระบบ Corporate SMS ของดีแทคนี้จะทำให้ผู้รับสามารถอ่านข้อความได้อย่างต่อเนื่อง เสมือนการอ่านข้อความข้อความเดียว นอกจากนี้ยังมีบริการที่จะช่วยให้สามารถออกแบบข้อความ เลือกรูปเป็นหมาย กำหนดชื่อผู้ส่ง และตั้งเวลาการส่งอัตโนมัติ รวมถึงการตรวจสอบค่าใช้จ่ายผ่านทางเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และยังรายงานสถานะการส่ง ข้อความช่วยให้ทราบได้ว่าข้อความที่ส่งไปถึงผู้รับหรือไม่ กรณีที่ได้รับแจ้งว่าข้อความไม่ถึงผู้รับคุณสามารถส่งซ้ำได้อย่างรวดเร็ว (โทเทิลแอ็สซีเอส คอมมูนิเคชั่น บมจ., 2550, ออนไลน์)

3. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทรู คอร์ปอเรชั่น บมจ (True Move Corporate) SMS เป็นส่วนหนึ่งของ โปรแกรมในการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ซึ่งบริการนี้เป็นบริการที่ทรูพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถบริหารการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ทรู คอร์ปอเรชั่น บมจ., 2550, ออนไลน์)

## การประยุกต์ใช้งานระบบเอสเอ็มเอส

(Easton, 2002) อธิบายว่า ธุรกิจในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเอสเอ็มเอส (SMS) หรือการส่งข้อความขนาดสั้นผ่านทางโทรศัพท์มือถือกันอย่างแพร่หลาย ด้วยความต้องการของบริษัทในการขยายฐานธุรกิจ ลูกค้าและยอดขายจึงจำเป็นที่จะต้องมองหาสื่อทันสมัย รวดเร็วและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เอสเอ็มเอสเป็นบริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือระบบดิจิทัลที่ช่วยขยายธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสามารถสื่อสารและส่งข้อความตัวอักษรรวมไปถึงการโต้ตอบข้อความ เหล่านั้นได้ อย่างรวดเร็ว เป็นบริการเสริมจากบริการหลักทางด้านเสียงที่มาพร้อมการใช้งาน โทรศัพท์ระบบดิจิทัลความนิยมของเอสเอ็มเอสเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในช่วงระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยมีบริการเริ่มต้นที่การส่งข้อความสื่อสารในลักษณะของ Personal-to-Personal เท่านั้น แล้วขยายตามมาด้วยบริการดาวน์โหลด และล่าสุดได้มีการนำเอสเอ็มเอสมาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบันเทิงเช่นการโหวตในรายการโทรทัศน์ต่างๆ นั่นเอง ซึ่งถือเป็นอีกขั้นหนึ่งของการใช้บริการเอสเอ็มเอส และจัดเป็นพัฒนาการ ที่ดีในการก้าวไปสู่ Mobile Commerce หรือ Mobile Business ในระดับต่อไป

ข้อมูลจาก บริษัท ทรีโอ อินเทลเกท จำกัด ระบุว่า สำหรับประเทศไทยพบว่า ในแต่ละวันจะมีอัตราการส่งเอสเอ็มเอสประมาณ 9 ล้านข้อความ ถือเป็นประวัติกาลที่เรียกว่า “เอสเอ็มเอส พีเวอร์” ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยเฉพาะการผสมผสานการใช้งานระหว่างเอสเอ็มเอสเข้ากับรูปแบบทางการตลาดที่มีลูกเล่นหลากหลาย กล่าวได้ว่าความสำเร็จของการตลาดในยุคหน้าขึ้นอยู่กับที่ธุรกิจสามารถทำให้ผู้บริโภคพูดคุยก่อนถึงผลิตภัณฑ์ หรือบริการในลักษณะที่เป็นส่วนตัวมากที่สุด ด้วยวิธีสื่อสารที่เร็วที่สุด โดยให้ผู้บริโภคส่งข้อมูลระหว่างกันและกันมากขึ้นเรื่อย ๆ นักการตลาดในปัจจุบันที่ต้องการประสบความสำเร็จจำเป็นจะต้องมองหาช่องทาง และวิธีการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมบอกต่อ โดยเฉพาะกับบรรดาเพื่อนๆ และคนรู้จัก ซึ่งทั้งหมดนี้คือที่มาของแนวคิดในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทำการสื่อสารได้เองโดยตรง โดยไม่มีผลประโยชน์แอบแฝงระหว่างมิตรภาพนั้น และเครื่องมือสื่อสารที่ตอบโจทย์การตลาดลักษณะนี้คือ “โทรศัพท์มือถือ” นั่นเอง

## การนำ SMS มาช่วยเสริมประสิทธิภาพการบริการ

ข้อมูลจาก บริษัท ทรีโอ อินเทลเกท จำกัด ระบุว่า กลุ่มธุรกิจในปัจจุบันมีการนำระบบเอสเอ็มเอส เข้ามาช่วยเสริมในเรื่องของการให้บริการลูกค้ามากขึ้นเรื่อยๆ บางองค์กรใช้เชื่อมต่อกับระบบขายสินค้า ออนไลน์ซึ่งลูกค้าจะสามารถทำการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบเอสเอ็มเอสได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เพียงลูกค้าใช้ระบบเอสเอ็มเอสส่งผ่าน

ข้อความที่ระบบกำหนดไว้เข้าไปขอรับข้อมูลก็จะได้รับข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น บริษัท นกแอร์ จำกัด ผู้ให้บริการทางด้านการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airline) ซึ่งได้นำระบบเอสเอ็มเอสแบบสื่อสารสองทางมาให้บริการแก่ลูกค้าในการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ อาทิ ข้อมูลตารางการบิน ข้อมูลการจองบัตรโดยสาร หรือข้อมูลบัตรโดยสารที่ได้สั่งซื้อไว้ นอกจากนี้ยังมีสถานศึกษาบางแห่งได้นำระบบเอสเอ็มเอสแบบสื่อสารสองทางนี้มาใช้ในการให้บริการทางการศึกษาเพื่อสอบถามข้อมูลผลคะแนนต่างๆ เป็นต้น การใช้งานเหล่านี้ได้สร้างความสะดวกให้กับลูกค้า หรือผู้ขอใช้บริการได้มากขึ้น ทั้งยังช่วยลดขั้นตอนในการบริการ และลดต้นทุนในการบริหารจัดการได้อีกด้วย (อ้างถึงใน พัชรพงศ์ กุสุวรรณ์, 2551, น. 28)

## 2.3 งานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ประวัติหน่วยงาน

ประวัติการก่อตั้งสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัย เทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2531 ต่อมาได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 โดยมีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2548 ทำให้มีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เกิดขึ้น 9 แห่ง ในการนี้ ได้มีการกระจายอัตรากำลังจากหน่วยงานเดิมไปปฏิบัติงานตามมหาวิทยาลัยต่างๆ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (รายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report-SAR ประจำปีการศึกษา 2552 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2552 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2553 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553, น. 8)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ และมีรองผู้อำนวยการช่วยปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ การจัดแบ่งหน่วยงาน เพื่อดำเนินกิจการตามภาระหน้าที่ ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปและธุรการ แบ่งงานออกเป็น 5 งาน ได้แก่

#### 1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

##### 1.1.1 ร่างโต้ตอบหนังสือของส่วนราชการ

1.1.2 ให้บริการอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆรวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ

- 1.2 งานสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
    - 1.2.1 รับ - ส่งหนังสือ จัดเก็บหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
    - 1.2.2 งานพิมพ์และการสำเนาเอกสารของสำนักงานผู้อำนวยการ
  - 1.3 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ
    - 1.3.1 รวบรวมและจัดทำงบประมาณของหน่วยงาน
    - 1.3.2 ควบคุมและกำกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินรายได้
    - 1.3.3 จัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย เงินงบประมาณและรายงานผู้บังคับบัญชา
    - 1.3.4 จัดทำแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
  - 1.4 งานบุคลากร มีหน้าที่เกี่ยวกับ
    - 1.4.1 จัดทำ รวบรวม บันทึก ข้อมูลบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
    - 1.4.2 ประสานงานกับกองบริหารงานบุคคลในเรื่อง การพิจารณาความดีความชอบ การขอปรับตำแหน่ง การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม การลงเวลาปฏิบัติราชการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 1.5 งานพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
    - 1.5.1 การจัดหาและบริการพัสดุ และครุภัณฑ์
    - 1.5.2 การจัดทำทะเบียนคุมพัสดุ และครุภัณฑ์
    - 1.5.3 การจัดทำบัญชีรับ - เบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน
    - 1.5.4 การควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์
  - 1.6 งานประกันคุณภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
    - 1.6.1 ติดตามประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการขอข้อมูล
    - 1.6.2 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ( SAR ) ก.พ.ร. QA
    - 1.6.3 ติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
2. กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
    - 2.1 ฝ่ายรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้
      - 2.1.1 งานรับสมัครและสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีวางแผนและจัดทำร่างปฏิทินการรับสมัครและนำเสนอสภาวิชาการเพื่อขออนุมัติ จัดทำแผนการรับนักศึกษาประจำปี จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี และจัดทำกำหนดการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาโดยประสานกับกองพัฒนานักศึกษาแบ่งการรับสมัครออกเป็น 3 ระบบ ดังนี้

### 1. ระบบโควตา

1. จัดทำแผนรับนักศึกษาประจำปีกับหลักสูตรที่เปิดสอน
2. รวบรวมและจัดทำรายละเอียดและหลักเกณฑ์ในการรับสมัคร
3. ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร ไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ
4. บันทึกข้อมูลใบสมัครนักศึกษาโควตา
5. ประสานงานกับคณะ/วิทยาลัย ในการสอบนักศึกษาโควตา
6. จัดทำประกาศผลการสอบ

### 2. ระบบสอบตรงโดยมหาวิทยาลัย

1. จัดทำแผนรับนักศึกษาประจำปีกับหลักสูตรที่เปิดสอน
2. รวบรวมและจัดทำระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี
3. ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร
4. ประสานกับธนาคารเปิดระบบในการจำหน่ายใบสมัครและรับสมัครทางไปรษณีย์ และทางเว็บไซต์
5. ประชุมและวางแผนในการประสานงานกับคณะ/วิทยาลัย ฝ่ายประมวลผลฯ สำนักงานผู้อำนวยการ สวท. และโรงพิมพ์ครุสภา ในการจัดพิมพ์ระเบียบการรับสมัครฯ และข้อสอบวิชาพื้นฐานและวิชาชีพ และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี และคำสั่งแต่งตั้งกรรมการดำเนินงานประจำสนามสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี และคำสั่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
7. จัดทำบัตรประจำตัวสอบ/บัตรแจ้งสถานที่สอบ การจัดหาห้องสอบ อุปกรณ์การสอบ คู่มือแนะนำและวิธีปฏิบัติในการสอบคัดเลือก ของบรรจุกระดาษ คำถาม ของบรรจุกระดาษคำตอบ การตรวจข้อสอบ และการประกาศผลการสอบ
8. จัดเตรียมสถานที่ เจ้าหน้าที่ เอกสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินการรับสมัคร
9. จัดทำรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้สมัคร

### 3. ระบบ Admissions กลาง

1. จัดทำแผนรับนักศึกษาประจำปีกับหลักสูตรที่เปิดสอน
2. ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เกี่ยวกับข้อมูลการรับนักศึกษาระบบ Admissions กลาง

3. แจ้งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกี่ยวกับกำหนดการสอบสัมภาษณ์ ตรวจสอบภาพ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาในระบบ Admissions

2.1.2 งานบันทึกประวัตินักศึกษาแรกเข้าดำเนินการบันทึกประวัตินักศึกษาแรกเข้า ตามรายชื่อที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และจัดทำเพิ่มประวัตินักศึกษาโดยแยกตามคณะ/วิทยาลัย/สาขาวิชาเฉพาะนักศึกษาแรกเข้า

2.1.3 งานตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาแรกเข้า

1. คัดแยกคุณวุฒิของนักศึกษาตามคณะ/วิทยาลัย/สาขาวิชา และสถานศึกษาเดิม
2. จัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาแรกเข้า พร้อมแนบใบทะเบียนแสดงคุณวุฒิที่สำเร็จการศึกษาแล้วของนักศึกษาส่งให้สถานศึกษาเดิมเพื่อตรวจสอบคุณวุฒิ
3. ติดตามและรับผลการตรวจสอบคุณวุฒิจากสถานศึกษาต่าง ๆ
4. กรณีที่ผลการตรวจสอบคุณวุฒิ เป็นเอกสารปลอมหรือยังไม่สำเร็จการศึกษา ต้องดำเนินการประสานงานกับคณะ/วิทยาลัยที่นักศึกษาสังกัดอยู่ เพื่อพิจารณาให้นักศึกษาพ้นสภาพจากการเป็นนักศึกษา

2.2 ฝ่ายทะเบียนการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.2.1 งานปฏิทินการศึกษา

1. จัดทำร่างปฏิทินการศึกษาให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่ข้อมบังคับการศึกษา ระดับปริญญาตรี กำหนดไว้

2. นำร่างปฏิทินการศึกษาเสนอสภาวิชาการฯ เพื่อขออนุมัติ
3. จัดทำหนังสือแจ้งปฏิทินการศึกษาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 งานออกรหัสประจำตัวนักศึกษาและการออกบัตรประจำตัวนักศึกษา

1. ดำเนินการออกรหัสประจำตัวนักศึกษาใหม่ และกำหนดการใช้รหัส หลักสูตรให้ถูกต้อง

2. ประสานงานกับธนาคารในการดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
3. จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา (บัตรประจำตัวนักศึกษาชั่วคราว)

2.2.3 งานขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนนักศึกษาใหม่

1. วางแผนการดำเนินการงานขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียน นักศึกษาใหม่

2. จัดเตรียมและปรับฟังก์ค่าใช้จ่าย ฟังก์ปฏิทินการศึกษา ให้สอดคล้องกับ ข้อมบังคับระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย รวมทั้งประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการเตรียมงาน



การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาใหม่

3. ดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ดำเนินการลงทะเบียนเรียนนักศึกษาใหม่

5. ดำเนินการรับรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

6. ดำเนินการแจ้ง/ประสานงานกับธนาคารเพื่อเปิดระบบรับเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาใหม่

7. ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาใหม่ที่ไม่มารายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

8. ดำเนินการจัดทำรายชื่อนักศึกษาใหม่โดยแยกเป็นสาขาวิชาต่าง ๆ ให้คณะ/วิทยาลัยและฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

#### 2.2.4 งานลงทะเบียนเรียน

1. จัดเตรียมและปรับฟังก์ชันจ่าย ผังปฏิทินการศึกษา และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการเตรียมงานการลงทะเบียนเรียน

2. จัดทำคำแนะนำการลงทะเบียนเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ

3. เปิดให้บริการ ปรีกษา แนะนำ สำหรับนักศึกษาในการลงทะเบียนเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

4. ดำเนินการแจ้ง/ประสานกับธนาคารเพื่อรับเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา

6. ประสานงานกับกองทุนพัฒนานักศึกษาข้อมูลนักศึกษาที่ได้รับเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

7. จัดเก็บและดูแลหลักฐานการศึกษาของนักศึกษา ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การขอเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนเรียน

#### 2.2.5 งานเพิ่ม/ เปลี่ยน /ถอน รายวิชา

1. ดำเนินการคิดเงินค่าเพิ่ม /เปลี่ยน/ ถอน รายวิชา ให้กับนักศึกษา ตามปฏิทินการศึกษา

2. ดำเนินงานการเพิ่ม/ เปลี่ยน/ ถอน รายวิชา การลงทะเบียนเรียนให้กับนักศึกษา
3. จัดทำประกาศการคืนเงินในกรณีที่นักศึกษาถอนรายวิชาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด
4. ตรวจสอบความถูกต้องของการเพิ่ม/ เปลี่ยน/ถอนรายวิชา
5. จัดเก็บเอกสารใบเพิ่ม/เปลี่ยน/ถอนรายวิชาของนักศึกษา

#### 2.2.6 งานตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน

1. ดำเนินการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
2. ดำเนินการตรวจสอบผู้ไม่ลงทะเบียนเรียนและไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน
3. ดำเนินการตรวจสอบผู้ที่ลงทะเบียนเรียนมากกว่า/หรือน้อยกว่าเกณฑ์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

#### 2.2.7 งานตรวจสอบสถานะนักศึกษา

1. จัดทำประกาศถอนชื่อนักศึกษาออกจากทะเบียนนักศึกษา โดยนำรายชื่อ นักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียน และไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียน มาจัดทำประกาศถอนชื่อฯ พร้อมจัดส่ง ให้คณะ/วิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
2. จัดทำประกาศคืนสภาพการเป็นนักศึกษา พร้อมจัดส่งประกาศคืนสภาพการ เป็นนักศึกษาให้คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
3. จัดทำประกาศคืนเงินกรณีที่นักศึกษาพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการลาพักการศึกษา การโอนย้ายคณะ/วิทยาลัย/ สถานศึกษาการลาออก

#### 2.2.8 งานจัดตารางเรียน ตารางสอนและตารางสอบ

1. รวบรวมและตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนในภาคการศึกษา แต่ละคณะและ ชั้นปีให้สอดคล้องกับหลักสูตร
2. บันทึก รวบรวม ประมวลผลข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนทั้งหมดในแต่ละคณะ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการลงทะเบียนเรียน
3. ประสานงานการจัดตารางเรียน ตารางสอนและตารางสอบระหว่างคณะ/ วิทยาลัย/ภาควิชา เพื่อบันทึกข้อมูลอาจารย์ผู้สอน วัน/เวลา ห้องเรียนลงในรายวิชาที่เปิดสอน
4. ประมวลผลข้อมูลการจัดตารางเรียน ตารางสอนและตารางสอบ
5. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของวันเวลา อาจารย์ผู้สอน ห้องเรียน ให้ถูกต้อง

6. ดำเนินการจัดทำใบลงทะเบียนสำหรับนักศึกษาเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

7. จัดทำใบกรอกค่าระดับคะแนนตามรายวิชาเปิดในแต่ละภาคการศึกษา พร้อมจัดส่งให้คณะ/วิทยาลัย

2.3 ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.3.1 งานบันทึกข้อมูลและตรวจสอบผลการศึกษา

1. รับและรวบรวมใบกรอกเกรดรายวิชาจากคณะ
2. ดำเนินการนำใบกรอกเกรดรายวิชาเข้าเครื่องอ่านค่าระดับคะแนน
3. จัดพิมพ์ผลค่าระดับคะแนนรายวิชาพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

กับต้นฉบับ

4. ปรับแก้ข้อมูลระดับคะแนนรายวิชาให้ถูกต้อง พร้อมบันทึกข้อมูลระดับคะแนนทุกรายวิชาลงฐานข้อมูล

5. รวบรวมและจัดเก็บใบกรอกเกรดรายวิชาให้เป็นระบบ
6. จัดพิมพ์และตรวจสอบใบรายงานค่าระดับคะแนนของนักศึกษา
7. จัดทำประกาศพื้นสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องจากผลการเรียน
8. ส่งผลการเรียนของนักศึกษาให้ผู้ปกครอง

2.3.2 งานทะเบียนประวัตินักศึกษาปัจจุบัน

1. บันทึกข้อมูลการรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา
2. บันทึกข้อมูลการเปลี่ยนแปลงประวัตินักศึกษา เช่น ชื่อ-สกุล ยศ ตำแหน่ง

เป็นต้น

3. จัดเก็บแฟ้มประวัตินักศึกษาปัจจุบัน

2.3.3 งานตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา

1. สํารวจและตรวจสอบนักศึกษาที่อยู่ในเกณฑ์ที่จะสำเร็จการศึกษา
2. ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนและผลการลงทะเบียนเรียนครบ

หลักสูตร

3. ประสานงานกับคณะในเรื่องการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาและจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา

4. สรุปรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาในการขออนุมัติปริญญาในแต่ละภาคการศึกษา

### 2.3.4 งานออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา

1. จัดทำเอกสารทางการศึกษาของนักศึกษาปัจจุบัน ได้แก่ หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา หนังสือรับรองเรียนครบหลักสูตร ใบแสดงผลการศึกษาระดับไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

2. จัดทำเอกสารทางการศึกษาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ หนังสือสำคัญรับรองการอนุมัติปริญญา ใบแสดงผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ ใบปริญญาบัตร ใบแปลปริญญาบัตร เป็นต้น

### 2.3.5 งานตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิการศึกษา

1. ตรวจสอบรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา คณะ สาขาวิชา ปริญญาที่ได้รับ และวันเดือนปี ที่สำเร็จการศึกษาตามที่หน่วยงานภายนอกมีหนังสือสอบถาม

2. จัดทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานที่สอบถามมา

### 2.3.6 งานทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา

1. จัดทำรายนามผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละภาคการศึกษา เพื่อนำเสนอสภามหาวิทยาลัย

2. จัดทำประกาศรายนามผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละภาคการศึกษา เพื่อเสนอนายกสภามหาวิทยาลัยลงนาม

3. จัดทำทะเบียนรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาประจำภาคการศึกษา

4. จัดเก็บและดูแลหลักฐานใบแสดงผลการศึกษานักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษา ให้เป็นระบบ

5. จัดเก็บปริญญาบัตรของผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่ได้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร พร้อมจัดทำบัญชีควบคุม

## 2.4 ฝ่ายประมวลผลและสถิติข้อมูล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

### 2.4.1 งานควบคุมและดูแลระบบโปรแกรมทะเบียนนักศึกษา

1. การรักษาความปลอดภัยของระบบ เช่น การป้องกันการเข้าถึงฐานข้อมูลการกำหนดสิทธิของผู้ใช้โปรแกรมทะเบียนนักศึกษา การตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรมทะเบียนนักศึกษา การตรวจสอบไฟล์ข้อมูล และการเก็บสำรองไฟล์ข้อมูล

2. การดูแลและบำรุงรักษาระบบ เช่น จัดการเนื้อที่ จัดเก็บไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

3. การจัดทำบัญชีผู้ใช้โปรแกรมทะเบียนนักศึกษา เช่น เพิ่ม ลบ ปรับเปลี่ยนบัญชีผู้ใช้งาน

#### 2.4.2 งานจัดทำสถิติข้อมูล

1. การจัดทำสถิติรับนักศึกษาใหม่
2. การจัดทำสถิตินักศึกษา
3. การจัดทำสถิติลงทะเบียนเรียน
4. การจัดทำสถิติการย้ายโอน การลา การพ้นสภาพนักศึกษา
5. การจัดทำสถิติเกี่ยวกับผลการเรียนของนักศึกษา
6. การจัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษา
7. การประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อจัดทำสถิติ

#### 2.4.3 งานพัฒนาโปรแกรม และจัดทำฐานข้อมูล

1. การพัฒนาโปรแกรมประมวลผลงานทะเบียนนักศึกษา
2. การพัฒนาโปรแกรมสถิติข้อมูล
3. การพัฒนาโปรแกรมสมัครสอบคัดเลือกและประมวลผลการสอบคัดเลือก
4. การพัฒนาโปรแกรมเว็บไซต์
5. การจัดทำฐานข้อมูลการสอบคัดเลือกนักศึกษา
6. การจัดทำฐานข้อมูลหลักสูตร
7. การจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษา

#### 2.4.4 งานซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ และติดตั้งซอฟต์แวร์

1. การติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์(วินโดวส์)
2. การติดตั้งโปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิต
3. การติดตั้งโปรแกรมทะเบียนนักศึกษา และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
4. การซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ และกำจัดไวรัส

### 2.4. บริบทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 เหตุผล โดยที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหาร และการจัดการที่เป็นของตน มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถานศึกษา ดังนั้น สมควรจัดตั้ง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง ขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทาง ระดับปริญญาเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ได้มีการพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 48 หน้า 1 มีผลบังคับใช้ในวันต่อมา

29 – 30 กรกฎาคม 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (เป็นครั้งแรก) และกำหนดจะเสด็จฯ พระราชทานปริญญาบัตร 3 ปี ต่อ 1 ครั้ง โดยเสด็จฯ ครั้งที่สองในวันที่ 31 กรกฎาคม 2527 ถึง 4 สิงหาคม 2527 ครั้งที่สามในวันที่ 7 ถึง 9 กรกฎาคม 2530 ครั้งที่สี่ในวันที่ 19 ถึง 21 กรกฎาคม 2533 หลังจากนั้นสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จฯ แทนพระองค์ทุกปี โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2534 ถึงปัจจุบัน

16 กรกฎาคม 2527 วิทยาลัยฯ ได้รับการอนุเคราะห์จากกรมธนารักษ์จัดสรรที่ดินบริเวณคลองหก ฟังตะวันตก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โฉนดเลขที่ 706 เนื้อที่ 41-3-610 ไร่ และแปลงเลขที่ ปท 268 .คลองรังสิต ฟังเหนือ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โฉนดเลขที่ 39 เนื้อที่ 04-3-109 ไร่ รวมเนื้อที่ทั้งหมด 45-2-720 ไร่ เพื่อก่อสร้างศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญา

ในปี พ.ศ. 2528 เริ่มขยายการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในวิทยาเขตต่าง ๆ ตามความพร้อมของแต่ละวิทยาเขตและเปิดสอนทุกวิทยาเขตในที่สุด

7 มิถุนายน 2531 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จฯ แทนพระองค์วางศิลาฤกษ์ ศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญา

15 กันยายน 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” และพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เชิญพระราชลัญจกรประจำพระองค์ และพระมหามงกุฎเป็นเครื่องหมายราชการของสถาบันฯ ด้วย

8 มกราคม 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก วันที่ 18 มกราคม 2548 พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลให้เกิดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง คือ

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK

4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PHRA NARHON

5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY RATTANAKOSIN

6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY LANNA

7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SRIVIJAYA

8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SUBARNABHUMI

9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ISAN

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อภาษาอังกฤษว่า RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

สำหรับคำย่อที่เรียกกันง่าย ๆ คือ มทร.ธัญบุรี หรือ RMUTT ซึ่งอริการบตีได้ให้ความหมายของอักษรย่อภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

R = Reputation	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในทุกด้าน
M = Modern	เป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัย
U = Unqueness	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทาง

T = Technology เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชั้นนำ

T = Trustworthy เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความน่าเชื่อถือ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 10 คณะ 1 วิทยาลัย ดังนี้

1. คณะศิลปศาสตร์
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์
5. คณะบริหารธุรกิจ
6. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปกรรมศาสตร์
8. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก มีการเปิดรับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นและมีการขยายตัวหลายด้าน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการใช้ระบบข้อความสั้น (SMS) ผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยไว้ดังนี้ อารดา เชื้อรามัญ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการส่งข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) ผ่านทางรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ พฤติกรรม ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางรายการโทรทัศน์และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ กับเหตุผลและแรงจูงใจในการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ วันละประมาณ 1 ครั้ง และชอบใช้บริการส่งข้อความต่าง ๆ ผ่านทางการส่งข้อความสั้น (SMS) ของโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในส่วนของคุณภาพความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางรายการโทรทัศน์นั้น พบว่าการส่ง SMS ผ่านทางรายการโทรทัศน์ทำได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สามารถวัดปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ของผู้ชมได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้แสดงออกถึงสิ่งที่ต้องการ เป็นการสื่อสารของคนรุ่นใหม่ที่ทันสมัย และมีความเป็นตัวของตัวเองแสดงถึงการเป็นคนมีความรู้มีความคิดทำให้ได้เปรียบคนอื่น เพราะสามารถทราบข้อมูลได้เร็วกว่า นอกจากนี้ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย เพลิดเพลิน สนุกสนาน และคลายเหงา ได้ จำนวนผู้ส่ง SMS เข้าไปในรายการโทรทัศน์นั้นใช้แสดงถึงจำนวนของผู้ชมรายการที่แท้จริงได้เป็นอย่างดี ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของรายการและรู้สึกพึงพอใจกับรูปแบบของการส่ง SMS ผ่านทางรายการโทรทัศน์ที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

กรกนก นิลคำ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อข้อความสั้น (SMS) ที่ปรากฏในรายการข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อความสั้นที่ปรากฏในรายการข่าวที่เสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อข้อความสั้นที่ปรากฏในรายการข่าวที่เสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการส่งข้อความสั้นผ่านรายการข่าวที่เสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อความสั้นที่ปรากฏในรายการข่าวที่เสนอผ่านสื่อโทรทัศน์

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างได้อ่านความคิดเห็นและผลคะแนนโหวตไปด้วยระหว่างชมรายการ แต่จะอ่านและให้ความสนใจกับข้อความสั้นเป็นบางช่วงเท่านั้น ไม่ได้สนใจติดตามอย่างต่อเนื่อง 2) ในส่วนของทัศนคติต่อนโยบายของรายการเกี่ยวกับการส่งข้อความสั้นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวก ส่วนเรื่องรูปแบบของการนำเสนอข้อความสั้น กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกกับการนำเสนอข้อความสั้น และกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเป็นกลางต่อเนื้อหาของข้อความสั้น 3) พฤติกรรมการส่งข้อความสั้นไปยังรายการข่าวพบว่า จำนวนของรายการข่าวเพียงรายการเดียวเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างส่งไป จำนวนครั้งที่ส่งข้อความสั้นทั้งประเภทแสดงความคิดเห็นและประเภทผลคะแนนโหวต คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่เคยส่งข้อความสั้นผ่านทางรายการมีเหตุ ผลและแรงจูงใจในการส่งข้อความสั้น คือ ต้องการแสดงความคิดเห็น และกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะส่งข้อความสั้นไปยังรายการข่าวในอนาคต 4) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อความสั้นประเภทผลคะแนนโหวตผ่านรายการข่าวแตกต่างกัน

อรุณี รุ่งเรือง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเปิดรับ (ข่าวด่วน Hot News) จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรม การเปิดรับข่าวด่วน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเปิดรับข่าวด่วนกับพฤติกรรม การเปิดรับข่าว ด่วนจากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในส่วนปัจจัยในการเปิดรับข่าวด่วนจากสำนักข่าว ไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอสทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยต้องการรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีผลในการเปิดรับข่าวด่วนมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยต้องการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว เป็นปัจจัยที่มีผลในการเปิดรับข่าวด่วนมากที่สุด และปัจจัยด้านการตลาด กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยสามารถรับข่าวสารได้รวดเร็ว เป็นปัจจัยที่มีผลในการเปิดรับข่าว ด่วนมากที่สุด



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์มุ่งศึกษารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเพื่อออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ความเห็นของอาจารย์และนักศึกษา ดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยกำหนดขนาดของตัวอย่างประชากรวิธีการของยามานะ (Taro Yamane, อ้างถึงในสุทนต์ ศรีไสย์, 2551) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยแยกออกเป็น 2 กลุ่มประชากร คือ ประชากรกลุ่มนักศึกษา จำนวน 24,071 คน และประชากรกลุ่มอาจารย์ จำนวน 973 คน สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

$n$  = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างประชากรกลุ่มนักศึกษาที่สุ่มได้

$$n = \frac{24,071}{1 + 24,071(0.05)^2}$$
$$n = 393.46$$
$$n = 394$$

จำนวนตัวอย่างประชากรกลุ่มอาจารย์ที่สุ่มได้

$$n = \frac{973}{1 + 973(0.05)^2}$$
$$n = 283.47$$
$$n = 284$$

ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำนวนหน่วยตัวอย่างเป็นส่วนกับจำนวนประชากร ใช้คณะที่นักศึกษาสังกัดเป็นชั้นภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแต่ละระดับ (ชั้นภูมิ) โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวอย่างตามคณะต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. ศิลปศาสตร์	1,489	24
2. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2,265	37
3. เทคโนโลยีการเกษตร	1,726	28
4. วิศวกรรมศาสตร์	5,050	83
5. บริหารธุรกิจ	5,771	94
6. เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1,574	26
7. ศิลปกรรมศาสตร์	1,575	26
8. เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	1,970	32
9. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,521	25
10. สถาปัตยกรรมศาสตร์	792	13
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	338	6
รวม	24,071	394

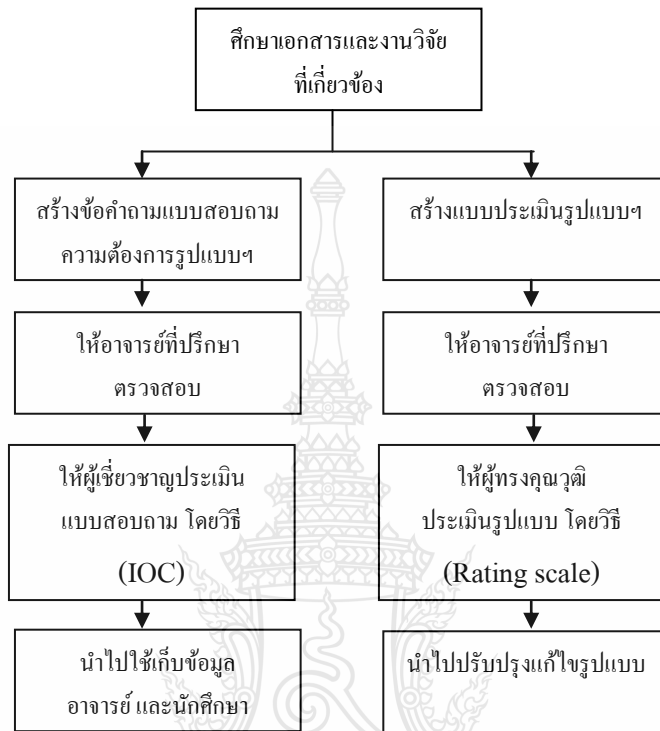
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำแนกตามคณะ

คณะ	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. ศิลปศาสตร์	102	30
2. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	97	28
3. เทคโนโลยีการเกษตร	62	18
4. วิศวกรรมศาสตร์	213	62
5. บริหารธุรกิจ	100	29
6. เทคโนโลยีการเกษตร	58	17
7. ศิลปกรรมศาสตร์	91	27
8. เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	46	13
9. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	119	35
10. สถาปัตยกรรมศาสตร์	52	15
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	33	10
รวม	973	284

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้น และแบบประเมินรูปแบบการบริการข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร

ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นในการสร้างเครื่องมือได้แก่ แบบสอบถาม และแบบประเมินรูปแบบ



ภาพที่ 3.1 การสร้างแบบสอบถามและแบบประเมิน

แบบสอบถาม ลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วนำผลการศึกษาดังกล่าวมากำหนดเป็นเนื้อหาในแบบสอบถาม

2. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุม โดยแบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ สังกัด สถานภาพ ลักษณะของแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคะแนนตามลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดให้

ข้อคำถามที่มีความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ถ้าตอบ	มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ถ้าตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหา ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของขั้นดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended) ให้ตอบได้อย่างอิสระ

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยลักษณะของคำถามวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

R แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจาก

ผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งข้อความที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.80 – 1.00

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินรูปแบบ ลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วนำผลการศึกษาดังกล่าวมากำหนดเป็นเนื้อหาในแบบประเมินรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. สร้างแบบประเมินรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคะแนนตามลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดให้

ข้อความที่มีความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ถ้าตอบ	มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ถ้าตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหา ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของขั้นดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความต้องการรูปแบบข้อความในระดับน้อยที่สุด



3. นำแบบประเมินรูปแบบเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำไปปรับปรุง
4. นำแบบประเมินรูปแบบเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย
2. นำแบบสอบถามไปแจกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย
3. ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ และส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา  
วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ไป
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ  
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาจำแนกจัดหมวดหมู่เชื่อมโยงข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ส่วนประกอบ และสรุปผลโดยอาศัยความสอดคล้อง และความ เป็นเหตุเป็นผล

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเพื่อออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ชั้นศึกษารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 2 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

**ตอนที่ 1 ชั้นศึกษารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนัก**

**ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้น ประกอบด้วย

1. ผลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ

2. ผลการสอบถามนักศึกษา และอาจารย์

1. ผลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบข้อความสั้นของมหาวิทยาลัย พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นแบ่งได้ 4 ประเด็น

1.1 ผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยสยาม ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการมีระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอนควรจะมีการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การบริการส่งข้อความสั้นเกี่ยวกับทะเบียนนักศึกษาในรูปแบบส่งข้อความสั้นแบบไม่อัตโนมัติ และแบบอัตโนมัติ ซึ่งประโยชน์ในการส่งข้อความสั้นนั้น ทำให้นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สามารถส่งข้อความสั้นสื่อสารระหว่างกันได้ เช่น อาจารย์และเจ้าหน้าที่สามารถติดตามนักศึกษาสำหรับการเรียนการสอน นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษากับอาจารย์และติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่

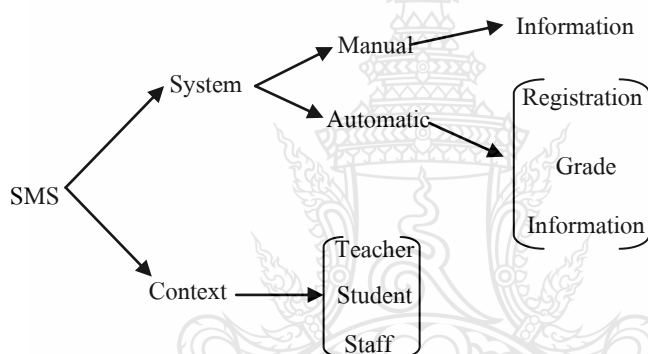
## 1.2 รูปแบบระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 ส่วน

### 1. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน

ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนการสอนกับระบบส่งข้อความสั้นเชื่อมโยงกันเป็นระบบข้อความสั้นเพื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1.1 การใช้งานระบบข้อความสั้น (System) แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบไม่อัตโนมัติ (Manual) และแบบอัตโนมัติ (Automatic) และได้นำไปใช้ในรูปแบบการเรียนการสอน ได้แก่ ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรด ระบบข่าวสาร

1.2 ผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น (Context) ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 4.1 รูปแบบระบบการบริการข้อความสั้นเพื่อการเรียนการสอน

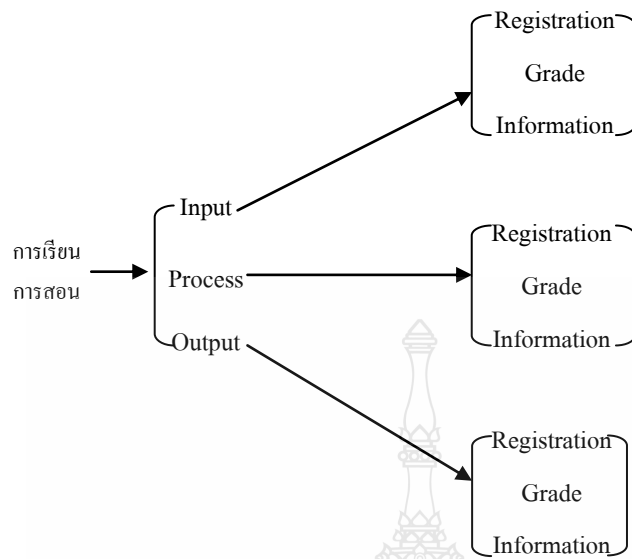
### 2. องค์ประกอบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน

องค์ประกอบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนการสอนที่นำไปเชื่อมโยงกับกระบวนการของระบบส่งข้อความสั้น ได้แก่

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ข้อความสั้นนำเข้าในระบบข้อความสั้น ประกอบด้วย ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรด และระบบข่าวสาร

2.2 กระบวนการ (Process) คือ การนำเอาข้อมูลจากปัจจัยนำเข้ามาประมวลผลในระบบข้อความสั้น ประกอบด้วย ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรด และระบบข่าวสาร

2.3 ผลลัพธ์ (Output) คือ ข้อความสั้นที่ผ่านกระบวนการประมวลผลและส่งไประบบการบริการข้อความสั้น ประกอบด้วย ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรด และระบบข่าวสาร



ภาพที่ 4.2 องค์ประกอบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน

1.3 การเรียนการสอนที่เกี่ยวกับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญ และการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการสื่อสารด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ วันลงทะเบียนเรียน วันเพิ่ม-ถอนรายวิชา แจ้งผลการลงทะเบียนเรียน วันชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน แจ้งผลการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน วันชำระเงินค่าปรับลงทะเบียนเรียนและค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า วันถอนรายวิชา โดยได้รับเกรด “W” แจ้งผลถอนรายวิชาโดยได้รับเกรด “W” วันขอสำเร็จการศึกษา และวันขึ้นทะเบียนบัณฑิต วันเปิดภาคการศึกษา วันปิดภาคการศึกษา วันสอบกลางภาค วันสอบปลายภาค แจ้งผลการเรียน วันชำระเงินค่าขึ้นทะเบียนบัณฑิต แจ้งผลการชำระเงินค่าขึ้นทะเบียนบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา ส่งข้อความสั้นถึงนักศึกษา อาจารย์ผู้สอนส่งข้อความสั้นถึงนักศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ที่ส่งข้อความสั้นถึงนักศึกษา

1.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตวิทยาเขตพัฒนาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยสยาม ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริการข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเรื่อง ความสามารถบริการข้อความสั้นได้ครอบคลุมทุกเครือข่าย และเรื่องข่าวสาร เช่น ข่าวเหตุด่วน ข่าวสภาพภูมิอากาศ ข่าวการศึกษา ข่าวกิจกรรมนักศึกษา และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริการข้อความสั้นเป็น 2 กรณี ดังนี้ กรณีหากในอนาคตมีค่าใช้จ่ายการบริการข้อความสั้นใน 1 ปีการศึกษาควรเก็บค่าบริการไม่เกิน 100 บาท อีกกรณีหนึ่งคือไม่ควรให้มีการเก็บค่าบริการกับนักศึกษา

## 2. ผลการสอบถามนักศึกษา และอาจารย์

ตารางที่ 4.1 ผลสอบถามนักศึกษาและอาจารย์

เหตุผลในความต้องการรูปแบบข้อความสั้น	นักศึกษา			อาจารย์		
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	$\bar{X}$	SD	แปรผล
1. การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนช่วยให้ได้รับข่าวสารง่ายขึ้น	4.69	0.53	มากที่สุด	4.5	.55	มากที่สุด
2. ความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ช่วยแรงเตือนให้รับข่าวสาร	4.54	0.69	มากที่สุด	4.48	.65	มาก
3. ความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อความกระชับรัดช่วยกระตุ้นการรับข่าวสาร	4.64	0.59	มากที่สุด	4.48	.56	มาก
4. ภาษาในข้อความมีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาวเกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและเข้าใจง่าย	4.57	0.69	มากที่สุด	4.57	.62	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วการบริการข้อความสั้น เพราะข้อความสั้นส่งเข้าโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.65	0.59	มากที่สุด	4.42	.50	มาก
6. ความสะดวก เพราะมีโทรศัพท์มือถือก็สามารถรับข่าวสารแบบข้อความสั้นได้	4.67	0.6	มากที่สุด	4.46	.59	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ สามารถทราบต้นทางส่งข่าวสารเข้ามือถือทันที	4.58	0.65	มากที่สุด	4.45	.54	มาก
8. ความทันสมัย เพราะได้รับข่าวสารรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.6	0.64	มากที่สุด	4.46	.55	มาก
9. ความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสารได้ทุกเครือข่าย	4.7	0.54	มากที่สุด	4.44	.59	มาก
10. ความครอบคลุม การส่งข้อความสั้นๆ ครอบคลุมเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา	4.66	0.56	มากที่สุด	4.42	.59	มาก

ผลสอบถามความต้องการรูปแบบข้อความสั้นของนักศึกษา และอาจารย์ สรุปได้ดังนี้

1. การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ช่วยให้ได้รับข่าวสารง่ายขึ้น พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

2. ความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ช่วยแจ้งเตือนให้รับข่าวสาร พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

3. ความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อความกระชับรัดช่วยกระตุ้นการรับข่าวสาร พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

4. ภาษาในข้อความที่มีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาวเกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและ เข้าใจง่าย พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

5. ความรวดเร็วการบริการข้อความสั้น เพราะข้อความสั้นส่งเข้าโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

6. ความสะดวก เพราะมีโทรศัพท์มือถือก็สามารถรับข่าวสารแบบข้อความสั้นได้ พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

7. ความน่าเชื่อถือ สามารถทราบต้นทางส่งข่าวสารเข้ามือถือทันที พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

8. ความทันสมัย เพราะได้รับข่าวสารรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

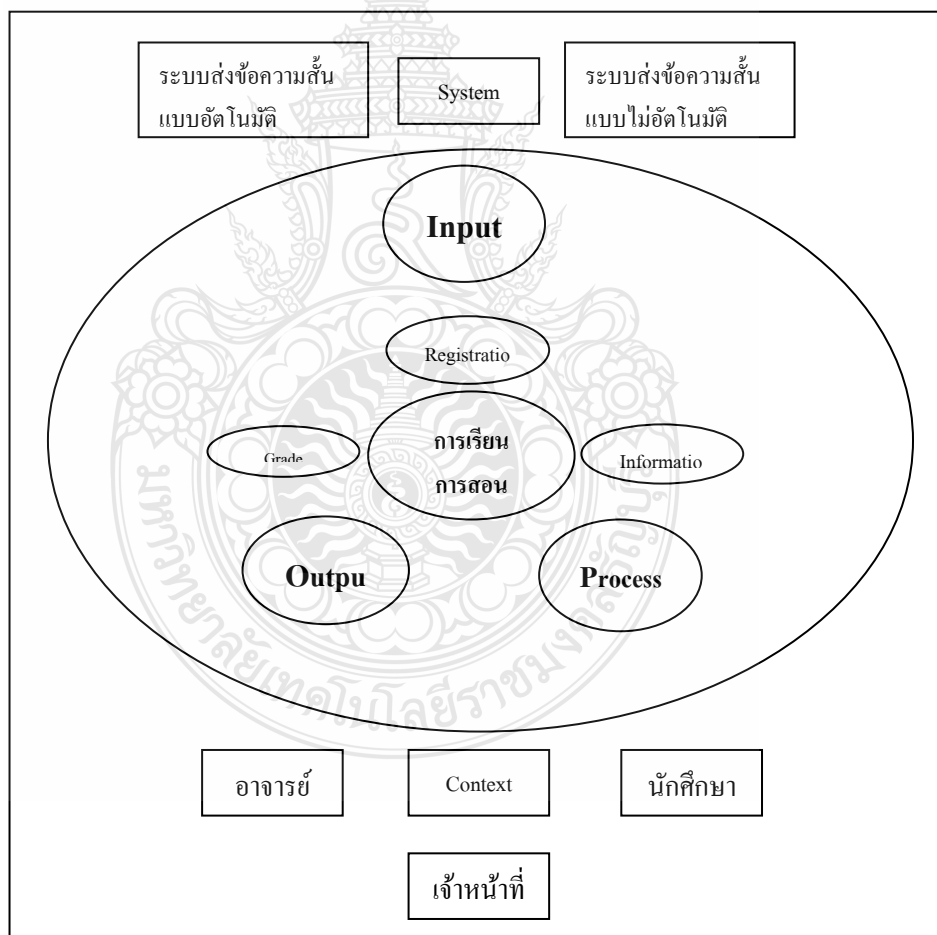
9. ความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสาร ได้ทุกเครือข่าย พบว่า นักศึกษามีความต้องการ

รูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

10. ความครอบคลุม การส่งข้อความสั้นๆ ครอบคลุมเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และอาจารย์มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

## ตอนที่ 2 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

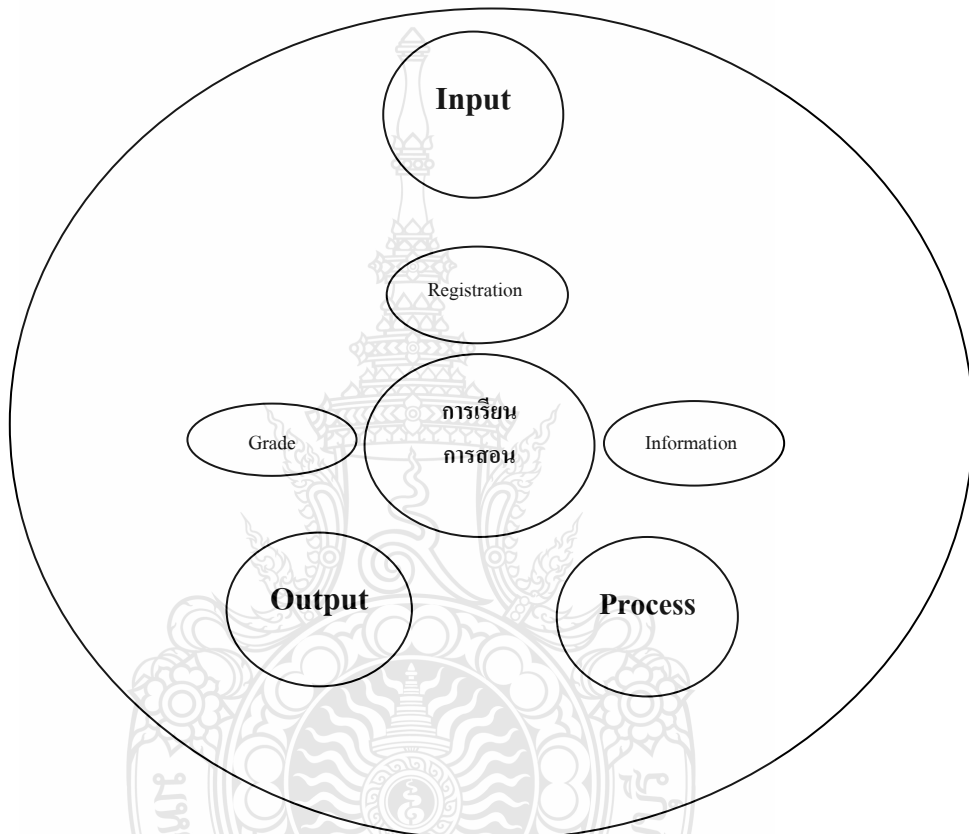
2.1 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 4.3 การออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน ได้แก่ 1. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอน 2. องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวกับข้อความสั้น

1. องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน



ภาพที่ 4.4 องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน

องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอน ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) แบ่งกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Registration หมายถึง กลุ่มลงทะเบียนเรียน กลุ่ม Grade หมายถึง กลุ่มผลการเรียน กลุ่ม Information หมายถึง กลุ่มข่าวสาร

ความหมายของรายการในข้อความสั้น ได้แก่ Semester/year คือ ภาค/ปีการศึกษา Student คือ รหัสนักศึกษา Subject คือ รหัสวิชา Section คือ กลุ่มเรียน Time คือ เวลาเรียน Place คือ สถานที่เรียน Grade คือ ผลการเรียน Average Grade คือ เกรดเฉลี่ย และ Message คือ ข่าวสาร



1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message

1.1 กลุ่ม Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place

1.2 กลุ่ม Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade

1.3 กลุ่ม Information ประกอบด้วย Student, Message

2. กระบวนการ (Process) ได้แก่ Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message จัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ

2.1 Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place

2.2 Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade

2.3 Information ประกอบด้วย Student, Message

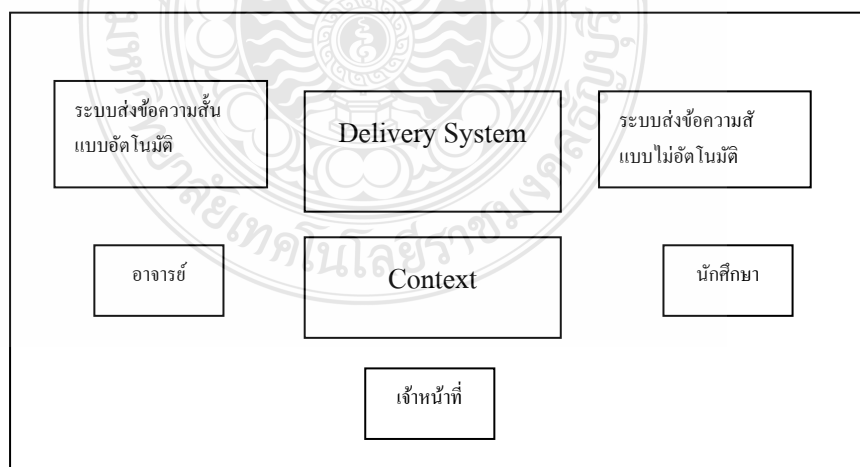
3. ผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message จัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ

3.1 Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place

3.2 Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade

1.3 Information ประกอบด้วย Student, Message

2. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น



ภาพที่ 4.5 องค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวกับข้อความสั้น

องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น หมายถึง ข้อความสั้นสำหรับการส่งข้อความในการเรียนการสอน

องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความ (Delivery System) และ บริบท (Context)

1. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) หมายถึง ระบบการส่งข้อความถึง อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ แบบไม่อัตโนมัติ (Manual) และแบบอัตโนมัติ (Automatic)

1.1 ส่งข้อความแบบไม่อัตโนมัติ (Manual) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารในกรณีไม่ได้จัดข้อความไว้ตามปฏิทินการศึกษา ได้แก่ การส่งข้อความข้อมูลข่าวสาร (Information) ของอาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ เช่น อาจารย์ส่งข้อความถึงนักศึกษา นักศึกษาส่งข้อความถึงอาจารย์ เจ้าหน้าที่ส่งข้อความถึงนักศึกษา นักศึกษาส่งข้อความถึงเจ้าหน้าที่

1.2 ส่งข้อความแบบอัตโนมัติ (Automatic) หมายถึง การส่งข้อความที่ได้จัดไว้แล้ว และพร้อมที่จะส่งข้อความ ไปถึงผู้รับตามที่กำหนดไว้ในระบบ ได้แก่ ผลการลงทะเบียนเรียน (Registration) ผลการเรียน (Grade) และข้อมูลข่าวสาร (Information)

2. บริบท (Context) หมายถึง ผู้ที่ใช้ระบบส่งข้อความสั้น (SMS) ประกอบด้วย อาจารย์ (Teacher) นักศึกษา (Student) และเจ้าหน้าที่ (Staff)

### ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

#### ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
รูปแบบระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน			
1. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนการสอนกับระบบส่งข้อความสั้น เชื่อมโยงกัน และนำไปใช้งานส่งข้อความเพื่อการเรียนการสอน	4.80	0.45	มากที่สุด
2. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การใช้งานระบบข้อความสั้น และผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น	4.80	0.45	มากที่สุด
3. การใช้งานระบบข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบไม่อัตโนมัติ และแบบอัตโนมัติ	4.80	0.45	มากที่สุด
4. ผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่	4.80	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	คะแนน ความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	SD	
องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอน			
5. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอนประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output)	4.80	0.45	มากที่สุด
6. ส่วนประกอบ Input Process Output แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Registration หมายถึง กลุ่มลงทะเบียนเรียน กลุ่ม Grade หมายถึง กลุ่มผลการเรียน กลุ่ม Information หมายถึง กลุ่มข่าวสาร	4.80	0.45	มากที่สุด
7. รายการในข้อความสั้น ได้แก่ Semester/year คือ ภาค/ปีการศึกษา Student คือ รหัสนักศึกษา Subject คือ รหัสวิชา Section คือ กลุ่มเรียน Time คือ เวลาเรียน Place คือ สถานที่เรียน Grade คือ ผลการเรียน Average Grade คือ เกรดเฉลี่ย Message คือ ข่าวสาร	4.80	0.45	มากที่สุด
8. กลุ่ม Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message	4.80	0.45	มากที่สุด
9. กลุ่ม Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade	4.800	0.45	มากที่สุด
10. กลุ่ม Information ประกอบด้วย Student, Message	5.00	0.00	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น			
11. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น หมายถึง ข้อความสั้นสำหรับการส่งข้อความในการเรียนการสอน	4.80	0.45	มากที่สุด
12. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) และ บริบท (Context)	4.80	0.45	มากที่สุด
13. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) หมายถึง ระบบการส่งข้อความถึงอาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่	4.80	0.45	มากที่สุด
14. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) ประกอบด้วย 2 ส่วน แบบไม่อัตโนมัติ (Manual) และแบบอัตโนมัติ (Automatic)	4.80	0.45	มากที่สุด
15. ส่งข้อความแบบไม่อัตโนมัติ (Manual) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารในกรณีไม่ได้จัดข้อความไว้ตามปฏิทินการศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
16. ส่งข้อความแบบอัตโนมัติ (Automatic) หมายถึง การส่งข้อความที่ได้จัดไว้แล้ว และพร้อมที่จะส่งข้อความไปถึงผู้รับตามที่กำหนดไว้ในระบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
17. บริบท (Context) หมายถึง ผู้ที่ใช้ระบบส่งข้อความ (SMS) ประกอบด้วย อาจารย์ (Teacher) นักศึกษา (Student) และเจ้าหน้าที่ (Staff)	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.84	0.37	มากที่สุด

ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนการสอนกับระบบส่งข้อความสั้น เชื่อมโยงกัน และนำไปใช้งานส่งข้อความเพื่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
2. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การใช้งานระบบข้อความสั้น และผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้นอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
3. การใช้งานระบบข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบไม่อัตโนมัติ และแบบไม่อัตโนมัติ อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
4. ผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
5. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอนประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
6. ส่วนประกอบ Input Process Output แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Registration หมายถึง กลุ่มลงทะเบียนเรียน กลุ่ม Grade หมายถึง กลุ่มผลการเรียน กลุ่ม Information หมายถึง กลุ่มข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
7. รายการในข้อความสั้น ได้แก่ Semester/year คือ ภาค/ปีการศึกษา Student คือ รหัสนักศึกษา Subject คือ รหัสวิชา Section คือ กลุ่มเรียน Time คือ เวลาเรียน Place คือ สถานที่เรียน Grade คือ ผลการเรียน Average Grade คือ เกรดเฉลี่ย Message คือ ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
8. กลุ่ม Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
9. กลุ่ม Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
10. กลุ่ม Information ประกอบด้วย Student, Message อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00
11. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น หมายถึง ข้อความสั้นสำหรับการส่งข้อความในการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
12. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความสั้น

(Delivery System) และ บริบท (Context) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

13. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) หมายถึง ระบบการส่งข้อความถึง อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

14. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) ประกอบด้วย 2 ส่วน แบบไม่อัตโนมัติ (Manual) และแบบอัตโนมัติ (Automatic) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.806

15. ส่งข้อความแบบไม่อัตโนมัติ (Manual) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารในกรณีไม่ได้จัดข้อความไว้ตามปฏิทินการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

16. ส่งข้อความแบบอัตโนมัติ (Automatic) หมายถึง การส่งข้อความที่ได้จัดไว้แล้ว และพร้อมที่จะส่งข้อความไปถึงผู้รับตามที่กำหนดไว้ในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

17. บริบท (Context) หมายถึง ผู้ที่ใช้ระบบส่งข้อความ (SMS) ประกอบด้วย อาจารย์ (Teacher) นักศึกษา (Student) และเจ้าหน้าที่ (Staff) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ เพื่อ ออก แบบ รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 2 ส่วน ได้แก่

1. ความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
  2. ออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ส่วนที่ 1 ความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปผลจากการวิจัย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่งได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยสยาม ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการมีระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอนควรมีการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การบริการส่งข้อความสั้นเกี่ยวกับทะเบียนนักศึกษาในรูปแบบส่งข้อความแบบไม่อัตโนมัติ และแบบอัตโนมัติ ซึ่งประโยชน์ในการส่งข้อความสั้นนั้น ทำให้นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สามารถส่งข้อความสั้นสื่อสารระหว่างกันได้ เช่น อาจารย์และเจ้าหน้าที่สามารถติดตามนักศึกษาสำหรับการเรียน การสอน นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษากับอาจารย์และติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่

อาจารย์มีความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในภาษาในข้อความที่มีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาวเกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและ เข้าใจง่าย มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสาร ได้ทุกเครือข่าย มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

นักศึกษามีความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสาร ได้ทุกเครือข่าย มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และคะแนนที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ช่วยแจ้งเตือนให้รับข่าวสาร มีความต้องการรูปแบบข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระดับมาก หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ส่วนที่ 2 ออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สรุปผลจากการวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีดังนี้ องค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ การเรียน การสอน และข้อความสั้น ซึ่งส่วนของการเรียนการสอน แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามแนวคิดของวิธีระบบ (System approach) ได้แก่ อินพุต (Input) กระบวนการ (Process) และ เอาพุต (Output) และองค์ประกอบย่อย ได้แก่ Student Subject Group Time Place Grade Information Message และส่วนของข้อความสั้นประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความ (Delivery System) และ บริบท (Context) ซึ่งระบบการส่งข้อความ (Delivery System) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบอัตโนมัติ (Automatic) และ แบบไม่อัตโนมัติ (Manual)

ผลการประเมินรับรองรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

## 5.2 การอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัย รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีของนักศึกษา และอาจารย์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยได้มีการวางแผนในการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ได้ผลการศึกษาความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ร่างรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลของการออกแบบรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปรากฏว่า ผลการประเมินรับรองรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เนื่องจากรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ได้ผ่านกระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบ มีการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีการศึกษาความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ จำนวนทั้งสิ้น 678 คน แบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 284 คน นักศึกษา จำนวน 394 คน ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการร่างรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในการที่จะนำไปใช้รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำเป็นต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ งบประมาณในการสร้างระบบการส่งข้อความสั้น เตรียมการฝึกอบรมให้อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการนำสื่อประเภทที่สามารถส่งข้อความ ภาพและเสียง (Multimedia Messaging Service) มาใช้ในการวิจัย



## บรรณานุกรม

- กรกนก นิลคำ. (2549). **ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อข้อความสั้น (SMS) ที่ปรากฏในรายการข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กิติมา สุรสุนธิ. (2547). **ความรู้ทางการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชิตาภา สุขพล้ำ. (2548). **การสื่อสารระหว่างบุคคล.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉรงค์ สมพงษ์. (2543). **สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นายุทธ สงค์ธนาทักษ์. (2548). **นโยบายแผนการบริหารจัดการและแผนพัฒนา พ.ศ. 2548-2552** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: [ม.ป.พ.].
- บุญยง เกตุลักษณะ. (2526) **การใช้ระบบข้อความสั้น (SMS) ในการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ประทีป แชร่มย์. (2550). **เอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร.** สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- พงษ์เทพ ศิริวรกุลชัย. (2549). **ศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้า).
- พัชรพงศ์ คุสุวรรณ. (2551). **การพัฒนาระบบตอบรับเอสเอ็มเอสอัตโนมัติสำหรับร้านกัญญา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ภควดี ล้อวรลักษณะ. (2553). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อโฆษณาในรูปแบบข้อความสั้น.** (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2552). **รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) ประจำปีการศึกษา 2552.** ปทุมธานี: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.
- มารีญา ไชยเศรษฐ์. (2546) **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการที่ประเทศไทย ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2544). นิเทศศาสตร์กับการประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- \_\_\_\_\_. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2542). การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- \_\_\_\_\_. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. (2548). **ประธานผู้บริหารวิทยาลัยการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ**. สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2548.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรสิทธิ์ วิทาร์ฐ. (2549). หลักการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรัตน์ ตรีสกุล. (2550). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อรุณี รุ่งเรือง. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเปิดรับข่าวด่วน Hot News จากสำนักข่าวไอเอ็นเอ็นผ่านระบบเอสเอ็มเอส (SMS) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)**.
- อารดา เชื้อรามัญ. (2547). **พฤติกรรมการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านทางรายการโทรศัพท์สั้นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- อุมาวดี สิงหวิวานนท์. (2547) **Mobile Business ธุรกิจพื้นฐานบนมือถือ** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จี.พี. ไซเบอร์ พรินท์.
- Books Berlo, D. K. (1960). **The process of communication**. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Etzioni, A. (1964). **Modern organizations**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Easton, Jaclyn. (2002). **Going Wireless: Transform Your Business with Mobile Technology**. New York, NY: HarperCollins.
- Krismant Whattananarong. (2004). **An Experiment in the Use of Mobile Phones for Testing at King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok, Thailand**. Sofitel Central.
- Merrill, John, C. & Lowenstein, Ralph, L. (1979). **Media, messages, and men: newprospective communication**. New York, NY: Longman.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. ดร.มหาชาติ อินทโชติ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ดร.ธิดารัตน์ จอดนอก อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ดร.รังสรรค์ สุวรรณหงส์ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. นางสาวศศิมา ประเสริฐกรรม นักวิชาการศึกษานำานานู สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สาทิโรช โศภิตรักษ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชลภรณ์ สุวรรณสัมฤทธิ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สุพัตรา คุณากาญจน์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูเบศร์ เลื่อมใส อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลิศทิวส์ ยอดกล้า อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**ภาคผนวก ข**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**



(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

**แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อ  
รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่าน มา ณ โอกาสนี้

**คำชี้แจง**

**ค่าดัชนี**

+1

**ความหมาย**

แน่ใจว่ารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในหัวข้อนี้มีความเหมาะสม

0

ไม่แน่ใจรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในหัวข้อนี้มีความเหมาะสม

-1

แน่ใจว่ารูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในหัวข้อนี้ไม่มีความเหมาะสม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน/สังกัด.....



ตอนที่ 2 แสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

เหตุผลของความต้องการรูปแบบข้อความสั้น	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
	+1	1	-1	
1. ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ช่วยให้ได้รับข่าวสารง่ายขึ้น				
2. ความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ช่วยแรงเตือนให้รับ ข่าวสาร				
3. ความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อความกระชับรัดช่วยกระตุ้นการ รับข่าวสาร				
4. ภาษาในข้อความที่มีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาว เกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและ เข้าใจง่าย				
5. ความรวดเร็วการบริการข้อความสั้น เพราะข้อความสั้นส่ง เข้าโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต				
6. ความสะดวก เพราะมีโทรศัพท์มือถือก็สามารถรับข่าวสาร แบบข้อความสั้นได้				
7. ความน่าเชื่อถือ สามารถทราบต้นทางส่งข่าวสารเข้ามือถือ ทันที				
8. ความทันสมัย เพราะได้รับข่าวสารรวดเร็ว ทันเหตุการณ์				
9. ความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสาร ได้ทุกเครือข่าย				
10. ความครอบคลุม การส่งข้อความสั้นๆ ครอบคลุมเกี่ยวกับ กิจกรรมนักศึกษา				

ขอขอบพระคุณและโปรดส่งกลับ

นายทวีสิทธิ์ สาสะเดาะห์

Tel. 092-849-4282



แบบประเมิน

(สำหรับ

ผู้ทรงคุณวุฒิ)

รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบประเมินนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

ข้อคำถามที่มีความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ถ้าตอบ	มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ถ้าตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน/สังกัด.....

ตอนที่ 2 ความเห็นต่อรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการประเมิน	คะแนน ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>รูปแบบระบบข้อความสั้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน</b>					
1. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนการสอนกับระบบส่งข้อความสั้นเชื่อมโยงกัน และนำไปใช้งานส่งข้อความเพื่อการเรียนการสอน					
2. ระบบเกี่ยวกับการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การใช้งานระบบข้อความสั้น และผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น					
3. การใช้งานระบบข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบไม่อัตโนมัติ และแบบไม่อัตโนมัติ					
4. ผู้เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบข้อความสั้น ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่					
<b>องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอน</b>					
5. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับการเรียนการสอนประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output)					
6. ส่วนประกอบ Input Process Output แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Registration หมายถึง กลุ่มลงทะเบียนเรียน กลุ่ม Grade หมายถึง กลุ่มผลการเรียน กลุ่ม Information หมายถึง กลุ่มข่าวสาร					
7. รายการในข้อความสั้น ได้แก่ Semester/year คือ ภาค/ปีการศึกษา Student คือ รหัสนักศึกษา Subject คือ รหัสวิชา Section คือ กลุ่มเรียน Time คือ เวลาเรียน Place คือ สถานที่เรียน Grade คือ ผลการเรียน Average Grade คือ เกรดเฉลี่ย Message คือ ข่าวสาร					
8. กลุ่ม Registration ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Section, Time, Place, Grade, Average Grade, Message					
9. กลุ่ม Grade ประกอบด้วย Semester/year, Student, Subject, Grade, Section, Average Grade					
10. กลุ่ม Information ประกอบด้วย Student, Message					
<b>องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น</b>					
11. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น หมายถึง ข้อความสั้นสำหรับการส่งข้อความในการเรียนการสอน					
12. องค์ประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อความสั้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) และ บริบท (Context)					

13. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) หมายถึง ระบบการส่งข้อความถึง อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่					
14. ระบบการส่งข้อความสั้น (Delivery System) ประกอบด้วย 2 ส่วน แบบ ไม่อัตโนมัติ (Manual) และแบบอัตโนมัติ (Automatic)					
15. ส่งข้อความแบบไม่อัตโนมัติ (Manual) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารในกรณี ไม่ได้จัดข้อความไว้ตามปฏิทินการศึกษา					
16. ส่งข้อความแบบอัตโนมัติ (Automatic) หมายถึง การส่งข้อความที่ได้จัดไว้แล้ว และพร้อมที่จะส่งข้อความไปถึงผู้รับตามที่กำหนดไว้ในระบบ					
17. บริบท (Context) หมายถึง ผู้ที่ใช้ระบบส่งข้อความ (SMS) ประกอบด้วย อาจารย์ (Teacher) นักศึกษา (Student) และเจ้าหน้าที่ (Staff)					

ขอขอบพระคุณและโปรดส่งกลับ

นายทวิสิทธิ์ สาสะเดาะห์

Tel. 092-849-4282



**แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง**  
**รูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและ**  
**งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่าน มา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. สังกัดคณะ

- |                         |                           |                             |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| ( ) ศิลปศาสตร์          | ( ) บริหารธุรกิจ          | ( ) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ( ) ครุศาสตร์อุตสาหกรรม | ( ) เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | ( ) สถาปัตยกรรมศาสตร์       |
| ( ) เทคโนโลยีการเกษตร   | ( ) ศิลปกรรมศาสตร์        | ( ) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย  |
| ( ) วิศวกรรมศาสตร์      | ( ) เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน |                             |

2. สถานะภาพ ( ) นักศึกษา ( ) อาจารย์

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการรูปแบบการบริการด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่**

คำชี้แจง ข้อคำถามที่มีความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบข้อความสั้น	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ช่วยให้ได้รับข่าวสารง่ายขึ้น					
2. ความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ ช่วยแจ้งเตือนให้รับข่าวสาร					
3. ความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อความกระชับรัดช่วยกระตุ้นการรับข่าวสาร					
4. ภาษาในข้อความที่มีความเหมาะสม เพราะข้อความไม่ยาวเกินไป ใช้เวลาในการอ่านน้อยและเข้าใจง่าย					
5. ความรวดเร็วการบริการข้อความสั้น เพราะข้อความสั้นส่งเข้าโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
6. ความสะดวก เพราะมีโทรศัพท์มือถือก็สามารถรับข่าวสารแบบข้อความสั้นได้					
7. ความน่าเชื่อถือ สามารถทราบต้นทางส่งข่าวสารเข้ามือถือทันที					
8. ความทันสมัย เพราะได้รับข่าวสารรวดเร็วทันเหตุการณ์					
9. ความเท่าเทียมกันในการรับข่าวสาร ได้ทุกเครือข่าย					
10. ความครอบคลุม การส่งข้อความสั้นฯ ครอบคลุมเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา					





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวิสิทธิ์ สาสะเดาะห์
วัน เดือน ปีเกิด	19 มิถุนายน 2506
ที่อยู่	69/1129 ตำบลบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
การศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา พระราชกรรณการดำเนินงาน
ประสบการณ์การทำงาน	ข้าราชการครูคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี

