



การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 20

“เสริมสร้างองค์ความรู้ขับเคลื่อนการศึกษาและบูรณาการข้ามศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

3 ธันวาคม 2568 ทางออนไลน์โปรแกรม Zoom

## การพัฒนา AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน DEVELOPING AN AI AGENT TO ENHANCE INFORMATION ACCESSIBILITY FOR BUSINESSES IN YALA PROVINCE, LEADING TO SUSTAINABLE SHOPS

อับดุลรอหมัน เจ๊ะแต<sup>1</sup>, มุสลิม ปาเซเลาะ<sup>2</sup>, อภิชาติ หมาบนแะ<sup>3</sup>, นูรฮายาตี สามะ<sup>4</sup>, ฮาอาณี บาเฮง<sup>5</sup>

นิมารูนี หะยิวาเงาะ<sup>6</sup>, อมรเทพ มณีเนียม<sup>7</sup> และ วสันตนาวิน หรินทร์ปพนวิช<sup>8</sup>

Email: 136768008@yru.ac.th<sup>1</sup>, 136768004@yru.ac.th<sup>2</sup>, 136768007@yru.ac.th<sup>3</sup>,

136768010@yru.ac.th<sup>4</sup>, 136768020@yru.ac.th<sup>5</sup>, nimarunee.h@yru.ac.th<sup>6</sup>,

amornthep.m@yru.ac.th<sup>7</sup>, wasanathanawin.h@yru.ac.th<sup>8</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>6,7,8</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้ งาน AI Agent ของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน (2) เพื่อพัฒนา AI Agent ที่สามารถให้ข้อมูล แนะนำ และตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของร้านค้าในจังหวัดยะลาได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย (3) เพื่อประเมินคุณภาพ และบริการของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจ ได้อย่างยั่งยืน โดยมีประชากร คือ ผู้ประกอบการร้านค้าที่จดทะเบียนธุรกิจในจังหวัดยะลาทั้งหมด 1,873 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ (2) การเก็บแบบสอบถามจาก ผู้ประกอบการด้วยการประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 330 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการ AI Agent ในด้านเนื้อหา มี ( $\bar{X} = 4.73$ ,  $SD = 0.48$ ) ด้านส่วนติดต่อผู้ใช้มี ( $\bar{X} = 4.84$ ,  $SD = 0.39$ ) และด้านฟังก์ชันการทำงานมี ( $\bar{X} = 4.84$ ,  $SD = 0.43$ ) ทั้งหมดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด หลังจากการพัฒนา AI Agent บนแพลตฟอร์ม LINE Official Account (LINE OA) ผลประเมินคุณภาพ และบริการพบว่า ด้านเนื้อหา มี ( $\bar{X} = 4.79$ ,  $SD = 0.44$ ) ด้านฟังก์ชันระบบมี ( $\bar{X} = 4.73$ ,  $SD = 0.56$ ) ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมี ( $\bar{X} = 4.83$ ,  $SD = 0.46$ ) และ ด้านความพึงพอใจต่อเมนูหลักมี ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD = 0.32$ ) ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยแสดงว่า AI Agent ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในการสนับสนุนให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถเข้าถึงข้อมูล และดำเนิน ธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ระบบปัญญาประดิษฐ์, ร้านค้า, ความยั่งยืน

## Abstract

This research aimed (1) to study the needs and opinions of entrepreneurs regarding the use of an AI Agent for local stores in Yala Province toward sustainable business development, (2) to develop an AI Agent capable of providing information, recommendations, and responses related to store operations, and (3) to evaluate the quality and service performance of the AI Agent in supporting sustainable store management. The population consisted of 1,873 registered business operators in Yala Province, with 330 participants selected as samples. The research instruments included interviews with government officials and questionnaires using a five-point rating scale. Data were analyzed using the mean ( $\bar{x}$ ) and standard deviation (SD). The findings revealed that the needs for the AI Agent were at the highest level across all aspects: content ( $\bar{x} = 4.73$ , SD = 0.48), user interface ( $\bar{x} = 4.84$ , SD = 0.39), and functionality ( $\bar{x} = 4.84$ , SD = 0.43). After developing the AI Agent on the LINE Official Account (LINE OA) platform, the evaluation showed that content quality ( $\bar{x} = 4.79$ , SD = 0.44), system functionality ( $\bar{x} = 4.73$ , SD = 0.56), expected benefits ( $\bar{x} = 4.83$ , SD = 0.46), and satisfaction with main menu design ( $\bar{x} = 4.88$ , SD = 0.32) were all rated at the highest level. The results indicate that the developed AI Agent effectively enhances information accessibility and promotes sustainable business practices among local stores in Yala Province.

**Keywords:** Artificial Intelligence System, Retail Businesses, Sustainability

## บทนำ

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและการให้บริการ ผ่านระบบต่างๆ เช่น ระบบแนะนำ การจดจำเสียงและภาพ รวมถึงระบบตอบสนองอัตโนมัติ (Chatbot) ซึ่งช่วยยกระดับประสิทธิภาพและลดภาระงานของมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ (ประสิทธิ์ชัย พิภักดี, 2568)

จังหวัดยะลาเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังพึ่งพาการขายแบบดั้งเดิม ขาดการเข้าถึงข้อมูลจากภาครัฐ เช่น โครงการส่งเสริมการขาย มาตรการ

ลดภาษี และสิทธิประโยชน์ทางเศรษฐกิจ รวมถึงไม่สามารถติดตามนโยบายสนับสนุนได้ทันทั่วทั้ง (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา, 2567)

LINE Official Account (LINE OA) เป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมในภาคธุรกิจไทย เนื่องจากสามารถเผยแพร่ข้อมูลได้ตรงกลุ่มเป้าหมายและทันเวลา อีกทั้งฟังก์ชัน Chatbot สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลได้ทันที (มนต์ธิชา รัตนพันธ์ และคณะ, 2023) การผสาน AI เข้ากับ LINE OA ในรูปแบบ AI Agent จะช่วยให้ผู้ประกอบการในยะลาเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างมั่นคง

### วัตถุประสงค์

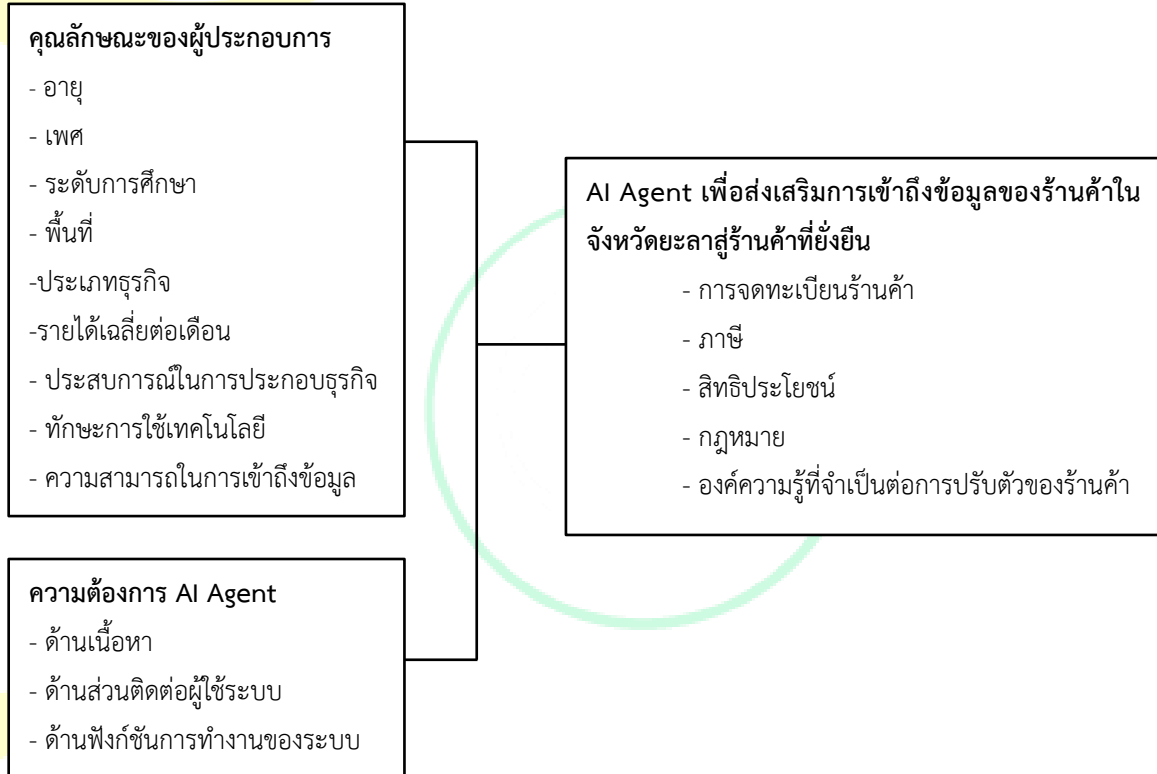
1. เพื่อศึกษาความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้งาน AI Agent ของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน
2. เพื่อพัฒนา AI Agent ที่สามารถให้ข้อมูล แนะนำ และตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของร้านค้าในจังหวัดยะลาได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย
3. เพื่อประเมินคุณภาพ และบริการของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลา สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรเป้าหมาย : ผู้ประกอบการร้านค้าที่จดทะเบียนธุรกิจในจังหวัดยะลาทั้งหมด 1,873 ราย  
กลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ประกอบการร้านค้าในจังหวัดยะลาที่มีการใช้หรือมีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะ LINE Official Account (LINE OA) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 330 คน เพื่อทดลองระบบ Chatbot ที่พัฒนาขึ้น
2. ขอบเขตตัวแปร  
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1 โดยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ความต้องการ AI Agent เป็นตัวแปรต้น และ AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน เป็นตัวแปรตาม

### ตัวแปรต้น

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 3. ขอบเขตเวลา

ระยะเวลา: ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือวิจัย: (1) แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ (2) แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบความสอดคล้อง ( $IOC \geq 0.67$ ) และทดสอบความเชื่อมั่น ( $\alpha = 0.97$ )

การเก็บข้อมูล: สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และสอบถามผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการใช้ AI Agent จากนั้นพัฒนาระบบและประเมินคุณภาพ

การวิเคราะห์: การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แบบสอบถามความต้องการ แบบประเมินคุณภาพและบริการของ AI Agent การวิจัย เรื่อง การพัฒนา AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัย

การพัฒนา AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน สามารถสรุปผลการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ผลความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้งาน AI Agent ของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน

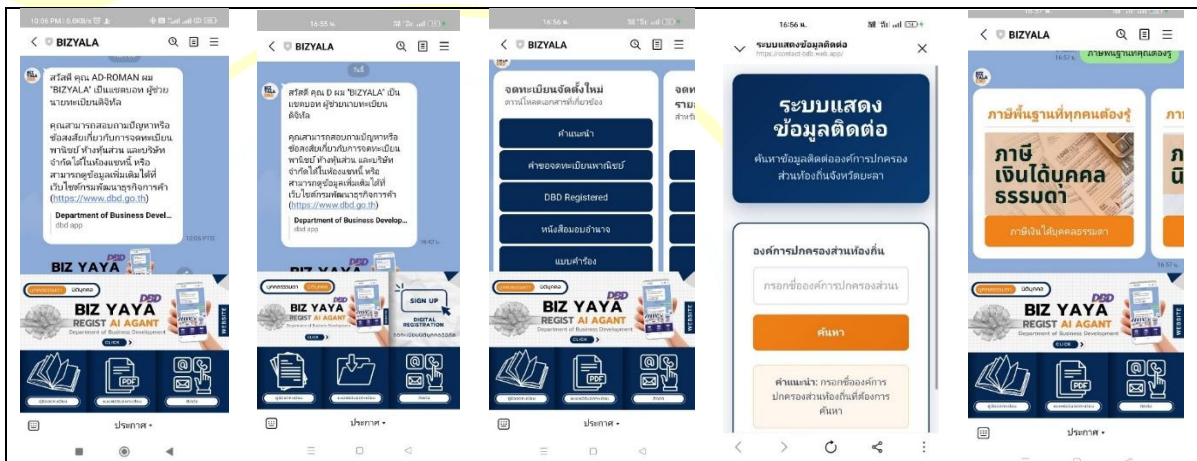
ตารางที่ 1 ความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้งาน AI Agent

ความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้งาน AI Agent	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
<b>ด้านเนื้อหา</b>			
1. ข้อมูลขั้นตอนการจดทะเบียนร้านค้า	4.79	0.41	มากที่สุด
2. ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการยื่นภาษี	4.79	0.41	มากที่สุด
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ	4.68	0.54	มากที่สุด
4. ข้อมูลด้านกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	4.65	0.52	มากที่สุด
5. ข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปรับตัว และพัฒนาธุรกิจ (เช่น การตลาด และการใช้เทคโนโลยี)	4.72	0.53	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านเนื้อหา</b>	<b>4.73</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านส่วนติดต่อผู้ใช้</b>			
1. เมนูใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.93	0.26	มากที่สุด
2. ข้อความและคำตอบกระชับ เข้าใจง่าย	4.75	0.51	มากที่สุด
3. ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. มีภาพ ไอคอน อินโฟกราฟิกช่วยอธิบาย	4.82	0.54	มากที่สุด
5. ระบบค้นหาข้อมูลรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด
6. มีปุ่มรายการหลัก แบ่งหมวดหมู่ชัดเจน	4.86	0.35	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านส่วนติดต่อผู้ใช้</b>	<b>4.84</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ</b>			
1. ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot)	4.68	0.60	มากที่สุด
2. ระบบแนะนำข้อมูลตามหมวดหมู่ (เช่น จดทะเบียน ภาษี สิทธิประโยชน์และกฎหมาย)	4.82	0.38	มากที่สุด

ความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
AI Agent			
3. ระบบเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	4.82	0.38	มากที่สุด
4. ข้อมูลด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	4.86	0.35	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ</b>	<b>4.84</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการใช้งาน AI Agent โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับส่วนติดต่อผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.39) รองลงมาคือฟังก์ชันการทำงานของระบบ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.43) และความต้องการเนื้อหาจากระบบ ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.48) สะท้อนว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อความสะดวกในการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น โดยเฉพาะข้อมูลการจดทะเบียนและภาษี ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.41) ส่วนเมนูที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อนเป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงสุด ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.26) แสดงถึงความต้องการระบบที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ มีการตอบคำถามอัตโนมัติ และเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. ผลการพัฒนา AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็น LINE Official Account (LINE OA) มีตัวอย่างหน้าจอแสดงผลทำงานดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอระบบ

จากภาพที่ 2 เป็นตัวอย่างระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาเป็นแชทบอท ผ่านตัวแทนที่มีชื่อว่า BIZYALA ประกอบด้วยเมนูหลัก ได้แก่ หน้าจอสำหรับบุคคลธรรมดา หน้าจอสำหรับนิติบุคคล คู่มือจดทะเบียนแบบฟอร์มการจดทะเบียน ช่องทางติดต่อ ภาษี กฎหมาย และเว็บไซต์ โดยที่ผู้ประกอบสามารถเข้าใช้งานได้ตามความต้องการและสามารถพิมพ์โต้ตอบกับผู้ประกอบการเพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม

3. ผลประเมินคุณภาพ และบริการความพึงพอใจของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2 ประเมินคุณภาพ และบริการความพึงพอใจของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

คุณภาพ และบริการของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
<b>ด้านเนื้อหา</b>			
1. ข้อมูลขั้นตอนการจดทะเบียนร้านค้า	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ข้อมูลด้านภาษีและสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ	4.80	0.48	มากที่สุด
3. ข้อมูลกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ข้อมูลที่ช่วยพัฒนาธุรกิจ (การตลาด เทคโนโลยี และการอบรม)	4.70	0.53	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านเนื้อหา</b>	<b>4.79</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านฟังก์ชันระบบ</b>			
1. เมนูและการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ข้อความคำตอบกระชับ เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.67	0.65	มากที่สุด
3. มีภาพ ไอคอน หรืออินโฟกราฟิกช่วยอธิบาย	4.70	0.59	มากที่สุด
4. ระบบค้นหาข้อมูลรวดเร็ว และมี Rich Menu แบ่งหมวดหมู่ชัดเจน	4.73	0.58	มากที่สุด
5. ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot)	4.70	0.59	
<b>รวมปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันระบบ</b>	<b>4.73</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</b>			
1. ลดภาระการเดินทางไปติดต่อหน่วยงาน	4.87	0.34	มากที่สุด

คุณภาพ และบริการของ AI Agent ในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
2. เข้าถึงข้อมูลสำคัญได้สะดวกขึ้น	4.77	0.56	มากที่สุด
3. ช่วยประหยัดเวลาและต้นทุนในการหาข้อมูล	4.83	0.46	มากที่สุด
4. สนับสนุนให้ธุรกิจปรับตัวและพัฒนาได้ดีขึ้น	4.83	0.46	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</b>	<b>4.83</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านความพึงพอใจต่อเมนูหลัก</b>			
1. เมนู "บุคคลธรรมดา" และ "นิติบุคคล" ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.37	มากที่สุด
2. เมนูเกี่ยวกับการจดทะเบียน	4.90	0.30	มากที่สุด
3. เมนูด้านภาษี	4.90	0.30	มากที่สุด
<b>รวมปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อเมนูหลัก</b>	<b>4.88</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ และบริการของ AI Agent ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเมนูหลัก ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.32) รองลงมาคือ ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.46) ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.44) และ ด้านฟังก์ชันระบบ ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.56) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก และการใช้งานที่ง่าย ในด้านเนื้อหาผู้ใช้เห็นว่า AI Agent มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม โดยเฉพาะข้อมูลการจดทะเบียนร้านค้า และข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.38) ส่วนด้านฟังก์ชันระบบ ผู้ประกอบการชื่นชมความง่ายในการใช้งาน และเมนูที่ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.37) ขณะที่ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ แสดงให้เห็นว่า AI Agent ช่วยลดภาระการเดินทาง และประหยัดเวลาได้จริง ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.34) และสุดท้าย ด้านความพึงพอใจต่อเมนูหลัก ผู้ประกอบการพึงพอใจกับเมนูจดทะเบียน และภาษีที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.32) โดยรวมแล้ว AI Agent มีศักยภาพในการส่งเสริมให้ร้านค้าในจังหวัดยะลาสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ทั้งด้านข้อมูล ความสะดวก และประโยชน์เชิงธุรกิจ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความมั่นคงของผู้ประกอบการในระยะยาว

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนา AI Agent เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลของร้านค้าในจังหวัดยะลาสู่ร้านค้าที่ยั่งยืน พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการและความคิดเห็นต่อการใช้งาน AI Agent ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.48) โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านการจดทะเบียนร้านค้า ภาษี สิทธิประโยชน์ และองค์

ความรู้ในการพัฒนาธุรกิจ ระบบ AI Agent ที่พัฒนาขึ้นผ่าน LINE Official Account (LINE OA) มีเมนูหลัก แยกกลุ่มผู้ใช้ “บุคคลธรรมดา” และ “นิติบุคคล” พร้อมระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ มนต์ทิชา รัตนพันธ์ และคณะ (2023) ที่ระบุว่า LINE OA เป็นช่องทางสื่อสารธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ผลการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.32) โดยเมนู “จดทะเบียน” และ “ภาษี” ได้คะแนนสูงสุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.30) แสดงให้เห็นว่า AI Agent สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2568) ที่มองว่า AI Agent เป็นเทคโนโลยีตัวแทนอัจฉริยะซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจ และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้านนวัตกรรมและเศรษฐกิจท้องถิ่น

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

พัฒนาความสามารถเรียนรู้ด้วย Machine Learning เพื่อตอบคำถามได้แม่นยำขึ้น และเพิ่มฟังก์ชันเชื่อมต่อเจ้าหน้าที่จริงสำหรับคำถามซับซ้อน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1) พัฒนาเครื่องมือคำนวณภาษี
- 2) ศึกษาผลกระทบระยะยาว 1-2 ปี เพื่อประเมินผลต่อรายได้และความยั่งยืนของธุรกิจ

### เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). ข้อมูลสถานะนิติบุคคลจังหวัดยะลา. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2568, จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>

ชญานุช กัลชนะ. (2564). คุณลักษณะของร้านค้าปลีกท้องถิ่นสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล. CMMU Digital Archive.

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2568). เอเจนติกเอไอ: ปัญญาประดิษฐ์ตัวแทนอัจฉริยะ. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 8(3), 272–284.

มนต์ทิชา รัตนพันธ์, และคณะ. (2023). การประยุกต์ใช้ LINE Official Account ในการสื่อสารธุรกิจ. วารสารการสื่อสารและนวัตกรรม, 5(2), 45–60.



การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 20

“เสริมสร้างองค์ความรู้ขับเคลื่อนการศึกษาและบูรณาการข้ามศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

3 ธันวาคม 2568 ทางออนไลน์โปรแกรม Zoom

วราพร กาญจนตลอด, สมภารณ์ นवलสุทธิ, & สุจินดา พรหมขำ. (2565). ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา: กรณีศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(47).

สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์, & ประภาพร กุลลิ้มรัตน์ชัย. (2565). การประยุกต์ใช้ User Interface (UI) และ User Experience (UX) ในการออกแบบแพลตฟอร์ม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 16(2), 63–77.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). *ว่าด้วยหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ. มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล*, 5(1).

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา. (2567). *ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/RYhuz>

BEIS. (2021). *Peer networks programme year 1 (2020–2021) evaluation report*. Department for Business, Energy & Industrial Strategy. <https://shorturl.asia/5simj>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.

Meedach, T., & Lekcharoen, S. (2023). A guideline for building competency for digital entrepreneurs in Thailand. *Migration Letters*, 20(5), 206–217. <https://doi.org/10.59670/ml.v20i5.3537>

Orrensalo, T., Brush, C., & Nikou, S. (2024). Entrepreneurs' information-seeking behaviors in the digital age: A systematic literature review. *Journal of Small Business Management*, 62(2), 892–937. <https://doi.org/10.1080/00472778.2022.2100896>