



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงาน

ในโรงแรมเซงกรี – ลา กรุงเทพฯ

**A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used
for Shangri - La Hotel, Bangkok**

โดย

นางสาวศศิธร ทองนวล 5804400118

นางสาวเจนจิรา หาญบูรณะพงศ์ 5804400138

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานใน
โรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ

A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used
for Shangri – La Hotel, Bangkok

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวศศิธร ทองนวล


นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อัคร ณะศิริงกุล


อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการโรงแรมและ
การท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการการสอบ โครงการงาน


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์อัคร ณะศิริงกุล)


.....พนักงานที่ปรึกษา
(นายปฐมพงศ์ เหลืองวิฑิตกุล)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์อัคร ณะศิริงกุล)


.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒนา)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
อาจารย์อัคร ณะศิริงกุล

ตามที่คณะผู้จัดทำ นางสาวศศิธร ทองนวล และ นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์ นักศึกษา
ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจ
ศึกษาระหว่างวันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง 29 เมษายน 2562 ในตำแหน่ง พนักงานในแผนกบุคคล ณ
โรงแรมแซงกรี – ลา กรุงเทพฯ และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงาน
เรื่อง กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแซงกรี – ลา
กรุงเทพฯ

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำ นางสาวศศิธร ทองนวล และ
นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม และ CD
จำนวน 1 แผ่น เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ

นางสาวศศิธร ทองนวล

นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์

ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสยาม

ชื่อโครงการ	: กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นางสาวศศิธร ทองนวล นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์อัศกร ชนะศิริกุล
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การโรงแรม
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2 / 2561

บทคัดย่อ

การปฏิบัติโครงการเรื่อง กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการแจ้งเตือนกิจกรรมอบรมพนักงานภายในแผนกบุคคลของโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานในแผนกบุคคล จำนวน 4 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจหลังจากการทดลองใช้ระบบหุ่นยนต์สนทนาได้ตอบอัตโนมัติพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.15 และ 4.15 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่คณะผู้จัดทำได้ตั้งไว้

คำสำคัญ : แชนบอท แอปพลิเคชัน LINE ตารางการอบรม

Project Title : A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used
for Shangri – La Hotel, Bangkok

Credits : 5

By : Miss Sasitorn Tongnuan
Miss Janejira Hanburanapong

Advisor : Mister Akhara Thanasirangkul

Degree : Bachelor of Arts

Major : Hotel

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 2 / 2018

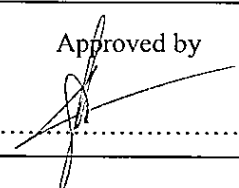
Abstract

A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used for Shangri – La Hotel, Bangkok aimed to reduce delays and errors in the notification of employee training activities in the personnel department of the Shangri-La Hotel, Bangkok using the chatbot system. A questionnaire was used to collect data to survey the satisfaction of employees in the personnel department of 4 people.

The results of the satisfaction assessment after the testing the chatbot system showed that satisfaction in physical characteristics and acceptance of the training objectives had a total average satisfaction of 4.15 and 4.15, respectively. When compared to the criteria used to summarize the satisfaction results, the results were at the level of "very satisfied," that is consistent with the objectives set by the authors.

Keywords : chatbot, application LINE, training plan

Approved by



.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง 29 เมษายน 2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตำแหน่ง พนักงานในแผนกบุคคล ณ โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือจาก โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่างๆ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. อาจารย์อัคร ณะศิริกุล (อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา)
2. คุณปฐมพงศ์ เหลืองวิฑิตกุล (ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอบรมและพัฒนาบุคลากร)
3. คุณกิตติศักดิ์ ปิยนารถ (ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรม)

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ยอมรับในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวศศิธร ทองนวล

นางสาวเจนจิรา หาญบูรณะพงศ์

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1. ประวัติและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3. ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
1.5. นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1. เทคโนโลยีและเทคโนโลยีการสื่อสาร.....	5
2.2. ภาษาคอมพิวเตอร์และนิยามของปัญญาประดิษฐ์.....	11
2.3. แอปพลิเคชัน LINE และ Chatbot.....	15
2.4. แนวคิดการฝึกอบรม.....	16
2.5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1. ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	19
3.2. ประวัติความเป็นมา.....	20
3.3. ลักษณะประกอบการ ผลิตภัณฑ์การใช้บริการหลักขององค์กร.....	21
3.4. สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม.....	22
3.5. ประเภทห้องอาหาร.....	24
3.6. รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร.....	28
3.7. นักศึกษาที่ปฏิบัติงาน.....	29
3.8. ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	29
3.9. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.10. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน.....	30
3.11. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	30
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1. ศึกษาหลักการทำงานและขั้นตอนของการสร้าง Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE.....	31
4.2. ขั้นตอนการทำ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE.....	32
4.3. ขั้นตอนการสร้าง Webhook.....	37
4.4. การประเมินผล.....	48
บทที่ 5 สรุปผลรายงานและข้อเสนอแนะ	
5.1. สรุปผลของโครงการ.....	56
5.2. สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	57
เอกสารอ้างอิง.....	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	61
ภาคผนวก ข ภาพขณะปฏิบัติงานและการนิเทศของอาจารย์.....	64
ภาคผนวก ค คำสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา.....	69
ภาคผนวก ง บทความทางวิชาการ.....	71
ภาคผนวก จ โปสเตอร์.....	76
ภาคผนวก ฉ ตารางการอบรมประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562.....	78
ภาคผนวก ช บันทึกการปฏิบัติงาน.....	81
ภาคผนวก ซ ประวัติผู้จัดทำ.....	99

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดรูปแบบห้องพัก Shangri –La Wing.....	21
ตารางที่ 3.2 แสดงรายละเอียดรูปแบบห้องพัก Krungthep Wing.....	21
ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน.....	30
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ของความพึงพอใจด้าน ลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot.....	54
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ของความพึงพอใจด้านการ ตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม.....	55



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 แผนที่โรงแรมแชงกรี – ลา.....	19
รูปที่ 3.2 โรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ.....	20
รูปที่ 3.3 สระว่ายน้ำ ตึกShangri – La Wing.....	22
รูปที่ 3.4 สระว่ายน้ำ ตึกKrungthep Wing.....	22
รูปที่ 3.5 Health Club Shangri – La.....	23
รูปที่ 3.6 Chi Spa.....	23
รูปที่ 3.7 ห้องอาหาร Horizon Cruise.....	24
รูปที่ 3.8 ห้องอาหาร Next2 Café.....	25
รูปที่ 3.9 ห้องอาหาร Salathip.....	25
รูปที่ 3.10 ห้องอาหาร Shang Palace.....	26
รูปที่ 3.11 Lobby Lounge.....	26
รูปที่ 3.12 Chocolate Boutique.....	27
รูปที่ 3.13 ห้องอาหาร Volti Restaurant & Bar.....	27
รูปที่ 4.1 หลักการทำงานของ Chatbot.....	31
รูปที่ 4.2 การศึกษาขั้นตอนการสร้าง Chatbot ในแอปพลิเคชันLINE.....	32
รูปที่ 4.3 การLog in เข้าสู่ระบบด้วย LINE account.....	32
รูปที่ 4.4 การสร้าง Provider.....	33
รูปที่ 4.5 การใส่ชื่อ Provider.....	33
รูปที่ 4.6 การ Confirm Provider name.....	33
รูปที่ 4.7 การสร้าง Channel ของ Messaging API.....	34
รูปที่ 4.8 การใส่รูป Display ของ Chatbot.....	34
รูปที่ 4.9 การใส่ชื่อของ Chatbot และใส่คำบรรยายของ Chatbot ที่เราจะสร้าง.....	34
รูปที่ 4.10 การระบุประเภทของ Chatbot.....	35
รูปที่ 4.11 การระบุอีเมลของผู้พัฒนา Chatbot.....	35
รูปที่ 4.12 การยืนยันข้อมูล.....	35
รูปที่ 4.13 การยอมรับข้อตกลงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล.....	35
รูปที่ 4.14 การกดยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งานLINE Bot.....	36
รูปที่ 4.15 ลักษณะของ Chatbot ที่สร้างขึ้น.....	36
รูปที่ 4.16 การเปิดใช้งาน Webhook.....	36

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

รูปที่ 4.17 คาว์โนโหนด Node.js ลงในคอมพิวเตอร์.....	37
รูปที่ 4.18 ขั้นตอนการตรวจสอบรุ่นของโปรแกรม Node.js.....	37
รูปที่ 4.19 การใส่ชื่อโปรเจกที่จะสร้าง.....	38
รูปที่ 4.20 ไฟล์ที่ได้จากการสร้างโปรเจก.....	38
รูปที่ 4.21 การสร้างไฟล์ src/index.js.....	39
รูปที่ 4.22 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .env.....	39
รูปที่ 4.23 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .config.....	39
รูปที่ 4.24 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .babelrc.....	40
รูปที่ 4.25 การแก้ไขไฟล์.....	40
รูปที่ 4.26 การเลือกรูปแบบของ Rich Menu.....	41
รูปที่ 4.27 การแก้ไขข้อมูลของ Rich Menu.....	41
รูปที่ 4.28 การยอมรับข้อตกลงในการสร้าง Rich Menu.....	42
รูปที่ 4.29 รูปที่ได้จากการสร้าง Rich Menu.....	42
รูปที่ 4.30 การสร้างไฟล์ src/utis/richApi.js.....	43
รูปที่ 4.31 ขั้นตอนการสร้างไฟล์ src/utis/richApi.js.....	43
รูปที่ 4.32 ตัวอย่างตารางการอบรมประจำเดือนพฤษภาคมระหว่างวันที่ 18 – 24.....	44
รูปที่ 4.33 การลงตารางการอบรมสู่ตัวโปรแกรม.....	44
รูปที่ 4.34 การสร้างไฟล์ src/services/excel-service.js.....	45
รูปที่ 4.35 ลักษณะของ Chatbot เมื่อเสร็จสมบูรณ์.....	46
รูปที่ 4.36 หน้าจอเมนูของ Chatbot.....	46
รูปที่ 4.37 การแจ้งข้อมูลการอบรมเมื่อกดเรียกดูตารางการอบรม.....	47

สารบัญแผนผัง

หน้า

แผนผังที่ 3.1 Executive Committee.....	28
แผนผังที่ 3.2 Organization Chart Human Resources Department.....	28



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	50
แผนภูมิที่ 2 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	51
แผนภูมิที่ 3 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
แผนภูมิที่ 4 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	52
แผนภูมิที่ 5 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสาร.....	52
แผนภูมิที่ 6 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสาร เฉลี่ยต่อวัน.....	53
แผนภูมิที่ 7 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่มาของตารางอบรม ที่ได้รับแจ้ง.....	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ประวัติและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีเป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ ดังที่ก่อ สวัสดิพิพาณิชย์ (2517 : 84) ได้กล่าวไว้ คือ 1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว 2. ประสิทธิภาพ (Productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด 3. ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

ในยุคปัจจุบัน การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานถือเป็นเรื่องปกติทั่วไป เช่นเดียวกับแผนกบุคคล โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่มีการนำคอมพิวเตอร์เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน รวมถึงการใช้อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหรือส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งทั้งภายในแผนกและระหว่างแผนก จากที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกบุคคล โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ พบว่า โรงแรมมีนโยบายการจัดการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพแก่พนักงานในโรงแรม จึงมีข้อกำหนดว่าทุกแผนกจะต้องมีการเข้าอบรมด้านทิศทางขององค์กร ด้านความปลอดภัย ด้านการสัมผัสอาหาร และด้านความรู้เฉพาะภายในแผนก พบว่าการใช้อีเมลแจ้งเตือนตารางการอบรมยังมีการเกิดความล่าช้า เนื่องจากพนักงานบางท่านไม่มีบัญชีอีเมลเป็นของตนเอง ทำให้ทราบตารางการอบรมของตนได้จากหัวหน้าแผนกเท่านั้น

จากที่กล่าวข้างต้น คณะผู้จัดทำได้เห็นถึงปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้าของการแจ้งข้อมูลตารางการอบรมที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงานขึ้นจึงได้สร้างระบบปฏิบัติการ Chatbot ขึ้นมา เพื่อให้พนักงานได้ทราบตารางการอบรมในแต่ละเดือนได้ด้วยตนเองโดยเลือกใช้แอปพลิเคชัน LINE เป็นฐานในการเข้าดู เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันการสื่อสารบนโทรศัพท์มือถือที่เป็นที่นิยมมากในประเทศไทยและเป็นแอปพลิเคชันที่รองรับกับระบบปฏิบัติการมือถือได้ทั้ง IOS และ Android ทำให้สามารถดูตารางการอบรมได้ทุกที่ทุกเวลาสร้างความสะดวกสบายกว่าการเปิดอีเมลจากคอมพิวเตอร์ และได้เริ่มทดลองใช้ภายในแผนกบุคคล โรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ เป็นแผนกแรก เพื่อลดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อสร้างระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติ(Chatbot)เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแจ้งเตือนกิจกรรมอบรมพนักงานภายในแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ

1.2.2 ลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานในแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ บุคลากรแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ เพศชาย จำนวน 2 คน
เพศหญิง จำนวน 2 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 4 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

วันที่ 07 มกราคม 2562 – 29 เมษายน 2562

1.3.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือ

ซอฟต์แวร์ คือ แอปพลิเคชันLINE, ตารางอบรม

ฮาร์ดแวร์ คือ คอมพิวเตอร์

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ได้ระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติที่สามารถแจ้งข้อมูลการอบรมของพนักงานในแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี - ลา กรุงเทพฯ

1.4.2 เพื่อสร้างการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในแผนกบุคคล โรงแรมแชนกรี - ลา กรุงเทพฯ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

Account	หมายถึง	บัญชีผู้ใช้
Provider	หมายถึง	ผู้ให้บริการ, ผู้จัดการ
Create New Provider	หมายถึง	สร้างผู้ให้บริการใหม่
Confirm	หมายถึง	ยืนยัน
Provider Name	หมายถึง	ชื่อผู้ให้บริการ
Create	หมายถึง	สร้าง
App Name	หมายถึง	ชื่อของแอปพลิเคชัน
App Description	หมายถึง	คำอธิบายแอปพลิเคชัน
Category	หมายถึง	ประเภท, หมวดหมู่
Subcategory	หมายถึง	ประเภทย่อย
Email Address	หมายถึง	ที่อยู่อีเมล, ข้อมูลที่ใช้เพื่อระบุตัวตนบนเครือข่าย เปรียบเสมือนกับเป็นที่อยู่ที่ใช้รับและส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์
Edit	หมายถึง	แก้ไข, ทำให้ถูกต้อง
Enable	หมายถึง	เปิดการใช้งาน
Download	หมายถึง	ดาวน์โหลด มีหลายความหมาย เช่น หมายถึง บรรจุลงการ คัดลอก การโอนย้ายข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากระบบที่ใหญ่สู่ระบบที่เล็กกว่า หรือบรรจุคำสั่งลงไปใน เครื่อง ซึ่งโดยทั่วไป ดาวน์โหลดหมายถึงการรับไฟล์ และอัปโหลดหมายถึงการส่งไฟล์
Command Line	หมายถึง	บรรทัดคำสั่งหมายถึงข้อความที่พิมพ์ลงบนจอภาพ เพื่อ เป็นคำสั่ง ให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน
Package Name	หมายถึง	ชื่อ โพรเจก
Enter	หมายถึง	เข้า, เข้าสู่
Dependencies	หมายถึง	การอ้างอิง
Scripts	หมายถึง	เอกสารต้นฉบับ, ฉบับเขียน
Image Rich Menu	หมายถึง	รูปฟังก์ชันเมนูที่หลากหลาย
Start	หมายถึง	เริ่มต้น, เริ่มกระทำ

Run หมายถึง ดำเนินงาน (โปรแกรม) เริ่มให้โปรแกรมดำเนินงาน เมื่อสั่งดำเนินงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์จะอ่านโปรแกรม นั้นจากจานแม่เหล็กบรรจุโปรแกรมนั้นในหน่วยความจำ แล้วจึงให้โปรแกรมนั้นดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์



บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการงานกรณีศึกษา: ระบบChatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรม
แห่งกรี – ลา กรุงเทพฯ ได้มีการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น หัวข้อ
ดังนี้

- 2.1. เทคโนโลยีและเทคโนโลยีการสื่อสาร
- 2.2. ภาษาคอมพิวเตอร์และนิยามของปัญญาประดิษฐ์
- 2.3. LINE และ Chatbot
- 2.4. แนวคิดการฝึกอบรม
- 2.5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 เทคโนโลยีและเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.2.1 เทคโนโลยี

เทคโนโลยี คือการประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง
กับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนิน
ชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน ส่วนคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการ
ประมวลผลข้อมูลดิบด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล
ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูลการเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณ และการสรุปผล หลังจากนั้นก็นำ
สารสนเทศที่ได้มานำเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานต่อไป ดังนั้นเทคโนโลยี
สารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการ
ผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม
รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน
เพื่อให้ได้ประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคม (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2551 : 14-
15)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า
หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ ในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทาง
ปฏิบัติและอุตสาหกรรมลักษณะของเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่างๆที่ได้รวบรวมไว้เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติโดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (process and product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับ โปรแกรม

การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ และถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว

2. ประสิทธิภาพ (Productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด

3. ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

2.1.2. เทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ประเภทหนึ่งซึ่งได้พัฒนาตัวเพื่อเอื้อต่อการจัดการ “การสื่อสาร(Communication)” หรือ “การขนส่งข่าวสาร(Transfer of Information)” เทคโนโลยีการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาพ (Image) เสียง (Voice) หรือ ทางด้านข้อมูล (Data) ได้รับการพัฒนาจนมนุษย์ สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก เป็นยุคของสารสนเทศ (Information Age) และเป็นสังคมสาร-สนเทศ (Information Society) ที่นับวันจะมีอัตราการเติบโตขึ้นทุกที่ทั้งในด้านขนาดและปริมาณข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในสังคม (วิชัชชัย พานิชยกรณ์, 2539) หมายถึง เทคโนโลยีในการสื่อสารยุคใหม่ 4 กลุ่ม ได้แก่

1. เทคโนโลยีการแพร่ภาพและเสียง (Broadcast and Motion Picture Technology)
2. เทคโนโลยีการพิมพ์ (Print and Publishing Technology)
3. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology)
4. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

2.1.3. ความหมายและประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสาร

กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 55) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยเครื่องมือวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงเป้าหมายเพื่อให้ความเข้าใจร่วมกัน การแสดงออกเพื่อการติดต่อสื่อสารนั้นมนุษย์จำเป็นต้องใช้ภาษาในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า คือ “การติดต่อกันระหว่างมนุษย์ เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน”

พิชิต แก้วก้อง (2549, หน้า 20) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยอาศัยเครื่องนำสื่อสารเป็นตัวกลางถ่ายทอด

ชนันวี ชามทอง (2550, หน้า 10) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารหมายถึงการติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยอาศัยสื่อกลางต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

อรอาไพ ศรีวิชัย (2555, หน้า 11) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับ โดยมีเครื่องมือเป็นสื่อกลางเพื่อให้ข้อมูลไปถึงเป้าหมายและเกิดความเข้าใจตรงกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

อรญา บำรุงกิจ(2558, หน้า 18) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (sender) คือบุคคลที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังผู้อื่น โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ผู้ส่งสารในฐานะผู้เริ่มต้น การสื่อสารจะส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1.1. เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน
 - 1.2. เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่จะสื่อสารเพียงพอ
 - 1.3. เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ
 - 1.4. เป็นผู้ที่มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร
 - 1.5. เป็นผู้รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอสาร
2. สาร (message) เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ
- 2.1. รหัสของสาร คือภาษาสัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อแทนความคิดเช่น ช้างคือสัตว์สี่เท้าชนิดหนึ่ง มิงวงมิงงา ตัวโตกว่าสัตว์สี่เท้าทั้งปวง หรือ เสือ คือ สัตว์ป่าสี่เท้ารูปร่างคล้ายแมว คุร่ายชอบกินสัตว์อื่นเป็นอาหารมีหลายชนิด
 - 2.2. เนื้อหาของสาร จะครอบคลุมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่มนุษย์ต้องการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน เนื้อหาของสารอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต สุขภาพ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย การเมืองการปกครอง ศิลปะดนตรี ฯลฯ เนื้อหาของสารดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ เนื้อหาสารที่แสดงข้อเท็จจริง เนื้อหาสารที่แสดงข้อคิดเห็นหรือทรรศนะและเนื้อหาที่แสดงความรู้สึกลึก
 - 2.3. การจัดสาร คือ รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ สารที่ได้รับการจัดอย่างดีทั้งในด้านการเรียบเรียง การลำดับความยากง่าย ตลอดจนจรรยาบรรณและการใช้ภาษาที่ดี จะทำให้สารมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ดี เช่น การจัดสารเพื่อโน้มน้าวใจในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การเขียนคำขวัญต้องใช้ภาษาที่เลือกสรรอย่างประณีตเพื่อดึงดูดความสนใจให้จดจำและเกิดการปฏิบัติตามที่ ต้องการนอกจากนี้ บุคลิกลักษณะของผู้ส่งสารยังสัมพันธ์กับการจัดสารคนที่อารมณ์เย็นมักจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุม เยือกเย็น ขณะที่คนอารมณ์ร้อน มักจะพูดรวบรัด เพื่อให้จบเร็วๆ เป็นต้น
3. สื่อหรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อที่มนุษย์ใช้ได้แก่ ประสาทสัมผัส สื่อธรรมชาติ สื่อที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ IT สื่อที่ดีจะต้องเป็นสื่อที่เหมาะสมในการสื่อสาร
4. ผู้รับสาร (receiver) ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองและควรพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติดังนี้
- 4.1. เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่ชัดและกระตือรือร้นที่จะรับสาร
 - 4.2. เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
 - 4.3. เป็นผู้ที่มีความไวรู้สึกรวดเร็ว และถูกต้อง
 - 4.4. เป็นผู้ที่มีสมาธิ สามารถบังคับใจให้ให้อยู่ที่เรื่องราวที่กำลังสื่อสาร

เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง (2551, หน้า 8 – 9) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร มีดังนี้นิยมเรียกกันตามตัวอักษรว่า S-M-C-R โดยปัจจัยย่อยต่างๆ ขององค์ประกอบ 4 อย่างต่างมีส่วนช่วยให้การสื่อสารได้ผลสมบูรณ์มากขึ้น

S	หมายถึง	Source	แหล่งข่าวสาร
M	หมายถึง	Message	ข่าวสาร
C	หมายถึง	Channel	ช่องการสื่อสาร
R	หมายถึง	Receiver	ผู้รับสาร

การสื่อสารเกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้ คือ

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวสาร ความคิด ทักษะคิด เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารนี้อาจทำหน้าที่เป็นแหล่งสาร (Sender) และผู้เข้ารหัส (Encoder) ในเวลาเดียวกัน หรือทำหน้าที่เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งได้รับสารที่ถูกส่งมาจากแหล่งสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารเสมอ กระบวนการสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้

สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารในรูปของรหัส ซึ่งอาจเป็นในรูปของสัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ผู้รับสารสามารถนำไปถอดรหัสและตีความให้เข้าใจความหมายได้ สัญลักษณ์นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ กิริยาท่าทาง เครื่องหมายต่างๆ ที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารออกมา

สื่อ หมายถึง พาหนะที่นำสารไปสู่ผู้รับ การที่สารจะเดินทางจากแหล่งสารไปยังจุดหมายปลายทางได้นั้น ต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ผู้เข้ารหัส / ผู้ถอดรหัส ตัวนำสาร หรือสื่อ และช่องทางการสื่อสาร

จากการอ้างอิงข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก อันได้แก่ 1. สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารให้ผู้รับสารได้รับและเกิดความเข้าใจตรงกัน 2. ผู้ส่งสาร หมายถึง กลุ่มคนหรือบุคคลผู้ที่เป็นผู้ส่งสารในรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้รับสารได้รับและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน 3. ผู้รับสาร หมายถึง กลุ่มคนหรือบุคคลที่เป็นเป้าหมายหลักในการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการให้ได้รับสารและเกิดความเข้าใจตรงกัน และ 4. เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง ช่องทางที่ทำให้สารไปถึงมือผู้รับสาร สื่อ สามารถเป็นได้หลายรูปแบบ ทั้งภาษาพูด การเขียน ภาษาท่าทาง หรืออวัจนภาษา เป็นต้น

ประเภทของการสื่อสาร

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551, หน้า 9) ได้กล่าวเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารมีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสาร โดยทั่วไปเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารมี 5 เกณฑ์ คือ

1. เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร
2. เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
3. เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร
4. เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร
5. ลักษณะของเนื้อหาวิชาที่มีการนำการสื่อสารเข้าไปใช้

ซึ่งทั้ง 5 เกณฑ์นี้ ได้แบ่งประเภทการสื่อสารออกไปตามลักษณะของเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารเฉพาะหน้า สื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า และหรือทำการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เช่น การพูดคุยระหว่างคนสองคน การทักทาย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ที่ทำการสื่อสารจะเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

2. การสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลคนเดียว ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีระบบประสาทส่วนกลางเป็นศูนย์กลางในการแบ่งการส่งและการรับข่าวสารภายในตัวของบุคคล ตัวอย่างได้แก่ การรำพึงกับตัวเอง การทบทวนงานต่างๆ ที่ได้เขียนหรือทำมา หรือการร้องเพลงฟังคนเดียว

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งมารวมอยู่ในที่เดียวกัน หรือในที่ที่ใกล้เคียงกัน โดยการเข้ามารวมกันของคนจำนวนมากนี้ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถควบคุมสถานการณ์ได้น้อย เนื่องจากผู้รับสารมีลักษณะในเรื่องความแตกต่างของบุคคลค่อนข้างมาก การสื่อสารกลุ่มใหญ่อาจปรากฏออกมาในทางสร้างสรรค์ เช่น การฟังอภิปรายการสอนของอาจารย์ที่มีผู้เรียนจำนวนมากๆ หรือการรวมกลุ่มกันในทางที่อาจก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายทางสังคม ที่เรียกว่า การจลาจล เช่น การเดินขบวนประท้วง

4. การสื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารไปยังคนหมู่มากที่อยู่ในสถานที่ต่างกัน และผู้รับสารจะมีคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน การส่งข่าวสารให้กับคนจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันและอยู่ในที่ที่ต่างกันได้อย่างทั่วถึงในเวลาอันรวดเร็ว ผู้ส่งสารจำเป็นต้องอาศัยสื่อมวลชนที่มีประสิทธิภาพและมีสมรรถนะสูงในการเข้าถึงคนจำนวนมากได้ ประเภทของสื่อจึงแบ่งออกตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Media) ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร ภาพถ่าย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อที่รับรู้โดยการฟัง

(Audio Media) ได้แก่ เทป วิทยุกระจายเสียง สื่อที่รับรู้โดยการมองเห็น (Visual Media) ได้แก่ หนังสือ ภาพถ่าย สื่อที่รับรู้โดยการฟังและการมองเห็น ได้แก่ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์

5. การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันในองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

จากที่นักวิชาการให้ความหมายของเทคโนโลยีการสื่อสารไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารเป็น เทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาจากมนุษย์ทำให้สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ทางเสียง รูปภาพ ข้อความ หรือวิดีโอ ช่วยให้ผู้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น และสามารถสื่อสารกันได้ตลอดเวลา ช่วยย่นระยะทางให้แคบลง โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้แตกต่างกันไป สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารคือการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อกลางเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยมีองค์ประกอบหลัก 4 อย่าง คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ถ้าขาดสิ่งใดจะทำให้การสื่อสารไม่มีความชัดเจนและเข้าใจกันได้

2.2 ภาษาคอมพิวเตอร์และปัญญาประดิษฐ์

2.2.1 ภาษาคอมพิวเตอร์

ภาษาคอมพิวเตอร์ หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่โปรแกรมเมอร์เขียนเพื่อใช้ทำงานตามรูปแบบและโครงสร้างของภาษา (ปัญญาธิษฐ์ แซ่ตั้ง, 2561) ซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับดังนี้คือ

1. ภาษาเครื่อง

การเขียนโปรแกรมเพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานในยุคแรก ๆ จะต้องเขียนด้วยภาษาซึ่งเป็นที่ยอมรับของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ภาษาเครื่อง ภาษานี้ประกอบด้วยตัวเลขล้วน ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ทันที ผู้ที่จะเขียนโปรแกรมภาษาเครื่องได้ต้องสามารถจำรหัสแทนคำสั่งต่าง ๆ ได้ และในการคำนวณต้องสามารถจำได้ว่าจำนวนต่าง ๆ ที่ใช้ในการคำนวณนั้น ถูกเก็บไว้ที่ตำแหน่งใด ดังนั้น โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการเขียนโปรแกรมจึงมีมาก นอกจากนี้เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละระบบมีภาษาเครื่องที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดความไม่สะดวกเมื่อมีการเปลี่ยน เครื่องคอมพิวเตอร์เพราะจะต้องเขียนโปรแกรมใหม่ทั้งหมด

2. ภาษาระดับต่ำ

เนื่องจากภาษาเครื่องเป็นภาษาที่มีความยุ่งยากในการเขียนดังได้กล่าวมาแล้ว จึงไม่มีผู้นิยมและมีการใช้น้อย ดังนั้น ได้มีการพัฒนาภาษาคอมพิวเตอร์ขึ้นอีกระดับหนึ่งโดยการใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษเป็นรหัสแทนการทำงาน และใช้การตั้งชื่อตัวแปรแทนตำแหน่งที่ใช้เก็บจำนวนต่าง ๆ ซึ่งเป็นค่าของตัวแปรนั้น ๆ การใช้สัญลักษณ์ช่วยให้การเขียนโปรแกรมนี้เรียกว่าภาษาระดับต่ำ

ภาษาระดับต่ำ เป็นภาษาที่มีความใกล้เคียงกับภาษาเครื่องมาก ดังนั้นบางครั้งจึงเรียกภาษานี้ว่า ภาษาอิงเครื่อง (machine – oriented language) ตัวอย่างของภาษาระดับต่ำได้แก่ ภาษาแอสเซมบลี เป็นภาษาที่ใช้คำในอักษรภาษาอังกฤษเป็นคำสั่งให้เครื่องทำงาน เช่น ADD หมายถึง บวก SUB หมายถึง ลบ เป็นต้น การใช้คำเหล่านี้ช่วยให้การเขียน โปรแกรมง่ายขึ้นกว่าการใช้ภาษาเครื่องซึ่งเป็นตัวเลขล้วน

การใช้โปรแกรมที่เขียนด้วยภาษาแอสเซมบลีนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ทันที จำต้องมีตัวแปล โปรแกรมจากภาษาแอสเซมบลีให้เป็นภาษาเครื่องก่อน โดยอาศัยโปรแกรมในการแปลที่มีชื่อว่าแอสเซมเบลอร์ (assembler) ซึ่งแตกต่างกันไปตามเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละชนิด ดังนั้น แอสเซมเบลอร์ของเครื่องชนิดหนึ่งจะไม่สามารถใช้แปลโปรแกรมภาษาแอสเซมบลีของชนิดอื่น ๆ ได้

ภาษาแอสเซมบลีนี้ยังคงใช้ยาก เพราะผู้เขียนโปรแกรมจะต้องเข้าใจการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างละเอียด ต้องรู้ว่าจำนวนที่จะนำมาคำนวณนั้นอยู่ ณ ตำแหน่งใดในหน่วยความจำ ในทำนองเดียวกับการเขียนโปรแกรมเป็นภาษาเครื่อง ภาษาแอสเซมบลีจึงมีผู้น้อย และมักจะใช้ในกรณี ที่ต้องการควบคุมการทำงานภายในของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ภาษาระดับสูง

เป็นภาษาที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเขียนโปรแกรม ลักษณะของคำสั่งต่าง ๆ ในภาษาอังกฤษซึ่งผู้อ่านสามารถเข้าใจความหมายได้ทันที ผู้เขียนโปรแกรมจึงสามารถเขียนโปรแกรมด้วยภาษาระดับสูงได้ง่ายกว่าเขียนด้วยภาษาแอสเซมบลีหรือภาษาเครื่อง ภาษาระดับสูงมีหลายภาษา เช่น ภาษาฟอร์แทรน ภาษาโคบอล ภาษาปาสคาล ภาษาเบสิก ภาษาวิซวลเบสิก ภาษาซี ภาษาจาวา เป็นต้น โปรแกรมที่เขียนด้วยภาษาระดับสูงแต่ละภาษาจะต้องมีโปรแกรมที่ทำหน้าที่แปลภาษาระดับสูงให้เป็นภาษาเครื่อง เช่น โปรแกรมแปลภาษาฟอร์แทรนเป็นภาษาเครื่อง โปรแกรมแปลภาษาปาสคาลเป็นภาษาเครื่อง คำสั่งหนึ่งคำสั่งในภาษาระดับสูงจะถูกแปลเป็นภาษาเครื่องหลายคำสั่ง

ภาษาระดับสูง ได้แก่

1. FORTRAN เป็นภาษาระดับสูงที่เก่าแก่ที่สุด เป็นภาษาที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการคำนวณ เช่น งานทางด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และงานวิจัยต่าง ๆ
2. COBOL เป็นภาษาที่เหมาะสมสำหรับงานด้านธุรกิจ เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ส่วนมากมีโปรแกรมแปลภาษาโคบอล
3. BASIC เป็นภาษาที่สร้างขึ้นมาโดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้สอนเขียนโปรแกรม แทนภาษาคอมพิวเตอร์ภาษาอื่น เช่น ภาษาฟอร์แทรน ซึ่งมีขนาดใหญ่และต้องใช้หน่วยความจำสูงในการทำงาน ซึ่งไม่เหมาะกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในสมัยนั้น ภาษาเบสิกเป็นภาษาที่มีขนาดเล็ก เป็นตัวแปลภาษาชนิดที่เรียกว่าอินเทอร์พรีเตอร์

4. PASCAL เป็นภาษาที่ได้รับการออกแบบให้ใช้ง่ายและมีโครงสร้างที่ดีจึงเหมาะกับการใช้ในหลักการเขียนโปรแกรม

5. C และ C++ เป็นภาษาที่มีใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกระดับ เนื่องจากภาษาซีได้รวมเอาข้อมูลของภาษาระดับสูงและภาษาระดับต่ำเข้าไว้ด้วยกัน กล่าวคือ เป็นภาษาที่มีไวยากรณ์ที่เข้าใจง่ายทำให้เขียนโปรแกรมได้ง่ายเช่นเดียวกับภาษาระดับสูงทั่วไป แต่ประสิทธิภาพและความเร็วในการทำงานดีกว่ามาก เนื่องจากการทำงานเหมือนภาษาระดับต่ำ สามารถทำงานได้ในระดับที่เป็นการควบคุมฮาร์ดแวร์ได้มากกว่าภาษาระดับสูงอื่น ๆ ดังจะเห็นได้ว่าภาษาซีเป็นภาษาที่สามารถพัฒนาระบบปฏิบัติการได้ เช่น ระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ นอกจากนี้เมื่อมีแนวคิดของการเขียนโปรแกรมแบบเชิงวัตถุได้เข้ามามีบทบาทในวงการคอมพิวเตอร์มากขึ้น ภาษาซีก็ยังได้รับการพัฒนาโดยประยุกต์ใช้กับการเขียนโปรแกรมดังกล่าว เกิดเป็นภาษาใหม่ชื่อว่า ภาษาซีพลัสพลัส

6. Visual Basic เป็นภาษาที่พัฒนาต่อมาจากภาษาเบสิก เป็นภาษาที่ใช้ไวยากรณ์บางส่วน ของภาษาเบสิกในการเขียนโปรแกรม แต่มีแนวคิดและวิธีการพัฒนาโปรแกรมที่แตกต่างจากภาษาเบสิกโดยสิ้นเชิง รวมทั้งการใช้เนื้อที่ในหน่วยความจำก็แตกต่างกันมาก ทั้งนี้ เนื่องจากภาษาวิซวลเบสิก เป็นภาษาที่ใช้แนวคิดการเขียนโปรแกรมแบบจินตภาพ ในการพัฒนาโปรแกรมภาษานี้พัฒนาขึ้น โดยบริษัทไมโครซอฟต์ ออกแบบเพื่อเขียนโปรแกรมที่สามารถใช้งานได้ในระบบปฏิบัติการแบบจียูไอ เช่น ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ มีการติดต่อกับผู้ใช้โดยใช้รูปภาพ การเขียนโปรแกรมทำได้ง่ายกว่าการเขียนโปรแกรมแบบเก่ามาก

7. Java เป็นภาษาที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถเขียนโปรแกรมและใช้งานได้ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกประเภทและระบบปฏิบัติการทุกรูปแบบ ในช่วงแรกที่มีการนำภาษาจาวามาใช้งาน จะเป็นการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต เป็นภาษาที่เน้นการทำงานบนเว็บ แต่ปัจจุบันสามารถนำมาประยุกต์สร้างโปรแกรมใช้งานทั่วไปได้ นอกจากนี้ เมื่อเทคโนโลยีของการสื่อสารก้าวหน้าขึ้น จนกระทั่งเครื่องคอมพิวเตอร์ ปาล์มที่อบ หรือแม้แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตและใช้งานระบบเว็ลด์ไวด์เว็บได้ ภาษาจาวาก็สามารถสร้างส่วนที่เรียกว่าแอปเพลต (applet) ให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวข้างต้นเรียกใช้งานจากเครื่องที่เป็นแม่ข่าย (server) ได้

8. Delphi แนวคิดการเขียนโปรแกรมของภาษาเดลฟายเหมือนกับแนวคิดของภาษาวิซวลเบสิก คือเป็นการเขียนโปรแกรมเชิงจินตภาพแต่ภาษาพื้นฐานที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมจะเป็นภาษาปาสคาล ในการเขียนโปรแกรมเชิงจินตภาพนี้มีคอมโพเนนต์ (component) ที่สามารถใช้เป็น ส่วนประกอบเพื่อสร้างส่วนติดต่อผู้ใช้ที่เป็นแบบกราฟิก ทำให้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนามีความน่าสนใจ และใช้งานง่ายขึ้น การเขียนโปรแกรมด้วยภาษาเดลฟายจึงเป็นที่นิยมในการนำไปพัฒนาเป็นโปรแกรมใช้งานมากรวมทั้งภาษาปาสคาลเป็นภาษาที่เข้าใจง่ายเหมาะแก่การนำมาใช้สอนเขียนโปรแกรม

2.2.2 นิยามของปัญญาประดิษฐ์

อูราพร สุชะทัต (2550) ได้มีการแบ่งคำนิยามของปัญญาประดิษฐ์ออกมาเป็น 4 ประเภท นิยามดังกล่าวคือนิยามดังกล่าวคือ

1. ระบบที่คิดเหมือนมนุษย์ (Systems that think like humans)

1.1. ปัญญาประดิษฐ์ คือ ความพยายามใหม่อันน่าตื่นเต้นที่จะทำให้คอมพิวเตอร์คิดได้ซึ่งเครื่องจักรที่มีสติปัญญาอย่างครบถ้วนและแท้จริง (“The exciting new effort to make computers think ... machines with minds, in the full and literal sense.” [Haugeland, 1985])

1.2. ปัญญาประดิษฐ์ คือ กลไกของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดมนุษย์ เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเรียนรู้ (“[The automation of] activities that we associate with human thinking, activities such as decision-making, problem solving, learning.” [Bellman, 1978])

หมายเหตุ ก่อนที่จะทำให้เครื่องคิดอย่างมนุษย์ได้ ต้องรู้ก่อนว่ามนุษย์มีกระบวนการคิดอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ลักษณะการคิดของมนุษย์ เป็นศาสตร์ด้าน cognitive science เช่น ศึกษาการเรียงตัวของเซลล์สมองในสามมิติ ศึกษาการถ่ายเทพริชจุไฟฟ้า และวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางเคมีไฟฟ้าในร่างกาย ระหว่างการคิด ซึ่งจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2548) เรายังไม่รู้แน่ชัดว่า มนุษย์เราคิดได้อย่างไร

2. ระบบที่กระทำเหมือนมนุษย์ (Systems that act like humans)

2.1. ปัญญาประดิษฐ์ คือ วิชาของการสร้างเครื่องจักรที่ทำงานในสิ่งซึ่งอาศัยปัญญาเมื่อกระทำโดยมนุษย์ (“The art of creating machines that perform functions that requires intelligence when performed by people.” [Kurzweil, 1990])

2.2. ปัญญาประดิษฐ์ คือ การศึกษาวิธีทำให้คอมพิวเตอร์กระทำในสิ่งที่มีมนุษย์ทำได้ดีกว่าในขณะนั้น (“The study of how to make computers do things at which, at the moment, people are better.” [Rich and Knight, 1991])

หมายเหตุ การกระทำเหมือนมนุษย์ เช่น

- สื่อสารได้ด้วยภาษาที่มนุษย์ใช้ เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ตัวอย่างคือ การแปลงข้อความเป็นคำพูด และ การแปลงคำพูดเป็นข้อความ
- มีประสาทรับสัมผัสคล้ายมนุษย์ เช่น คอมพิวเตอร์รับภาพได้โดยอุปกรณ์รับสัมผัส แล้วนำภาพไปประมวลผล
- เคลื่อนไหวได้คล้ายมนุษย์ เช่น หุ่นยนต์ช่วยงานต่าง ๆ อย่างการ คูดฝุ่น เคลื่อนย้ายสิ่งของ
- เรียนรู้ได้ โดยสามารถตรวจจับรูปแบบการเกิดของเหตุการณ์ใด ๆ แล้วปรับตัวสู่สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้

3. ระบบที่คิดอย่างมีเหตุผล (Systems that think rationally)

3.1. ปัญญาประดิษฐ์ คือ การศึกษาความสามารถในด้านสติปัญญาโดยการใช้โมเดลการคำนวณ (“The study of mental faculties through the use of computational model.” [Charniak and McDermott, 1985])

3.2. ปัญญาประดิษฐ์ คือ การศึกษาวิธีการคำนวณที่สามารถรับรู้ ใช้เหตุผล และกระทำ (“The study of the computations that make it possible to perceive, reason, and act” [Winston, 1992])

หมายเหตุ คิดอย่างมีเหตุผล หรือคิดถูกต้อง เช่น ใช้หลักตรรกศาสตร์ในการคิดหาคำตอบอย่างมีเหตุผล เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญ

4. ระบบที่กระทำอย่างมีเหตุผล (Systems that act rationally)

4.1. ปัญญาประดิษฐ์คือการศึกษาเพื่อออกแบบเอเจนต์ที่มีปัญญา (“Computational Intelligence is the study of the design of intelligent agents” [Poole et al., 1998])

4.2. ปัญญาประดิษฐ์ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงปัญญาในสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น (“AI ... is concerned with intelligent behavior in artifacts” [Nilsson, 1998])

หมายเหตุ กระทำอย่างมีเหตุผล เช่น เอเจนต์ (โปรแกรมที่มีความสามารถในการกระทำหรือเป็นตัวแทนในระบบอัตโนมัติต่าง ๆ) สามารถกระทำอย่างมีเหตุผลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เช่น เอเจนต์ในระบบขับรถอัตโนมัติ ที่มีเป้าหมายว่าต้องไปถึงเป้าหมายในระยะทางที่สั้นที่สุด ต้องเลือกเส้นทางที่ไปยังเป้าหมายที่สั้นที่สุดที่เป็นไปได้ จึงจะเรียกได้ว่า เอเจนต์กระทำอย่างมีเหตุผล อีกตัวอย่างเช่น เอเจนต์ในเกมหมากรุก ที่มีเป้าหมายว่าต้องเอาชนะคู่ต่อสู้ ก็ต้องเลือกเดินหมากที่จะทำให้คู่ต่อสู้แพ้ให้ได้ เป็นต้น

2.3 แอปพลิเคชัน LINE และ Chatbot

2.3.1 แอปพลิเคชัน LINE

แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) แอปพลิเคชันการสื่อสารยอดนิยม ที่เปิดตัวในเดือนมิถุนายน 2554 ให้บริการ Messaging ร่วมกับ Voice Over IP ที่ให้บริการทั้งบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนและคอมพิวเตอร์ ที่มีความสามารถหลายด้าน ทั้งการสื่อสารด้วยตัวอักษร รูปภาพ วิดีโอ หรือสื่อสารด้วยเสียง ที่มีจุดเด่นคือการให้บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆนอกจากค่าบริการทางอินเทอร์เน็ต ง่ายต่อการใช้งานสำหรับทุกเพศทุกวัย และสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา LINE ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้การเป็นบริการระดับสากลด้วยยอดผู้ใช้งานมากกว่า 500 ล้านคนทั่วโลก LINE ให้บริการ 17 ภาษาใน 230 ประเทศ จนในปัจจุบัน LINE ได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์

จากบทความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แอปพลิเคชัน LINE คือ แอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในยุคปัจจุบัน สามารถใช้สื่อสารได้ทั้งทางข้อความ ทางเสียง ทางภาพ และทางวิดีโอ ที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้งาน เพียงแค่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งบนโทรศัพท์มือถือ แล็ปท็อป และคอมพิวเตอร์

2.3.2 Chatbot

แชทบอท(Chatbot) หรือ หุ่นยนต์โต้ตอบสนทนาอัตโนมัติแทนมนุษย์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่มีหน้าที่และความสามารถในการตอบกับการสนทนาผ่านตัวอักษรแบบอัตโนมัติ ช่วยลดเวลาในการตอบกลับ โดยพบงานวิจัยใหม่จาก [Juniper Research](#) ที่คาดการณ์ว่า Chatbot จะเข้ามาพลิกโฉมงานบริการลูกค้าโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพและการธนาคาร ที่จะช่วยลดต้นทุนได้มากกว่า 8 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ (คิดเป็นประมาณ 275,000 ล้านบาท) ต่อปี ภายในปี 2022 ด้วยการทำงานที่ตรวจจับ Keyword หลักและระบบ AI ตอบคำถามตามที่บันทึกไว้ในยุคที่ลูกค้าต้องการความพึงพอใจอย่างมาก จึงต้องการสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยการตอบคำถาม หรือข้อสงสัยของลูกค้าให้เร็วที่สุด Chatbot จึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและในอนาคตยังช่วยลดต้นทุนในการจ้างงานสำหรับผู้ประกอบการได้ นอกจากนี้ที่กล่าวข้างต้น ไม่เพียงแต่ประโยชน์ในด้านธุรกิจเพียงอย่างเดียว Chatbot ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานและพนักงานในองค์กรได้เช่นกัน

จากบทความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แชทบอท หรือหุ่นยนต์โต้ตอบสนทนาอัตโนมัติแทนมนุษย์ คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่ถูกคาดการณ์ว่าจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงงานด้านการบริการ ช่วยลดต้นทุนการจ้างงาน และลดความล่าช้าจากการบริการได้

2.4 แนวคิดการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์วิธีหนึ่ง ที่สามารถช่วยในการพัฒนาองค์กร เพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลความสำเร็จในการบริหาร และยังเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ เป็นการบริการ ฝ่ายหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจุบันวิทยาการต่างๆ ได้เจริญรุดหน้าไปมาก การพยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะคติในการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ของงานอย่างแท้จริง การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้น ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมดังนี้

ไบยาร์ส (Byars, 1994, p. 219) ได้อธิบายความหมายคำว่า การฝึกอบรม คือ พื้นฐานการเรียนรู้อย่างหนึ่งที่ต้องการจัดหาประสบการณ์ให้กับบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างเสริมประสบการณ์ เกิดการพัฒนาในด้านพฤติกรรม

ที่ดีขึ้น คือ เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยการฝึกอบรมนั้น คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542, หน้า 1) ได้อธิบายความหมายคำว่า การฝึกอบรม คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546, หน้า 265) ได้อธิบายความหมายคำว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้มี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือ ทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

วิจิตร อวาระกุล (2544, หน้า 50) ได้อธิบายความหมายคำว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสม หรือเข้ากับงานหรือการทำงานส่วนการศึกษา หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) ความชำนาญงาน ความสามารถ (Ability)

จากความหมายของการฝึกอบรมผู้วิจัยจะสรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ว่าเป็นการช่วยพัฒนาด้านความรู้ ทัศนคติ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ฝึกอบรม ปรับปรุง และพัฒนาเพื่อให้มีความรู้ที่เท่าทันโลกสมัยใหม่ โดยองค์กรจะจัดหาให้กับบุคลากร เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการทำงาน และเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดียิ่งขึ้น ลดเวลาการแก้ไขปัญหา ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและผลักดันองค์กรไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น

2.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับ Chatbot นั้นยังไม่พบว่าเป็นที่แพร่หลายมากนักจากการที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เพิ่งได้รับเข้ามาปรับใช้กับการดำเนินชีวิตต่างๆ จึงได้ศึกษาวรรณกรรม ดังนี้

ธนภัทร บุศราทิส (2559) ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการสื่อสารเนื้อหาโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่อ Chatbot ต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้า ได้ผลการวิจัยว่า การสื่อสารเนื้อหาโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ในเรื่องการสนับสนุน ลูกค้า (customer support) และการร้องเรียนของลูกค้า (customer complaint) ผ่านสื่อ Chatbot มีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่สูงขึ้น

และในด้านของคุณลักษณะของสื่อ Chatbot ความคุ้นเคย (Familiarity) มีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่สูงขึ้น ในขณะที่ความ สะดวกสบาย (Convenience) มีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่ต่ำลง



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 89 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

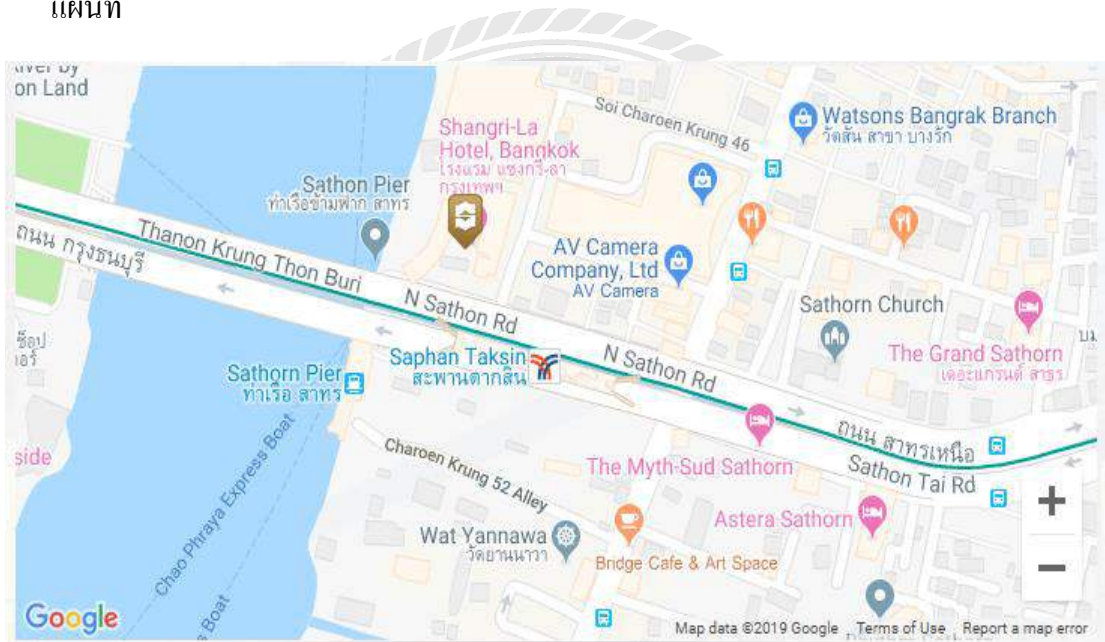
เบอร์โทรศัพท์ : 02-236-3740

โทรสาร : 02-237-3740

E-mail : slbk@shangri-la.com

เว็บไซต์ : <http://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

แผนที่



รูปที่ 3.1 แผนที่โรงแรมแชงกรี-ลา

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

3.2 ประวัติความเป็นมา

- โรงแรมแชงกรี - ลา เป็น โรงแรม ในเครือของกลุ่มธุรกิจ แชงกรี - ลา อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นธุรกิจของสมาชิกกลุ่มพี่น้องตระกูลก๊วก (ชาวมาเลเซียเชื้อสายจีน)
- ปี 1978 กลุ่มก๊วกตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยใช้ชื่อว่า กลุ่มโรงแรมก๊วก บริหารโรงแรม 5 แห่งในฟิลิปปินส์และมาเลเซีย มีการให้บริการห้องพักที่ทันสมัย การบริหารที่ยอดเยี่ยม และอบอุ่นแก่ลูกค้า
- ปี 1983 ชื่อบริษัท ได้เปลี่ยนเป็นแชงกรี - ลา อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในเรื่องของการต้อนรับอย่างอบอุ่นที่เป็นเลิศ
- ปี 1986 โรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ เปิดให้บริการตึกแชงกรีลา - วิง
- ปี 1990 โรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ เปิดให้บริการตึกกรุงเทพวิง
- ปัจจุบันโรงแรมแชงกรี - ลา เปิดดำเนินงานอย่างเป็นทางการทั้งหมด 103 โรงแรม ใน 21 ประเทศ



รูปที่ 3.2 โรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

3.3 ลักษณะประกอบการ ผลิตภัณฑ์การใช้บริการหลักขององค์กร

โรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ ประกอบด้วย 2 ตึก ได้แก่ แชงกรี – ลาวิง (เมนวิง) และ กรุงเทพฯวิง มีทั้งหมด 802 ห้อง รูปแบบห้องพัก มีดังนี้

Shangri – La Wing

ตารางที่ 3.1 รูปแบบห้องพัก Shangri –La Wing

No	SLBK Room Types	No of Rooms	Size in SqM
1	Deluxe	185	36
2	Deluxe River View	265	36
3	Deluxe Balcony	81	42
4	Premier Room	17	56
5	Horizon Club Room	63	36
6	Executive Suite	28	72
7	Executive River View Suite	29	72
8	Premier Suite	2	100
9	Specialty Suite	2	208
10	Presidential Suite	1	235
Shangri – La Wing Total		673	

Krungthep Wing

ตารางที่ 3.2 รูปแบบห้องพัก Krungthep Wing

No	SLBK Room Types	No of Rooms	Size in SqM
1	Deluxe Balcony	119	44
2	Deluxe Suite	7	84
3	Specialty Suite	2	129
4	Presidential Suite	1	25
KTW Total		129	

3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

สระว่ายน้ำพร้อมวิวแม่น้ำเจ้าพระยา สนามเทนนิสและฟิตเนสที่มีอุปกรณ์ครบครัน พร้อมคลาสเรียนที่หลากหลาย และซีสปา สปาศูดทรูการ์รันตีด้วยรางวัลเดอะสปาที่แซงกรี-ล่า ให้บริการห้องสวิตสปาส่วนตัวที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพฯ พร้อมด้วยเมนูการบำบัดที่หลากหลาย



รูปที่ 3.3 สระว่ายน้ำ ดึก Shangri – La Wing

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>



รูปที่ 3.4 สระว่ายน้ำ ดึก Krungthep Wing

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>



รูปที่ 3.5 Health Club Shangri – La

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>



รูปที่ 3.6 Chi Spa

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

3.5 ประเภทห้องอาหาร

ห้องอาหารของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่เปิดให้บริการห้องอาหารอาหารหลากหลายชาติ ไม่ว่าจะเป็น จีน, อิตาลี, ไทย และนานาชาติ เพื่อสนองความต้องการของแขกและผู้ที่มาใช้บริการได้หลากหลายและเพื่อให้ประสบการณ์ดี ๆ จากรสชาติอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ดังนี้

1. Horizon Cruise

ห้องอาหารฮอริซัน ครูซ ห้องอาหารภายในเรือยอร์ช ให้บริการอาหารอาหารไทยและอาหารนานาชาติแบบบุฟเฟ่ต์ ซึ่งมีบริการจองเหมาลำเรือหรือปิดเฉพาะบางส่วนได้ เช่น ด้านบนเป็นอาหารบุฟเฟ่ต์ และด้านล่างเป็นคลับ บาร์

ที่ตั้ง ห้องอาหารฮอริซัน ครูซ สามารถใช้บริการได้โดยขึ้นเรือได้ที่ท่าเรือ Next 2 บริเวณชั้น 1 ตึก Shangri – La Wing ซึ่งเป็นท่าเรือส่วนตัวของทางโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ เปิดให้บริการขึ้นเรือเวลา 18.30 – 19.30 น. เรือออกให้บริการ ตั้งแต่เวลา 19.30 – 21.30 น. โดยเรือฮอริซันจะล่องบนแม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อให้แขกรับประทานอาหารพร้อมชมบรรยากาศยามค่ำคืน และยังผ่านสถานที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร



รูปที่ 3.7 ห้องอาหาร Horizon Cruise

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

2. NEXT2 Café

ห้องอาหารเน็กซ์ทู ห้องอาหารบุฟเฟ่ต์นานาชาติและ À La Carte เปิดให้บริการทั้งหมด 3 รอบคือ อาหารเช้า, อาหารกลางวันและอาหารค่ำโดยอาหารจะแตกต่างกันไปในแต่ละมื้อ เป็นห้องอาหารที่ตกแต่งด้วยความเรียบง่าย ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา เปิดให้บริการทั้งโซนแอร์ และ โอเพ่นแอร์

ที่ตั้ง อยู่ภายในตึก Shangri – La Wing ชั้นที่ 1 เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 06.30 – 24.00 น.



รูปที่ 3.8 ห้องอาหาร Next2 Café

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

3. Salathip

ห้องอาหารศาลาทิพย์ ห้องอาหารไทยที่ตกแต่งด้วยศาลาไม้สักและตกแต่งอาหารด้วยการแกะสลักผักและผลไม้เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทยด้วยความสวยงาม พร้อมด้วยการแสดงแบบวัฒนธรรมไทย

ที่ตั้ง อยู่ระหว่างตึก Shangri – La Wing และ ตึก Krungthep Wing ใกล้กับแม่น้ำเจ้าพระยา เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00 – 24.30 น. สามารถเลือกที่นั่งริมแม่น้ำเจ้าพระยาหรือศาลาไม้สักก็ได้



รูปที่ 3.9 ห้องอาหาร Salathip

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

4. Shang Palace

ห้องอาหารเซี่ยงไฮ้ ห้องอาหารจีนที่ประดับด้วยเฟอร์นิเจอร์สีทองและสีแดง พร้อมด้วยการตกแต่งตามตามดวงจ้อยของจีนเซาชาวจีน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการชาวจีนอย่างถูกต้อง เซฟประจำห้องอาหารมาจาก โรงแรม Shangri - La ประเทศจีน ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่า จะได้รับประทานอาหารที่มีรสชาติแบบต้นตำรับ

ที่ตั้ง อยู่ในตึก Shangri – La Wing อยู่ชั้นที่ 3 เปิดให้บริการทุก ๆ วัน โดยเวลาจะแบ่งเวลาเป็นดังนี้ อาหารกลางวัน (วันจันทร์ – วันเสาร์) 11.30 – 14.30 น. อาหารกลางวัน (วันอาทิตย์) 11.00 – 15.00 น. อาหารค่ำ



รูปที่ 3.10 ห้องอาหาร Shang Palace

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

5. Lobby Lounge

ล็อบบี้ เลานจ์ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท ค็อกเทล ชา กาแฟ เซตเมนู และ Afternoon Tea โดยบริเวณล็อบบี้ เลานจ์ จะเปิดพื้นที่สำหรับการเดินร่ำโดยมีนักเปียโนระดับประเทศมาเป็นผู้บรรเลงดนตรี พร้อมทั้งบริเวณโดยรอบตกแต่งด้วยการใช้กระจกใส ทำให้สามารถมองเห็นวิวแม่น้ำเจ้าพระยาได้แบบ 360 องศา

ที่ตั้งอยู่ภายในตึก Shangri – La บริเวณชั้น 1 เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00 – 01.00 น.



รูปที่ 3.11 Lobby Lounge

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

6. Chocolate Boutique

ช็อกโกแลต บูติก ให้บริการสินค้าประเภทของหวาน ได้แก่ เค้ก, ช็อกโกแลต, ขนมปัง และขนมหวานต่างๆ ซึ่งช็อกโกแลต บูติก มีความพิเศษคือช็อกโกแลตที่ให้บริการเป็นสูตรลับ เฉพาะของทางโรงแรม มีจุดเด่นที่รสชาติที่มีความหอมหวานและนุ่มลิ้น

ที่ตั้ง อยู่ภายในตึก Shangri – La Wing ชั้น 1 ใกล้กับ Lobby เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00 – 23.00 น.



รูปที่ 3.12 Chocolate Boutique

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

7. Volti Restaurant & Bar

ห้องอาหาร โวลติ ห้องอาหารอิตาเลียนที่ได้รับรางวัล มาตรฐานสากลการ์ันตรี ถึง 12 ปี ซ็อน มีการตกแต่งที่เน้นความหรูหรา สวยงาม ตามสไตล์ยุโรป

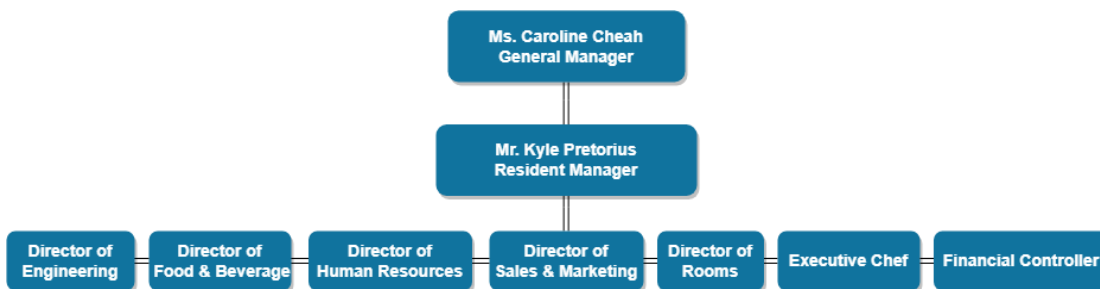
ที่ตั้ง อยู่ภายในตึก Shangri – La Wing ชั้นที่ 1 ใกล้กับ Lobby เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00 – 22.30 น.



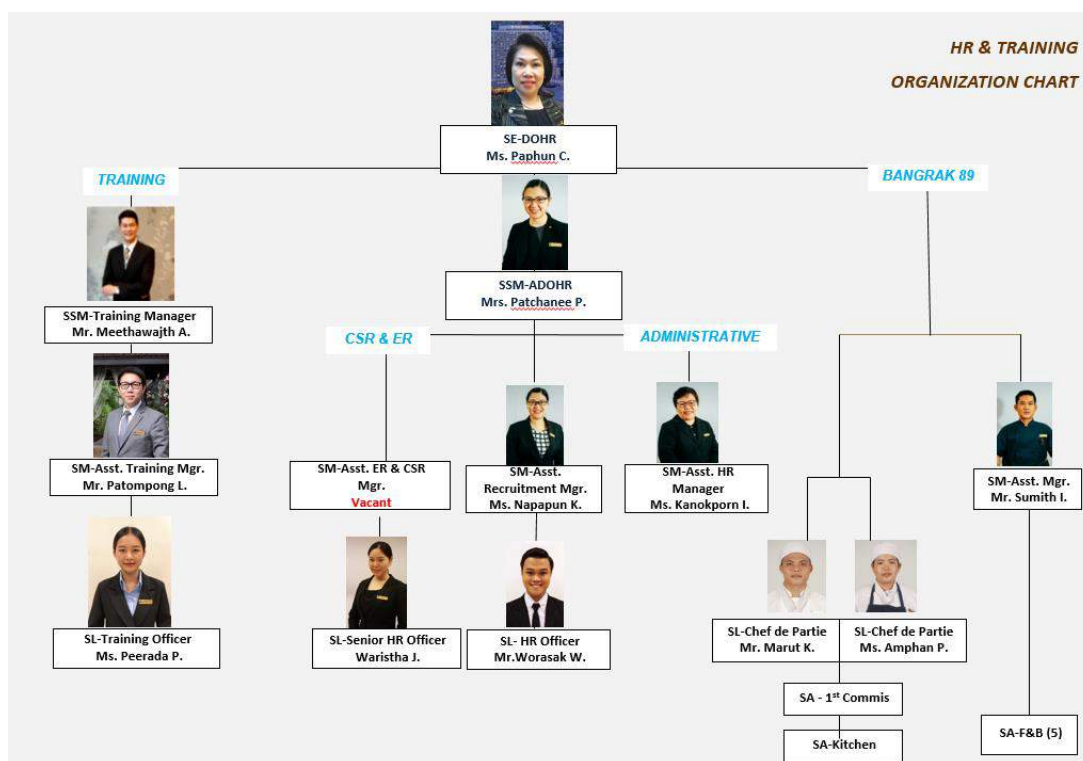
รูปที่ 3.13 ห้องอาหาร Volti Restaurant & Bar

ที่มา : <https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila/>

3.6 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานขององค์กร



แผนผังที่ 3.1 Executive Committee



แผนผังที่ 3.2 Organization Chart Human Resources

3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

นักศึกษาที่ปฏิบัติงาน

1. นางสาวศศิธร ทองนวล รหัสนักศึกษา 5804400118

คณะ/ภาควิชา : คณะศิลปศาสตร์ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน : แผนกทรัพยากรบุคคล

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- คีย์ข้อมูล Training ลงในโปรแกรม Orisoft
- พานักศึกษาปฏิบัติงาน/พนักงานใหม่ ไปส่งตามแผนกต่าง ๆ
- จัดบอร์ดตามเทศกาล/บอร์ดกิจกรรม
- จัดเอกสารของนักศึกษาปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบห้องน้ำ/ห้องแต่งกายประจำสัปดาห์
- จัดห้องสอบภาษาอังกฤษ

2. นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์ รหัสนักศึกษา 5804400138

คณะ/ภาควิชา : คณะศิลปศาสตร์ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน : แผนกทรัพยากรบุคคล

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- คีย์เวลาเข้า-ออกของนักศึกษาปฏิบัติงาน
- จัดห้อง-เก็บห้อง Training
- เดินส่งเอกสารตามแผนกต่าง ๆ
- ทำบัตร-ป้ายชื่อของพนักงานใหม่
- เปลี่ยนนิตยสาร Bulletin ของโรงแรมประจำสัปดาห์
- จัดกิจกรรมตามเทศกาล/วันพิเศษต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำ Report วันเกิดของพนักงานประจำเดือนต่างๆ ทำโปสเตอร์ จัดเตรียมการ์ดของขวัญ และแจกจ่ายตามแผนก

3.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

คุณปฐมพงศ์ เหลืองวิฑิตกุล

ตำแหน่ง Assistant Learning and Development Manager

3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 29 เมษายน 2562

3.9 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

ตารางที่ 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สัปดาห์															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
นิยามปัญหาที่จะทำวิจัย																
หาปัญหาในสถานที่ทำงาน																
รวบรวมข้อมูลที่จะทำ - ปริญญาอาจารย์ที่ปรึกษา และพนักงานที่ปรึกษา - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง																
ออกแบบและวางแผนงาน																
ประสานงานกับผู้จัดการ แผนก																
ดำเนินการจัดทำ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE																
เก็บรวบรวมข้อมูล																
วิเคราะห์ข้อมูล																
สรุปและจัดทำรายงานวิจัย																

3.11 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. ฮาร์ดแวร์
 - คอมพิวเตอร์
 - โทรศัพท์มือถือ
2. ซอฟต์แวร์
 - โปรแกรม Microsoft Word
 - แอปพลิเคชัน LINE
 - เว็บไซต์ www.canva.com

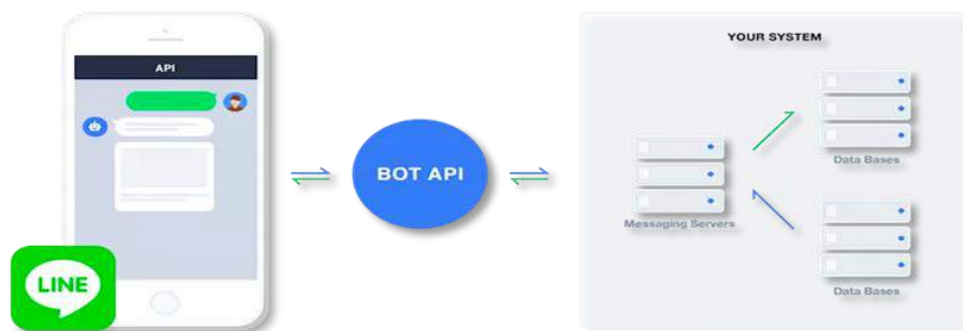
บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

คณะผู้วิจัยจะกล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ โดยแบ่งส่วนเป็นขั้นตอนเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 4.1. ศึกษาหลักการทำงานและขั้นตอนของการสร้าง Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE
- 4.2. ขั้นตอนการทำ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE
- 4.3. ขั้นตอนการสร้าง Webhook
- 4.4. การประเมินผล

4.1 ศึกษาหลักการทำงานและขั้นตอนของการสร้าง Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE



รูปที่ 4.1 หลักการทำงานของ Chatbot ในแอปพลิเคชันLINE

ที่มา : <https://medium.com/@nattaponsirikamonnet>

เนื่องจากคณะผู้จัดทำได้เลือกแอปพลิเคชัน LINE เป็นแพลตฟอร์มในการสร้าง Chatbot ขึ้น จึงได้มีการศึกษาถึงขั้นตอนและการทำงานของ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องเตรียมก่อนการสร้างจากเว็บไซต์ <https://saixiii.com/chapter1-line-bot-python-api-official/> (รูปที่4.1)

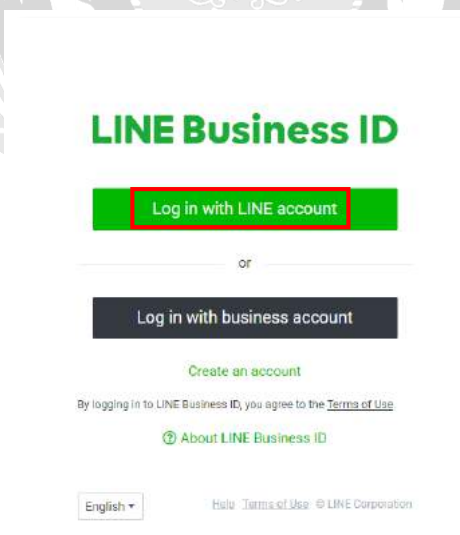


รูปที่ 4.2 การศึกษาขั้นตอนการสร้าง Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE

ศึกษาขั้นตอนการสร้าง Chatbot จากเว็บไซต์ <https://medium.com/linedevth/line-bot-101-447e427d62c7> (รูปที่ 4.2)

4.2 ขั้นตอนการทำ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดการใช้งาน Messaging API



รูปที่ 4.3 การ Log in เข้าสู่ระบบด้วย LINE account

เข้าสู่เว็บไซต์ <https://developers.line.biz> และกดที่ปุ่มเข้าสู่ระบบด้วย LINE account (รูปที่ 4.3)

ขั้นตอนที่ 2 การสร้าง Provider



รูปที่ 4.4 การสร้าง Provider

กดที่ Create New Provider เพื่อสร้าง (รูปที่ 4.4)

ขั้นตอนที่ 3 การใส่ชื่อ Provider หรือชื่อผู้สร้าง

Create new provider

Enter channel information Confirm Done

Enter name of provider
The provider is the entity (individual or company) that offers the app.

Provider name
Enter name of provider

Confirm

รูปที่ 4.5 การใส่ชื่อ Provider

ใส่ชื่อผู้สร้างในช่อง Provider Name และกด Confirm เพื่อยืนยัน (ในที่นี้ใช้เป็น HR SLBK) (รูปที่ 4.5)

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบชื่อและการยืนยัน Provider name

Create new provider

Enter channel information Confirm Done

Enter name of provider
The provider is the entity (individual or company) that offers the app.

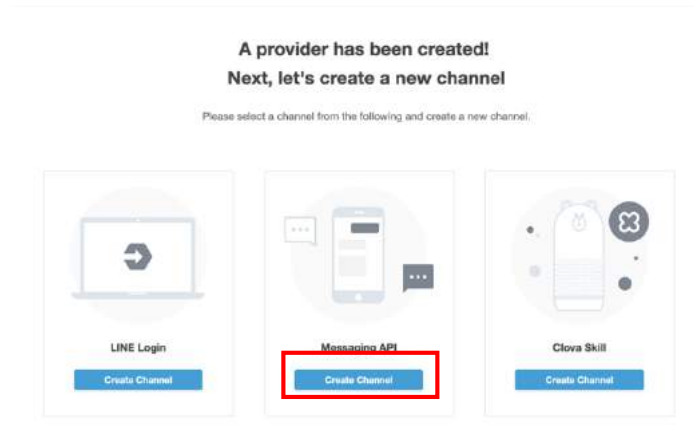
Provider name
HR SLBK

Edit Create

รูปที่ 4.6 การ Confirm Provider name

ตรวจสอบชื่อ Provider name ให้ถูกต้องเรียบร้อยและกด Create เพื่อสร้าง (รูปที่ 4.6)

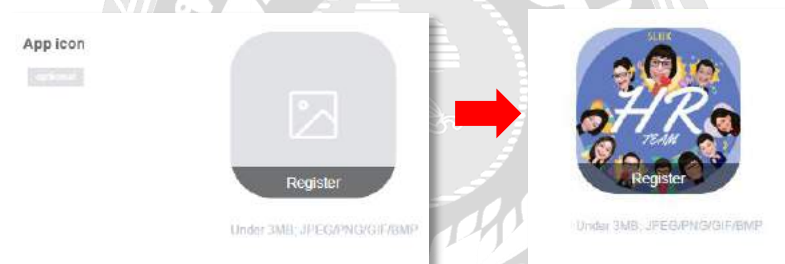
ขั้นตอนที่ 5 การสร้าง Channel Messaging API



รูปที่ 4.7 การสร้าง Channel ของ Messaging API

เริ่มสร้าง Chanel Messaging API โดยเลือกที่ Create Channel ในช่อง Messaging api (รูปที่ 4.7)

ขั้นตอนที่ 6 การใส่รายละเอียดของ Chatbot ที่ต้องการสร้าง



รูปที่ 4.8 การใส่รูป Display ของ Chatbot

แทรกรูปภาพที่ต้องการจะให้ป็นภาพโปรไฟล์ของ Chatbot (รูปที่ 4.8)

รูปที่ 4.9 การใส่ชื่อของ Chatbot และใส่คำบรรยายของ Chatbot ที่เราจะสร้าง

ใส่ชื่อของแอปพลิเคชันในช่อง App name (ในที่นี้ใส่เป็น SLBK HR&Training Team) และใส่คำบรรยายของ Chatbot ที่เราจะสร้างในช่อง App description (รูปที่ 4.9)

Category	Subcategory
องค์กรธุรกิจ, กลุ่มองค์กร	ธุรกิจ, องค์กร(อื่นๆ)

รูปที่ 4.10 การระบุประเภทของ Chatbot

ใส่ประเภทของ Chatbot ที่สร้างขึ้นในช่อง Category และ Subcategory (รูปที่ 4.10)

Email address ?

example@line.me

Max: 100 characters

รูปที่ 4.11 ระบุอีเมลของผู้พัฒนา Chatbot

ใส่อีเมลของผู้พัฒนา Chatbot ในช่องของ Email address (รูปที่ 4.11)

Previous page Confirm

รูปที่ 4.12 การยืนยันข้อมูล

กด Confirm เพื่อยืนยันการกรอกข้อมูล(รูปที่ 4.12)

ข้อตกลงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล

■ ข้อมูลที่จะเก็บและนำไปใช้

- เนื้อหาต่างๆ ที่มีการส่ง ทั้งที่ส่งถึงผู้ใช้และส่งจากผู้ใช้ เช่น ข้อความ ข้อมูล URL รูปภาพ วิดีโอ สติกเกอร์ และเอฟเฟกต์ เป็นต้น
- รูปแบบ ตัวเลข เวลาในการส่งหรือโทร ดูสนทนา และอื่นๆ ("รูปแบบและอื่นๆ") ของเนื้อหาทั้งหมดที่ส่งหรือส่งจากผู้ใช้ รวมถึงรูปแบบและอื่นๆ ของเนื้อหาที่มีการจัดการใน VoIP (การโทรทางอินเทอร์เน็ตและการโทรทางวิดีโอ) และฟังก์ชันอื่นๆ
- ที่อยู่อีเมลที่ไม่สำคัญสำหรับการ เวลาที่ใช้ในแต่ละฟังก์ชัน สถานะว่าเนื้อหาถูกอ่านแล้วหรือไม่ รวมถึงการคลิกหรือคลิก URL และอื่นๆ (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะฟังก์ชันที่เชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูล) ประวัติการใช้งานบริการ เช่น ประวัติการดูเว็บเบราว์เซอร์ผ่าน LINE และระยะเวลาที่ดู ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ ที่ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัว

■ วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล การใช้ และการส่งต่อให้กับบุคคลภายนอก

ข้อมูลข้างต้นจะถูกนำไปใช้สำหรับ (1) การป้องกันการใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต, (2) การให้บริการตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงบริการต่างๆ ของ LINE และ (3) การโฆษณาต่างๆ

นอกจากนี้ข้อมูลดังกล่าวอาจมีการส่งต่อไปยังบริษัทต่างๆ ในเครือของ LINE, บริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทพันธมิตรของ LINE

ข้อตกลงดังกล่าวมีไว้สำหรับผู้มีอำนาจในการใช้งานบัญชีทางการเท่านั้น หากเป็นบุคคลอื่น จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจ มิเช่นนั้น LINE อาจระงับการใช้งานบัญชีทางการหากได้รับแจ้งจากผู้มีอำนาจว่าไม่ได้รับการเห็นชอบ โดย LINE จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือรับผิดชอบกับผลที่เกิดขึ้นในภายหลัง

ยอมรับ

รูปที่ 4.13 การยอมรับข้อตกลงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล

กดยอมรับเพื่อยอมรับข้อตกลงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล (รูปที่ 4.13)



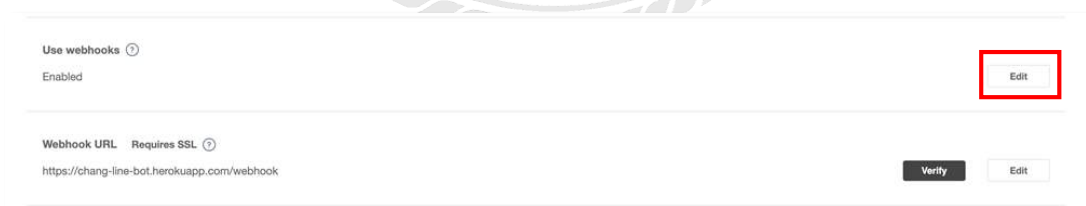
รูปที่ 4.14 การกดยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งานLINE Bot

กดทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยม จากนั้นกด Create เพื่อยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งาน(รูปที่ 4.14)



รูปที่ 4.15 ลักษณะของ Chatbot ที่สร้างขึ้น

เมื่อเสร็จสมบูรณ์จะได้คังภาพ (รูปที่ 4.15) จากนั้นกดเข้าไปใน Messaging API ที่ได้สร้างไว้



รูปที่ 4.16 การเปิดใช้งาน Webhook

ที่หัวข้อ Use webhook กดที่ปุ่ม Edit และกด Enabled เพื่อเปิดการใช้งาน Webhook (รูปที่ 4.16)

4.3 ขั้นตอนการสร้าง Webhook

ในการสร้าง Webhook เพื่อใช้เป็นตัวดึงตารางการเทรนนมาแสดงผลในแอปพลิเคชัน LINE คณะผู้จัดทำเลือกใช้การพัฒนาโดยใช้ภาษา Javascript โดยใช้ Node.js

ขั้นตอนที่ 1 การติดตั้ง Node.js ลงคอมพิวเตอร์



รูปที่ 4.17 ดาวน์โหลด Node.js ลงในคอมพิวเตอร์

ติดตั้งโปรแกรม Node.js ลงในคอมพิวเตอร์ที่ต้องการจะใช้ทำโครงการ โดยไปที่ <https://nodejs.org/en/> และ Download เพื่อ (รูปที่ 4.17)

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบรุ่นของโปรแกรม Node.js และการเริ่มต้นสร้างโปรเจกงาน

```
This utility will walk you through creating a package.json file.
It only covers the most common items, and tries to guess sensible defaults.

See `npm help json` for definitive documentation on these fields
and exactly what they do.

Use `npm install <pkg>` afterwards to install a package and
save it as a dependency in the package.json file.

Press ^C at any time to quit.
package name: (changbot) █
```

รูปที่ 4.18 ขั้นตอนการตรวจสอบรุ่นของโปรแกรม Node.js

เริ่มพิมพ์คำสั่ง `node --version` ลงไปใน Command Line (Terminal) เพื่อตรวจสอบรุ่นของโปรแกรม จากนั้นเริ่มต้นสร้างโปรเจกงาน โดยพิมพ์คำสั่ง `npm init` (รูปที่ 4.18)

ขั้นตอนที่ 3 การใส่ชื่อ Package Name (ชื่อ โปรเจค)

```

package name: (changbot) bot
version: (1.0.0)
description:
entry point: (index.js)
test command:
git repository:
keywords:
author:
license: (ISC)
About to write to /Users/iherem/Desktop/joy/changbot/package.json:

{
  "name": "bot",
  "version": "1.0.0",
  "description": "",
  "main": "index.js",
  "scripts": {
    "test": "echo \\\"Error: no test specified\\\" && exit 1"
  },
  "author": "",
  "license": "ISC"
}

Is this ok? (yes)

```

รูปที่ 4.19 การใส่ชื่อโปรเจคที่จะสร้าง

ใส่ชื่อ Package Name (ชื่อโปรเจค) จากนั้นกด Enter จนกว่าระบบจะถาม “Is this ok?(yes)” ให้กด Enter อีกครั้ง เป็นอันเสร็จสิ้นการสร้างโปรเจค (รูปที่ 4.19)

ขั้นตอนที่ 4 ไฟล์ที่ได้จากการสร้างโปรเจค



รูปที่ 4.20 ไฟล์ที่ได้จากการสร้างโปรเจค

เมื่อสร้างโปรเจคเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะได้ไฟล์ชื่อ package.json มาเป็นตัวจัดการ Dependencies ให้กับโปรเจค (รูปที่ 4.20)

ขั้นตอนที่ 5 การสร้างไฟล์ src/index.js

```

index.js

import express from 'express';
import { middleware } from '@line/bot-sdk';

import LineService from './services/line-service';
import config from './config';

const app = express();
const port = process.env.PORT || 5000;
app.post('/webhook', middleware(config), LineService);

app.listen(port, async () => {
  console.log(`app listening on port ${port}!`);
});

```

รูปที่ 4.21 การสร้างไฟล์ src/index.js

สร้างไฟล์ src/index.js สำหรับเชื่อมต่อให้ Webhook ทำงานกับ Chatbot (รูปที่ 4.21)

ขั้นตอนที่ 6 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook

```

.env

LINE_CHANNEL_ACCESS_TOKEN=toUEj4HwDixnFhw30Sj9D9LVQsZyK7rNNx3Y+XtT7HXvc8ALHB3w01cLB6RDKPEX5nnlk+JL8DJ3bxE6d7YH2ITpuPB
eAJM3eWGDt4bDY5AHQg6iEM/vi+2E13Qkeu/iPVhxj8LQ5UXY6UKjwp7hRgdB04t89/10/w1cDnyilFU=
LINE_CHANNEL_SECRET=673a8d2db1b0c493d86de0eaf6570d94
RICH_MAIN_MENU=richmenu-bf1ffd22cecc65729f2682667afb745c

```

รูปที่ 4.22 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .env

ไฟล์ .env ใน Project Root Directory (รูปที่ 4.22)

```

config.js

require('dotenv').config();

export default {
  channelAccessToken: process.env.LINE_CHANNEL_ACCESS_TOKEN,
  channelSecret: process.env.LINE_CHANNEL_SECRET,
  richMainMenu: process.env.RICH_MAIN_MENU
};

```

รูปที่ 4.23 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .config

ไฟล์ .config ใน Project Root Directory (รูปที่ 4.23)

```

.babelrc
{
  "presets": ["@babel/preset-env"]
}

```

รูปที่ 4.24 การจัดการไฟล์สำหรับ Webhook ไฟล์ .babelrc

ไฟล์ .babelrc ใน Project Root Directory (รูปที่ 4.24)

ขั้นตอนที่ 7 การแก้ไข package.json เป็น src/index.js

```

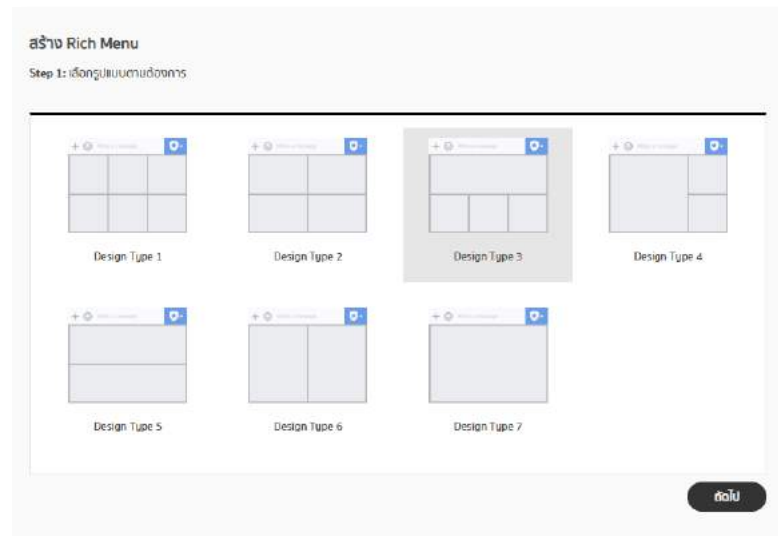
package.json
{
  "name": "linebot",
  "version": "1.0.0",
  "description": "",
  "main": "src/index.js",
  "scripts": {
    "dev": "nodemon --exec babel-node src/index",
    "start": "babel-node src/index",
    "run:server": "NODE_ENV=production pm2 start --name=chatbot-api npm -- run start",
    "rich": "babel-node src/services/rich-menu",
    "excel": "babel-node src/services/excel-service"
  },
  "author": "",
  "license": "ISC",
  "dependencies": {
    "@line/bot-sdk": "^6.7.0",
    "axios": "^0.18.0",
    "body-parser": "^1.18.3",
    "dotenv": "^7.0.0",
    "express": "^4.16.4",
    "firebase-admin": "^7.1.0",
    "https": "^1.0.0",
    "joi": "^14.3.1",
    "jsonwebtoken": "^8.5.1",
    "lodash": "^4.17.11",
    "moment": "^2.24.0",
    "ngrok": "^3.1.1",
    "query-string": "^6.4.2",
    "xlsx": "^0.14.2"
  },
  "devDependencies": {
    "@babel/cli": "^7.2.3",
    "@babel/core": "^7.4.0",
    "@babel/node": "^7.2.2",
    "@babel/preset-env": "^7.4.1",
    "babel-eslint": "^10.0.1",
    "eslint": "^5.16.0",
    "eslint-plugin-babel": "^5.3.0",
    "nodemon": "^1.18.10"
  }
}

```

รูปที่ 4.25 การแก้ไขไฟล์

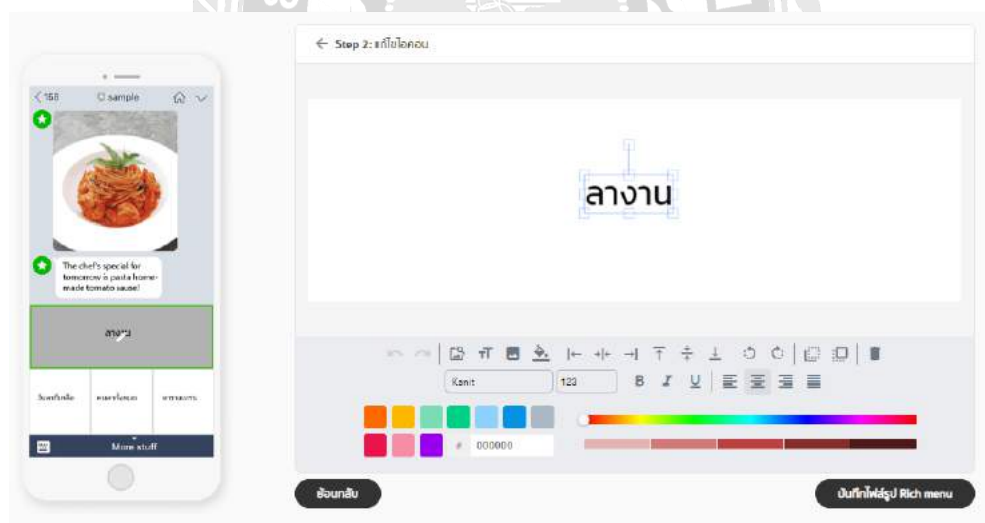
เพิ่ม Dependencies และ Scripts ในการ Run คำสั่งของ Bot โดยแก้ไข package.json เป็น src/index.js จากนั้นไปที่ Commandline (Terminal) พิมพ์ npm install (รูปที่ 4.25)

ขั้นตอนที่ 8 การสร้าง Image Rich Menu คือ เมนูภาพที่ขึ้นในหน้าการสนทนาในแอปพลิเคชันLINE เพื่อให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น



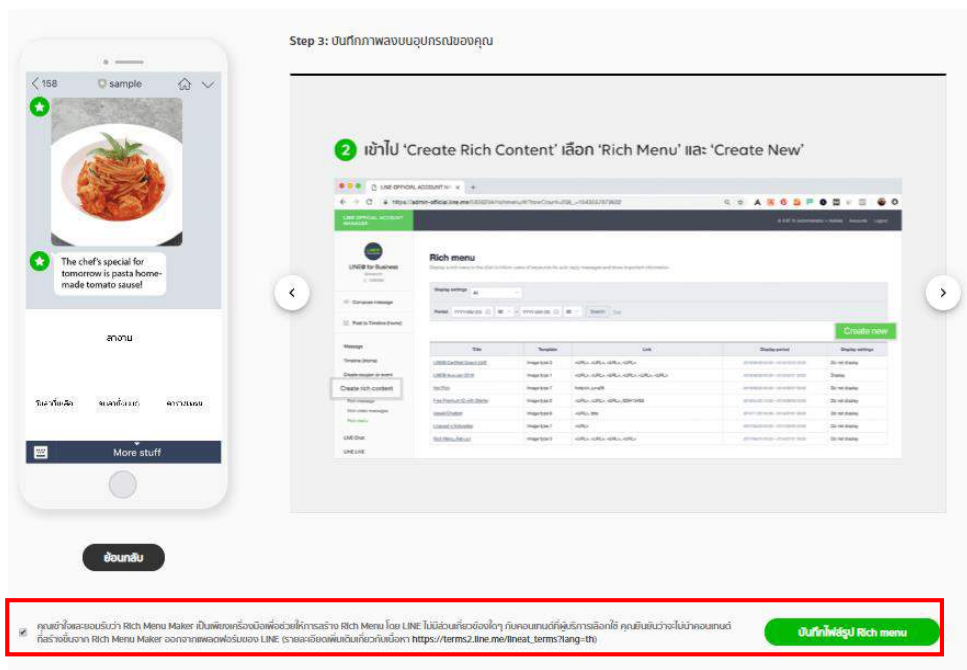
รูปที่ 4.26 การเลือกรูปแบบของ Rich Menu

ไปที่เว็บไซต์ <https://at.lineapp.me/richmenumaker/> โดยกดเลือกรูปแบบที่ต้องการให้สอดคล้องกับจำนวนเมนูที่เราจะสร้างแล้วกด “ถัดไป” (รูปที่ 4.26)



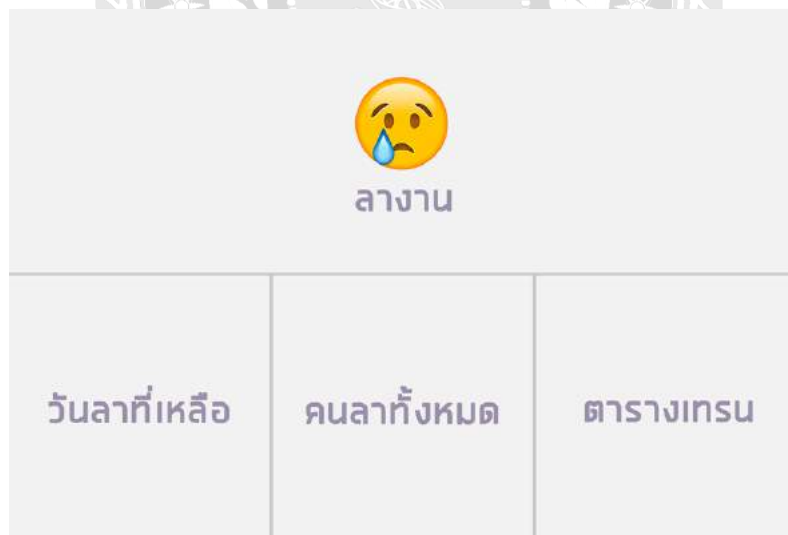
รูปที่ 4.27 การแก้ไขข้อมูลของ Rich Menu

แก้ไขข้อมูลของแต่ละช่องโดยการแทรกไอคอนหรือใส่ข้อความลงไป (รูปที่ 4.27)



รูปที่ 4.28 การยอมรับข้อตกลงในการสร้าง Rich Menu

กด “บันทึกไฟล์รูป Rich Menu” เมื่อเสร็จสิ้นการแก้ไข และกดยอมรับข้อตกลงแล้วจึงกด “บันทึกไฟล์รูป Rich Menu” อีกหนึ่งครั้ง (รูปที่ 4.28)



รูปที่ 4.29 รูปที่ได้จากการสร้าง Rich Menu

เมื่อเสร็จสิ้นแล้วจะได้รูปภาพ (รูปที่ 4.29)

ขั้นตอนที่ 11 การสร้างไฟล์ src/utlis/richApi.js

```
import axios from 'axios';
import config from '../config';

export const mainMenu = (userId) =>
  axios.post(`https://api.line.me/v2/bot/user/${userId}/richmenu/${config.richMainMenu}`, null, {
    headers: {
      Authorization: `Bearer ${config.channelAccessToken}`
    }
  });

export const registerMenu = (userId) =>
  axios.delete(`https://api.line.me/v2/bot/user/${userId}/richmenu`, {
    headers: {
      Authorization: `Bearer ${config.channelAccessToken}`
    }
  });
});
```

รูปที่ 4.30 การสร้างไฟล์ src/utlis/richApi.js

สร้างไฟล์ src/utlis/richApi.js (รูปที่ 4.30)

ขั้นตอนที่ 12 ขั้นตอนการสร้างไฟล์ src/services/rich-menu.js

```
import { Client } from '@line/bot-sdk';
import fs from 'fs';
import config from '../config';

const client = new Client(config);

(async function() {
  try {
    const richMenuId = await client.createRichMenu({
      size: {
        width: 2500,
        height: 1600
      },
      selected: true,
      name: 'เมนูหลัก',
      chatBarText: 'เมนูหลัก',
      areas: [
        {
          bounds: {
            x: 0,
            y: 0,
            width: 2500,
            height: 843
          },
          action: {
            type: 'message',
            text: 'เมนู'
          }
        },
        {
          bounds: {
            x: 0,
            y: 843,
            width: 833,
            height: 843
          },
          action: {
            type: 'message',
            text: 'ดูประวัติ'
          }
        },
        {
          bounds: {
            x: 834,
            y: 843,
            width: 833,
            height: 843
          },
          action: {
            type: 'message',
            text: 'ช่วยเหลือ'
          }
        },
        {
          bounds: {
            x: 1667,
            y: 843,
            width: 833,
            height: 843
          },
          action: {
            type: 'message',
            text: 'เกี่ยวกับ'
          }
        }
      ]
    });
    await client.setRichMenuImage(richMenuId, fs.createReadStream('./rich-menu/main.png'));
  } catch (err) {
    console.log('err:', err);
  }
})();
```

รูปที่ 4.31 ขั้นตอนการสร้างไฟล์ src/utlis/richApi.js

สร้างไฟล์ src/services/rich-menu.js เพื่อสร้าง Rich Menu ผูกกับรูปภาพที่ได้ทำก่อนหน้า (รูปที่ 4.31)

ขั้นตอนที่ 13 พิมพ์คำสั่ง `npm run rich` ใน Command Line (Terminal) เป็นอันสร้าง Rich Menu เสร็จสิ้น

ขั้นตอนที่ 14 การคัดลอกไฟล์ Microsoft Excel ตารางการอบรม มาใส่ในตัวโปรแกรม

Sat	18							
Sun	19							
Mon	20	30	Visaka Bucha Day					
Tue	21	36	Fire Life Safety & Security Workshop (G.7)	14.00-16.30	Security / M&U	Philippines	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training. Sound line and Clip/Mic. By AV Drinking water
Wed	22	28	Code of Conduct (G.5)	14.00-15.00	L&D	Philippines	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training. Sound line and Clip/Mic. By AV Drinking water
Thu	23	28	First Aid & CPR Training	13.00-15.30	AED Provider	Brunei	25	U shape (chair only) 25 pax. AM and PM Break. Laptop and LCD by Training. Sound line and Clip
Fri	24	25	SFS Yearly Refresher Training (G.9) - Night Shift	08.30-12.30	Nanathorn	Philippines	20	Classroom set up for 20 pax. Laptop and LCD by Training. Sound line and Clip/Mic. By AV Drinking water

รูปที่ 4.32 ตัวอย่างตารางการอบรมประจำเดือนพฤษภาคมระหว่างวันที่ 18 – 24

ตารางการอบรมที่ต้องการใช้ (รูปที่ 4.32)

```

import { Client } from '@line/bot-sdk';

import config from '../config';
import ExcelService from './excel-service';

const client = new Client(config);

const handleEvent = async (event) => {
  if (event.type === 'message') {
    if (event.message.text === 'ตารางเทรน') {
      return ExcelService({ event, client });
    }
  } else {
    return Promise.resolve();
  }
};

const LineService = async (req, res) => {
  res.json({ status: 'ok' });
  return Promise.all(req.body.events.map(handleEvent)).catch((e) => {
    console.log(e);
  });
};

export default LineService;

```

รูปที่ 4.33 การลงตารางการอบรมสู่ตัวโปรแกรม

การคัดลอกไฟล์ตารางการอบรมมาอยู่ใน Root Project Directory และสร้างไฟล์ `src/services/line-service.js` (รูปที่ 4.33)

ขั้นตอนที่ 15 การสร้างไฟล์ src/services/excel-service.js (รูปที่ 4.34)

```
import { from } from 'rxjs';
import { Observable } from 'rxjs';
import { Observable } from 'rxjs';

export default ({ count, sheet }) => {
  const spreadsheet = Observable.of('A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z');
  const sheetData = Observable.of('1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20', '21', '22', '23', '24', '25', '26', '27', '28', '29', '30', '31', '32');
  const sheetColumns = Observable.of('A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z');

  return Observable.create(observer => {
    const spreadsheet = Observable.of('A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z');
    const sheetData = Observable.of('1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20', '21', '22', '23', '24', '25', '26', '27', '28', '29', '30', '31', '32');
    const sheetColumns = Observable.of('A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z');

    let row = 0;
    let column = 0;

    while (row < count) {
      while (column < sheetColumns.length) {
        const cellValue = spreadsheet[column];

        observer.next({
          row: row,
          column: column,
          value: cellValue
        });

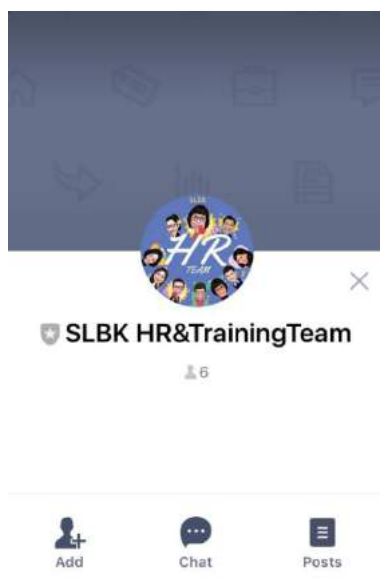
        column++;
      }

      row++;
    }

    observer.complete();
  });
};
```

รูปที่ 4.34 การสร้างไฟล์ src/services/excel-service.js

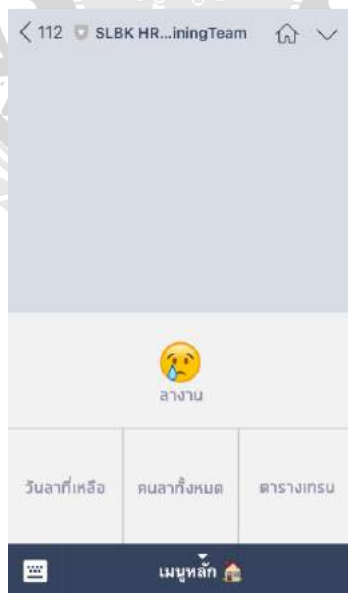
ขั้นตอนที่ 16 การสั่ง Run Api เพื่อให้โปรแกรมเริ่มทำงาน



รูปที่ 4.35 ลักษณะของ Chatbot เมื่อเสร็จสมบูรณ์

ใช้คำสั่ง `npm run start` เมื่อเสร็จแล้วจะได้หน้าตาของ Chatbot (รูปที่ 4.35) วิธีใช้คือ กด

เพิ่มเพื่อน ที่สำคัญ



รูปที่ 4.36 หน้าจอเมนูของ Chatbot

เมื่อกดเพิ่มเพื่อนแล้วจะเห็นหน้าจอเมนูดังภาพ (รูปที่ 4.36)



รูปที่ 4.37 การแจ้งข้อมูลการอบรมเมื่อกดเรียกดูตารางการอบรม

หากต้องการทราบตารางการอบรมรายวันให้กดคำว่า **ตารางเทรน** เมื่อกดแล้วจะขึ้น
รายการอบรมรายวันดังภาพ (รูปที่ 4.37)

4.4 การประเมินผล

ในการประเมินผลครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการคำนวณผลเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน โดยแบ่งเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการคำนวณผลโดยการหาค่าร้อยละ เพื่อให้เห็นสัดส่วนของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แอปพลิเคชันที่ใช้สื่อสาร ระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันต่อวัน และแหล่งข้อมูลตารางการอบรมที่ได้รับ โดยแสดงผลออกมาเป็นแผนภูมิเพื่อให้ง่ายในการอ่านข้อมูล

โดยการคำนวณหาค่าร้อยละใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของสิ่งที่สนใจ} = \frac{\text{จำนวนของสิ่งที่สนใจ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

ส่วนที่ 2 การประเมินผลข้อมูลด้านความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน ใช้วิธีการคำนวณผลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยคณะผู้จัดทำเลือกใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเพื่อให้ทราบถึงผลเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำผลของค่าเฉลี่ยที่ได้มาตีความเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจดังนี้

สูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n}$$

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย

X_i คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ i

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่มี

และได้มีการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวม ดังนี้ 1. ด้านความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ และ 2. ด้านความพึงพอใจในการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมดังนี้

สูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม

$$\bar{X} = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \bar{X}_4 + \bar{X}_5}{n}$$

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2, \bar{X}_3, \bar{X}_4$ และ \bar{X}_5 คือ ค่าของข้อมูลในแต่ละหัวข้อของ
 แบบสอบถาม
 n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่มี

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจในการสรุปผลความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย(\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

และเลือกใช้วิธีการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เพื่อวัดการกระจายทางสถิติ โดยเปรียบเทียบว่าระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านมีกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใดเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างกันของข้อมูล เมื่อค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้มีค่ามาก แสดงว่า ผลรวมของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันสูง และถ้าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้มีค่าน้อย หรือเท่ากับศูนย์ แสดงว่าผลรวมของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันน้อย หรือไม่แตกต่างกัน โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

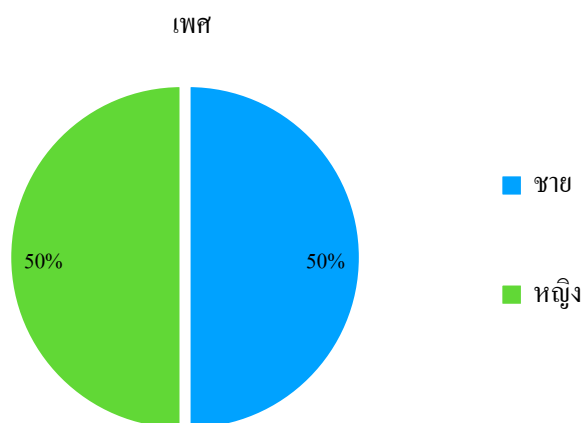
สูตรการคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{(X_1 - \bar{X}^2) + (X_2 - \bar{X}^2) + (X_3 - \bar{X}^2) + \dots + (X_n - \bar{X}^2)}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 X_i คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ i
 n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่มี

จากการคำนวณผลสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมทั้ง 2 ส่วน ได้ผลการประเมิน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

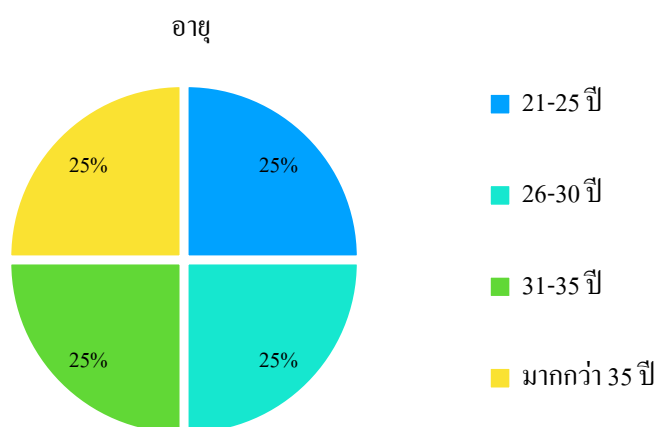
แผนภูมิที่ 1 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



แผนภูมิที่ 1 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จากแผนภูมิที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.0

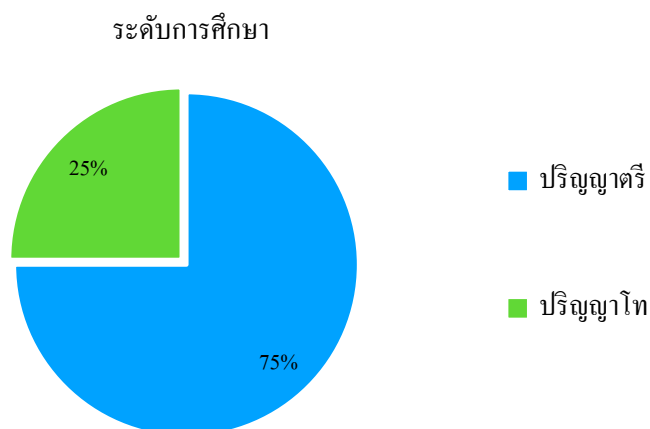
แผนภูมิที่ 2 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



แผนภูมิที่ 2 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จากแผนภูมิที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีอายุ 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีอายุมากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0

แผนภูมิที่ 3 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

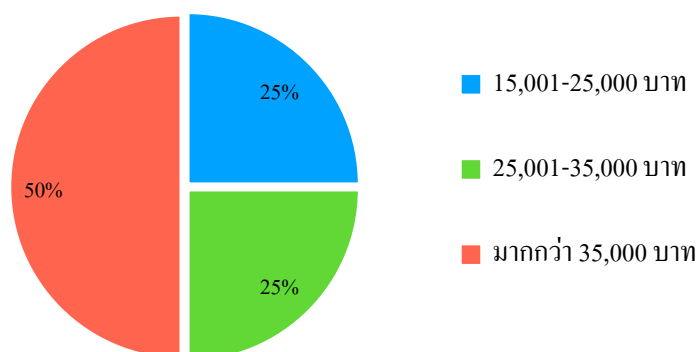


แผนภูมิที่ 3 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จากแผนภูมิที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 25.0

แผนภูมิที่ 4 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

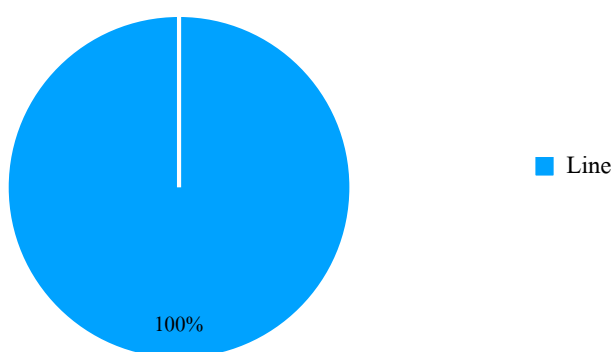


แผนภูมิที่ 4 เปอร์เซนต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

จากแผนภูมิที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ มากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท และ 15,001 – 25,000 คิดเป็นร้อยละ 25.0 เท่าๆกัน

แผนภูมิที่ 5 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสาร

แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสาร

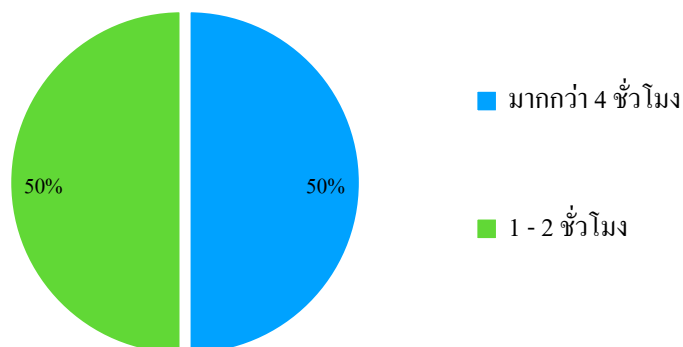


แผนภูมิที่ 5 เปอร์เซนต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสาร

จากแผนภูมิที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการสื่อสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0

แผนภูมิที่ 6 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารเฉลี่ยต่อวัน

ระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสารเฉลี่ยต่อวัน

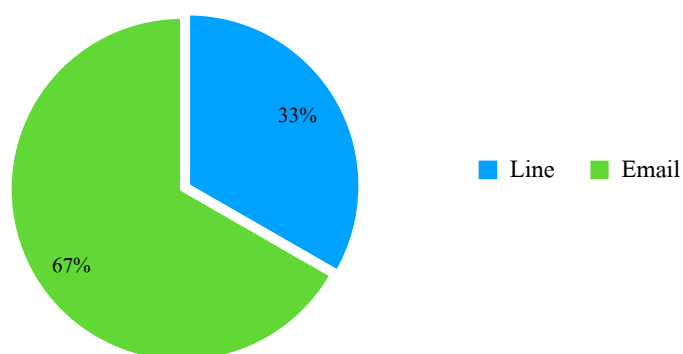


แผนภูมิที่ 6 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารเฉลี่ยต่อวัน

จากแผนภูมิที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารเฉลี่ยต่อวัน มากกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 1 – 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่าๆกัน

แผนภูมิที่ 7 แสดงเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่มาของตารางอบรมที่ได้รับแจ้ง

แหล่งที่ได้รับแจ้งตารางอบรม



แผนภูมิที่ 7 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่มาของตารางอบรมที่ได้รับแจ้ง

จากแผนภูมิที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้รับการแจ้งตารางอบรมจาก Email มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือจากแอปพลิเคชัน LINE คิดเป็นร้อยละ 33.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ของความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย(\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
รูปแบบของแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.25	0.50	มาก
การเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	1.15	มาก
ความรวดเร็วต่อการตอบสนอง / โต้ตอบของ Chatbot	4.00	0.82	มาก
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	4.50	0.58	มาก
ช่วยลดขั้นตอนการใช้งานด้วยระบบคอมพิวเตอร์	4.00	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot ระดับ “มาก” ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย ด้านความรวดเร็วต่อการตอบสนอง/โต้ตอบของ Chatbot ด้านความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล และด้านช่วยลดขั้นตอนการใช้งานด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ของความพึงพอใจด้านการตอบรับ
วัตถุประสงค์ของการอบรม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย(\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
ได้รับข้อมูลการฝึกอบรมได้อย่าง รวดเร็ว	3.75	0.96	มาก
ช่วยให้ไม่พลาดการเข้าอบรม	4.00	0.82	มาก
ช่วยประหยัดทรัพยากรกระดาษ และค่าโทรศัพท์	5.00	0.00	มากที่สุด
ช่วยให้การประสานงานระหว่าง แผนกต่างๆเป็นไปได้อย่างดี	4.00	0.82	มาก
ช่วยให้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารกับ ผู้อื่นมากขึ้น	4.00	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ความพึงพอใจด้าน การตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรมระดับ“มากที่สุด” ในด้านช่วยประหยัดทรัพยากรกระดาษ และค่าโทรศัพท์ และมีความพึงพอใจในระดับ“มาก” ในด้านการได้รับข้อมูลการฝึกอบรมได้อย่าง รวดเร็ว ด้านการช่วยให้ไม่พลาดการเข้าอบรม ด้านช่วยให้การประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ เป็นไปได้อย่างดี และด้านช่วยให้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารกับผู้อื่นมากขึ้น เท่าๆกัน

จากการสรุปผลดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงการสรุปผลของแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกส่วนในแต่ละข้อ ในการหาข้อสรุปความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านคณะผู้วิจัยจะกล่าวในบท ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลรายงานและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลของโครงการ

คณะผู้จัดทำได้เริ่มปฏิบัติงานสหกิจในแผนกบุคคล ที่โรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ ระยะเวลา 16 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม ถึง 29 เมษายน 2562 ตลอดการปฏิบัติหน้าที่พบว่ายังมีการเกิดความล่าช้าในการแจ้งเรื่องของการอบรมต่างๆ โดยปกติแผนกบุคคลจะมีการแจ้งการอบรม โดยการส่งตารางการอบรมเข้าไปในอีเมลของแต่ละแผนกและหัวหน้าแผนกเป็นคนแจ้งให้พนักงานทราบ คณะผู้จัดทำจึงได้สร้างระบบปฏิบัติการ Chatbot ขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ทราบตารางการอบรมในแต่ละเดือนได้ด้วยตนเองและได้เริ่มทดลองใช้ภายในแผนกบุคคลโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ เป็นแผนกแรกโดยมีเป้าหมายเพื่อลดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

5.1.1. สรุปผลโครงการ

จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot คณะผู้วิจัยทำการประเมินผลข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมทั้งสองด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม ซึ่งใช้วิธีการคำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละข้อมารวมกันและหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม (อ้างอิงสูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมบทที่ 4) ผลของการหาค่าเฉลี่ยพบว่าผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากับ 4.15 และผลรวมของค่าเฉลี่ยด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม เท่ากับ 4.15 เช่นกัน เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่คณะผู้จัดทำได้ตั้งไว้

5.1.2. ปัญหาที่พบในการทำโครงการ

เนื่องจากการสร้างระบบปฏิบัติการ Chatbot เป็นระบบที่ต้องสร้างโดยการใช้ทักษะด้านโปรแกรมและภาษาคอมพิวเตอร์ที่เฉพาะเจาะจง ทำให้เกิดการติดขัดระหว่างการสร้างระบบปฏิบัติการ Chatbot เนื่องจากมีความรู้ด้านโปรแกรมไม่เพียงพอ เมื่อเกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

5.1.3. การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คณะผู้จัดทำได้มีการปรึกษารุ่นพี่ที่เรียนรู้เกี่ยวกับด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเรื่องที่สงสัยและปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เมื่อได้รับคำแนะนำจากรุ่นพี่ผู้เชี่ยวชาญจึงทำให้ระบบปฏิบัติการ Chatbot เสร็จสมบูรณ์

5.2. สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.1.4. ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ได้การบริหารจัดการเวลาและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดจะได้ไม่เสียเวลาในการทำงานชิ้นอื่น
- ได้เรียนรู้การแก้ไขสถานการณ์ตรงหน้าซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและช่วยในการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ชีวิตการทำงาน
- ได้เรียนรู้โปรแกรมต่างๆที่จำเป็นในการทำงานในแผนก เช่น โปรแกรม Orisoft ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลการเทรนนิ่งต่างๆ, โปรแกรมEagleใช้ในการลงเวลา Time Attendant, โปรแกรมทำบัตรพนักงาน, โปรแกรม Microsoft Office ต่างๆ ทั้ง Microsoft Word, Microsoft PowerPoint และ Microsoft Excel
- ได้ฝึกการพัฒนาทักษะภาษา
- พัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ ให้คิดนอกกรอบจากแบบเดิมๆ รู้จักคิดต่อยอดจากสิ่งที่ทำ และสิ่งที่ทำจะต้องเกิดประโยชน์และไม่ทำงานซ้ำซ้อน
- ฝึกฝนให้รู้จักเป็นคนละเอียดรอบคอบ
- รู้จักจัดการกับอารมณ์และรับมือกับความกดดันได้

5.1.5. ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- การไม่รู้จักสถานที่ต่างๆภายในโรงแรม ช่วงแรกที่ฝึกงานมีปัญหากับการจำเส้นทางแผนกต่างๆในโรงแรมอย่างมาก และหลงบ้างเป็นบางครั้ง เมื่อได้เดินบ่อยๆจึงจำได้
- ขาดความคล่องแคล่วด้านภาษา งานโรงแรมภาษาถือเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารไม่ใช่แค่เฉพาะแขก รวมถึงบุคคลภายในองค์กรด้วยที่ไม่ได้มีเพียงแต่คนไทย ทำให้ต้องสามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ โดยส่วนตัวขาดด้านการพูดที่ไม่ค่อยคล่องคิดคำไม่ออกและติดขัด ทำให้บางทีพูดแล้วจะฟังไม่รู้เรื่อง ทำให้ภาษาก็น่าเป็นปัญหาในการทำงานในบางครั้ง
- ปัญหาด้านการเรียนรู้กับโปรแกรมใหม่ๆ เนื่องจากเป็นการเรียนรู้ที่ใหม่ทำให้ยังมีการลืม หรือทำไม่เป็นอยู่บ้างในบางครั้ง

5.1.6. ข้อเสนอแนะ

ด้านการปฏิบัติงานสหกิจที่สถานประกอบการ

- ควรพัฒนาด้านภาษาให้แข็งแรง เนื่องจากสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นสาขาที่ต้องมีทักษะด้านภาษาที่ 2 และ 3 เพื่อเพิ่มจุดแข็งในการแข่งขันด้านการหางานในภาคหน้า
- นักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานควรศึกษาสถานประกอบการที่นักศึกษาสนใจ และมีความรู้พื้นฐานในสำนักงานที่ต้องการจะเรียนรู้เพื่อตอบรับกับความสามารถและความต้องการของตนเองและสถานประกอบการได้ดีที่สุด

ด้านโครงการ

- ควรพัฒนาในด้านการลาเพิ่ม เพื่อให้ Chatbot เพื่อเพิ่มความสะดวก และมีฟังก์ชันที่หลากหลายมากกว่าเดิม
- ควรมีการพัฒนาด้านการแจ้งเตือนให้สามารถดูตารางการอบรมล่วงหน้า 1-2 วันได้ เพื่อที่จะสามารถเตรียมการล่วงหน้า และจัดเวลาได้อย่างเหมาะสม
- ควรมีการพัฒนาให้สามารถแก้ไขข้อมูลได้ เพื่อให้ข้อมูลที่แสดงผลนั้นถูกต้องที่สุดเนื่องจากตารางการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากหลายปัจจัย การลงข้อมูลไว้ล่วงหน้าอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงได้ และให้กำกับวันที่เปลี่ยนแปลงข้อมูล ดังนี้ “ข้อมูล ณ วันที่...”
- ควรพัฒนาให้มีการแจ้งเตือนการอบรมได้ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ทราบและไม่เป็นการเสียเวลาในการเข้าไปดูด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- จักรินทร์ สันติรัตนภักดี. (2561). การตลาดออนไลน์และบริการลูกค้าด้วยแชทบอท กรณีศึกษา: การใช้ Chatfuel ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเมสเซนเจอร์ วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 10, 71-87
- จิระวดี รัตนตันหยง. (2548). การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “EQ at Work”: กรณีศึกษา พนักงานบริการลูกค้า สาขาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัท ที. เอ ออเรนท์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จุฬามณี ตั้งคัชช. (2553). การสร้างเนื้อหาบทสนทนาจากหน้าเว็บไซต์สำหรับใช้งานในหุ่นยนต์สนทนา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศร์ สุพงษ์. (มกราคม 26, 2559). พัฒนาการของสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก <https://thanetsupong.wordpress.com>.
- ชนภัทร บุศราทิต. (2559). อิทธิพลของการสื่อสารเนื้อหาโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่อ Chatbot ต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญาประดิษฐ์ คืออะไร (AI : Artificial Intelligence). (มีนาคม 2, 2560). เข้าถึงได้จาก <https://www.modify.in.th/17128>.
- ภาษาคอมพิวเตอร์. (ม.ป.ป.) เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/programcomputer56/home/phasa-khxmphiwtexr>.
- อรญา บำรุงกิจ. (2558). กลวิธีการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษา โรงเรียนสาธิตอุดมศึกษา จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุราพร สุขะทัต. (2550). การนำมัลติเอเจนต์ มาใช้ในการปรับสารสนเทศการเรียนตามความสนใจของผู้เรียนในสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนผ่านเว็บ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ADPT NEWS. งานวิจัยคาด Chatbot จะช่วยลดต้นทุนธุรกิจปีละ 8 พันล้านเหรียญภายในปี 2022. (พฤษภาคม 10, 2560). เข้าถึงได้จาก <https://www.adpt.news/2017/05/10/chatbots-will-save-8bn-a-year-in-2022/>.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงาน
ในโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเลือก

เพศ ชาย หญิง

อายุ 21 - 25 ปี 26 - 30 ปี
 31 - 35 ปี มากกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 - 25,000 บาท
 25,001 - 35,000 บาท มากกว่า 35,000 บาท

แอปพลิเคชันที่คุณใช้ในการสื่อสารมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 LINE WhatsApp
 Facebook Messenger WeChat
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

คุณใช้แอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารเฉลี่ยต่อวันนานแค่ไหน
 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง
 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง

โดยปกติคุณได้รับการแจ้งตารางการอบรมจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 Email เอกสาร
 จากเพื่อนร่วมงานภายในแผนก จากหัวหน้า
 Line

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot

ลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. รูปแบบของแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน					
2. การเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย					
3. ความรวดเร็วต่อการตอบสนอง / โต้ตอบของ Chatbot					
4. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล					
5. ช่วยลดขั้นตอนการใช้งานด้วยระบบคอมพิวเตอร์					

ส่วนที่ 2 การตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม

การตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้รับข้อมูลการฝึกอบรมได้อย่างรวดเร็ว					
2. ช่วยให้ไม่พลาดการเข้าอบรม					
3. ช่วยประหยัดทรัพยากรกระดาษและค่าโทรศัพท์					
4. ช่วยให้การประสานงานระหว่างแผนกต่างๆเป็นไปได้อย่างดี					
5. ช่วยให้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารกับผู้อื่นมากขึ้น					

ท่านคิดว่า Chatbot มีความน่าใช้งานหรือไม่

ใช่

ไม่



ภาคผนวก ข

ภาพขณะปฏิบัติงานและการนิเทศของอาจารย์











ภาคผนวก ค

คำสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับโครงการ “ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ”

จากที่คณะผู้จัดทำได้สัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับโครงการ “ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ” พนักงานที่ปรึกษามีความคิดเห็นว่า ระบบ Chatbot สามารถนำมาใช้ได้จริงสำหรับพนักงานของโรงแรมแชนกรี-ลา เพราะพนักงานทุกคนไม่ได้มีอีเมลส่วนตัวที่จะได้รับข้อมูลการอบรม แต่ควรมีการอัปเดตตารางการอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงและควรที่จะสามารถดูตารางการอบรมล่วงหน้าได้ก่อนการอบรม 1-2 วัน เพื่อที่จะได้จัดสรรเวลาได้ถูกต้อง



นายปฐมพงศ์ เหลืองวิหิตกุล

พนักงานที่ปรึกษา



ภาคผนวก ง

กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงาน
ในโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ

A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used for Shangri-La Bangkok

ศศิธร ทองนวลและเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Email : Sasithon.tho@siam.edu , Janejira.han@siam.edu

บทคัดย่อ

การปฏิบัติโครงการเรื่อง กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความล่าช้าและความคิดพลาดในการแจ้งเตือนกิจกรรมอบรมพนักงานภายในแผนกบุคคลของโรงแรมแชงกรี – ลา กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานในแผนกบุคคล จำนวน 4 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจหลังจากการทดลองใช้ระบบหุ่นยนต์สนทนาได้ตอบอัตโนมัติพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.15 และ 4.15 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่คณะผู้จัดทำได้ตั้งไว้

คำสำคัญ : แชทบอท แอปพลิเคชัน LINE ตารางการอบรม

Abstract

A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used for Shangri – La Hotel, Bangkok aimed to reduce delays and errors in the

notification of employee training activities in the personnel department of the Shangri-La Hotel, Bangkok using the chatbot system. A questionnaire was used to collect data to survey the satisfaction of employees in the personnel department of 4 people.

The results of the satisfaction assessment after the testing the chatbot system showed that satisfaction in physical characteristics and acceptance of the training objectives had a total average satisfaction of 4.15 and 4.15, respectively. When compared to the criteria used to summarize the satisfaction results, the results were at the level of "very satisfied" that is consistent with the objectives set by the authors.

Keywords : chatbot, application LINE, training Plan

ที่มาของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานถือเป็นเรื่องปกติทั่วไปเช่นเดียวกับแผนกบุคคล โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่มีการนำคอมพิวเตอร์เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน รวมถึงการใช้อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหรือส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งทั้งภายในแผนกและระหว่าง

แผนก จากที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกบุคคล
โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ พบว่า โรงแรมมี
นโยบายการจัดการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพแก่
พนักงานในโรงแรม จึงมีข้อกำหนดว่าทุกแผนก
จะต้องมีการเข้าอบรมด้านทิศทางขององค์กร ด้าน
ความปลอดภัย ด้านการสัมผัสอาหาร และด้าน
ความรู้เฉพาะภายในแผนก พบว่าการใช้อีเมลแจ้ง
เตือนตารางการอบรมยังมีการเกิดความล่าช้า
เนื่องจากพนักงานบางท่านไม่มีบัญชีอีเมลเป็นของ
ตนเอง ทำให้ทราบตารางการอบรมของตนได้จาก
หัวหน้าแผนกเท่านั้น

จากที่กล่าวข้างต้น คณะผู้จัดทำได้เห็นถึง
ปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้าของการแจ้งข้อมูล
ตารางการอบรมที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความ
ผิดพลาดในการทำงานขึ้น จึงได้สร้าง
ระบบปฏิบัติการ Chatbot ขึ้นมา เพื่อให้พนักงานได้
ทราบตารางการอบรมในแต่ละเดือนได้ด้วยตนเอง
โดยเลือกใช้แอปพลิเคชัน LINE เป็นฐานในการเข้า
ดู เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันการสื่อสารบน
โทรศัพท์มือถือที่เป็นที่นิยมมากในประเทศไทยและ
เป็นแอปพลิเคชันที่รองรับกับระบบปฏิบัติการมือ
ถือได้ทั้ง IOS และ Android ทำให้สามารถดูตาราง
การอบรมได้ทุกที่ทุกเวลา สร้างความสะดวกสบาย
กว่าการเปิดอีเมลจากคอมพิวเตอร์ และได้เริ่ม
ทดลองใช้ภายในแผนกบุคคลโรงแรมแข่งกรี – ลา
เป็นแผนกแรก เพื่อลดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสร้างระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบ
อัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานแจ้งเตือนกิจกรรมอบรม
พนักงานภายในแผนกบุคคลโรงแรมแข่ง
กรี-ลา กรุงเทพฯ
2. ลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการ
ปฏิบัติงานในแผนกบุคคล โรงแรมแข่งกรี
– ลา กรุงเทพฯ

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ
บุคลากรแผนกบุคคลโรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ
เพศชาย จำนวน 2 คน เพศหญิง จำนวน 2 คน กลุ่ม
ตัวอย่าง คือ บุคลากรแผนกบุคคล โรงแรมแข่งกรี-
ลา กรุงเทพฯ จำนวน 4 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ กำหนดพื้นที่ภายใน
โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ
3. ขอบเขตด้านเวลา วันที่ 7 มกราคม 2562
ถึง วันที่ 29 เมษายน 2562
4. ขอบเขตด้านเครื่องมือ ใช้เครื่องมือคือ
แอปพลิเคชันLINE และ คอมพิวเตอร์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติ
ที่สามารถแจ้งข้อมูลการอบรมของพนักงานใน
แผนกบุคคล โรงแรมแข่งกรี – ลา กรุงเทพฯ
2. เพื่อสร้างการทำงานที่รวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพในแผนกบุคคล โรงแรมแข่งกรี-ลา
กรุงเทพฯ

ขั้นตอนและวิธีในการดำเนินงาน

1. นิยามปัญหาที่จะทำวิจัย โดยกำหนด
หัวข้อที่จะทำให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานใน
องค์กร
2. หาปัญหาในสถานที่ทำงาน สังเกตว่าใน
แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่พบว่ามีอะไรที่สามารถแก้ไข
หรือพัฒนาได้บ้าง
3. รวบรวมข้อมูลที่จะทำโครงการเพื่อนำมา
ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงพร้อมศึกษา
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ
4. ออกแบบและวางแผนงานว่าจะให้ออกมา
ในรูปแบบใด
5. ประสานงานกับผู้จัดการแผนกในการขอ
ข้อมูลตารางการอบรมเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำ
โครงการ

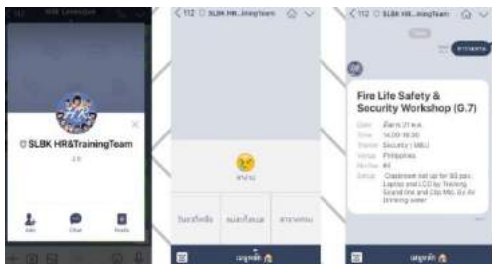
6. ดำเนินการจัดทำ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE และให้พนักงานในแผนกได้ทดลองใช้

7. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

8. วิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบแล้วมาวิเคราะห์

9. สรุปและจัดทำรายงานวิจัย

สรุปผลโครงการ



จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot คณะผู้วิจัยทำการประเมินผลข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมทั้งสองด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม ซึ่งใช้วิธีการคำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละข้อมารวมกันและหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ผลของการหาค่าเฉลี่ยพบว่า ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากับ 4.15 และผลรวมของค่าเฉลี่ยด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม เท่ากับ 4.15 เช่นกัน เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่คณะผู้จัดทำได้ตั้งไว้

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษาในแผนกบุคคล ณ โรงแรมแชนเกลอรี่ – ลา กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง

วันที่ 29 เมษายน ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ดี ๆ มากมาย ท้ามาธนำไปใช้ในวิถีการทำงานได้โดยได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนจากหลายฝ่าย

ขอขอบพระคุณแผนกบุคคล ที่ได้มอบโอกาสการเรียนรู้งานในโรงแรมระดับ 5 ดาว และได้ให้คำปรึกษามากมายเกี่ยวกับโครงการที่ได้จัดทำขึ้น ดังนี้

1. อาจารย์อัคร ณะศิริรุ่งกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา
2. คุณปฐมพงษ์ เหลืองวิฑิตกุล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอบรมและพัฒนาบุคลากร
3. คุณกิตติศักดิ์ ปิยนารถ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรม

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในวิถีการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

งานวิจัยคาด Chatbot จะช่วยลดต้นทุนธุรกิจปีละ 8 พันล้านเหรียญภายในปี 2022 (Online). <https://www.adpt.news/2017/05/10/chatbots-will-save-8-bn-a-year-in-2022/>, 1 พฤษภาคม 2562.

จักรินทร์ สันติรัตนภักดี. 2561. “การตลาดออนไลน์และบริการลูกค้าด้วยแชทบอทกรณีศึกษา:การใช้ Chatfuel ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเมสเซนเจอร์.” วารสารศรี

ปทุมปรีทัศน์ ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (10): 86.

จุฑามณี ดังคัช. 2553. การสร้างเนื้อหาบทสนทนาจากหน้าเว็บไซต์สำหรับใช้งานในหุ่นยนต์สนทนา.วิทยานิพนธ์ (Online). <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/29086>, 13 มีนาคม 2562.

จิระวดี รัตนตันหยง. 2548. “แนวคิด และทฤษฎีการฝึกอบรม.” การประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “EQ at Work” : กรณีศึกษา พนักงานบริการลูกค้า สาขาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัท ที. เอ. ออ. เร็นท์ จำกัด (Online). <https://1th.me/4vJ8>, 28 เมษายน 2562.

ชนภัทร บุศราทิส. 2559. อิทธิพลของการสื่อสารเนื้อหาโปรแกรมลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่อ

Chatbot ต่อระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้า ค้า. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธเนศร์ สุพงษ์. ม.ป.ป. พัฒนาการของสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (Online). <https://thanetsupong.wordpress.com>, 28 เมษายน 2562 ภาษาคอมพิวเตอร์ (Online). <https://sites.google.com/site/programcomputer56/home/phasa-khxmphiwtexr>, 20 เมษายน 2562.

Modify. ม.ป.ป. ปัญญาประดิษฐ์ คืออะไร (AI : Artificial Intelligence) (Online). <https://www.modify.in.th/17128>, 16 เมษายน 2562.





ภาคผนวก จ



กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงาน
 ในโรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ
 A Case Study: Chatbot Function in LINE Application Used
 for Shangri-La Hotel, Bangkok

พนักงานที่ปรึกษา คุณปฐพงษ์ เหลืองวิฑิตกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อัคร ธนะศิริรังกุล

สถานประกอบการ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

การปฏิบัติโครงการเรื่อง กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานในโรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการแจ้งเตือนกิจกรรมอบรมพนักงานภายในแผนกบุคคลของโรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ ด้วยระบบ Chatbot ทั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในแผนกบุคคล จำนวน 4 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจหลังจากการทดลองใช้ระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.15 และ 4.15 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลอยู่ที่ระดับ "ความพึงพอใจมาก" ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่คณะผู้จัดทำได้ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสร้างระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแจ้งเตือนกิจกรรมอบรมพนักงานภายในแผนกบุคคลโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ
2. ลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานในแผนกบุคคล โรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบหุ่นยนต์สนทนาโต้ตอบอัตโนมัติที่สามารถแจ้งข้อมูลการอบรมของพนักงานในแผนกบุคคลโรงแรมแชงกรี - ลา กรุงเทพฯ
2. เพื่อสร้างการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในแผนกบุคคลโรงแรมแชงกรี-ลากรุงเทพฯ

เอกสารอ้างอิง

จักรินทร์ สันติรัตนกัณฑ์. 2561. จีระวัต รัตนตันหยง. 2548. จุฑามณี ตังคธัช. 2553. ธเนศร์ สุพงษ์. 2559. ธนภัทร บุศราทิศ. 2559. อรญา ป่ารุ่งกิจ. 2558. จุราพร สุขะกัต. 2550. ADPT NEWS. 2560

สรุปผลโครงการตามวัตถุประสงค์

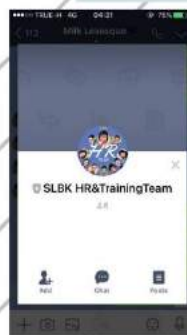
ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบปฏิบัติการ Chatbot ระดับ "มาก" ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการเรียงลำดับเนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย ด้านความรวดเร็วต่อการตอบสนอง/โต้ตอบของ Chatbot ด้านความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล และด้านช่วยลดขั้นตอนการใช้งานด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างมีความพึงพอใจด้านการตอบรับวัตถุประสงค์ของการอบรมระดับ "มากที่สุด" ในด้านช่วยประหยัดทรัพยากรกระดาษและค่าโทรศัพท์ และมีความพึงพอใจในระดับ "มาก" ในด้านการได้รับข้อมูลการฝึกอบรมได้อย่างรวดเร็ว ด้านการช่วยให้ไม่พลาดการเข้าอบรม ด้านช่วยให้การประสานงานระหว่างแผนกต่างๆเป็นไปได้อย่างดี และด้านช่วยให้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารกับผู้อื่นมากขึ้น เท่าๆกัน

**ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
 บางสาวศรีธร ทองนวล 5804400118
 นางสาวเจนจิรา หายบุรณะพงศ์ 5804400138**





ภาคผนวก ฉ

ตารางการอบรมประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562

Monthly Training Plan : May 2019							
Date	OCC %	Topic	Time	Trainer	Venue	No. of Pax	Set up
Wed	1	73	Labour Day				
Thu	2	70	Code of Conduct (G.3)	14.00-15.00	L&D	Malaysia	60 Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Fri	3	49	WE COMMIT: SFS & HACCP Knowledge	16.00-17.00	Nanathorn	Singapore	25 Cabaret set up for 25 pax. Laptop and LCD by Training, Sound line and Clip Mic. By AV
Sat	4						
Sun	5						
Mon	6	58	Coronation Ceremony				
Tue	7	63	No Function Room				
Wed	8	64	No Function Room				
Thu	9	62	No Function Room				
Fri	10	34	SFS Yearly Refresher Training (G.7)	13.00-17.00	Nanathorn	Philippines	40 Classroom set up for 40 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Sat	11						
Sun	12						
Mon	13	24	New Colleague Orientation (Day 1/2)	08.30-18.00	L&D	Brunei	20 Cabaret set up for 20 pax. AM and PM Break Laptop and LCD by Training Sound line and Clip
			Code of Conduct (G.4)	14.00-15.00	L&D	Philippines	60 Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Tue	14	17	New Colleague Orientation (Day 2/2)	08.30-18.00	L&D	Brunei	20 Cabaret set up for 20 pax. AM and PM Break Laptop and LCD by Training Sound line and Clip
			Fire Life Safety & Security Workshop (G.5) - Night shift	08.30-11.00	Security / M&U	Philippines	30 Classroom set up for 30 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Wed	15	14	Departmental Core Program	08.30-18.00	L&D	Brunei	20 Cabaret set up for 20 pax. AM and PM Break Laptop and LCD by Training Sound line and Clip
			SFS Yearly Refresher Training (G.8)	13.00-17.00	Nanathorn	Indonesia	40 Classroom set up for 40 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV

ตารางการอบรมประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562 (ต่อ)

Thu	16	15	Shangri-La Care 2: Delighting & Engaging Guests	09.00-17.00	L&D	Brunei	30	Cabaret set up for 30 pax. Laptop and LCD by Training, Sound line and Clip Mic. By AV -
			Fire Life Safety & Security Workshop (G.6)	14.00-16.30	Security / M&U	Myanmar II	30	Classroom set up for 30 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Fri	17	17	First Aid & CPR Training	08.30-11.00	AED Provider	Brunei	25	U shape (chair only) 25 pax AM and PM Break Laptop and LCD by Training Sound line and Clip
Sat	18							
Sun	19							
Mon	20	30	Visaka Bucha Day					
Tue	21	36	Fire Life Safety & Security Workshop (G.7)	14.00-16.30	Security / M&U	Philippines	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Wed	22	28	Code of Conduct (G.5)	14.00-15.00	L&D	Philippines	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Thu	23	28	First Aid & CPR Training	13.00-15.30	AED Provider	Brunei	25	U shape (chair only) 25 pax AM and PM Break Laptop and LCD by Training Sound line and Clip
Fri	24	25	SFS Yearly Refresher Training (G.9) - Night Shift	08.30-12.30	Nanathorn	Philippines	20	Classroom set up for 20 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Sat	25							
Sun	26							
Mon	27	16	Fire Life Safety & Security Workshop (G.8)	14.00-16.30	Security / M&U	Philippines	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Mon	27		We Commit: Beverage Knowledge	16.00-17.00	Chiravee	Brunei	25	Cabaret set up for 25 pax. Laptop and LCD by Training, Sound line and Clip Mic. By AV
Tue	28	24	Shangri-La Care 3: Taking Ownership	09.00-17.00	L&D	Philippines	30	Cabaret set up for 30 pax. Laptop and LCD by Training, Sound line and Clip Mic. By AV -
			Monthly Manager Meeting	15.00-16.00		The Study		
Wed	29	34	SFS Yearly Refresher Training (G.10)	13.00-17.00	Nanathorn	Brunei	40	Classroom set up for 40 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Thu	30	35	Code of Conduct (G.6)	14.00-15.00	L&D	Brunei	60	Classroom set up for 60 pax. Laptop and LCD by Training Sound line and Clip Mic. By AV
Fri	31	14	Shangri-La Care 4: Recover to Gain Loyalty	09.00-17.00	L&D	Brunei	30	Cabaret set up for 30 pax. Laptop and LCD by Training, Sound line and Clip Mic. By AV -



ภาคผนวก ข



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
1	7-11 มกราคม 2562	จัดเอกสาร, แจกเอกสาร, ให้น้องฝึกหัด ให้พนักงานในทีม, พี่ๆแนะนำแผนกต่างๆ ว่าขอตรงไหนแล้วอีก เพื่อ Trainee ด้วยตัวไปส่งตามแผนก พร้อมแนะนำ ในวันจันทร์ แยก นำ Trainee ในมารอง , เรียนรู้โปรแกรมที่ต่อ ใช้ในกราฟ พรีเซนเตชัน, ป้ายชื่อ, โปรแกรม Orisoft, โปรแกรมใช้เวลาเข้าออก พนักงาน, ช่วงนี้พี่หัดเอกสาร, จัดบอร์ด, จัดน้องสัมภาษณ์,	ณัฐช.	
2	14-14 มกราคม 2562	ทำมอดัลด Birthday ในโปรแกรม Photoshop. ของพนักงานทุกคนใน โรงแรม, ไปถ่าย Next 2 เก็บงาน ในที่พัก และดูจุดต่าง เมื่อต้อง ทราบช่วงหนังสือ, จัดมอดัลด one word, เปลี่ยนเอกสาร มอดัลด หน้า ลิป ของพนักงาน ทั้งหมด 6 จุด. 6 วันส่งเอกสาร ออกสาร ชั้น 3 น้อง GM และ ชั้น 2 น้อง น้องฝึกหัด ออกมอดัลด เพื่อใส่หน้าปกหนังสือ เพื่อแจกพนักงานทุกคนในโรงแรมและ ดูเพิ่มเติม หน้าปกหนังสือทั้งหมด หนังสือ 2 จุด คือ 1 หน้าทาบเข้า-ออก ของพนักงาน และ หน้า นิตยสารบางรัก	ณัฐช.	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
3	21/01/19-24/01/19	<p>ช่วยพนักงาน Next 2 จัดเลี้ยงลูกค้า, ทำหนังสือจัดงาน และเปิดเวทีจัดงาน Monthly Celebration ประจำเดือน มกราคม, พาพนักงานต้อนรับไปส่งมอบรถ ฮงกฤษฯ สิ้นปีเวลา 1000 ของบริษัทที่ปรึกษา จัดเอกสารประกาศเงินเดือน 9/1 ของคนงาน ตามข้อขอแต่ละคน, บอกรายการให้คนที่ จะมารับมอบค่าคอม ปีที่ 1 ปีต่อไป; พิมพ์เอกสาร 9 ขั้นตอนพนักงานที่มีผู้ได้มอบหมาย,</p>	ชลธิธร.	
4.	29/01/19 - 01/02/19	<p>พนักงานประชาสัมพันธ์ในทีมที่ พนักงาน, จัดมอด Happy Chinese New Year, สิ้นปีเวลา 1000 ของ ที่ปรึกษา, จัดเอกสารลงในโปรแกรม Orisoft, เดินไปทุกแผนกตรวจ First Aid Box ตรวจดูจำนวนของ อุปกรณ์ของยา พร้อมทำเอกสาร ขอเบิกเงินในกรณีนี้จากมอด/มอบหมาย, เปลี่ยนพนักงานเวรที่หน้าทุกวันศุกร์, Update มอด. L1, L2 organization Chart, เปลี่ยนมอด BirthDay ประจำปีเดือน, Setup คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมต่างๆ ที่มอบหมายมอด 89;</p>	ชลธิธร.	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
9	4 - 9 มีนาคม 2562	<ul style="list-style-type: none"> - ฝึกหัดว่าเอกสารในบัญชี ทล: บัญชี ชั้น 2 บัญชี Accounting - ทำ Candidate ไปสัมภาษณ์ กับ บัญชี บัญชี Reservation. - ตารางเข้าแถวของนักศึกษาที่ออกประจำตัว จากเดือน February ทล: no Report. - จัดบอร์ด ชั้น 3 - ทำใบ Criminal check claim บัญชี บัญชี - ดัชนีว่า ค่าของของนักศึกษาปฏิบัติงาน - ทำข้อมูล Casual Report ประจำวัน บัญชี ไปส่ง ที่กองเอกสารพนักงาน - พนักงาน Training หนักฟังของพนักงาน พนักงาน. - ไปส่งเอกสาร Bulletin บัญชี 	ตติธรร.	
10	11 - 15 มีนาคม 2562	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งงานวัดโรงแรม State of Hotel Address. ตติธรร. - เก็บพินิจภาพ: อดนอน 20A. (บัญชี Training) - ชาติไป Training บัญชี ไปส่งให้พนักงาน Orisdt. - บัญชี State of Hotel address - โทร confirm ม. พนักงาน Shangri-la Care 3 ของพนักงาน. - ทำ front ไปทำ Birthday แล้ว นำไปส่ง Morning Brief - ทำรูปครอบครัวของโรงแรม State of Hotel. - ส่งงานเพื่อน Trianee ที่มาสัมภาษณ์ วันที่ 13 มีนาคม 	ตติธรร.	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
11	16 - 22 สิงหาคม 2562	<ul style="list-style-type: none"> - ดูผลงานใน Gov, ดำเนินงาน Stage of Hotel 2019 - โทร. confirm ท้องถิ่นเกี่ยวกับ Training - เตรียมการ์ด Birthday ในหน้างานที่ถือได้เยี่ยมราชชน - ตรวจสอบข้อบกพร่องในตารางเวลาเตรียมงานของ Shangri-La. - ดัดแปลงข้อมูล Training ภายในโปรแกรม Orisof - แก้ไขเอกสารในไฟล์สกรีนงานชั่วคราว. - จัดอบรม Training ทดสอบความรู้เบื้องต้น 	ณัฐริช.	
12	25 - 29 สิงหาคม 2562	<ul style="list-style-type: none"> - ทำบอร์ด Songkrang ปีที่ 4 - ออกแบบบอร์ด - โทร confirm มาตรฐานของ ก่อสร้าง-พัฒนา - ทำบอร์ดใน Training พื้นฐาน โปรแกรม Orisof - เปลี่ยนบอร์ด Bulletin board ปีที่ 3, 2, 4 และ ดัด KTW. - จัดเอกสารสัญญาจ้างของพนักงาน Temporary พนักงานทำความสะอาด - ส่งเอกสารให้ พี่งั้น paymaster - ทำ Candidate ไปส่งที่ Back office front. - ทำ candidate ไปส่งที่ Back office ที่ห้อง 204 ชั้น 10 อาคาร 	ณัฐริช.	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
13.	1-5 เมษายน 2562.	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรม ^{ทบทวน} เนื้อหา ^{เนื้อหา} ใน วิชา ^{วิชา} Training Plan - ทำมรด. - Update morning Brief ของ เดือน ^{เดือน} April. - ชัดช่องกรม Fire Life Safety ของ แผนก ^{แผนก} sale and marketing. - 107 ของ ^{ของ} เอกสารกรม Fire Life safety. - ของ ^{ของ} Record มรณิกมา ของ เดือน ^{เดือน} มีนาคม - ของ ^{ของ} Confirm ms Train ของ กรม ^{กรม} แผนก ^{แผนก}. - ทำ ^{ทำ} การ ^{การ} ของ ^{ของ} Trainee ที่ ยังไม่ ^{ยังไม่} เสร็จ ^{เสร็จ} งาน ^{งาน} - ทำ การ ^{การ} check ^{check} claim ^{claim} เพื่อ ^{เพื่อ} ส่ง ^{ส่ง} พนักงาน ^{พนักงาน} บัญชี ^{บัญชี} 	อลิษา	
14.	6-12 เมษายน 2562	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ ^{ได้} เวลา ^{เวลา} เข้า ^{เข้า} - ออก ^{ออก} ของ นัก ^{นัก} ศึกษา ^{ศึกษา} ปฏิบัติ ^{ปฏิบัติ} งาน ^{งาน}. - ของ ^{ของ} confirm ms Train ของ กรม ^{กรม} แผนก ^{แผนก} - คิด ^{คิด} ม ^ม ของ ^{ของ} นัด ^{นัด} ประชุม ^{ประชุม} ขึ้น ^{ขึ้น} 3 - ชัด ^{ชัด} ช่อง ^{ช่อง} shangri-La Academy พร้อม ^{พร้อม} ชัด ^{ชัด} ช่อง ^{ช่อง} ประชุม ^{ประชุม} ทาง ^{ทาง} ของ ^{ของ} แผนก ^{แผนก} บัญชี ^{บัญชี}. - ชัด ^{ชัด} ช่อง ^{ช่อง} นัด ^{นัด} ประชุม ^{ประชุม} กับ ^{กับ} หัวหน้า ^{หัวหน้า} ของ ^{ของ} แผนก ^{แผนก} HR. - ทำ ^{ทำ} เป็น ^{เป็น} ตัว ^{ตัว} บรรยาย ^{บรรยาย} วิชา ^{วิชา} ใน ^{ใน} วิชา ^{วิชา} Songkran - ทำ ^{ทำ} มี ^{มี} ของ ^{ของ} ใน ^{ใน} หนังสือ ^{หนังสือ} ที่ ^{ที่} เข้า ^{เข้า} ใน ^{ใน} แฟ้ม ^{แฟ้ม} ของ ^{ของ} งาน ^{งาน} - ทำ ^{ทำ} ไป ^{ไป} ส่ง ^{ส่ง} ของ ^{ของ} ชุด ^{ชุด}. - นำ ^{นำ} ชุด ^{ชุด} ไทย ^{ไทย} ของ ^{ของ} support พนักงาน ^{พนักงาน} ของ ^{ของ} แผนก ^{แผนก} บัญชี ^{บัญชี} ของ ^{ของ} งาน ^{งาน} ที่ ^{ที่} งาน ^{งาน} Songkran - 	อลิษา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
3	21/01/19 - 25/01/19	<ul style="list-style-type: none"> - จัดงาน, แล่ดงเต้า ไหว้ งาน Monthly Celebration ประจำเดือน มกราคม - ช่วยแผนก Next 2 ไหว้การรับรางวัล, เก็บโต๊ะ-งาน, จัดโต๊ะ ไหว้ช่วงอาหารเช้า - จัดห้อง Training - ลงเวลาทำงานของ Trainee ชั่ว ลงรางวัล ลากิจ, ล่าป่วย ให้หส ลักงาน ให้ Program Eagle - จัดส่งของวันเกิด และการต้อนรับให้ พนักงานภายในโรงแรม ที่เกิดเดือน มกราคม - จัดเรียงเอกสารพนักงานที่ลาออกไปแล้ว 	เจษฎิรา	
4	28/01/19 - 01/02/19	<ul style="list-style-type: none"> - คีย์เวลาเข้า-ออก ของนักศึกษาเข้าทำงาน - จัดทำใบเบิกจรรยาบรรณติดต่อ - เข้าร่วมประชุม Monthly Meeting ประจำ เดือน มกราคม เรียบร้อย แผนกการในหอพัก ของแผนกต่าง, เช่น FEB, SPA เรียบร้อยด้านแม่ที่ทำงานได้ หรือ ใช้บริการ เป้าที่มากขึ้นที่ใส่ใหม่ที่เหมาะสม - การพา และ จัดสอบให้ Candidate + ทวีจันต์สอบ - จัดการเอกสารต่าง, ตามที่พี่ เอบหมาย - เข้าร่วมประชุม จัดการ Training - จัดบอร์ด วัน ชมรมจีน 	เจษฎิรา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
5	04/02/19 - 08/02/19	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรม NCO (New Colleague Orientation) เจนจิรา - ให้อบรมพนักงานใหม่ - ฝึกอบรม / อบรม พนักงานใหม่ ร่วมทำกิจกรรม - กับพี่ๆ พนักงานใหม่ - ช่วยแนะนำ Next 2 ดูแล ใ้บริการแขก - ใ้แนะนำ - เปลี่ยนหน้าตาอาคารใหม่พร้อมปรับ จำลำดับตำแหน่ง - ตารางห้องน้ำ, Locker, ห้องแต่งตัวหญิง - ทาใบ casual ใ้ช่วยส่ง แพคเกจ security 		
6	11/02/19 - 15/02/19	<ul style="list-style-type: none"> - ค่ำเวลาเข้า-ออก พนักงานใหม่ - ทำการ์ด Happy Birthday แก่พี่ๆ พนักงาน - Key orisoff, หาโค้ด orisoff - จัดเวลาตารางของพนักงานเข้า-ออกที่ขยับ - ท้องรับ ค่ำมาส่งค่ำงาน, จัดใบส่งค่ำงาน - รับโทรศัพท์ที่โทรมาขังแผนก - ใ้ยกแจ้งพนักงาน ที่ต้องเข้า-ออกใ้ใช้วัน - ค่ำงาน - ใ้โทรชวนพนักงานใหม่เข้า เทมส์ค่ำงานที่แผนก - จัด - ช่วยแผนก Next 2 บริการแขก ที่ - ห้องอาหาร Next 2 ค่ำดูแลใ้ค่ำงาน - ใ้ช่วยเหลือแขก, เก็บค่ำงาน - จัดค่ำงาน, - เสริมค่ำงาน 	เจนจิรา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
7	18/02/19 - 27/02/19	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำโปสเตอร์ Happy Birthday March สำหรับพนักงานทุกคนที่เดือนเกิด - จัดทำโปสเตอร์ Casual สบายวัน - ส่งแผนก Security และ แผนกการเงิน - รับผิดชอบของพนักงาน , รับผิดชอบพนักงาน - รับผิดชอบของ orisoft ของพนักงาน - จัดห้องประชุมห้อง , โภชนาของพนักงาน - จัดใบเสร็จแต่ละประเภทบ้านแม่ ตามเคื่อง , แยกแต่ละแผนก เช่น SFSMS , EHS , NCO , On the job 	เจนจิรา	
8	25/02/19 - 01/03/19	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมของงาน Monthly Meeting หน้าคณะ วัตถุประสงค์ของสิ่งที่ให้จัด กิจกรรม - รับผิดชอบของแผนกของไฟ้อ่าง - รับผิดชอบของพนักงาน และ จ้างเปิด Keycard ให้บัตร - รับผิดชอบการเบิกของสินค้าของโรงแรม เข้าคยาที่ยังเหลืออยู่ 	เจนจิรา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
9	04/03/19 - 08/03/19	<ul style="list-style-type: none">- จัดทำหนังสือ Employee Handbook- ใ้พนักงานที่เข้าใหม่- วิจัย การทำทรมานทางจิต Criminal- Check Claim- วิจัย รหัส Report การเทรดแต่ละแอดก- ต่าง, ว่า ต่อเคส เทรนไปรษณีย์. คิดเป็น- ภาษ-ที่ออก- เข้าเทรน Fire & Life Safety- เรียนรู้ code ไฟไหม้ต่าง, ประเภทถัง- ถังเพลิง วิจัยควบคุมไฟ ทาออก และ- จุดรวมพล- ใ้ Confirm พนักงานที่ต่อเข้าเทรด- ตรวจสอบข้อสอบไป พนักงานใหม่	เจษฎิรา	
10	11/03/19 - 15/03/19	<ul style="list-style-type: none">- จัดทำ VDO Presentation งาน- State of Hotel 2019 ใ้สื่อ- Back to school- ทำ พร็อบโปรแกรม คัด ตกแต่ง- ใ้ดูตามพนักงานที่ต่อเข้าเทรด- Shang care 3- ลงชื่อ LQA ลงชื่อ ใ้สื่อ คอมพิวเตอร์- ใ้ code orisoft- จัดทำรายชื่ พนักงานที่เกิดไฟเตือน- เมษายน , เทรนของของวัย	เจษฎิรา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
11	18/03/19 - 22/03/19	<ul style="list-style-type: none">- จัดทำอุปกรณ์ เครื่องพวง Stage of Hotel 2019- เคลือบสี, ทาสี/เอกสาร Trainee ที่ฝึกงานจบแล้ว- จัดทำใบ Certificate ให้ Trainee ที่ฝึกงานจบแล้ว- โกรท้อดศึกษาที่ มาสมัครฝึกงาน ให้มาสมัครแล้ว- ส่งผู้สมัครไปสัมภาษณ์ที่แผนกต่าง ๆ- คิดใบประเมินผลการฝึกงานให้ Trainee- เตรียมบัตร, keycard, ป้ายชื่อ, ฤกษ์แจ ล็อคเกอร์ ให้เทรนที่ จะมาฝึกงาน- เก็บหม เมฆรายน- จัดทำโปสเตอร์ Happy Birthday พนักงานที่ เกิดในเดือนเมษายน- การตรวจเช็คห้องพักแบบ ให้ได้ ตามมาตรฐาน Shangri-La	เจษฎิภา	
12	25/03/19 - 29/03/19	<ul style="list-style-type: none">- โกรท้อดศึกษาที่จะมาปฏิบัติงานให้ มาสมัครแล้ว, แจ้งพนักงานที่งานใหม่ ให้ไปตรวจประวัติเอกสาร + ตรวจ สุขภาพ- แจกของขวัญ + การัดให้พนักงานที่ เกิดในเดือนเมษายน ตามแต่ละ แผนก- ส่งเอกสาร, กิจรูปการ เทรนสายให้ แผนก แต่ละ แผนก- ทำปีตรพที่งานใหม่	เจษฎิภา	



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
15	15 22 104/19 - 29 28 104/19	<ul style="list-style-type: none"> จัดบอร์ดชมรมค้ำชีพักงานไฟโรงแสง สวมใส่หมวกกันช็อคใ้คนไข้มือจับรถขนส่ง ซ่อมกังหันไฟ จัดเอกสาร จัดเอกสาร งานศพพนักงานไฟโรงแสง แปลเอกสาร อังกฤษ - ไทย สอนงานเพื่อ Trainee 	เจนจิรา	
16	22 104/19 - 29 28 104/19	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำป้ายไปสไลด์อ์ Birthday พนักงาน เตรียมการดูแลของข่วง ทำป้ายการรเบี่ยงพากร คั้งใ้รถโรงแสง Report เวลาเข้า-ออกของ Trainee จัดเอกสาร Fire & Life Safety 	เจนจิรา	



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ – นามสกุล : นางสาวศศิธร ทองนวล

รหัสนักศึกษา : 5804400118

ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะ : ศิลปศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน : 320 สมเด็จพระเจ้าตากสิน

แขวงดาวคะนอง เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600



ชื่อ – นามสกุล : นางสาวเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์

รหัสนักศึกษา : 5804400138

ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะ : ศิลปศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน : 142/10 ถนนบางขุนนนท์

แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700