



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร

Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant

**Chatbot Function in LINE Application for Top Knot – Rooftop
Bar & Restaurant Customers**



โดย

นางสาว กรกต อภิหมามงคลไชย 6104400058

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 116-495 สหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2564



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร

Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant

**Chatbot Function in LINE Application for Top Knot – Rooftop
Bar & Restaurant Customers**



นางสาว กรกต อภิหมามงคลไชย 6104400058

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 116-495 สหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2564

หัวข้อโครงการ ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร
 Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant
 Chatbot Function in LINE Application for Top Knot – Rooftop Bar
 & Restaurant Customers

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว กรกต อภิมาหามงคลไชย

ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

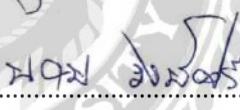
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ จินต์จุฑา ไชยศรีษะ

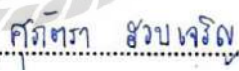
อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรม
 การท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษาที่ 2
 ปีการศึกษา 2564




คณะกรรมการการสอบโครงการ


อาจารย์ที่ปรึกษา
 (อาจารย์ จินต์จุฑา ไชยศรีษะ)


พนักงานที่ปรึกษา
 (นาย นิคม วงษ์ศรี)


กรรมการกลาง
 (อาจารย์ สุภัตตรา ฮาบเจริญ)


ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 4 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ จินต์จุฑา ไชยศรีษะ

ตามที่ นางสาวกรกต อภิหมามงคลไชย ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 17 มกราคม – 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ในตำแหน่ง Food & Beverage ณ โรงแรม Hotel Once Bangkok และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant (Chatbot Function in LINE Application for Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant Customers)

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว นางสาวกรกต อภิหมามงคลไชย จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม และ CD จำนวน 1 แผ่น เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาว กรกต อภิหมามงคลไชย
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Hotel Once Bangkok ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 6 พฤษภาคม 2565 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง Food & Beverage โดยได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณ นิคม วงษ์ศรี Restaurant Supervisor
2. อาจารย์จินต์จุฑา ไชยศรียะ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาว กรกต อภิมาทมงคลไชย

14 มิถุนายน 2565

ชื่อโครงการ	: ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant
หน่วยกิต	: 5 หน่วยกิต
คณะผู้จัดทำ	: นางสาว กรกต อภิมาหามงคล ไชย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ จินต์จุฑา ไชยศรีษะ
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2564

บทคัดย่อ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ทางโรงแรมได้ทำตามมาตรการในการป้องกันและควบคุมของรัฐบาล ทำให้มีการปิดห้องอาหารที่ไวขึ้น ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจในห้องอาหารแล้วยังช่วยแบ่งเบาหน้าที่และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มอีกด้วย

ผู้จัดทำได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและบุคคลทั่วไป ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ในการวัดผลความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท พบว่าตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือตัวแปรด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน และตัวแปรด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เท่ากัน

คำสำคัญ : แชทบอท , แอปพลิเคชัน LINE , โรงแรม , แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

Project Title : Chatbot Function in LINE Application for
Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant Customers

Credits : 5 Units

By : Ms. Korrakot Aphimahamongkhonchai

Advisor : Ms. Jinjuta Chaisrisa

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts


Semester / Academic Year : 2/2021

Abstract

Due to the epidemic of COVID-19, the hotel was required to follow government preventive and control measures, causing confusion for customers who use the services. Therefore the researcher chose to create a chatbot system with the LINE application that was easy for customers to access and for who wanted to use the service of the restaurant. The objectives of this study were to help facilitate people and employees who were interested in the restaurant food and beverage department.

The researcher explored comments from the sample group of employees in the food and beverage department, and customers who wanted to use the restaurant, by using an online questionnaire to measure satisfaction. From analysis of results comments about the physical characteristics of chatbot system, the results indicated that variability of consistency between question and answer had a mean with the most level 4.86. Next, the variety of application type, was easy to use and the variability velocity the response of the chatbot had the same mean was 4.80.

Keywords: chatbot, LINE Application, hotel, Food & Beverage Department

Approved by

.....

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	3
2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับโรงแรม	4
2.3 ห้องพักที่ให้บริการในโรงแรม การให้บริการภายในโรงแรม	5
2.4 การบริการจากห้องอาหารต่างๆ	6
2.5 กิจกรรมต่างๆ	8
2.6 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร	11
2.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	12
2.8 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา	13
2.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	13
2.10 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	14
2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	15
บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร	16
3.2 ความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน LINE และระบบแชทบอท	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	27
3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 การเตรียมการและการวางแผน โครงการ	32
4.2 ขั้นตอนการทำระบบเซทบอทในแอปพลิเคชัน LINE	32
4.3 สรุปผลความพึงพอใจ และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม	45
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการทำโครงการ	50
5.2 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ	
ภาคผนวก จ ไปสเตอร์	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	14
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	45
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	46
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ	46
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	47
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	48
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชันLINE	48



สารบัญรูปภาพ

	หน้า	
รูปที่ 2.1	โลโก้โรงแรม Hotel Once Bangkok	3
รูปที่ 2.2	แผนที่โรงแรม Hotel Once Bangkok	4
รูปที่ 2.3	รูปห้องพัก Executive Jacuzzi	5
รูปที่ 2.4	รูปห้องพัก Executive Studio	6
รูปที่ 2.5	รูปห้องพัก Deluxe	6
รูปที่ 2.6	รูปห้องอาหาร	7
รูปที่ 2.7	ตัวอย่างสินค้าและบริการ	7
รูปที่ 2.8	สระว่ายน้ำโรงแรม	8
รูปที่ 2.9	Time Capsule Lounge	8
รูปที่ 2.10	ร้านคาเฟ่ Ron Ron Slowbar	9
รูปที่ 2.11	ตัวอย่างสินค้าและบริการ	9
รูปที่ 2.12	ร้าน Bacon Salmon	10
รูปที่ 2.13	ตัวอย่างเมนูร้าน Bacon Salmon	10
รูปที่ 2.14	รูปแบบการจัดการองค์กรแผนก Food & Beverage	11
รูปที่ 2.15	รูปนักศึกษาสหกิจ	12
รูปที่ 2.16	พนักงานที่ปรึกษา	13
รูปที่ 4.1	การเข้าโปรแกรม LINE BUSINESS ด้วย LINE ACCOUNT	32
รูปที่ 4.2	การสร้าง LINE Official Account	33
รูปที่ 4.3	ตรวจสอบรายละเอียดการสร้าง LINE Official Account	33
รูปที่ 4.4	เข้าหน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager	34
รูปที่ 4.5	กดใช้ Messaging API	34
รูปที่ 4.6	ข้อมูลนักพัฒนา	34
รูปที่ 4.7	สร้าง Provider	35
รูปที่ 4.8	ตรวจสอบรายละเอียด	35
รูปที่ 4.9	ตั้งค่าหน้าบัญชี	36
รูปที่ 4.10	สถานะของบัญชี	36

สารบัญรูปภาพ

	หน้า	
รูปที่ 4.11	สถานที่ตั้งของห้องอาหาร	37
รูปที่ 4.12	ภาพหน้าปกห้องอาหาร	37
รูปที่ 4.13	การตั้งค่าการตอบกลับ	38
รูปที่ 4.14	การตั้งค่าข้อความทักทาย	38
รูปที่ 4.15	หัวข้อริชเมนู	39
รูปที่ 4.16	ตั้งค่าริชเมนู	39
รูปที่ 4.17	แต่งธีมเพลตของริชเมนู	39
รูปที่ 4.18	การทำริชเมนู	40
รูปที่ 4.19	ตกแต่งรูปด้วยโปรแกรม Canva	41
รูปที่ 4.20	การตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	41
รูปที่ 4.21	ตั้งค่าข้อความตอบกลับ AI	42
รูปที่ 4.22	ทำการทดสอบระบบแชทบอท	42
รูปที่ 4.23	เพิ่มเพื่อนกับตัวแชทบอท	43
รูปที่ 4.24	ทดลองระบบข้อความตอบกลับ AI	43
รูปที่ 4.25	ทดลองระบบข้อความตอบกลับข้อความอัตโนมัติ และฟังก์ชันริชเมนู	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

Hotel Once Bangkok เป็น โรงแรม 4 ดาวขนาดกลางที่ตั้งอยู่บริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยา ที่มีสถาปัตยกรรมแบบศิลปะร่วมสมัย (Modern Classic) ที่มีจุดเด่นคือชั้นดาดฟ้าของโรงแรมที่สามารถมองเห็นวิวเมืองและวิวแม่น้ำเจ้าพระยาได้ โรงแรมตั้งอยู่บนถนนเจริญกรุง ที่เป็นย่านกรุงเก่าในกรุงเทพฯ บริเวณนี้สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางบกและทางเรือ เพราะมีขนส่งสาธารณะที่หลากหลาย ใกล้กับบริเวณโรงแรมนั้นมีชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายสามารถเดินเที่ยวชมพักผ่อนหย่อนใจได้ที่ย่านเมืองเก่านี้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่า ได้สร้างผลกระทบให้กับสถานประกอบการเป็นอย่างมาก ทางโรงแรมได้ทำตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 ของรัฐบาล ทำให้มีการปิดห้องอาหารที่ไวขึ้น จากเวลาปิดตอนเที่ยงคืน เปลี่ยนเป็นเวลาสามทุ่ม เพื่อปรับตัวกับมาตรการนี้ ทางห้องอาหารได้ลดจำนวนของพนักงานเมนูอาหารและเครื่องดื่ม และจัดให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิและเครื่องพ่นแอลกอฮอล์ เป็นต้น ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ นี้ไม่มีการแจ้งเตือนหรือบอกถึงข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอยู่บางครั้ง แล้วด้วยของเรื่องจำนวนพนักงานในห้องอาหารที่ไม่เพียงพอ สวนทางกับความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ล่าช้าบ้างบางครั้ง

ด้วยเหตุผลนี้ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหารโดยเฉพาะ เพื่อแก้ไขปัญหาและช่วยอำนวยความสะดวกแก่คนที่สนใจในห้องอาหาร หรือสนใจในการมาจัดงานเลี้ยงในห้องอาหารนี้ โดยลูกค้าสามารถหาคำตอบที่ต้องการจะรู้ได้ด้วยตนเอง และโครงการชิ้นนี้ไม่ได้เพียงช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเท่านั้นยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในห้องอาหารนี้อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2.2 เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานในห้องอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant

1.2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาดในการสื่อสารกับลูกค้า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยเน้นศึกษาไปที่การสร้างแชทบอท (Chatbot) ในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อนำมาเป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โครงการนี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร คือลูกค้าที่สนใจใช้บริการห้องอาหาร จำนวน 30 คน และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านการรวบรวมข้อมูล ทางผู้จัดทำได้ศึกษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้เครื่องมือประเภทแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลก่อนการเสนอหัวข้อ และมีการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับทางโรงแรมจากในอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์และเพจของทางโรงแรม มีการสอบถามข้อมูลโดยตรงจากบุคลากรของทาง โรงแรม

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทางผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2565 จนถึง วันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทางแผนกอาหารและเครื่องดื่มของห้องอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant ได้รับแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE ที่สามารถแจ้งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าพักและลูกค้าที่สนใจมาใช้บริการห้องอาหารได้

1.4.2 เพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาดของการสื่อสาร การรับข้อมูล การอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ

1.4.3 ช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระหน้าที่ของพนักงานประจำในการบอกข้อมูลต่างๆของทางห้องอาหารหรือข้อมูลของการจัดงานเลี้ยง โดยทางลูกค้าสามารถทราบข้อมูลนั้นได้ด้วยตนเอง

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



HOTEL

once

BANGKOK

รูปที่ 2.1 โลโก้โรงแรม Hotel Once Bangkok

ที่มา : <https://web.facebook.com/HotelOnceBangkok/>

ชื่อสถานประกอบการ	Hotel Once Bangkok
ประเภทของสถานประกอบการ	ธุรกิจโรงแรม
ที่ตั้งของสถานประกอบการ	เลขที่ 2074/99 ซอยเจริญกรุง 72/2 ถนนเจริญกรุง เขตบางคอแหลม แขวงวัดพระยาไกร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์	02 688 2596
เว็บไซต์	www.hotelonce.com
เฟสบุ๊ก Hotel Once Bangkok	https://web.facebook.com/HotelOnceBangkok/



รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรม Hotel Once Bangkok

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/finding-us-location.php>

2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับโรงแรม

Hotel Once Bangkok เป็นโรงแรม 4 ดาว ขนาดกลาง ตั้งอยู่บนถนนเจริญกรุง สร้างจากอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น แล้วได้ถูกรื้อทิ้งแล้วสร้างใหม่เป็นโรงแรมสูง 9 ชั้น จุดเริ่มต้นของโรงแรมนั้นถูกสร้างขึ้นมาจากความต้องการที่จะพัฒนาพื้นที่ริมน้ำบนถนนเจริญกรุง ให้กลายเป็นโรงแรมที่มีสถาปัตยกรรมแบบศิลปะแบบร่วมสมัย ที่มีจุดขายหลัก คือ การขายประวัติศาสตร์ย่านเจริญกรุง ซึ่งทางโรงแรมได้เล่าเรื่องราวผ่านที่ตั้งของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใจกลางชุมชน และการตกแต่งภายในซึ่งกลายมาเป็นจุดเด่นที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาสัมผัสวันเก่าๆ สุดโรแมนติกของย่านเจริญกรุงได้อย่างยอดเยี่ยม

สิ่งพิเศษสำหรับโรงแรมแห่งนี้คือ Time Capsule Lounge ที่ออกแบบจำลองไปรษณีย์กลางในสมัยก่อน ที่ผู้คนยังใช้จดหมายเป็นเครื่องมือสื่อสารกัน ซึ่งถูกจัดไว้ให้แขกที่มาใช้บริการได้เขียนจดหมายถึงคนที่อยู่ห่างไกล สำหรับการเขียนจดหมายด้วยลายมือของตัวเองเป็นการสื่อสารแบบคลาสสิก ถึงคนที่รัก ครอบครัว เพื่อนๆ หรือแม้แต่เขียนถึงตัวเองไว้เป็นที่ระลึกในอนาคต นับเป็นสิ่งที่ไม่ม่มีโรงแรมไหนเคยทำ เพราะโรงแรม Hotel Once Bangkok มีจุดขายอีกอย่างคือการขายความโรแมนติกของบรรยากาศเก่าๆ ของย่านเจริญกรุง เป็นตัวแทนและสัญลักษณ์ของการเริ่มต้นเดินทางอันอบอุ่นของกลุ่มรักอีกด้วย

2.3 ห้องพักที่ให้บริการในโรงแรม การให้บริการภายในโรงแรม

ห้องพักของโรงแรมนั้นมีจำนวน 43 ห้อง แบ่งห้องพักออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

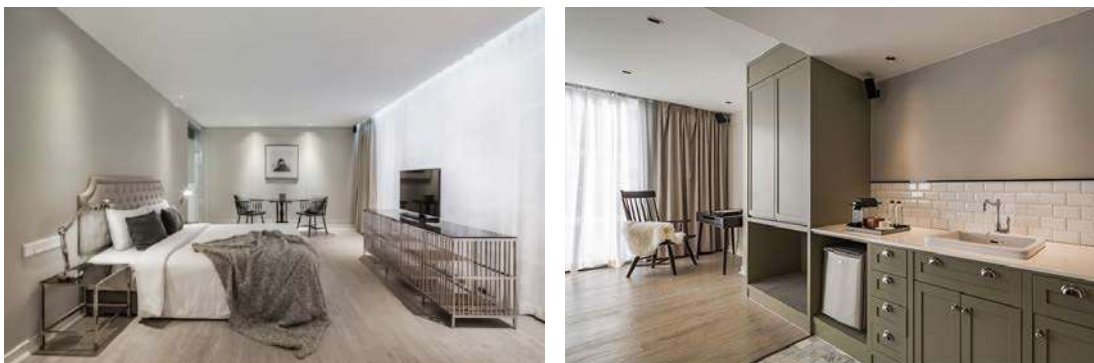
1) ห้อง Executive Jacuzzi คือ ห้องพักขนาด 40 ตารางเมตร ซึ่งมีพื้นที่ที่กว้างขวาง และเตียงคิงไซส์ขนาดใหญ่พอเหมาะกับการมาพักผ่อนของคู่รัก ห้องนี้คือตบใจทักคนที่ชื่นชอบการแช่อ่างน้ำ ซึ่งห้องอาบน้ำจากุซซี่นี้ออกแบบมาไม่เหมือนใคร เพราะเป็นห้องอาบน้ำแบบเปิดโล่ง สร้างความโดดเด่นด้วยกระจกบานใหญ่ลดการทรวงสูงที่เพิ่มความสว่างของห้องจากแสงแดดอุ่นๆธรรมชาติ พื้นที่ส่วนตัวนี้ปูด้วยหินอ่อนสีขาวนวลที่มีลวดลายธรรมชาติ พร้อมทั้งต้นลิ้นมังกรตั้งอยู่มุมห้องของอ่างอาบน้ำ ด้วย องค์ประกอบทั้งหมดนี้ทำให้บรรยากาศของการอาบน้ำหรือสปา มีทั้งความโรแมนติกและเซ็กซี่ไปพร้อมๆกัน



รูปที่ 2.3 รูปห้องพัก Executive Jacuzzi

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/accommodations.php>

2) ห้อง Executive Studio คือ ห้องพักที่ใหญ่ที่สุดของ โรงแรม ที่มีขนาดใหญ่ถึง 50 ตารางเมตร ภายในห้องพักเพียบพร้อมไปด้วยเตียงใหญ่ขนาด king size ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหลายอย่าง มาพร้อมกับห้องครัวขนาดย่อมพร้อมอุปกรณ์ทำครัวที่สามารถทำอาหารได้ สำหรับห้องนี้ได้สร้างบรรยากาศความโรแมนติกในแบบสุภาพบุรุษที่มีความสุขุมและนุ่มนวล ด้วยการแต่งโทนสีเทาอ่อนๆ สีดำ สีขาว และมีพื้นที่ทำงานแบบส่วนตัวพร้อมโต๊ะทำงานเล็กๆ เป็นมุมทำงานที่คลาสสิกมุมหนึ่งในห้อง



รูปที่ 2.4 รูปห้องพัก Executive Studio

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/accommodations.php>

3) ห้อง Deluxe คือ ห้องพักขนาด 40 ตารางเมตร ที่มีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ มีการตกแต่งภายในผสมผสานไปด้วยความเป็นโมเดิร์นและความโรแมนติก ด้วยโทนสีเทา สีขาว สีเบจ ลักษณะห้องโดดเด่นด้วยเฟอร์นิเจอร์ของหน้าต่างทรงกลมตรงกลางห้องที่ช่วยดึงดูดและสะกดทุกสายตา



รูปที่ 2.5 รูปห้องพัก Deluxe

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/accommodations.php>

2.4 การบริการจากห้องอาหารต่างๆ

ห้องอาหาร Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant แบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่

1) โซน Indoor หรือโซนภายในร้านอาหารนั้น อยู่ที่ชั้น 8 ของโรงแรมวันซ์ กรุงเทพฯ ภายในห้องอาหารตกแต่งสไตล์เรือนกระจก Botanical หรือสวนพฤกษศาสตร์คงความใกล้ชิดธรรมชาติ ที่สามารถมองเห็นท้องฟ้าได้ สัมผัสความอบอุ่นจากแสงแดด ปูพื้นด้วยหินซึ่งให้อารมณ์เหมือนได้นั่งในสวน

2) โซน Outdoor หรือ โซน Rooftop ออกแบบให้ใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ มีบันไดโค้งครึ่งวงกลมที่พาขึ้นไปยังลานกว้างชั้น 9 สามารถมองเห็นวิวแม่น้ำเจ้าพระยาและเห็นวิวพระอาทิตย์ตกได้ มีความใกล้ชิดกับธรรมชาติ สัมผัสกับสายลม แสงแดด วิวแม่น้ำ ท้องฟ้า ซึ่งตอบโจทย์ของคนรุ่นใหม่ที่ชอบพื้นที่แบบ Open air



รูปที่ 2.6 รูปห้องอาหาร

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/gallery.php>

รายละเอียดเกี่ยวกับร้านอาหาร

โซน Indoor	วันจันทร์ – พุธ	เวลา 11.00 - 17.00 น.
	วันพฤหัสบดี – อาทิตย์	เวลา 11.00 – 23.00 น.
โซน Rooftop	วันพฤหัสบดี – อาทิตย์	เวลา 18.00 – 23.00 น.

ช่องทางติดต่อ Facebook : Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant in Bangkok

เบอร์โทร : 02-688-2596

ตัวอย่างสินค้า/บริการ



รูปที่ 2.7 ตัวอย่างสินค้าและบริการ

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/gallery.php>

2.5 กิจกรรมต่างๆ

1) สระว่ายน้ำ

สระว่ายน้ำกลางแจ้งที่ได้แรงบันดาลใจจากสไตลอาร์ตเดโค มีกำแพงต้นไม้ล้อมรอบ ให้ความรู้สึกสบาย ผ่อนคลายและร่มรื่น รอบๆ จัดมุมเป็นโต๊ะและเก้าอี้รับประทานอาหารแบบคาเฟ่กลางแจ้งริมถนนในกรุงโรม

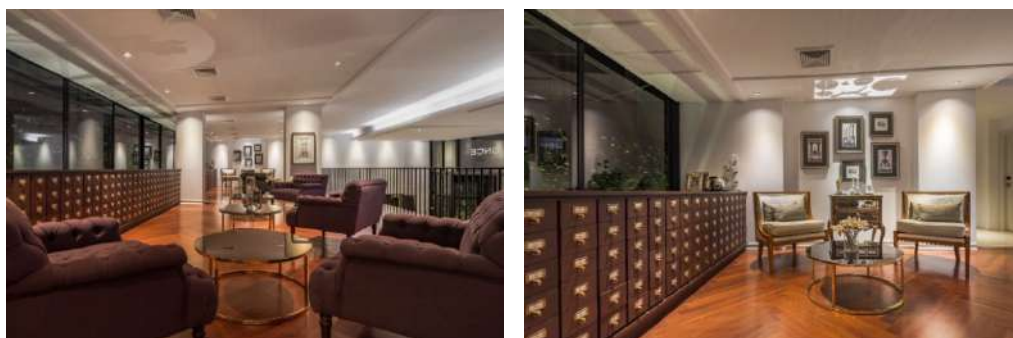


รูปที่ 2.8 สระว่ายน้ำโรงแรม

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/gallery.php>

2) Time Capsule Lounge

เลาจน์แห่งนี้ที่ออกแบบจำลองไปรษณีย์กลาง (ไปรษณีย์บางรัก) ในสมัยก่อนที่ผู้คนยังใช้จดหมายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญอย่างแพร่หลาย ซึ่งถูกจัดไว้ให้แขกที่เข้ามาได้มีโอกาสเขียนจดหมายถึงคนที่อยู่ห่างไกล สำหรับการเขียนจดหมายด้วยลายมือของตัวเองเป็นการสื่อสารถึงคนที่รัก ครอบครัว เพื่อนๆ หรือแม้แต่เขียนถึงตัวเองไว้เป็นที่ระลึกในอนาคต ซึ่งจะมีกล่องทั้งหมด 365 กล่อง เทียบเป็นวันและเดือนที่จะส่งถึง



รูปที่ 2.9 Time Capsule Lounge

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/gallery.php>

3) คาเฟ่ Ron Ron Slow Bar



รูปที่ 2.10 ร้านกาแฟ Ron Ron Slowbar

ที่มา : <https://www.hotelonce.com/gallery.php>

คาเฟ่ขนาดย่อมของทางโรงแรมที่มีสไตล์วินเทจไม่เหมือนใคร ซึ่งหยิบยกเอาช่วงเวลา Golden Hour ที่สวยงาม สงบและโรแมนติกมาผสานเข้ากับการดื่มด่ำกาแฟดริปท่ามกลางบรรยากาศสบายๆ เคล้าด้วยเสียงเพลง พร้อมเพลินตาไปกับการดีไซน์ร้านในสไตล์ Art Nouveau ที่ลดทอนความแข็งของอาคารพาณิชย์ให้ดูนุ่มนวลมากขึ้น

ร้านเปิดทุกวัน เวลา 07.30 - 18.00 น.

ช่องทางติดต่อ Facebook : Ron Ron Slow Bar

เบอร์โทร : 06-2515-4222

ตัวอย่างสินค้า/บริการ



รูปที่ 2.11 ตัวอย่างสินค้าและบริการ

ที่มา : <https://www.bkkmenu.com/eat/we-recommend/ron-ron-slow-bar.html>

4) Bacon Salmon Food Truck



รูปที่ 2.12 ร้าน Bacon Salmon

ที่มา : https://web.facebook.com/BaconSalmonBKK?_rdc=1&_rdr

ฟู้ดทรัคหรือร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ขนาดเล็ก ซึ่งขายเป็นอาหารญี่ปุ่นและพิซซ่าแบบ Homemade สูตรพิเศษของทางโรงแรม

ร้านเปิด วันอังคาร เวลา 11.00 - 18.00 น.

สถานที่ตั้ง เจริญกรุง 72/2 แขวงพระยาไกร เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ

ช่องทางติดต่อ Facebook : Bacon Salmon

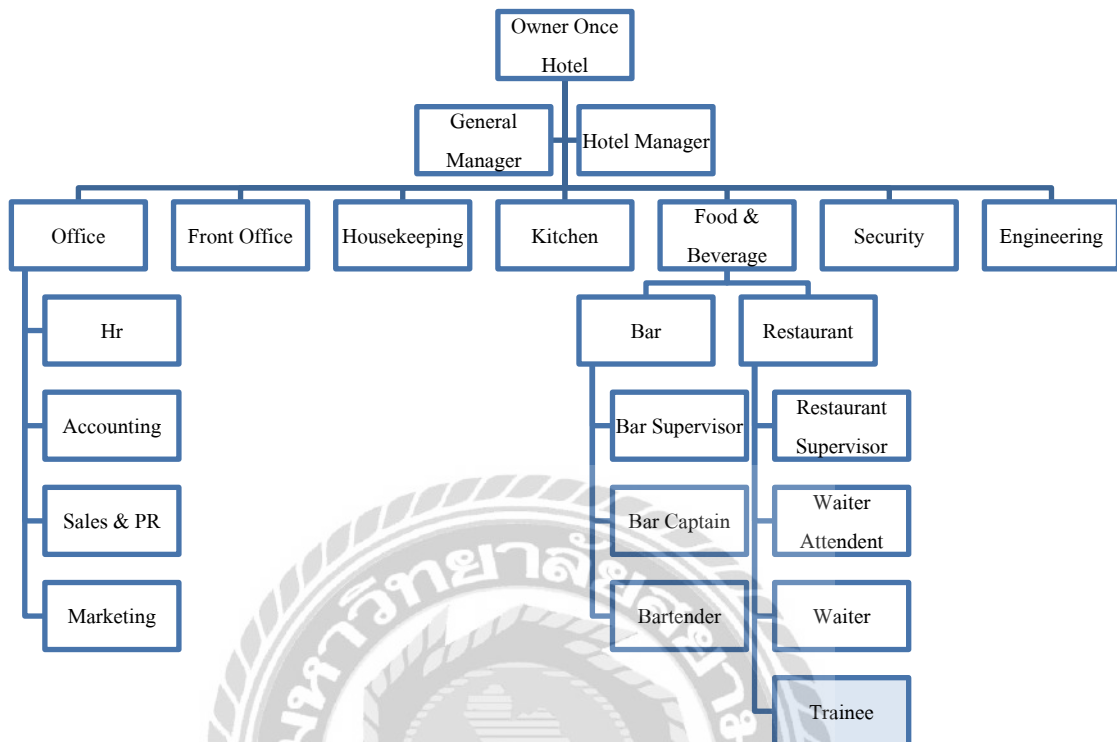
ตัวอย่างสินค้า/บริการ



รูปที่ 2.13 ตัวอย่างเมนูร้าน Bacon Salmon

ที่มา : https://web.facebook.com/BaconSalmonBKK?_rdc=1&_rdr

2.6 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร



รูปที่ 2.14 รูปแบบการจัดการองค์กรแผนก Food & Beverage

ที่มา : แผนก Food & Beverage

2.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.15 รูปนักศึกษาสหกิจ

ที่มา : ผู้จัดทำ

- ชื่อผู้ปฏิบัติงาน** : นางสาว กรกต อภิมหามงคลไชย
- แผนก / ส่วนงาน** : Food & Beverage Trainee
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน** : ระหว่างวันที่ 17 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 6 พฤษภาคม 2565
- หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย** : เวลาปฏิบัติงาน 9 ชั่วโมงต่อวัน / 5 – 6 วันต่อสัปดาห์

หน้าที่ความรับผิดชอบคือ เปิดห้องอาหารในตอนเช้า ทำความสะอาดภายในห้องอาหาร แล้วเตรียมเครื่องทำกาแฟ บดและคั่วเมล็ดกาแฟแล้วนำไปครีปเพื่อทำกาแฟ และชงชาสำหรับชุดอาหารเช้า จัดชุดช้อนส้อมมีดใส่ห่อ จากนั้นนำอาหารจากครัวมาเรียงลงถาดพร้อมเสิร์ฟ นำเอกสารของชุดอาหารเช้าไปส่งให้แผนกครัว กวดเปิดระบบสั่งอาหารทางออนไลน์ เพื่อรับออเดอร์สำหรับรุมเซอวิส คอยรับจองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์แล้วเขียนลงสมุดจอง จากนั้นไปเคลียร์รุม เก็บคัตแยกงานช้อนส้อมต่างๆ ของชุดอาหารเช้าและรุมเซอวิส ตั้งแต่ชั้น 2 – 7 เช็ดอุปกรณ์ที่ล้างเสร็จแล้วให้สะอาด แล้วนำไปเรียงเข้าที่ กรอกเครื่องดื่มสำหรับชุดอาหารเช้าแล้วนำไปแช่ตู้เย็น เมื่อถึงเวลาไปเปิดร้านบนคาเฟ่ เชคบาร์และโต๊ะอาหาร เรียงป้ายหมายเลขและจัดชุดจานชาม เตรียมพร้อมรับลูกค้า จากนั้นต้อนรับแขกที่มาใช้บริการและรับออเดอร์ เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม คอยชำระเงินเมื่อแขกไป เมื่อถึงเวลาเคลียร์อุปกรณ์บนคาเฟ่ลงมาเก็บ จากนั้นทำความสะอาดบาร์ ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ปิดห้องอาหาร แล้วนำกุญแจไปส่งคืนที่หน้าพร้อมท์

เวลาปฏิบัติงานจัดเลี้ยง จะมีการเตรียมอุปกรณ์และสถานที่ก่อนหน้างานหนึ่งวัน ยกโต๊ะเก้าอี้มาเรียง ใส่ผ้าปูโต๊ะและปลอกเก้าอี้ เช็ดกระจกประตูหน้าต่างของห้องอาหาร พับผ้าแนบปกินสำหรับแขกวีไอพี จากนั้นจัดหาซื้อเมนูนำใส่ป้ายพลาสติกเพื่อตั้งที่โต๊ะอาหาร ประสานงานกับแผนกเชลล์และแผนกจัดเลี้ยง คอยเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และเป็นลูกมือช่วยภายในบาร์ทำเครื่องดื่มหน้าบาร์ เมื่อเสร็จงานแล้วจึงทำความสะอาด เก็บล้างของอุปกรณ์ให้เรียบร้อย จากนั้นเขียนใบส่งผ้าและนำผ้าไปส่งซักที่ห้องผ้า

2.8 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 2.16 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : นาย นิคม วงษ์ศรี

ตำแหน่งงาน : Restaurant Supervisor

2.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โรงแรม Hotel Once Bangkok เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม พ.ศ.2565 จนถึงวันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วันทำงานทั้งหมด 9 ชั่วโมง ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับตารางงานในแต่ละวัน ปฏิบัติงาน 5 – 6 วันต่อสัปดาห์

2.10 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 2.10.1 ศึกษาหัวข้อ ปัญหาของสถานประกอบการ
- 2.10.2 กำหนดหัวข้อโครงการ และเขียนโครงร่างโครงการ
- 2.10.3 ศึกษาหาข้อมูล รวบรวมข้อมูล โดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา
- 2.10.4 เริ่มต้นเขียนโครงการ
- 2.10.5 ทดลองทำโครงการเซทปอท
- 2.10.6 จัดทำแบบสอบถาม
- 2.10.7 เรียบเรียงข้อมูลและตรวจสอบโครงการ
- 2.10.8 ส่งรูปเล่มและนำเสนอโครงการ โครงการสำเร็จลุล่วง

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน															
	มกราคม		กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม	
	สัปดาห์ที่		สัปดาห์ที่				สัปดาห์ที่				สัปดาห์ที่				สัปดาห์ที่	
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
ศึกษาหัวข้อ ปัญหาของสถานประกอบการ																
กำหนดหัวข้อโครงการ และเขียนโครงร่างโครงการ																
ศึกษาหาข้อมูล รวบรวมข้อมูล โดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา																
เริ่มต้นเขียนโครงการ																
ทดลองทำโครงการเซทปอท																
จัดทำแบบสอบถาม																
เรียบเรียงและตรวจสอบโครงการ																
ส่งรูปเล่มและนำเสนอโครงการ โครงการสำเร็จลุล่วง																

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.11.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน คือ การได้รับความรู้และทักษะการทำงาน โรงแรมแบบใหม่ๆ จากการได้ลงมือทำงานจริง และจากการฝึกสอนของพนักงานในแผนกที่คอยช่วยเหลือ ดูแล แนะนำในการทำงาน ซึ่งสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับมานี้ไปประกอบอาชีพได้ในอนาคต ได้เรียนรู้ถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานร่วมกับแผนกอื่น แล้วยังได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การเลือกใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารที่มีคุณภาพ ทักษะด้านแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีการรับมือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ดีขึ้น แล้วยังได้เรียนรู้ถึงจุดบกพร่องของตนเอง ซึ่งได้รับการแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น มีการบริหารงานด้านเวลา มีความระมัดระวังรอบคอบ และมีความรับผิดชอบต่องานมากยิ่งขึ้น

(กรรต อภิมาภมกคลไชย)

2.11.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 1) เนื่องจากความไม่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีในด้านนี้ ทำให้การทำงานในช่วงแรกนั้นยังล่าช้าและยังมีข้อผิดพลาดอยู่มาก
- 2) เนื่องจากไม่มีการรับมือข้อผิดพลาดและการแก้ไขเฉพาะหน้าที่ดี ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและมีลูกค้าไม่พึงพอใจอยู่บ้างบางครั้ง
- 3) เนื่องจากความประมาทไม่รอบคอบของตนเอง เลยทำให้ตนเองนั้นเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้งจนกระทบกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.11.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารและเพิ่มเติมด้านภาษา เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ควรพัฒนาทักษะการตัดสินใจด้วยตนเองและมีการพัฒนาการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ดี

บทที่ 3

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการทำระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE ทางผู้จัดทำโครงการได้
ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางและ
กรอบในการทำโครงการ ซึ่งมีหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

3.2 แอปพลิเคชัน LINE และ ระบบแชทบอท

3.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

3.1.1 เทคโนโลยี

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับการนำเอาวิทยาศาสตร์
ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นสิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ
เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการ
ต่าง ๆ เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาเป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้
แก้ปัญหาพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าความสัมพันธ์ระหว่าง
วิทยาศาสตร์กับเทคโนโลยี (บุญโรม ปัญญากุล, 2555)

ลักษณะของเทคโนโลยี (Nature of the Technology)

- 1) เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (Process) เป็นการใช้ความรู้ที่รวบรวม
ไว้ นำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหา
- 2) เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุที่เป็นผลมาจากการ
ใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี
- 3) เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (Process and Product)
เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

3.1.2 การสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ไปยังบุคคลหนึ่ง (ผู้รับสาร) โดยผ่านสื่อต่างๆ อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน การสื่อสารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์เปรียบเสมือนลมหายใจและเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ อีกทั้งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงวิวัฒนาการที่เหนือสัตว์ประเภทอื่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นตัวกำหนดและส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เกิดประสิทธิผลสูงสุด (บุญโรม ปัญญากุล, 2555)

องค์ประกอบของการสื่อสาร

- 1) ผู้ส่งสาร (Sender) คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือแหล่งกำเนิดสาร แล้วส่งสารไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นด้วยวิธีเดียวหรือหลายวิธี
- 2) สาร (Message) คือ เรื่องราวต่างๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิดหรืออารมณ์ ที่ผู้ส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้ แสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ แล้วเกิดปฏิริยาตอบสนอง
- 3) สื่อหรือช่องทาง (Medium or Channal) คือ สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทาง ทำหน้าที่นำสาร ไปสู่ผู้รับสาร
- 4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่รับรู้เรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสารและบุคคลนั้นแสดงปฏิริยาตอบกลับสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร

วัตถุประสงค์การสื่อสาร

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ
- 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนส่งออกไป

4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสารและอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

5) เพื่อเรียนรู้ (learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

6) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของเรามีสิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำอยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น (Wilbur Schramm, 1973)

ประเภทของการสื่อสาร

1) แบ่งตามวิธีการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การสื่อสารด้วยวาจา หรือ วจนภาษา (Oral/Verbal Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง บางครั้งมีการนับเอาการเขียนและภาษาสัญลักษณ์เข้าเป็นวจนภาษาด้วย เหตุที่ต่างก็เป็นการนำเอาคำพูดมาใช้เหมือนกัน

1.2 การสื่อสาร อวจนภาษา (Nonverbal Communication) เช่น การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ สีหน้า ท่าทาง ภาษามือ การส่งสายตา เสียงและน้ำเสียง เป็นต้น

โดยปกติแล้วการสื่อสารด้วยวจนภาษาเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ฟังได้มากนัก แต่ถ้าคำพูดนั้นประกอบด้วยอวจนภาษาอื่นๆ เช่น สำเนียงการพูด ความดัง ความเบาของเสียง จังหวะการพูด เสียงสูงต่ำ เสียงทุ้มแหลม และกิริยาท่าทาง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผู้ส่งสารสามารถ “สื่อ” กับผู้รับได้ลึกซึ้งมากขึ้น ดังนั้นจึงนับว่าการสื่อสารด้วยวจนภาษาก็มีความสำคัญอย่างมาก มีการศึกษาพบว่าในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น

2) แบ่งตามระดับของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self-Communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ได้แก่

2.1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self-concept หรือ self-awareness) เกี่ยวข้องกับปัจจัยสามประการ ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ปัจจัยทั้งสามนี้ล้วนมีอิทธิพลต่อมนุษย์ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการพูดหรือการแสดงออกทางกายภาพ นักจิตวิทยาบางคนได้รวมเอาภาพลักษณ์ทางร่างกาย เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย เพราะภาพลักษณ์ทางร่างกายเป็นสิ่งที่เรารับรู้ตนเอง ไม่ว่าจะในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตามขึ้นอยู่กับมาตรฐานทางสังคมของวัฒนธรรมของเราสิ่งอื่นๆที่อาจส่งผลต่อการตระหนักรู้ตนเอง

2.1.2 การรับรู้(perception) ในขณะที่การตระหนักรู้ตนเองเป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายใน การรับรู้เป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายนอก การที่คนเราจะรับรู้โลกภายนอกย่อมมีรากมาจากความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ นั่นเอง ดังนั้นการตระหนักรู้ตนเองและการรับรู้จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกันและมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการเกิดความเข้าใจในตนและความเข้าใจต่อโลกภายนอก

2.1.3 ความคาดหวัง (expectation) เป็นการมองไปข้างหน้าเกี่ยวกับบทบาทในอนาคต บางครั้งเป็นการคาดการณ์ความสัมพันธ์ที่เรารู้กันภายในครอบครัวหรือสังคม

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นการสื่อสารที่กระทำอย่างทันทีและ ณ สถานที่เดียวกัน ทำให้เห็นปฏิกิริยาโต้ตอบได้ หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสัมพันธ์กันเป็นระยะเวลานาน การสื่อสารระหว่างบุคคลก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลคือ เพื่อให้เกิดอิทธิพลระหว่างกันทางใดทางหนึ่ง เพื่อช่วยเหลือ ค้นหา แบ่งปัน และเล่นด้วยกัน

สามารถจำแนกประเภทได้อีกตามจำนวนของผู้ที่มีส่วนร่วมในการสื่อสารได้แก่

2.2.1 การสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Dyadic Communication) เป็นการสื่อสารสองทาง (อาจเผชิญหน้าหรือไม่เผชิญหน้าก็ได้) มีการแลกเปลี่ยนและมีปฏิกิริยาตอบสนองทันที มีความสมบูรณ์ในตัว จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ พฤติกรรมของทั้งสองฝ่ายมีผลกระทบท่อกันและกัน และมีความใกล้ชิดกันมากกว่าการสื่อสารอื่นๆ

2.2.2 การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลจำนวนสามคนขึ้นไป แต่ถ้าจำนวนคนผู้มีส่วนร่วมยังน้อย การสื่อสารก็จะใกล้เคียงกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้น การสื่อสารแบบกลุ่มมักจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น กลุ่มศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.2.3 การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่ๆ โดยมีรูปแบบหลักเป็นวิธีการพูดฝ่ายเดียว ซึ่งทำให้มีปฏิริยาโต้ตอบน้อย ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อความบันเทิงและการจูงใจ เช่น การบรรยายในชั้นเรียนในมหาวิทยาลัย

2.2.4 การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) เป็นการสื่อสารที่กระทำในองค์กรขนาดใหญ่ เช่น องค์กรธุรกิจ บางครั้งถูกจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารกลุ่มแต่นักวิชาการมักเน้นการสื่อสารองค์กรไปที่การสื่อสารระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่างๆในองค์กรธุรกิจเป็นหลัก

2.2.5 การสื่อสารครอบครัว (Family Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยาย และครอบครัวผสม ที่เกิดจากการแต่งงานระหว่างพ่อหม้ายและแม่หม้าย เช่น การสื่อสารระหว่างคู่สมรส บิดามารดากับบุตร ญาติพี่น้อง เป็นต้น

2.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลส่งข้อมูลโดยอาศัยสื่อมวลชนไปยังผู้รับสารจำนวนมากพร้อมๆกัน เมื่อเรากล่าวถึงสื่อมวลชนดั้งเดิมมักจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ เมื่อกล่าวถึงสื่อมวลชนสมัยใหม่อาจรวมถึงอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับจำนวนมากได้ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

3) แบ่งตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที แต่อาจจะมีปฏิริยาสนองกลับไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน

3.2 การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับมีการตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมาต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน การสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันที (ศิริวรรณ อนันต์โท, 2010)

3.1.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือ เทคโนโลยีดิจิทัลประเภทหนึ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อเอื้อต่อการจัดการการสื่อสารหรือการขนส่งข่าวสาร เทคโนโลยีการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาพ เสียง หรือทางด้านข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุ เพียงอย่างเดียว รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกิดจากการประยุกต์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย ซึ่งได้รับการพัฒนาจนสามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก เป็นยุคของสารสนเทศ และเป็นสังคมสารสนเทศ ที่นับวันจะมีอัตราการเติบโตขึ้นทุกที่ ทั้งในด้านขนาดและปริมาณข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในสังคม การสื่อสารมีการพัฒนามาเรื่อยๆ จากภูมิปัญญาท้องถิ่น สู่วิทยุ เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแนวโน้มในการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร จะขยายออกไปเรื่อยๆ เป็นเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย ซึ่งเทคโนโลยีในการสื่อสารยุคใหม่แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

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

3.2 ความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน LINE และระบบแชทบอท

3.2.1 แอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรมหรือชุดสั่ง ที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีทั้งในด้านการศึกษาด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่างๆ เป็นต้น

3.2.2 แอปพลิเคชัน LINE

LINE (ไลน์) คือ เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารสนทนาที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ไลน์นั้นมีความสามารถในการทำงานหรือที่เรียกว่าฟังก์ชันที่หลากหลายรวมทั้งมีฟีเจอร์ดีๆ มีประโยชน์อีกมาก จุดเด่นที่แตกต่างกับแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนา

รูปแบบอื่นๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ ที่สามารถแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ได้ ซึ่งเป็นสิ่ง
ที่ตอบใจของคนที่ในสังคมปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แอปพลิเคชันไลน์นี้ทำงานได้บนหลากหลาย
อุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต แล้วยังรองรับระบบปฏิบัติการมือถือ
ทั้ง IOS และ Android อีกด้วย

ต้นกำเนิดแอปพลิเคชัน LINE

LINE เกิดขึ้นโดยบริษัท NHN Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกม
และระบบการสืบค้นข้อมูล บริษัท Naver Japan Corporation และบริษัท livedoor ได้ร่วมมือกัน
เริ่มทำการวิจัยและหาข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2554 ระหว่างที่ทำการค้นหาข้อมูลอยู่นั้น ได้เกิด
เหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม ปี 2554 ทำให้ความคิดทางสังคมที่เกี่ยวกับการสื่อสารทาง
อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงการให้บริการโซเชียลเน็ตเวิร์ก ซึ่งเดิมเป็นการให้บริการ
แบบค่อนข้างเปิด ที่มีจุดประสงค์เพื่อค้นหาเพื่อนใหม่ แต่หลังจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว ทำให้
NAVER Japan ได้บทสรุปว่าจริงๆ แล้ว สังคมต้องการการให้บริการโซเชียลเน็ตเวิร์กแบบปิด คือ
สำหรับเพื่อการสื่อสารกับคนใกล้ชิด คนที่เรารัก ซึ่งรวมถึงเพื่อน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และ
บุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ จึงเปิดตัวการให้บริการ LINE ก่อนที่จะพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง
และจริงจัง จนถึงวันนี้ LINE ได้มอบนวัตกรรมเพื่อการสื่อสารทั้งในรูปแบบของสติ๊กเกอร์ จนถึง
เกมและฟังก์ชันการทำงานอีกมากมาย

ทางทีม NAVER Japan ได้กล่าวถึงแรงบันดาลใจในการพัฒนา LINE ว่าจริงๆ
แล้วมีแผนจะเกิดขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น แต่เนื่องจากช่วงแผ่นดินไหวในญี่ปุ่น เมื่อปี 2554
นั้นรุนแรงสร้างความเสียหายจนทำให้การสื่อสารผ่านสายในรูปแบบดั้งเดิมขัดข้อง แต่ผู้คนยังคง
ติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ด้วยเหตุผลนี้เองทำให้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการ
สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงได้ริเริ่มพัฒนา LINE แอปพลิเคชันอย่างเต็มที่เพื่อให้เราสามารถสื่อสาร
กับคนที่เรารักได้ตลอดเวลาแม้ในยามขบขัน

ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชัน LINE

- 1) เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ หรือข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับโดยตรงได้ในทันที
- 2) สามารถสร้างกลุ่มเพื่อการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม ระหว่างบุคคลหลายบุคคล สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกกลุ่มได้ทุกคน
- 3) สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้เฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสาร ได้ตรงตามที่ผู้รับสารต้องการ
- 4) สามารถสื่อสารได้ตลอดโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถส่งสารไปยังผู้รับสารได้หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังมีสถานะเป็นเพื่อนกัน
- 5) สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลายรูปแบบ โดยสามารถเลือกสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้
- 6) สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้อย่างเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไปหรือสารที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร
- 7) สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านแอปพลิเคชัน LINE ได้ เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ
- 8) มีสติ๊กเกอร์หลายรูปแบบที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น ช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนและมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น
- 9) สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆ ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพต่างๆ บนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้
- 10) รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย ผู้ใช้สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล

3.2.3 LINE Official Account

LINE Official Account คือ บัญชีทางการของ LINE ความแตกต่างของบัญชี LINE Official Account (LINE OA) นั้นคือสร้างขึ้นเพื่อธุรกิจหรือเชิงพาณิชย์นั่นเอง แต่รูปแบบการสื่อสาร เช่น การพูดคุย ส่งรูปภาพและวิดีโอ ไม่ได้แตกต่างจาก LINE ส่วนบุคคลมาก เพียงแต่ LINE OA นั้นมีฟีเจอร์มากมายที่สร้างขึ้นมารองรับสำหรับการทำธุรกิจต่างๆ เช่น คุปองสะสมแต้ม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ แคมยังสามารถเพิ่มเพื่อนได้แบบไม่จำกัด ต่างจาก LINE ส่วนบุคคลที่เพิ่มเพื่อนได้จำกัด แล้วยังมีฟีเจอร์ต่างๆ อีกมากมายที่ทาง LINE คอยอัปเดตอยู่เสมอเพื่อตอบโจทย์การใช้งานด้านธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีฟีเจอร์พิเศษหลายอย่าง เช่น

- Greeting Message เป็นข้อความที่จะส่งให้คนที่แอดเป็นเพื่อนกับเราในครั้งแรก
- Broadcast สามารถส่งข่าวสาร ข้อความให้ผู้ติดตามพร้อมกันได้
- Admin ที่สามารถมีได้สูงสุด 100 คน เพื่อรับมือปัญหาการตอบข้อความ
- Account Page สามารถใส่ข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ให้คนเข้ามาดูได้
- Rich Message เป็นภาพ Banner ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่นๆ
- Rich Video เป็นวิดีโอ Banner ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่นๆ ได้
- Rich Menu เมนูลัดที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 1 On 1 Chat ช่วยจัดระเบียบลูกค้า สามารถติด Tag ให้กับลูกค้าเพื่อจัดกลุ่มได้ ซึ่งสามารถติด Tag ให้กับลูกค้าแต่ละคนสูงสุดถึง 10 Tags
- Card Message เป็นการบรอดแคสต์ในรูปแบบของภาพสไลด์ ที่สามารถปิดภาพไปด้านข้างเพื่อดูสินค้าได้และเพิ่มการ์ดได้สูงสุดถึง 9 การ์ด
- Auto-Reply ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ที่ช่วยตอบคำถามในช่วงเวลาที่ไม่สะดวกตอบ สามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการให้ทำงานได้ สามารถกำหนด Keyword เพื่อให้ระบบตอบคำถามได้
- Coupon ฟีเจอร์ช่วยกระตุ้นยอดขาย สามารถใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น จดโปรโมชัน ลดราคา จัดกิจกรรมแจกฟรี หรือใช้แลกเปลี่ยนของขวัญ
- Reward Card หรือบัตรสะสมแต้ม เป็นฟีเจอร์ที่ช่วยกระตุ้นยอดขายให้ธุรกิจ ให้คนที่เคยซื้อกลับมาซื้ออีกครั้ง

3.2.4 ระบบแชทบอท

แชทบอท (Chatbot) คือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยตอบกลับการสนทนาผ่านข้อความหรือเสียงแบบอัตโนมัติและรวดเร็ว สามารถใช้งานได้ทั้งบนแอปพลิเคชันและบนเว็บไซต์

หลักการทำงานของแชทบอท

แชทบอทนั้นจะวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้งาน โดยจะตรวจหาคำที่เหมือนหรือคล้ายกับคีย์เวิร์ดที่ได้กำหนด เมื่อหาคำที่คล้ายกับคีย์เวิร์ดได้แล้วจะตอบกลับผู้ใช้งานในคำตอบที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุดโดยอัตโนมัติ

ประเภทของแชทบอท

- 1) Scripted / Quick Reply Chatbot คือ แชทบอทชนิดเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ ซึ่งผู้ใช้งานจะเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ และแชทบอทจะตอบกลับตามคีย์เวิร์ดที่ถูกกำหนดไว้
- 2) Keyword Recognition Based Chatbot คือ แชทบอทชนิดตรวจสอบรูปแบบจากคำหลัก จะไม่มีแถบเมนูให้เลือก แต่สามารถพิมพ์คำถามส่งได้ทันที โดยแชทบอทจะตรวจสอบจากคำหลักหรือคีย์เวิร์ด และตอบกลับผู้ใช้งานตามข้อความในรูปแบบที่กำหนดไว้
- 3) Voice-enabled Chatbot คือ แชทบอทชนิดประมวลผลจากเสียง ผู้ใช้งานจะสั่งการหรือถามด้วยเสียงแล้วแชทบอทจะประมวลผลคำตอบจากเสียงพูดของผู้ใช้งาน
- 4) Hybrid Chatbot คือ แชทบอทแบบผสม ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์คำถามได้เลย หรือจะเลือกคำถามจากแถบเมนูที่มีให้ก็ได้ด้วยเพื่อที่จะได้คำตอบที่ตรงประเด็นมากที่สุด
- 5) Contextual Chatbot คือ แชทบอทที่ใช้การเรียนรู้ขั้นสูง มีความซับซ้อนมากกว่าประเภทอื่นโดยมีการใช้ Machine Learning (ML) และ Artificial Intelligence (AI) มาพัฒนาแชทบอทให้สามารถจดจำการสนทนาและการเรียนรู้จากคำถามที่เจอเพื่อนำมาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามครั้งต่อไป

3.2.5 Line bot

Line Bot คือ การที่ Line Official Account นำ Messaging API มาใช้ เป็นบริการ API เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้คนเป็นคนตอบ คือข้อดีของการใช้บริการนี้ นอกจากจะทำให้ผู้ใช้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ผู้ตอบข้อมูลก็จะสะดวกสบายมากขึ้นเช่นกัน เพราะไม่ต้องมาคอยตอบคำถามที่ถามซ้ำๆ หรือไม่จำเป็นต้องมานั่งเก็บข้อมูลที่ละคน

บริการตัวนี้ช่วยให้ออกแบบ Message โต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ตามต้องการ โดยมีรูปแบบใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นได้ ได้แก่ Text, Confirm และ Carousel ซึ่งเมื่อรูปแบบที่เราสร้างออกมา นั้น จะอยู่ในรูปของ Flex Message โดยจะใช้ JSON ในการสร้าง โดยประเภทของการส่งข้อมูลจะเป็นรูปแบบของ Flex นอกจากนี้ก็จะไปกำหนดค่าที่โต้ตอบกับผู้ใช้งานจากการตั้งค่าไว้ที่ด้านหลังบ้านแล้วนั้น ก็สามารถไปดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ แต่บริการนี้มักจะใช้งานควบคู่กับการทำ Rich Menu นอกจากนี้ยังสามารถตอบกลับผู้ใช้งานได้เองตลอด 24 ชม. โดยที่ไม่จำเป็นต้องมาคอยตอบเอง ช่วยให้ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้นอย่างว่องไว ไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน

3.2.6 Line Messaging API

Line Messaging API คือ การสื่อสารระหว่างบริการของคุณและผู้ใช้ LINE เป็นการสื่อสารแบบสองฝ่าย จะทำให้คุณสามารถให้บริการได้ในห้องแชท LINE เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ LINE แต่ละคนและ Messaging API จะส่งและรับข้อมูลระหว่างเซิร์ฟเวอร์ของคุณและ LINE ผ่านทางเซิร์ฟเวอร์ของทางไลน์ การส่งคำขอจะใช้ API แบบ JSON Messaging API ทำการเชื่อมต่อระหว่าง user ผ่านทาง LINE official account ซึ่ง Messaging API จะสามารถตอบรับเพื่อนรวมถึงส่งข้อความหา user คนอื่นๆ ที่ add account เป็นเพื่อนโดยผ่านหน้า LINE Manager ที่ตั้งไว้หรือส่งออกจากจาก server ของเราก็ได้ในรูปแบบ interactive โต้ตอบ การใช้งาน Messaging API ทำให้คุณสามารถส่งข้อมูลระหว่าง server ไปยัง user LINE ผ่านทาง LINE Platform ซึ่ง Request ที่ใช้ส่งข้อมูลต้องอยู่ในรูป JSON format โดยตัว server จะต้องเชื่อมต่อกับ LINE Platform และเมื่อ มี user เพิ่ม account LINE เป็นเพื่อน หรือส่งข้อความมาหาทาง LINE Platform จะทำการส่ง request มายัง server ที่ลงทะเบียนผูกไว้กับ LINE account นั้นทันที วิธีนี้เรียกว่า Webhook ซึ่งมันทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกเหมือนกับว่าได้โต้ตอบกับคนจริงๆ

3.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.3.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกดีและมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่เป็นได้ทั้งทางบวกและลบถ้าเมื่อใดที่สิ่งๆนั้นช่วยสนองความต้องการได้ก็จะเกิดความรู้สึกไปในทางบวกเป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคลนั้นๆได้แต่ในทางกลับกันถ้าสิ่งใดทำให้รู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ ไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

กชกร เป้าสุวรรณ (2550) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจ ประสบการณ์ที่ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อสิ่งนั้นสามารถทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกหรือเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบหรือเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นัทรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุขความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ราชบัณฑิตสถาน (2546) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า พึง เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ขอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่าพอใจ หมายความว่า สมชอบ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกชอบอย่างยินดี หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้ตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

Applewhite (1965) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนตัวบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันก็ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

3.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร

เมื่อเอ่ยถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใหม่ๆ ที่ทันสมัย มีราคาแพง มีระบบการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย อย่างไรก็ตาม “เทคโนโลยี” เป็นคำที่มาจากภาษาละติน และภาษากรีก คือ ภาษาละติน Texere : การสาน (to weave) : การสร้าง (to construct) ภาษากรีก Technologia : การกระทำอย่างมีระบบ (Systematic Treatment)

เทคโนโลยีไม่ได้มีความหมายเฉพาะการใช้เครื่องจักรกลอย่างเดียวเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงการปฏิบัติหรือดำเนินการใดๆ ที่ใช้ความรู้ วิธีการ หรือเทคนิคทางวิทยาศาสตร์เพื่อช่วยในการดำเนินการต่าง ๆ บรรลุผลพวงนุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ เป็นการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

ลักษณะของเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1) เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือความรู้ต่างๆ ที่ได้รวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2) เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product) หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3) เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (process and product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

Dale (1969) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีประกอบด้วยผลรวมของการทดลอง เครื่องมือ และกระบวนการ ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ ทดลอง และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาแล้วกล่าวอีกนัยหนึ่ง เทคโนโลยี หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้าง และการใช้สิ่งของกระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีในธรรมชาตินั่นเอง

Encarta (1999) ได้ให้ที่มาและความหมายของเทคโนโลยีว่า Technology เป็นคำที่มาจากภาษากรีก 2 คำรวมกัน คือ Tekhne หมายถึง ศิลปะหรืองานช่างฝีมือ (art of craft) และ logia หมายถึง สาขาวิชาของการศึกษา (art of study) ดังนั้นถ้าแปลตามตัวแล้วเทคโนโลยี จึงหมายถึง การศึกษาหรือศาสตร์ของงานช่างฝีมือ

สุพิทย์ กาญจนพันธุ์ (2541) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยี คือวิธีการอย่างมีระบบ ในการวางแผน การประยุกต์ใช้ และการประเมินกระบวนการเรียนการสอนทั้งระบบ โดยให้ความสำคัญต่อทั้งด้านเครื่องมือ ทรัพยากรมนุษย์ และปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์กับเครื่องมือ เพื่อจะได้รูปแบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในความหมายนี้ เทคโนโลยีการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ระบบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต (2528) กล่าวว่าไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์ และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงาน เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ และถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว

2. ประสิทธิภาพ (Productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มทีมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด

3. ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทน์ภัส ประจางการ (2560) ได้ศึกษาแนวทางการปรับใช้เซทบอทสำหรับงานบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเซทบอทสำหรับธุรกิจ ทั้งในแง่ของบทบาท ความสำคัญ รูปแบบกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ รวมถึงสถานการณ์การปรับใช้เซทบอทของธุรกิจไทยในปัจจุบัน และศึกษาว่าผู้ใช้มีมุมมองและระดับความพึงพอใจต่อเซทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า อันจะนำไปสู่การเสนอแนะเกณฑ์คุณลักษณะเชิงคุณภาพของเซทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า จากผลวิจัยพบว่าความสำคัญของเซทบอทไม่ได้อยู่เพียงแค่ประโยชน์การใช้งานและสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในธุรกิจได้เพียงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการที่สามารถทำให้ธุรกิจสามารถได้รับข้อมูลของผู้ใช้อีกด้วย ซึ่งเหตุผลหลักที่ทำให้ธุรกิจปรับใช้เซทบอทสำหรับงานบริการลูกค้ามาจากการที่ ธุรกิจไม่สามารถตอบกลับลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างทั่วถึงและไม่สามารถตอบกลับอย่างรวดเร็วจากการที่มีข้อความของลูกค้าที่ส่งเข้ามาจำนวนมากในแต่ละวัน ซึ่งธุรกิจมีทางเลือกในการพัฒนาเซทบอทตั้งแต่การใช้แพลตฟอร์มฟรีไปจนถึงการว่าจ้างบริษัทพัฒนาเซทบอทโดยเฉพาะ โดยมีค่าใช้จ่ายแปรผันตามความซับซ้อนของเซทบอทนั้นๆ ทั้งนี้ในขั้นตอนการออกแบบเซทบอท 3 สิ่งที่ธุรกิจควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การเปิดเผยตัวตนของเซทบอทในฐานะระบบตอบโต้อัตโนมัติตรงลงมาเป็นการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดของเซทบอทอย่างรวดเร็วด้วยการนำเสนอช่องทางการติดต่ออื่นๆของธุรกิจได้ทันทีหรือส่งต่อเรื่องให้แก่ผู้ดูแลที่เป็นมนุษย์และสุดท้ายคือประสิทธิภาพของเซทบอทควรตอบกลับผู้ใช้ด้วยการสื่อสารรูปแบบอื่นๆด้วยเช่น รูปภาพ กราฟิก วิดีโอ นอกจากการส่งเป็นข้อความ รวมถึงรองรับและเข้าใจภาษาการพิมพ์ข้อความแบบอิสระของผู้ใช้

กัญญาณัฐ วงศ์อินทร์ (2558) ได้ศึกษาการออกแบบเซทบอทโดยใช้ Application LINE Official Account เพื่อช่วยตอบคำถามด้านการบริการกรณีศึกษา บริษัท โชติรส รถตู้VIP โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดการด้านการตอบคำถามลูกค้าของบริษัท โชติรส รถตู้VIP และเพื่อช่วยตอบคำถามด้านการบริการของบริษัท โชติรส รถตู้VIP โดยสิ่งสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ เซทบอทเป็นนวัตกรรมด้าน

เทคโนโลยีที่เรียกว่า ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มาใช้เพื่อทดแทนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังช่วยตอบคำถามเดิม ๆ และช่วยลดค่าใช้จ่ายของเจ้าของธุรกิจ เนื่องบริษัทโซติรส รถตู้VIP ซึ่งเป็นธุรกิจครอบครัว ปัจจุบันมีลูกค้าติดต่อเข้ามาเพิ่มขึ้นในช่วงฤดูร้อน และมีคำถามคล้ายๆ กัน บางครั้งเกิดปัญหาการตอบกลับที่ล่าช้า เนื่องจากไม่มีพนักงานประจำดูแลในการบริการลูกค้า ซึ่งเซทบอทสามารถทำงานได้ 24 ชั่วโมง และยังเป็นเทคโนโลยีที่สามารถทำงานได้อัตโนมัติ ซึ่งการประยุกต์ใช้เซทบอทในการตอบคำถามและให้คำแนะนำด้านการบริการ จะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่นำไปสู่การส่งเสริมธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการปรับใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า หลังใช้ Application LINE Official Account ในการช่วยตอบคำถามลูกค้าทำให้ประหยัดระยะเวลาในการตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ และระบบเซทบอทยังมีเมนูทางเลือกเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า อีกทั้งยังช่วยตอบกลับลูกค้าได้ชัดเจนและรวดเร็วขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

กัญญาณัฐวรินทร์ มั่นจิตร (2564) ได้ศึกษาผลของการ Application canva ในการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา 3 ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้Application canva ในการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา 3 และเพื่อสำรวจความพึงพอใจของ นักเรียนที่มีต่อการใช้ Application canva ในการจัดการเรียนการสอน จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้Application canva พบว่า ความพึงพอใจสูงสุดของนักเรียน คือ ครูผู้สอนใช้Application canva อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่า 4.32 รองลงมา คือ Application canva ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและการส่งงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่า 4.06 ส่วนค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ นักเรียนต้องการให้ครูใช้โปรแกรมนี้ในการจัดการเรียนการสอนต่อไป แม้ไม่อยู่ในสถานการณ์โรคระบาด มีค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนการวิเคราะห์ผลการเรียน พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนอยู่ในระดับผลสัมฤทธิ์ดีมีจำนวนมาก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.82 รองลงมาคือระดับปรับปรุง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.12

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการเรื่องระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังช่วยตอบปัญหาความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ

4.1.1 ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาที่พบในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากทางแผนกประสบปัญหาเรื่องของการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง ผู้จัดทำเห็นถึงปัญหาจึงได้คิดค้นวิธีแก้ปัญหาขึ้น โดยการสร้างระบบตอบโต้อัตโนมัติหรือแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการ

4.1.2 ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อโครงการเพื่อรับคำแนะนำและแนวทางในการทำระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชทบอทนี้

4.1.3 ศึกษาหลักการทำงานและขั้นตอนการทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อนำมาสร้างระบบแชทบอทที่ใช้ได้จริง

4.2 ขั้นตอนการทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

1. เข้าไปที่โปรแกรม LINE Business หรือ เว็บไซต์ lineforbusiness.com แล้วกดตัวเลือก LINE Official Account กดที่ตัวเลือกสร้างบัญชีทั่วไป แล้วล็อกอินด้วยบัญชี LINE



รูปที่ 4.1 การเข้าโปรแกรม LINE BUSINESS ด้วย LINE ACCOUNT

ที่มา : ผู้จัดทำ

2. ตั้งค่าประเทศที่ต้องการให้ใช้บริการ และตั้งชื่อบัญชีของบอทว่า Top Knot-Restaurants จากนั้นใส่ชื่ออีเมลของเราลงในช่องอีเมล แล้วเลือกหมวดหมู่ธุรกิจหลักเป็นหมวดหมู่ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม เลือกหมวดหมู่ธุรกิจย่อยเป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม(อื่นๆ) จากนั้นคลิกที่ปุ่มยืนยัน

ข้อมูลบัญชี

ชื่อบัญชี * Top-Knot Rooftop Bar & Restaurants 34/100

อีเมล * pangkajong5678@tvtrmail.com 34/100

เบอร์โทรศัพท์ * 00/000

ประเภทธุรกิจ * ร้านอาหารและเครื่องดื่ม - ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(อื่นๆ)

ประเภทธุรกิจย่อย * 00/000

ปุ่มกด: **ตกลง**

รูปที่ 4.2 การสร้าง LINE Official Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. ตรวจสอบรายละเอียดให้เรียบร้อย แล้วกดส่ง จากนั้นคลิกที่ปุ่ม ไปที่ LINE Official Account Manager แล้วกดยืนยัน

สร้าง LINE ออฟฟิเชียลแอคเคาท์แล้ว

ข้อมูลบัญชี

ชื่อบัญชี	Top-Knot Restaurants
ประเภทธุรกิจ	ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(อื่นๆ)
แฮชแท็ก ID	@104mjinv

รูปที่ 4.3 ตรวจสอบรายละเอียดการสร้าง LINE Official Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

4. เข้าไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager แล้วคลิกที่ปุ่มตั้งค่าฝั่งขวามือ



รูปที่ 4.4 เข้าหน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager

ที่มา : ผู้จัดทำ

5. กดตัวเลือก Messaging API ที่อยู่ฝั่งซ้ายมือ แล้วเลือกกดใช้ Messaging API เพื่อเปิดใช้ฟังก์ชันนี้



รูปที่ 4.5 กดใช้ Messaging API

ที่มา : ผู้จัดทำ

6. ลงชื่อข้อมูลนักพัฒนาโดยใช้ชื่อว่า F&B Hotel Bangkok และใส่อีเมลของผู้จัดทำลงไป ในช่องอีเมลเพื่อเปิดใช้ LINE Developer จากนั้นกดปุ่มยอมรับ

รูปที่ 4.6 ข้อมูลนักพัฒนา

ที่มา : ผู้จัดทำ

7. กดปุ่มสร้าง Provider แล้วใส่ชื่อ Provider หรือชื่อผู้สร้างลงไป F&B Hotel Once Bangkok แล้วกดปุ่มยอมรับเพื่อใช้กับ Messaging API



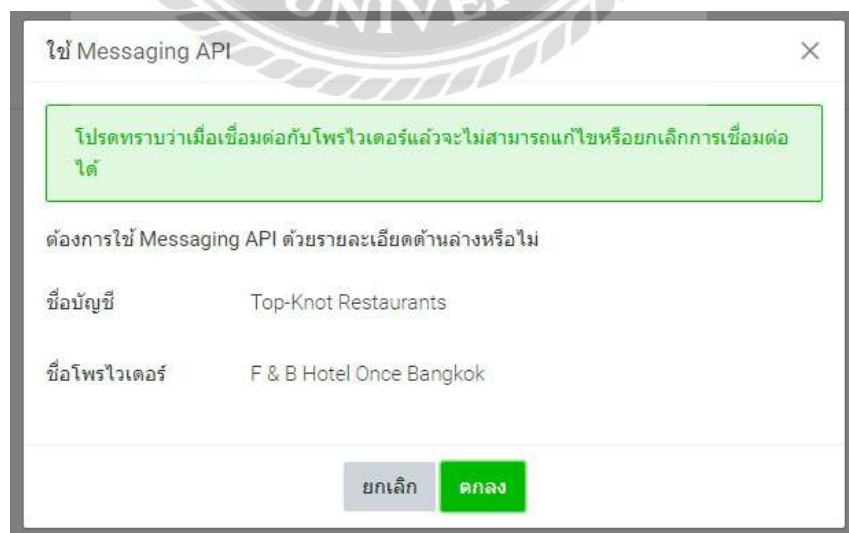
โปรดอ่านข้อกำหนดการใช้งาน Messaging API แล้วคลิก 'ยอมรับ' ด้านล่าง

ยกเลิก

รูปที่ 4.7 สร้าง Provider

ที่มา : ผู้จัดทำ

8. ตรวจสอบชื่อและรายละเอียดทั้งหมดให้เรียบร้อย แล้วกดปุ่มตกลงเพื่อเปิดใช้ Messaging API



รูปที่ 4.8 ตรวจสอบรายละเอียด

ที่มา : ผู้จัดทำ

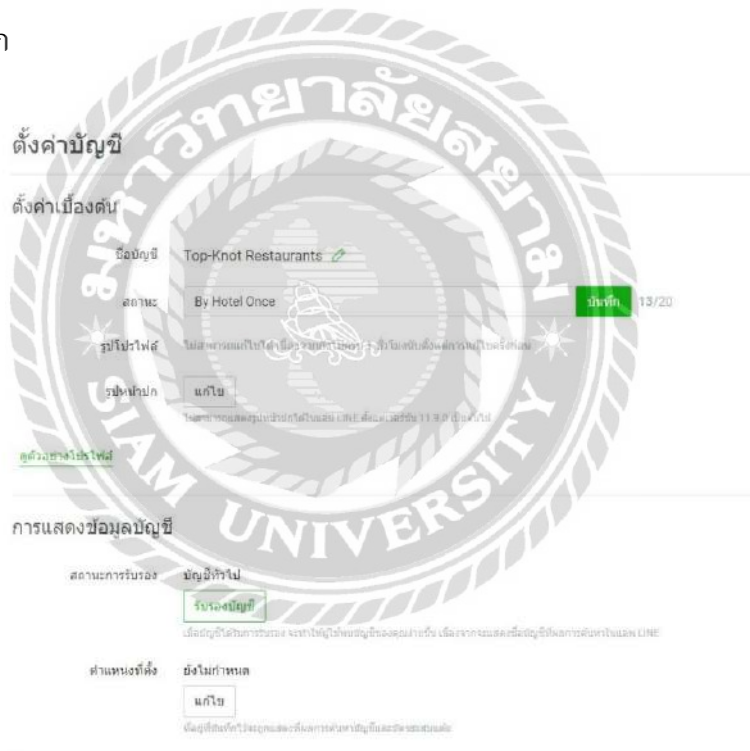
9. กลับไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager แล้วคลิกที่ชื่อ Top Knot - Restaurants หรือตัวบอทที่เราสร้าง จากนั้นกดปุ่มตั้งค่ารูปพื้นเพองทางขวามือด้านบนสุด



รูปที่ 4.9 ตั้งค่าหน้าบัญชี

ที่มา : ผู้จัดทำ

10. ใส่อินสแตแกรมหรือสแตตัสสั้นๆ ที่อธิบายถึงบอทของเราลงไป โดยใส่คำว่า By Hotel Once จากนั้นกดบันทึก



รูปที่ 4.10 สถานะของบัญชี

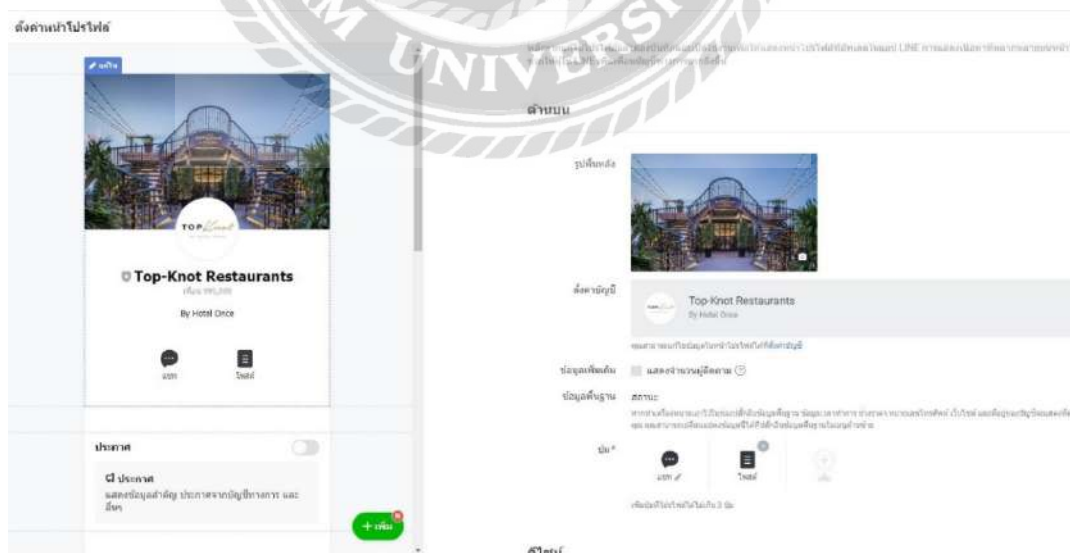
ที่มา : ผู้จัดทำ

11. กดหัวข้อแก้ไขตำแหน่งที่ตั้ง แล้วจึงกรอกสถานที่ตั้งของห้องอาหารลงไป จากนั้นกดปุ่มบันทึก



รูปที่ 4.11 สถานที่ตั้งของห้องอาหาร
ที่มา : ผู้จัดทำ

12. กดแก้ไขรูปหน้าปก จากนั้นใส่รูปพื้นหลังเป็นรูปห้องอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant แล้วจึงกดบันทึก



รูปที่ 4.12 ภาพหน้าปกห้องอาหาร
ที่มา : ผู้จัดทำ

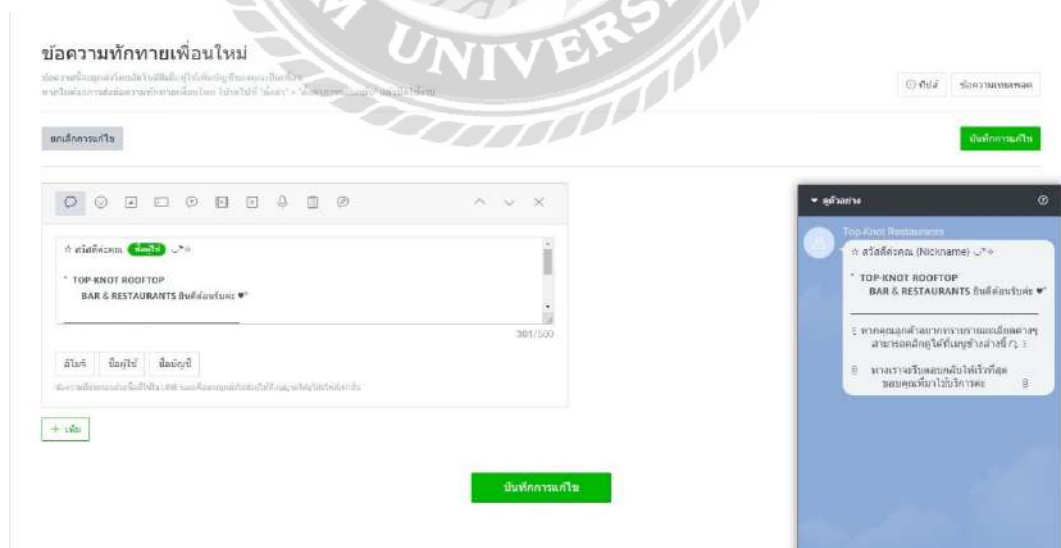
13. ไปที่หัวข้อตั้งค่าการตอบกลับ กดเปิดโหมดการตอบกลับให้เป็นบอท จากนั้นเปิดใช้ข้อความทักทายเพื่อนใหม่ และการตอบกลับข้อความโดยอัตโนมัติ



รูปที่ 4.13 การตั้งค่าการตอบกลับ

ที่มา : ผู้จัดทำ

14. กดเข้าไปที่การตั้งค่าข้อความทักทายเพื่อนใหม่ ที่จะขึ้นมาเมื่อมีบัญชีผู้ใช้ได้กดเพิ่มเพื่อนกับตัวบอทของเรา จากนั้นเขียนคำทักทายเพื่อนใหม่ของห้องอาหารลงไป แล้วจึงกดบันทึกการแก้ไข



รูปที่ 4.14 การตั้งค่าข้อความทักทาย

ที่มา : ผู้จัดทำ

15. ไปที่หัวข้อริชเมนู (rich menu) เพื่อสร้างเมนูลัดที่จะขึ้นในหน้าการสนทนา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น จากนั้นกดสร้างริชเมนู



รูปที่ 4.15 หัวข้อริชเมนู

ที่มา : ผู้จัดทำ

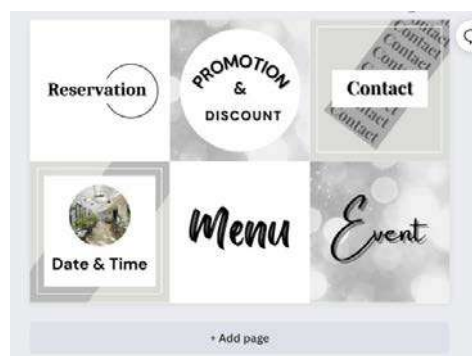
16. เขียนชื่อริชเมนูว่าเมนูลัด แล้วตั้งค่าให้เป็นเมนูเริ่มต้น จากนั้นเลือกเทมเพลตขนาดใหญ่ 6 ช่อง แล้วกดยืนยัน



รูปที่ 4.16 ตั้งค่าริชเมนู

ที่มา : ผู้จัดทำ

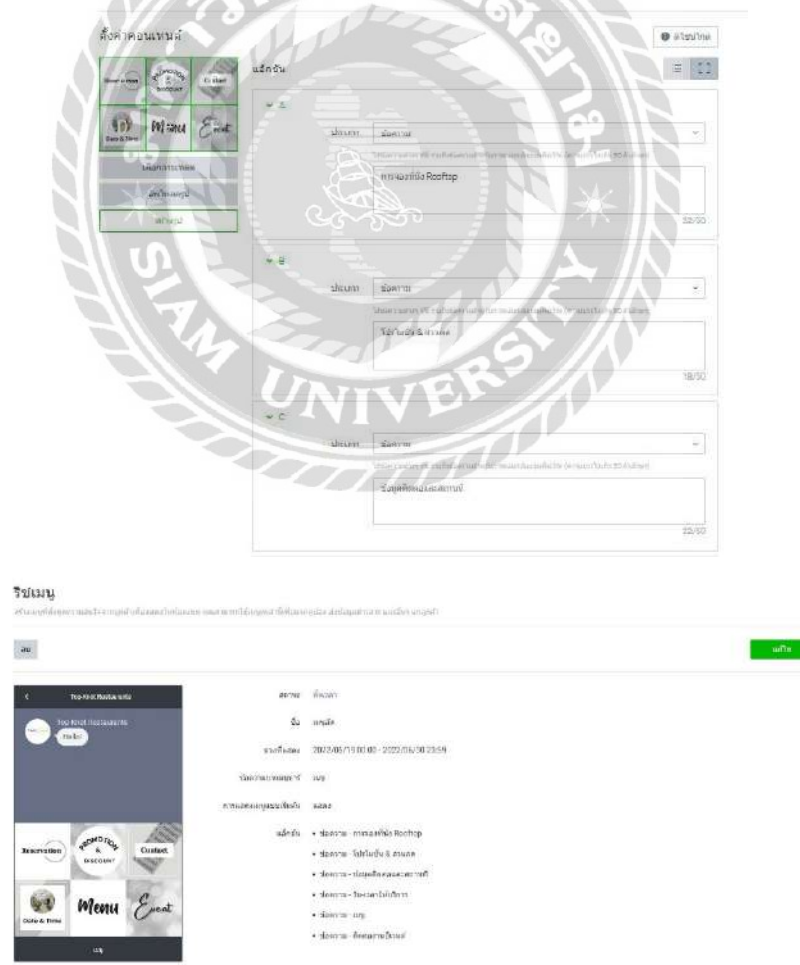
17. ไปที่โปรแกรม Canva แล้วแต่งรูปเพื่อนำมาใส่ในเทมเพลตของริชเมนู



รูปที่ 4.17 แต่งเทมเพลตของริชเมนู

ที่มา : ผู้จัดทำ

18. อพโทลดรูปที่แต่งเสร็จแล้ว จากนั้นกดยืนยัน แล้วกดเลือกเทมเพลต A ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าการจองที่นั่ง เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการจองโต๊ะที่นั่งของลูกค้า เทมเพลต B ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าโปรโมชั่นและส่วนลด เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับโปรโมชั่นและส่วนลดของทางห้องอาหาร เทมเพลต C ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าข้อมูลติดต่อ เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเบอร์ติดต่อเว็บไซต์และสถานที่ตั้งของห้องอาหาร เทมเพลต D ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าวันเวลาที่ให้บริการ เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับวันและเวลาที่ห้องอาหารเปิดให้บริการ เทมเพลต E ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าเมนู เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับเมนูอาหาร และเทมเพลต F ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความ เขียนว่าการติดต่อสอบถามการจัดงานเลี้ยง เพื่อบอกเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดงานเลี้ยง งานอีเวนต์สำหรับคนที่ต้องการติดต่อเพื่อจัดงาน จากนั้นกดบันทึกเพื่อเปิดใช้งาน



รูปที่ 4.18 การทำริชเมนู

ที่มา : ผู้จัดทำ

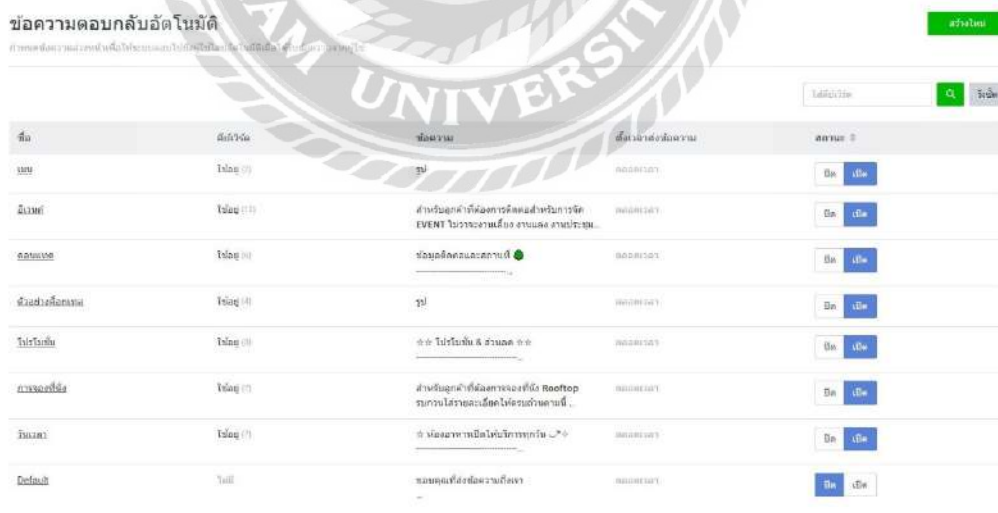
19. กลับไปที่โปรแกรม Canva จากนั้นแต่งรูปเมนู โปรโมชัน ส่วนลดต่างๆ เพื่อออก รายละเอียดเวลาที่กดตัวเลือกรงริชเมนู



รูปที่ 4.19 ตกแต่งรูปด้วยโปรแกรม Canva

ที่มา : ผู้จัดทำ

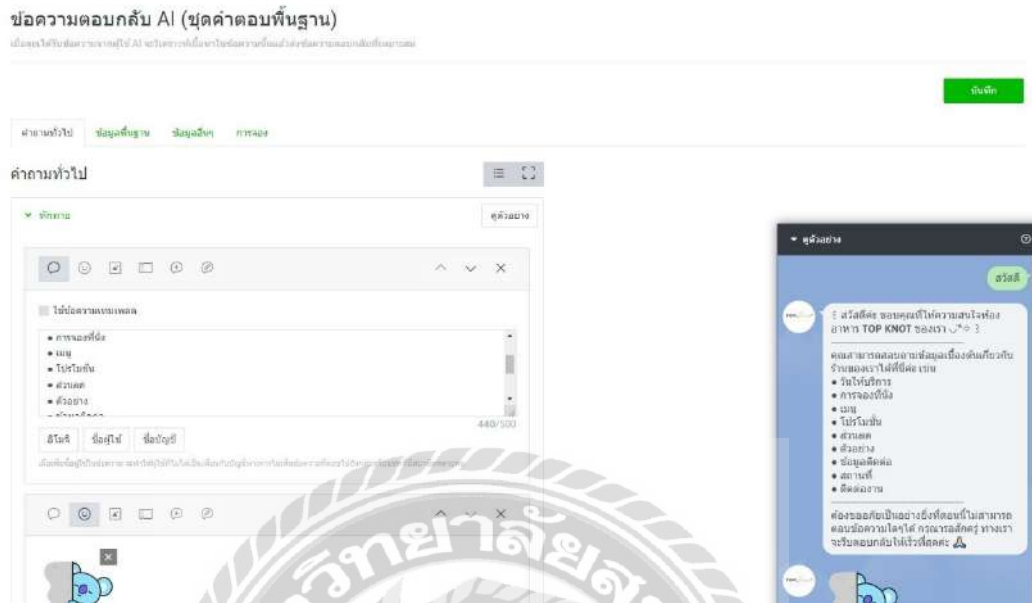
20. ไปที่หัวข้อข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นกดที่ปุ่มสร้างใหม่ เพื่อสร้างข้อความตอบกลับ โดยการกำหนดคีย์เวิร์ดคำที่จะให้ตัวบอทตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นใส่รูปที่ไปแต่งในโปรแกรม Canva ลงไปเพื่อให้คนที่ใช้บอทตัวนี้ได้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น จากนั้นกดบันทึก



รูปที่ 4.20 การตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ที่มา : ผู้จัดทำ

21. ไปที่หัวข้อข้อความตอบกลับ AI เพื่อให้ AI วิเคราะห์คำถามแล้วตอบกลับโดยอัตโนมัติ กัดที่ปุ่มสร้างใหม่ แล้วเขียนคำอธิบายการใช้งานแต่ละหัวข้อลงไปจากนั้นกดบันทึก



รูปที่ 4.21 ตั้งค่าข้อความตอบกลับ AI
ที่มา : ผู้จัดทำ

22. ทำการทดสอบระบบตอบโต้อัตโนมัติโดยใช้บัญชีทั่วไปส่งข้อความมาสอบถาม เมื่อทดลองเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงเปิดโปรแกรมเพื่อเริ่มการทำงาน



รูปที่ 4.22 ทำการทดสอบระบบเซทบทออก
ที่มา : ผู้จัดทำ

23. เมื่อกดเพิ่มเพื่อนกับตัวบอทแล้ว จะขึ้นข้อความเพื่อทักทายผู้เพิ่มบัญชีใหม่ดังภาพ



รูปที่ 4.23 เพิ่มเพื่อนกับตัวแชทบอท

ที่มา : ผู้จัดทำ

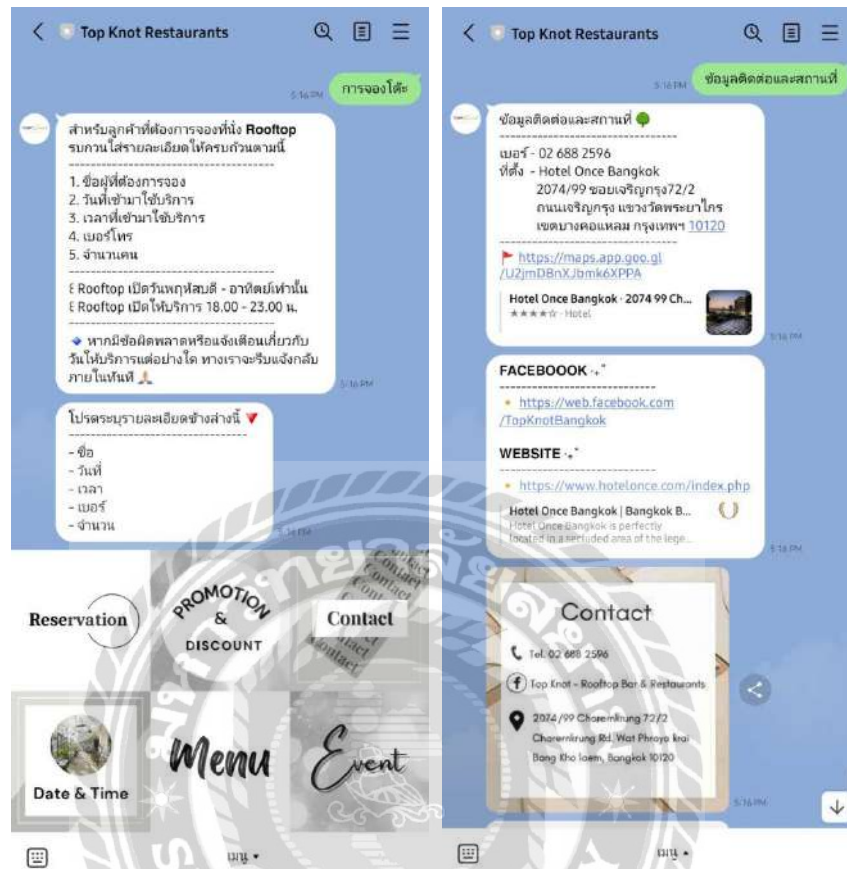
24. เมื่อส่งข้อความทักทาย หรือส่งคำถามกับบอทแล้ว ตัวระบบข้อความตอบกลับ AI จะตอบข้อความกลับดังภาพโดยอัตโนมัติ



รูปที่ 4.24 ทดลองระบบข้อความตอบกลับ AI

ที่มา : ผู้จัดทำ

25. เมื่อทดลองกดตรงริชเมนู หรือเมนูถัดแล้วนั้น ข้อมูล รูปภาพ รายละเอียดต่างๆ จะถูกตอบกลับโดยอัตโนมัติ



รูปที่ 4.25 ทดลองระบบข้อความตอบกลับข้อความอัตโนมัติ และฟังก์ชันริชเมนู

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.3 สรุปผลความพึงพอใจ และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์

ผู้จัดทำได้นำคิวอาร์โค้ดของแบบสอบถามนี้ไปไว้ที่หน้าห้องอาหารและแชนแนลในโซเชียลมีเดีย เพื่อให้บุคคลทั่วไปที่สนใจในห้องอาหารทดลองใช้ จำนวน 30 คน และพนักงานในแผนกอีก 5 คน รวมทั้งหมด 35 คน หลังจากนั้นได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบแบบสอบถามนี้ เพื่อทำการวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องมือทางสถิติคือ ค่าแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 สํารวจความพึงพอใจของระบบแบบสอบถามในแอปพลิเคชัน LINE นี้ โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้วิธีแปลผลของ อาจารย์บุญชม ศรีสะอาด โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 35 ตัวอย่าง โดยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังแสดงรายละเอียดที่แสดงตามในตาราง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	19	54.29
หญิง	16	45.71
รวม	35	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.1 พบว่ามีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
21 - 30 ปี	23	65.71
31 - 40 ปี	8	22.86
41 - 50 ปี	3	8.57
51 ปีขึ้นไป	1	2.86
รวม	35	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมากที่สุดเป็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
โสด	24	68.57
สมรส	11	31.43
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0
รวม	35	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.3 พบว่ามีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	22.86
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	26	74.29
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	1	2.86
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	0	0
รวม	385	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดเป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
นักเรียน/นักศึกษา	9	25.71
พนักงานเอกชน	11	31.43
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	11.43
ธุรกิจส่วนตัว	11	31.43
อื่นๆ	0	0
รวม	35	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43

4.3.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 35 ชุด สามารถนำมาสรุปหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท

ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
รูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.80	0.41	มากที่สุด
การเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย	4.54	0.51	มากที่สุด
ความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท	4.80	0.41	มากที่สุด
ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล	4.69	0.47	มากที่สุด
ความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ	4.86	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มี ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบ แชทบอทในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก	4.80	0.41	มากที่สุด
มีความสวยงามและน่าสนใจ	4.60	0.50	มากที่สุด
มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว	4.83	0.38	มากที่สุด
มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี	4.74	0.44	มากที่สุด
ข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอ	4.69	0.47	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.69	0.47	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน	4.71	0.52	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว	4.66	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้งหมด 18 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดเรียงจากมากไปน้อย 5 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาปัจจัยด้านมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาปัจจัยด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความเร็วในการตอบสนองของเซิร์ฟเวอร์ และมีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 4.80 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาปัจจัยด้านมีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาสุดท้าย ปัจจัยด้านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.71 (พึงพอใจมากที่สุด)

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของระบบเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละด้าน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพของระบบเซิร์ฟเวอร์ พบว่าตัวแปรด้านมีความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาในรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน และความเร็วในการตอบสนองของเซิร์ฟเวอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.80 รองลงมาความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตัวแปรการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.54

ด้านความพึงพอใจต่อระบบเซิร์ฟเวอร์ พบว่าตัวแปรด้านมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอ และได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.69 รองลงมาได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตัวแปรมีความสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการทำโครงการ

ผู้จัดทำได้เริ่มปฏิบัติงานสหกิจที่โรงแรม Hotel Once Bangkok ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้งานในหน่วยงานแต่ละส่วนของภายในแผนก ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้พบถึงปัญหาของภายในแผนก ซึ่งปัญหาที่ผู้จัดทำได้ยกขึ้นมาคือ เรื่องการปรับตัวของสถานประกอบการในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้จัดทำได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชนบอทเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระให้แก่ตัวพนักงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้บริการห้องอาหาร ผู้จัดทำได้ยกตัวอย่างนำเสนอขึ้นมาให้กับทางอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานพี่เลี้ยง ซึ่งทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานพี่เลี้ยงนั้นเห็นด้วยกับโครงการนี้เป็นอย่างมากและสนับสนุน โดยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษามาตลอดจนโครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เมื่อได้ทดลองทำระบบแชทบอทเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทเพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant ในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์จำนวนทั้งหมด 35 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นจำนวนของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5 คน และจำนวนของผู้ที่ต้องการใช้บริการห้องอาหารจำนวน 30 คน รวมเป็นทั้งหมดจำนวน 35 คน ผลการประเมินความคิดเห็นในแบบสอบถามที่ได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองมาคือด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท และด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน ด้านความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 สุดท้ายด้านการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และแบบสอบถามความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านมีการตอบกลับอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือด้านมีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านมีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน 4.71 ด้านข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอและด้านได้รับข้อมูลมี

ความถูกต้อง แม่นยำมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.69 ด้าน ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 สุดท้ายด้านมีความสวยงามและน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้งหมด 13 ปัจจัย พบว่าตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการงาน

ควรศึกษาการทำแชทบอทที่หลากหลายวิธี และศึกษาตัวระบบแชทบอทหลายๆระบบ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและศึกษา ซึ่งผลอาจมีความแตกต่างกันมากหรือน้อย จากนั้นนำมาปรับใช้ให้ระบบดียิ่งขึ้น เช่น การนำตัว Dialogflow หรือ Webhook เข้ามาช่วยในการโต้ตอบของตัวบอท

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการงานครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้งานให้มากขึ้น และตกแต่งตัวโครงการงานแชทบอทให้สวยงามยิ่งขึ้น
2. ควรพัฒนาการแจ้งเตือน การอัปเดตข่าวสารให้ไวขึ้น และมีแจ้งเตือนเป็นประจำ
3. ควรพัฒนาการทำระบบแชทบอทให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยการนำตัว Dialogflow หรือ Webhook เข้ามาใช้

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ
มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัญญาณัฐ วงศ์อินทร์. (2558). การออกแบบ Chatbot โดยใช้ Application LINE Official Account
เพื่อช่วยตอบคำถามด้านการบริการกรณีศึกษา บริษัท โซตริส รดผู้VIP. เข้าถึงได้จาก
<http://web2.ubu.ac.th/~sme/ubrc/files/uf2021092713241554.pdf>
- กัญญาณัฐ วรินทร์ มั่นจิตร. (2564). ผลของการใช้ Application canva ในการจัดการเรียนการสอน
วิชาสังคมศึกษา 3 ในช่วงสถานการณ์โควิด 19. เข้าถึงได้จาก [http://www.thaischool1.in.th
/_files_school/25100245/workteacher/25100245_1_20211107-193233.pdf](http://www.thaischool1.in.th/_files_school/25100245/workteacher/25100245_1_20211107-193233.pdf)
- กิตติพงษ์ แสงสุระ. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลของ
องค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ก่อ สวัสดิพาณิชย์. (2517). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. ประมวลบทความเกี่ยวกับ
นวัตกรรม และเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- นัทรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาการและ
โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวัลนุช พรหมภักดิ์. (ม.ป.ป.). เทคโนโลยีหมายถึงอะไร. เข้าถึงได้จาก
<https://sites.google.com/site/technologystudentfive/thekhnoloyi-hmay-thung-xari>
- ณัฐพล ศิริกมลเนตร. (2561). สร้าง LINE BOT กันเถอะ (เริ่มต้น + reply message). เข้าถึงได้จาก
[https://medium.com/@nattaponsirikamonnet/สร้าง-bot-ด้วย-line-messaging-api-
d7de644ac892](https://medium.com/@nattaponsirikamonnet/สร้าง-bot-ด้วย-line-messaging-api-d7de644ac892)
- ดิเรก ฤกษ์สาหรัย. (2528). ผลสำเร็จในการดำเนินงานของ โครงการพัฒนาชนบทระดับศึกษา
เฉพาะกรณีในจังหวัดลำปางและสกลนครเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสม
ในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. บช.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทน์ภัส ประจงการ. (2560). แนวทางการปรับใช้แชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า (Customer
service chatbots) สำหรับธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก
http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902115160_7918_7042.pdf

บรรณานุกรม

- บ้านและสวน. (2562). *HOTEL ONCE BANGKOK* โรงแรมเรียบหรู โรแมนติกในทุกรายละเอียด.
เข้าถึงได้จาก <https://www.baanlaesuan.com/63141/design/lifestyle/hotel-once-bangkok>
- บุญโรม ปัญญากุล. (2555). *เทคโนโลยีการสื่อสาร*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/308385>
- ปรีดี นุกุลสมปรารณา. (2564). *รู้จักระดับของการสื่อสาร (Levels of Communication)*.
เข้าถึงได้จาก <https://www.popticles.com/communications/levels-of-communication/>
- ประเสริฐ แสงยอด. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- ภาวิดา. (2562). จากอาคารพาณิชย์ธรรมดาสู่การเป็นโรงแรมสุดโรแมนติกหนึ่งเดียวย่านเจริญกรุง.
เข้าถึงได้จาก <https://propholic.com/prop-talk/hotel-once-จากอาคารพาณิชย์ธรรมดา/>
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2564). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร[หลักนิเทศฯ]*. เข้าถึงได้จาก
<https://bsci2.com/หลักการและทฤษฎี/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
โรงเรียนพระวารสาร. (2559). *การสื่อสารข้อมูล*. เข้าถึงได้จาก http://pvs.ac.th/technology/lesson_2-3.html
- ศิริวรรณ อนันต์โท. (2553). *ประเภทของการสื่อสาร*. เข้าถึงได้จาก
http://drsiriwan.blogspot.com/2010/03/blog-post_9805.html
- เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต. (2528). *เทคโนโลยีทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุพัตรา อัมรานนท์. (2562). *LINE BOT คือ อะไร? ใช้ประโยชน์จากบริการนี้ได้อย่างไรบ้าง?*
เข้าถึงได้จาก <https://blog.ourgreenfish.com/master-blog/line-bot-คือ-อะไร-ใช้ประโยชน์จากบริการนี้ได้อย่างไรบ้าง>
- สุภาวดี แซ่อ้อย. (ม.ป.ป.). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ*.
เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/423313researchsaeauideesorn/bth-thi-2wrrn-krrm-thi-keiywkhxng/-aua>
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม

- Advanced iService. (2565). *ออกแบบ Chat Bot Line ด้วย Line Messaging API และ Dialogflow*. เข้าถึงได้จาก <https://www.advancedis.co.th/en/blog/ออกแบบ-chat-bot-line-ด้วย-line-messaging-api-และ-dialogflow>
- Applewhite, P.B. (1965). *Organization Behavior*. New Jersey : Prentice-Hall.
- BuilderNews. (2561). *Hotel Once Bangkok : Civilization to Sustainable Living*. เข้าถึงได้จาก <https://www.buildernews.in.th/architecture/22937>
- Dale, Edgar. (1969). *Audio Visual Method in Teaching*. 4 th ed. New York : Holt Rinehart and Winston Inc.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3 rd ed. New York : Mc Graw Hill.
- Guest Reservations. (ม.ป.ป.). *Hotel Once Bangkok*. เข้าถึงได้จาก https://www.guestreservations.com/hotel-once-bangkok-bangkok/booking?gclid=CjwKCAjwp7eUBhBeEiwAZbHwkZQU5KT aOSLA01MapKiv9_HwJCZzYeF4in5US_r0_z_0AzYHwZSoxRoC6U4QAvD_BwE
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป.). *Hotel Once Bangkok*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/>
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป.). *Accommodations*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/accommodations.php>
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป.). *Findind Us*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/finding-us-location.php>
- K&O. (2563). *ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย LINE API BOT*. เข้าถึงได้จาก <https://www.ko.in.th /ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย-line-api-bot/#:~:text=Line%20Messaging%20API%208คือ%20การ,จะใช้%20API%20แบบ%20JSON>
- Kim Karun. (ม.ป.ป.). *LINE OA คืออะไร? พบกับ 10 สุดยอดฟีเจอร์ที่คนทำธุรกิจไม่ควรพลาด*. เข้าถึงได้จาก <https://www.makewebeasy.com/th/blog/10-feature-line-oa/#:~:text=LINE%20Official%20Account%20LINE%20OA,คุณทั้งหมดได้ในครั้ง>
- Knowled. (2557). *ต้นกำเนิดไลน์ LINE จำมาจากไหน?*. เข้าถึงได้จาก <https://www.techhub.in.th/ต้นกำเนิดไลน์-line-จำมาจาก/#:~:text=จุดกำเนิดของ%20LINE%20เกิด,สมาร์ทโฟน>

บรรณานุกรม

- LINE. (ม.ป.ป). *LINE Official Account*. เข้าถึงได้จาก
<https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features>
- LINE Developers. (ม.ป.ป). *Messaging API คืออะไร?*. เข้าถึงได้จาก
<https://linedevth.line.me/th/messaging-api#:~:text=Messaging%20API%20%คืออะไร%3F,ผู้ใช้ในลักษณะ%20Chatbot>
- Microsoft Corporation. (1999). *Microsoft Encarta Multimedia Encyclopedia* [CD-ROM].
Redmond, WA: Author.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw-Hill.
- MindPHP. (2561). *Line messaging api (ไลน์ เมสเสจจิง เอพีไอ) คืออะไร*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.min-dphp.com/97%A1/line-application/5317-line-messaging-api-line-api-json.html>
- Saixiii. (2560). *เรียนรู้ LINE API คืออะไร ทำ LINE Bot ผ่าน LINE Messaging API (Official)*.
เข้าถึงได้จาก <https://saixiii.com/chapter2-line-api-official/>
- Schramm, Wilbur. (1973). *Channels and Audiences in Handbook of Communication*. Chicago :
Rand McNelly Colledge.
- SiamHRM. (ม.ป.ป). *การสื่อสาร (Communication)*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=458>
- Thaiware. (2563). *Chatbot คืออะไร? Chatbot มีกี่ประเภท และมีประโยชน์อย่างไร?*. เข้าถึงได้จาก
<https://today.line.me/th/v2/article/qLKXn9>
- Unicorn House. (2564). *LINE Official Account คืออะไร? ตัวช่วยธุรกิจออนไลน์ ที่ไม่ควรพลาด!!*.
เข้าถึงได้จาก https://unicornhouse.me/th/marketing-th/line-official-account/?gclid=Cj0KCQjwwJuVBhCAARIsAOPwGAQVUDc75LRz132xyu4105065FOuIwFqAK3LW05tvRXXdu0mCx3DiKUaAo_5EALw_wcB
- Weddinglist. (2562). *เจาะแนวความคิด ผู้บริหารรุ่นใหม่ Hotel Once Bangkok ให้ทุกงานแต่งงาน
ของทุกคู่รักเริ่มต้นได้ง่ายๆที่นี่*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.weddinglist.co.th/blog/hotel-once-interview/>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ภาพการปฏิบัติงาน



เสิร์ฟชุดอาหารเช้า และรুমเซอร์วิส



จัดเตรียมชุดคอฟฟี่เบรก



พับผ้าเนปकिनสำหรับใช้ในงานเลี้ยง



ล้างและตากขวดให้แห้ง จากนั้นติดสติ๊กเกอร์ที่ขวด



แช่อุปกรณ์ด้วยน้ำร้อนและเช็ดให้เรียบร้อย



เป็นผู้ช่วยบาร์ เตรียมอุปกรณ์ และช่วยทำเครื่องดื่ม



เก็บอุปกรณ์ให้เข้าที่



ทำความสะอาดฝ้า เช็ดกระจก



เคลียร์румเก็บงานข้ามแก้วซ่อนส้ม



นำงานข้ามที่เคลียร์มาเก็บเรียงลงซึ่งต่างจานรอล้าง



ทำความสะอาด เช็ดโต๊ะ กวาดพื้น เช็ดหน้าบาร์ เตรียมเปิดร้าน



ทำความสะอาด เช็ดโต๊ะ เช็ดบาร์ ไล่เบาะเก้าอี้ เตรียมเปิดร้านคาเฟ่



เติมชุดจานชามสำรองให้แขก



รับรองที่นั่งลูกค้าเขียนลงสมุดบันทึก



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (ออนไลน์)

ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant

แบบสอบถามโครงการเรื่องระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสยาม

วัตถุประสงค์

ผู้จัดทำใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้ผลงานนี้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการร่วมตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อโครงการนี้ และทางผู้จัดทำขอรับรองว่าข้อมูลส่วนบุคคลรวมไปถึงความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ไม่เผยแพร่ต่อสาธารณชนไม่ว่าในกรณีใดๆ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบเซทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของ

ร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

5. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานเอกชน

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ระดับคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

1) ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท

ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
รูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน					
การเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย					
ความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท					
ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล					
ความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ					

2) ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท

ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก					
มีความสวยงามและน่าสนใจ					
มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว					
มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี					
ข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอ					
ได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ					
ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการทำงาน					
ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว					



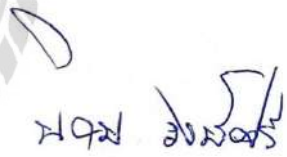
ภาคผนวก ค
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับโครงการ

“ ระบบเซทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant ”

จากการที่ผู้จัดทำได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา เรื่องประโยชน์ของโครงการที่มีต่อโรงแรม และข้อเสนอแนะต่อโครงการเรื่องระบบเซทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant พนักงานที่ปรึกษามีความคิดเห็นว่าระบบเซทบอทนี้เป็นประโยชน์ต่อห้องอาหารของโรงแรมเป็นอย่างมาก สามารถนำมาใช้ได้จริงในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาดในการสื่อสาร เซทบอทสามารถแบ่งเบาหน้าที่ของพนักงานในแผนกได้ด้วยการตอบคำถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการห้องอาหารแทนพนักงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ข้อเสนอแนะต่อโครงการนี้ คือ การทำระบบเซทบอทของหลายแผนก รวมทั้งโรงแรมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งลูกค้าที่มาใช้บริการและพนักงานในแผนกอื่นๆ




(.....)

นาย นิคม วงษ์ศรี
พนักงานที่ปรึกษา



ภาคผนวก ง
บทความวิชาการ

ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant

Chatbot Function in LINE Application for Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant Customers

นางสาวกรกต อภิมหามงคลไชย

E-mail: pangkung5678@hotmail.com

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ทางโรงแรมได้ทำตามมาตรการในการป้องกันและควบคุมของรัฐบาล ทำให้มีการปิดห้องอาหารที่ไวขึ้น ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการห้องอาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจในห้องอาหารแล้วยังช่วยแบ่งเบาหน้าที่และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มอีกด้วย

ผู้จัดทำได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและบุคคลทั่วไป ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ในการวัดผลความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท พบว่าตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองมาคือตัวแปรด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน และตัวแปรด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เท่ากัน

คำสำคัญ : แชทบอท , แอปพลิเคชัน LINE , โรงแรม , แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

Abstract

Due to the epidemic of COVID-19, the hotel was required to follow government preventive and control measures, causing confusion for customers who use the services. Therefore the researcher chose to create a chatbot system with the LINE application that was easy for customers to access and for who wanted to use the service of the restaurant. The objectives of this study were to help facilitate people and employees who were interested in the restaurant food and beverage department.

The researcher explored comments from the sample group of employees in the food and beverage department, and customers who wanted to use the restaurant, by using an online questionnaire to measure satisfaction. From analysis of results comments about the physical characteristics of chatbot system, the results indicated that variability of consistency between question and answer had a mean with the most level 4.86. Next, the variety of application type, was easy to use and the variability velocity the response of the chatbot had the same mean was 4.80.

Keywords: chatbot, LINE Application, hotel, Food & Beverage Department

ที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของของ โควิด-19 ได้สร้างผลกระทบให้กับสถานประกอบการเป็นอย่างมาก ทางโรงแรมได้ทำตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของของ โควิด-19 ของรัฐบาล ทำให้มีการปิดห้องอาหารที่ไว ขึ้น จากเวลาปิดตอนเที่ยงคืนเปลี่ยนเป็นเวลาสามทุ่ม เพื่อปรับตัวกับมาตรการนี้ ทางห้องอาหารได้ลดจำนวนของพนักงาน เมนูอาหารและเครื่องดื่ม และจัดให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของของ โควิด-19 เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิและเครื่องพ่นแอลกอฮอล์ เป็นต้น ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ นี้ไม่มีการแจ้งเตือนหรือบอกถึงข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอยู่บางครั้ง แล้วด้วยของเรื่องจำนวนพนักงานในห้องอาหารที่ไม่เพียงพอ สวนทางกับความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ล่าช้าบ้างบางครั้ง

ด้วยเหตุผลนี้ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบ แอปพลิเคชันในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหาร โดยเฉพาะ เพื่อแก้ไขปัญหา และช่วยอำนวยความสะดวกแก่คนที่สนใจในห้องอาหาร หรือสนใจในการมาจัดงานเลี้ยงในห้องอาหารนี้ โดยลูกค้าสามารถหาคำตอบที่ต้องการจะรู้ได้ด้วยตนเอง และ โครงการงานชิ้นนี้ไม่ได้เพียงช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเท่านั้นยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในห้องอาหารนี้อีกด้วย

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาการทำระบบแอปพลิเคชัน บนแอปพลิเคชัน LINE ทางผู้จัดทำโครงการนี้ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบในการทำโครงการ ซึ่งมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เทคโนโลยีกับการสื่อสาร
2. แอปพลิเคชัน LINE และ ระบบแชทบอท
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความ พึง พอ ใจ (Gratification) ความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกดีและมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่เป็นได้ทั้งทางบวกและลบถ้าเมื่อใดที่สิ่งๆนั้นช่วยสนองความต้องการได้ก็จะเกิดความรู้สึกไปในทางบวกเป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคลนั้นๆได้แต่ในทางกลับกันถ้าสิ่งใดทำให้รู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ ไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

กชกร เป้าสุวรรณ (2550) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจ ประสบการณ์ที่ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อสิ่งนั้นสามารถทำให้บรรลุจุดหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกหรือเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบหรือเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้น

ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร
เมื่อเอ่ยถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงสิ่งเกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใหม่ๆที่ทันสมัย มีราคาแพง มีระบบการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถช่วยให้งานทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย อย่างไรก็ตาม "เทคโนโลยี" เป็นคำที่มาจากภาษาละติน และภาษากรีก คือ ภาษาลาติน Texere : การสาน (to weave) : การสร้าง (to construct) ภาษากรีก Technologia : การกระทำอย่างมีระบบ (Systematic Treatment)

เทคโนโลยีมิได้มีความหมายเฉพาะการใช้เครื่องจักรกลอย่างเดียวนั้นแต่ยังรวมไปถึงการปฏิบัติหรือดำเนินการใดๆ ที่ใช้ความรู้ วิธีการ หรือเทคนิคทางวิทยาศาสตร์เพื่อช่วยให้งานดำเนินการต่างๆ บรรลุผลพวงานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ เป็นการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

Dale (1969) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีประกอบด้วยผลรวมของการทดลอง เครื่องมือ และกระบวนการ ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ ทดลอง และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาแล้ว กล่าวอีกนัยหนึ่ง เทคโนโลยี หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้าง และการใช้สิ่งของ กระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีในธรรมชาตินั่นเอง

Encarta (1999) ได้ให้ที่มาและความหมายของเทคโนโลยีว่า Technology เป็นคำที่มาจากภาษากรีก 2 คำรวมกัน คือ Tekhne หมายถึง ศิลปะหรืองานช่างฝีมือ (art of craft) และ logia หมายถึง

สาขาวิชาของการศึกษา (art of study) ดังนั้นถ้าแปลตามตัวแล้วเทคโนโลยี จึงหมายถึง การศึกษาหรือศาสตร์ของงานช่างฝีมือ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการห้องอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานในห้องอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการสื่อสารกับลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทางแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้รับเซทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE ที่สามารถแจ้งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าพักและลูกค้าที่สนใจมาใช้บริการห้องอาหารได้
2. เพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาดของการสื่อสาร การรับข้อมูล การอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ
3. ช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระหน้าที่ของพนักงานประจำในการบอกข้อมูลต่างๆ ของทางห้องอาหารหรือข้อมูลของการจัดงานเลี้ยง โดยที่ทางลูกค้าสามารถทราบข้อมูลนั้นได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาหัวข้อปัญหาของสถานประกอบการ
2. กำหนดหัวข้อโครงการ และเขียนโครงร่างโครงการ
3. ศึกษาหาข้อมูล รวบรวมข้อมูล โดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา
4. เริ่มต้นเขียนโครงการ
5. ทดลองทำโครงการเซทบอท
6. จัดทำแบบสอบถาม
7. เรียบเรียงและตรวจสอบโครงการ

8. ส่งรูปเล่มและนำเสนอโครงการ โครงการสำเร็จ
แล้ว

วิธีการดำเนินการ

1. เข้าไปที่โปรแกรม LINE Business หรือ เว็บไซต์
lineforbusiness.com แล้วกดตัวเลือก LINE Official
Account กดที่ตัวเลือกสร้างบัญชีทั่วไป แล้วล็อกอิน
ด้วยบัญชี LINE

2. ตั้งค่าประเทศที่ต้องการให้ใช้บริการ และตั้งชื่อ
บัญชีบอว่า Top Knot-Restaurants จากนั้นใส่ชื่อ
อีเมลของผู้จัดทำลงในช่องอีเมล แล้วเลือกหมวดหมู่
ธุรกิจหลักเป็นหมวดหมู่ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
เลือกหมวดหมู่ธุรกิจย่อยเป็นร้านอาหารและ
เครื่องดื่ม(อื่นๆ) จากนั้นคลิกที่ปุ่มยืนยัน

3. ตรวจสอบรายละเอียดให้เรียบร้อย แล้วกดส่ง
จากนั้นคลิกที่ปุ่มไปที่ LINE Official Account
Manager แล้วกดยืนยัน

4. เข้าไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account
Manager คลิกที่ปุ่มตั้งค่าฝั่งขวามือ

5. กดตัวเลือก Messaging API ที่อยู่ฝั่งซ้ายมือ แล้ว
เลือกกดใช้ Messaging API เพื่อเปิดใช้ฟังก์ชันนี้

6. ลงชื่อข้อมูลนักพัฒนาโดยใช้ชื่อว่า F&B Hotel
Bangkok และใส่อีเมลของผู้จัดทำลงในช่องอีเมล
เพื่อเปิดใช้ LINE Developer จากนั้นกดปุ่มยอมรับ

7. กดปุ่มสร้าง Provider แล้วใส่ชื่อ Provider หรือ
ชื่อผู้สร้างคือ F&B Hotel Once Bangkok แล้วกดปุ่ม
ยอมรับเพื่อใช้กับ Messaging API

8. ตรวจสอบชื่อและรายละเอียดทั้งหมดให้เรียบร้อย
แล้วกดปุ่มตกลงเพื่อเปิดใช้ Messaging API

9. กลับไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account
Manager แล้วคลิกที่ชื่อ Top Knot-Restaurants หรือ
ตัวบอทที่เราสร้าง จากนั้นกดปุ่มตั้งค่ารูปพื้นเพื่อง
ทางขวามือด้านบนสุด

10. ใส่สถานะหรือสเตตัสสั้นๆ ที่อธิบายถึงบอท
ของเราลงไป โดยใส่คำว่า By Hotel Once จากนั้น
กดบันทึก

11. กดแก้ไขหัวข้อตำแหน่งที่ตั้ง แล้วจึงกรอกสถานที่
ที่ตั้งของห้องอาหารลงไป จากนั้นกดบันทึก

12. กดแก้ไขรูปหน้าปก จากนั้นใส่รูปพื้นหลังเป็น
รูปห้องอาหาร Top Knot – Rooftop Bar &
Restaurant แล้วจึงกดบันทึก

13. ไปที่หัวข้อตั้งค่าการตอบกลับ กดเปิดโหมดการ
ตอบกลับให้เป็นบอท จากนั้นเปิดใช้ข้อความ
ทักทายเพื่อนใหม่ และการตอบกลับข้อความโดย
อัตโนมัติ

14. กดเข้าไปที่การตั้งค่าข้อความทักทายเพื่อนใหม่
ที่จะขึ้นมาเมื่อมีบัญชีผู้ใช้กดเพิ่มเพื่อนกับตัวบอท
ของเรา จากนั้นเขียนคำทักทายเพื่อนใหม่ของ
ห้องอาหารลงไป แล้วจึงกดบันทึกการแก้ไข

15. ไปที่หัวข้อริชเมนู เพื่อสร้างเมนูลัดที่จะขึ้นใน
หน้าการสนทนา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้
งานมากขึ้น จากนั้นกดสร้าง

16. เขียนชื่อริชเมนูว่าเมนูลัด แล้วตั้งค่าให้เป็นเมนู
เริ่มต้น จากนั้นเลือกเทมเพลตขนาดใหญ่ 6 ช่อง
แล้วกดยืนยัน

17. ไปที่โปรแกรม Canva แล้วแต่งรูปเพื่อนำมาใส่
ในเทมเพลตของริชเมนู

18. อัปโหลดรูปที่แต่งเสร็จแล้ว จากนั้นกดยืนยัน
แล้วกดเลือกเทมเพลต A ให้เลือกประเภทเป็นแบบ
ใส่ข้อความแล้วเขียนว่าการจองที่นั่ง เพื่อบอก
รายละเอียดเกี่ยวกับการจองโต๊ะที่นั่งของลูกค้า เทม
เพลต B ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้ว
เขียนว่าโปรโมชันและส่วนลด เพื่อบอกรายละเอียด
เกี่ยวกับโปรโมชันและส่วนลดของทางห้องอาหาร
เทมเพลต C ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความ
แล้วเขียนว่าข้อมูลติดต่อ เพื่อบอกรายละเอียด
เกี่ยวกับข้อมูลเบอร์ติดต่อ เว็บไซต์และสถานที่ตั้ง
ของห้องอาหาร เทมเพลต D ให้เลือกประเภทเป็น
แบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าวันเวลาที่ให้บริการ
เพื่อบอกรายละเอียดเกี่ยวกับวันและเวลาที่
ห้องอาหารเปิดให้บริการ เทมเพลต E ให้เลือก
ประเภทเป็นแบบใส่ข้อความแล้วเขียนว่าเมนู เพื่อ

บอกรายละเอียดเกี่ยวกับเมนูอาหาร และเพิ่มเพลท F ให้เลือกประเภทเป็นแบบใส่ข้อความ เขียนว่าการติดต่อสอบถามการจัดงานเลี้ยง เพื่อบอกเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดงานเลี้ยง งานอีเวนต์สำหรับคนที่ต้องการติดต่อเพื่อจัดงาน จากนั้นกดบันทึกเพื่อเปิดใช้งาน

19. กลับไปที่โปรแกรม Canva แต่งรูปเมนูโปรโมชัน ส่วนลดต่างๆ เพื่อบอกรายละเอียดเวลาที่กดตรงริชเมนู

20. ไปที่หัวข้อข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นกดที่ปุ่มสร้างใหม่ เพื่อสร้างข้อความตอบกลับ โดยกำหนดคีย์เวิร์ดคำที่จะให้ตัวบอทตอบกลับอัตโนมัติ ใส่รูปที่ไปแต่งในโปรแกรม Canva ลงไปเพื่อให้เห็นที่ใช้บอทตัวนี้ได้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้นแล้วกดบันทึก

21. ไปที่หัวข้อข้อความตอบกลับ AI เพื่อให้ AI วิเคราะห์คำถามแล้วตอบกลับโดยอัตโนมัติ โดยกดที่ปุ่มสร้างใหม่ แล้วเขียนคำอธิบายการใช้งานแต่ละหัวข้อลงไปจากนั้นกดบันทึก

22. ทำการทดสอบระบบตอบโต้อัตโนมัติ โดยใช้บัญชีทั่วไปส่งข้อความมาสอบถาม เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงเปิดโปรแกรมเพื่อเริ่มการทำงาน

23. เมื่อกดเพิ่มเพื่อนกับตัวบอทแล้ว จะขึ้นข้อความเพื่อทักทายผู้เพิ่มบัญชีใหม่ดังภาพ

24. เมื่อส่งข้อความทักทาย หรือส่งคำถามกับบอทแล้ว ตัวระบบข้อความตอบกลับ AI จะตอบข้อความกลับดังภาพโดยอัตโนมัติ

25. เมื่อทดลองกดตรงริชเมนูแล้วนั้น ข้อมูลรายละเอียดต่างๆจะตอบกลับโดยอัตโนมัติ

สรุปผลการทำโครงการ

ผู้จัดทำได้เริ่มปฏิบัติงานสหกิจที่โรงแรม Hotel Once Bangkok ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้งานในหน่วยงานแต่ละส่วนของภายในแผนก ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้พบถึงปัญหาของภายในแผนก ซึ่งปัญหาที่ผู้จัดทำได้ยกขึ้นมาคือ ปัญหาเรื่องการปรับตัวของสถาน

ประกอบการในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้จัดทำจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชนบอทเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระให้แก่ตัวพนักงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้บริการห้องอาหาร ผู้จัดทำได้ยกตัวอย่างนำเสนอขึ้นมาให้กับทางอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่เลี้ยง ซึ่งทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่เลี้ยงนั้นเห็นด้วยกับโครงการนี้เป็นอย่างมากและสนับสนุนโดยให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และให้คำปรึกษามาตลอดจนโครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เมื่อได้ทดลองทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทเพื่อลูกค้าของร้านอาหาร Top Knot – Rooftop Bar & Restaurant ในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ จำนวนทั้งหมด 35 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นจำนวนของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5 คน และจำนวนของบุคคลทั่วไปจำนวน 30 คน รวมเป็นทั้งหมดจำนวน 35 คน ผลการประเมินความคิดเห็นในแบบสอบถามที่ได้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองมาคือด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท และด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน ด้านความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 สุดท้ายด้านการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และแบบสอบถามความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านมีการตอบกลับอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือด้านมีการ

เข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านมีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน 4.71 ด้านข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอและด้านได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.69 ด้านได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 สุดท้ายด้านมีความสวยงามและน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้งหมด 13 ปัจจัย พบว่าตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้งานให้มากขึ้น และตกแต่งตัวโครงการงานแชนบอทให้สวยงามยิ่งขึ้น
2. ควรพัฒนาการแจ้งเตือน การอัปเดตข่าว สารให้ไวขึ้น และมีการแจ้งเตือนเป็นประจำ
3. ควรนำ Dialogflow หรือ Webhook เข้ามาช่วย เพื่อพัฒนาระบบแชนบอทให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Hotel Once Bangkok ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 6 พฤษภาคม 2565 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง Food & Beverage โดยได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่างๆ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ด้วย

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์พิชญ์โลก. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กัญญาณัฐ วงศ์อินทร์. (2558). การออกแบบ Chatbot โดยใช้ Application LINE Official Account เพื่อช่วยตอบคำถามด้านการบริการกรณีศึกษาบริษัท โชติรส รุดดีVIP. เข้าถึงได้จาก <http://web2.ubu.ac.th/~sme/ubrc/files/uf2021092713241554.pdf>

กัญญาณัฐ วรินทร์ มั่นจิตร. (2564). ผลของการใช้ Application canva ในการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา 3 ในช่วงสถานการณ์โควิด 19. เข้าถึงได้จาก http://www.thaischool1.in.th/_file_school/25100245/workteacher/25100245_1_20211107-1933.pdf

กิตติพงษ์ แสงสุระ. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ก่อ สวัสดิพิพาณิชย์. (2517). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. ประมวลบทความเกี่ยวกับ นวัตกรรม และเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกวดการและโภชนาการภายในประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ:

- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวัลนุช พรหมภักดิ์. (ม.ป.ป.). เทคโนโลยี หมายถึงอะไร. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/technologystudentfive/thekhnologyi-hma-thy ung-xar>
- ณัฐพล ศิริกมลเนตร. (2561). สร้าง LINE BOT กันเถอะ (เริ่มต้น + reply message). เข้าถึงได้จาก <https://medium.com/@nattaponsirika monnet/สร้าง-botด้วย-line-messaging-api-d7de644a c892>
- ดิเรก ฤกษ์สำราญ. (2528). ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดลำปางและสกลนครเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. บช. ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทน์ภัส ประจงการ. (2560). แนวทางการปรับใช้แชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า (Customer service chatbots) สำหรับธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902115160_7918_7042.pdf
- บ้านและสวน. (2562). HOTEL ONCE BANGKOK โรงแรมเรียบหรู โรแมนติกในทุกรายละเอียด. เข้าถึงได้จาก <https://www.baanlaesuan.com/63141/design/lifestyle/hotel-once-bangkok>
- บุญโรม ปัญญากุล. (2555). เทคโนโลยีการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/308385>
- ปรีดี นุกุลสมปรารธนา. (2564). รู้จักระดับของการสื่อสาร (Levels of Communication). เข้าถึงได้จาก <https://www.popticles.com/communications/levels-of-communication/>
- ประเสริฐ แสงยอด. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีความพึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- ภาวิดา. (2562). Hotel Once จากอาคารพาณิชย์ธรรมดาสู่การเป็นโรงแรมสุดโรแมนติกหนึ่งเดียวย่านเจริญกรุง. เข้าถึงได้จาก <https://propholic.com/prop-talk/hotel-once-จากอาคารพาณิชย์ธรรมดา/>
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2564). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร/หลักนิเทศฯ/. เข้าถึงได้จาก <https://bsci2.com/หลักการและทฤษฎี/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- โรงเรียนพระวารสาร. (2559). การสื่อสารข้อมูล. เข้าถึงได้จาก http://pvs.ac.th/technology/lesson_2-3.html
- ศิริวรรณ อนันต์โท. (2553). ประเภทของการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก http://drsiriwan.blogspot.com/2010/03/blog-post_9805.html
- เสาวนีย์ ดิกขาบัณฑิต. (2528). เทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุพัตรา อัมรานนท์. (2562). LINE BOT คืออะไร? ใช้ประโยชน์จากบริการนี้ได้อย่างไรบ้าง?. เข้าถึงได้จาก <https://blog.ourgreenfish>

- .com/master-blog/line-bot-คืออะไร-ใช้ประโยชน์จากบริการนี้ได้อย่างไรบ้าง
- สุภาวดี แซ่อู๋. (ม.ป.ป.). *แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/423313researchsaeauideesorn/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkhxng/-aua>
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน*. วิทยาลัยปริญา. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Advanced iService. (2565). *ออกแบบ Chat Bot Line ด้วย Line Messaging API และ Dialogflow*. เข้าถึงได้จาก <https://www.advancedis.co.th/en/blog/ออกแบบ-chat-bot-line-ด้วย-line-messaging-api-และ-dialogflow>
- Applewhite, P.B. (1965). *Organization Behavior*. New Jersey :PrenticeHall.
- BuilderNews. (2561). *Hotel Once Bangkok : Civilization to Sustainable Living*. เข้าถึงได้จาก <https://www.buildernews.in.th/architecture/22937>
- Dale, Edgar. (1969). *Audio Visual Method in Teaching*. 4 th ed. New York : Holt Rinehart and Winston Inc
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3 rd ed. New York : McGraw Hill.
- Guest Reservations. (ม.ป.ป). *Hotel Once Bangkok*. เข้าถึงได้จาก https://www.guestreservations.com/hotel-once-bangkok-bangkok/booking?gclid=CjwKCAjwp7eUBhBeEiwAZbHwkZQU5KtaOSLA01MapKiv9HwJCZzYeF4in5US_r0_z_0AzYHwZSoxRoC6U4QA vD_BwE
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป). *Hotel Once Bangkok*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/>
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป). *Accommodations*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/accommodations.php>
- Hotel Once Bangkok. (ม.ป.ป). *Findind Us*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotelonce.com/finding-us-location.php>
- K&O. (2563). *ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย LINE API BOT*. เข้าถึงได้จาก <https://www.ko.in.th/ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย-line-api-bot/#:~:text=Line%20Messaging%20API%20คือ%20การ,จะใช้%20API%20แบบ%20JSON>
- Kim Karun. (ม.ป.ป). *LINE OA คืออะไร?พบกับ 10 สุดยอดพีเจอาร์ที่คนทำธุรกิจไม่ควรพลาด*. เข้าถึงได้จาก <https://www.makewebeasy.com/th/blog/10-feature-line-oa/#:~:text=LINE%20Official%20Account%20LINE%20OA,คุณทั้งหมดได้ในครั้ง>

- Knowled. (2557). *ต้นกำเนิดไลน์ LINE* จ้ามาจากไหน?. เข้าถึงได้จาก <https://www.techhub.in.th/ต้นกำเนิดไลน์-line-จ้ามาจาก/#:~:text=จุดกำเนิดของ%20LINE%20เกิด,smart%20phone>
- LINE. (ม.ป.ป). *LINE Official Account*. เข้าถึงได้จาก <https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features>
- LINE Developers. (ม.ป.ป). *Messaging API* คืออะไร?. เข้าถึงได้จาก <https://linedevth.line.me/th/messaging-api#:~:text=Messaging%20API%20%คืออะไร%3F,ผู้ใช้ในลักษณะ%20Chatbot>
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw-Hill.
- Microsoft Corporation. (1999). *Microsoft Encarta Multimedia Encyclopedia [CD-ROM]*. Redmond, WA:Author.
- MindPHP. (2561). *Line messaging api (ไลน์ เมสเสจจิ้ง เอพีไอ) คืออะไร*. เข้าถึงได้จาก <https://www.mindphp.com/97%A1/line-application/5317-line-messaging-api-line-api-json.html>
- Saixiii. (2560). *เรียนรู้ LINE API คืออะไร ทำ LINE Bot ผ่าน LINE Messaging API (Official)*. เข้าถึงได้จาก <https://saixiii.com/chapter2-line-api-official/>
- Schramm, Wilbur. (1973). *Channels and Audience in Handbook of Communication*. Chicago : Rand McNelly Colledge.
- SiamHRM. (ม.ป.ป). *การสื่อสาร (Communication)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=458>
- Thaiware. (2563). *Chatbot คืออะไร? Chatbot ที่ประเภท และมีประโยชน์อย่างไร?*. เข้าถึงได้จาก <https://today.line.me/th/v2/article/\qLKXn9>
- Unicorn House. (2564). *LINE Official Account* คืออะไรตัวช่วยธุรกิจออนไลน์ที่ไม่ควรพลาด เข้าถึงได้จาก https://unicornhouse.me/th/marketing-th/line-official-account/?gclid=Cj0KCQjwwJuVBhCAARIsAOPwGAQVUDc75LRz132xyu4105065FOuIwFqAK3LW05tvRXXdu0mCx3DiKUaAo_5EALw_wcB
- Weddinglist. (2562). *เจาะแนวความคิดผู้บริหารรุ่นใหม่ Hotel Once Bangkok ให้ทุกงานแต่งงานของทุกคู่รักเริ่มต้นได้ง่ายๆที่นี่*. เข้าถึงได้จาก <https://www.weddinglist.co.th/blog/hotel-once-interview/>



ภาคผนวก จ

โปสเตอร์



ระบบแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าร้านอาหาร Top Knot Rooftop Bar & Restaurant Chatbot Function in LINE Application for Top Knot - Rooftop Bar & Restaurant Customers

ผู้จัดทำ ปรกต อภิมาทนต์ โขทัย 6104400058 อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ จินต์จุฑา โขทัยศรีษะ ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทางโรงแรมได้มีมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด โดยมีการปิดห้องอาหารที่ไว้ชั้น เมื่อลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลก็เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอยู่บางครั้ง แล้วด้วยของเรื่องจำนวนพนักงานที่มีไม่เพียงพอ สวนทางกับความต้องการของลูกค้า จึงเป็นที่มาของการทำแชทบอทนี้



วัตถุประสงค์

- เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการห้องอาหารได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานในห้องอาหาร
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาดในการสื่อสารกับลูกค้า

ขั้นตอนการทำ

1. ลงทะเบียนบัญชี LINE Business
2. สร้าง LINE Official Account
3. สร้าง Provider เพื่อเปิดการใช้ Messaging API
4. ตั้งค่าบัญชีเบื้องต้น เช่น หน้าปก ที่ตั้ง
5. ตั้งค่าการตอบกลับ เช่น ชื่อความทักทาย
6. สร้างริชเมนู โดยนำรูปมาแต่งในโปรแกรม Canva
7. ตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ ใส่วีดิโอและข้อมูลลงไป
8. ตั้งค่าข้อความตอบกลับ AI ใส่รายละเอียดข้อมูลลงไป
9. แต่งรูป โดยนำข้อมูลมาใส่ในรูป โดยโปรแกรม Canva
10. ทดสอบระบบให้เรียบร้อย แล้วจึงเปิดใช้งาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทางแผนกได้แชทบอทที่สามารถแจ้งข้อมูลต่างๆให้แก่ลูกค้าได้
- เพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและผิดพลาด
- ช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระหน้าที่ของพนักงาน

สรุปผลโครงการ

สามารถตอบปัญหาความต้องการได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยอัตโนมัติ ทำให้แก้ปัญหาการสื่อสาร การตอบกลับล่าช้าและผิดพลาดได้ พนักงานและลูกค้าได้รับความสะดวกทั้งสองฝ่าย ทางแผนกมีพึงพอใจอย่างมาก และสนับสนุนในการนำแชทบอทนี้มาใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต





ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ – นามสกุล : นางสาว กรกต อภิมาหามงคลไชย

รหัสนักศึกษา : 6104400058

ภาควิชา : อดุสาหกรรมกรทองเทียวและการบริกร

คณะ : ศิลปศาสตร

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 50 ซอยเพชรเกษม 102/3 ถนนเพชรเกษม เขตบางแค
แขวงบางแคเหนือ กรุงเทพฯ 10160