หัวข้อสหกิจศึกษา	การพัฒนาระบบแชทบอทไลน์สำหรับการบริการลูกค้า ร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือ DEVELOPMENT OF CHATBOT LINE SYSTEM FOR CUSTOMER SERVICE AT SHIP SMILE NONG PRUE INTERSECTION BRANCH
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศุภสุดา ทองรักจันทร์ รหัสนักศึกษา 64709412
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ปัณฑ์ชณิช เพ่งผล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวรรณ มีอนันต์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

โครงงานนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโปรแกรมแชทบอทไลน์ร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือให้มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมแชทบอทไลน์ร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือ โดยระบบแชทบอทไลน์สำหรับการบริการลูกค้า ร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือ ประกอบด้วยส่วนของการตอบคำถามลูกค้า และการตอบกลับตามตัวเลือก หรือเรียกว่า Rich Menu ซึ่งระบบแชทบอทไลน์สำหรับการบริการลูกค้า ร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือ พัฒนาด้วยโปรแกรม Dialog flow, LINE Developers และ LINE Official Account (LINE OA)

จากผลการศึกษาและพัฒนาระบบแชทบอทไลน์สำหรับการบริการลูกค้าร้านชิปป์สไมล์ สาขาสี่แยกหนองปรือ มีดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยผลการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้องของการตอบคำถาม อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 และผลประเมินความพึงพอใจด้านด้านความง่ายต่อการใช้งานไลน์แชทบอท อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.53

คำสำคัญ: แชทบอท บริการลูกค้า

SPU CHONBURI