หัวข้อสหกิจศึกษา	การพัฒนาแชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า บริษัท เค.พี.วี. ไทย 2006 จำกัด CHATBOT DEVELOPMENT FOR CUSTOMET SERVICE OF K.P.V. THAI 2006 CO., LTD.		
ชื่อนักศึกษา	นายพีรพล เพชรอ้อน	รหัสนักศึกษา	64710771
	นายพัธณพงค์ จันทร์กำเนิด	รหัสนักศึกษา	64705847
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์นงเยาว์ สอนจะโปะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ พนาวาส		
หลักสูตร	วิทยาศาสตรบัณฑิต		
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
พ.ศ.	2566		

บทคัดย่อ

โครงงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า บริษัท เค.พี.วี. ไทย 2006 จำกัด และเพื่อประเมินความพึงพอใจของแชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า บริษัท เค.พี.วี. ไทย 2006 จำกัด โดยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและมีการนำวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) มาใช้พัฒนาระบบ โดยพัฒนาแชทบอทด้วย Dialogflow, Line Developer สำหรับใช้งานผ่าน Line และสร้างแชทบอทใช้งานผ่านเพจเฟสบุ๊คด้วย Chatfuel เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สอบถามข้อมูลลูกค้า และพูดคุยโต้ตอบกับลูกค้า

จากผลการศึกษาและพัฒนาแชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า บริษัท เค.พี.วี. ไทย 2006 จำกัด มีดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยผลการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้องของการตอบคำถามอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.23, SD = 0.44$) และผลประเมินความพึงพอใจด้านด้านความง่ายต่อการใช้งานแชทบอทอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.33, SD = 0.45$)

คำสำคัญ : แชทบอท, ไลน์, งานบริการลูกค้า

SPU CHONBURI