

การพัฒนาไลน์บอทของร้านอาหาร: กรณีศึกษาร้านคาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @นครพนม

Restaurant Line Bot Development:

A case study of Café & Thammachart Resort @Nakhon Phanom

กษิติธร อัสวพงศ์วานิช (Kasitorn Assawapongvanich)¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบไลน์บอทในการสั่งอาหารของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @นครพนม และเพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้ระบบไลน์บอทในการสั่งอาหาร เนื่องจากจำนวนพนักงานในร้านไม่เพียงพอต่อลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการสั่งอาหาร ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาระบบไลน์บอทเข้ามาช่วยในการสั่งอาหารและตอบคำถามของลูกค้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ลูกค้าร้านอาหาร จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามความพึงพอใจระบบไลน์บอทของร้านอาหาร การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาไลน์บอทของร้านอาหาร มี 2 ส่วนคือ สั่งอาหาร และระบบไลน์บอท 2) ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไลน์บอทด้านการนำมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.90 ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.91 และ ด้านภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.88 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การออกแบบแชทบอทร้านอาหาร ไลน์บอท การบริการลูกค้า

Abstract

The purposes of this research were 1) to develop a line bot system for food ordering at Café & Thammachart Resort @ Nakhon Phanom and 2) to study the satisfaction of users of the line bot system in ordering food due to the insufficient staff, resulting in delays in ordering food. Researchers have developed an online robotic system to order food and answer customers' questions. This pattern was available for restaurant patrons. The instrument used in the study was the Restaurant Satisfaction Questionnaire. The basic statistical analysis was mean and standard deviation.

The results showed that 1) The restaurant's line bot development is divided into 2 parts: the food ordering and queuing robot system and 2) the results of the user satisfaction study of the queuing robot system in terms of occupancy. It has an overall average of 5.00. It averaged a total of 4.90 in the

¹ สาขาวิทยาการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา E-mail: kasitorn.as@ssru.ac.th

application aspect. The overall average score is 4.91, in terms of system integration. Its overall average of 4.88 is the highest overall.

Keywords: Restaurant Chatbot Design, Line Bot, Customer Service

วันที่รับบทความ: 15 ตุลาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ: 4 ธันวาคม 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 8 ธันวาคม 2565

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ได้มีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่สามารถทำให้คอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมเหมือนมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถในการที่เรียนรู้ ช่วยตัดสินใจ หรือสามารถโต้ตอบกับมนุษย์ โดยความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์นั้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจ เช่น การตลาด การสำรวจ การขนส่ง คลังสินค้า การพัฒนาสินค้า การสนทนา เป็นต้น โดย แชทบอท (chat bot) ในแอปพลิเคชันไลน์ เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถในการโต้ตอบ และสามารถคาดเดาประโยคได้จากบริบทในการสนทนา จึงทำให้ผู้สนทนารู้สึกเหมือนได้สนทนากับคนจริง ๆ โดย แชทบอทมีความสามารถหลากหลาย เช่น ระบบแนะนำสินค้า ระบบสั่งอาหาร เป็นต้น ซึ่งจากสถิติการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ในปี พ.ศ. 2564 มีผู้ใช้งานกว่า 50 ล้านคนในประเทศไทย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม เป็นร้านอาหารและคาเฟ่ นอกจากนี้ยังมีบริการในส่วนของที่พักร ซึ่งในส่วนของลูกค้าที่มาพักนั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการในส่วนของร้านอาหาร จึงทำให้บางช่วงเวลามีลูกค้าจำนวนมากที่ใช้บริการร้านอาหาร ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับออเดอร์ เนื่องจากจำนวนของ

พนักงานมีไม่มากพอในการบริการลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการจะเป็นกลุ่มครอบครัว คนทำงาน นักศึกษา และผู้ที่พักในรีสอร์ท ที่มีกลุ่มมาใช้บริการร้านอาหารเป็นกลุ่มใหญ่ในช่วงเวลาเดียวกัน จึงเกิดปัญหาการบริการที่ล่าช้า และอาจตกหล่นในบางส่วน ซึ่งในปัจจุบันมานี้มีเทคโนโลยีมากมายที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการสั่งอาหารในร้านโดยที่ไม่มีพนักงานคอยรับออเดอร์ เช่น ยาโยอิ (YAYOI) จะมีหน้าจอติดตั้งไว้ตามโต๊ะอาหารไว้สำหรับสั่งอาหารโดยตรงไปที่ครัว โดยไม่ต้องสั่งออเดอร์ผ่านพนักงาน หรือ ร้านอาหารอื่น ๆ ที่ลูกค้าสามารถสั่งออเดอร์ผ่านสมาร์ตโฟนของตัวเอง โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR CODE) เพื่อเข้าสู่แพลตฟอร์มสั่งอาหาร เป็นต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมา ทางผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาระบบไลน์บอท ที่ลูกค้าสามารถสั่งอาหารผ่านสมาร์ตโฟนของลูกค้าเองได้ เพื่อลดความล่าช้าในการสั่งอาหาร ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบไลน์บอทในการสั่งอาหาร ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติรีสอร์ท นครพนม

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้ระบบไลน์บอทในการสั่งอาหาร ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติรีสอร์ท นครพนม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลูกค้าของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @ นครพนม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

บริเวณ ร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @ นครพนม จ.นครพนม

1.3.3 ขอบเขตด้านเครื่องมือ

ซอฟต์แวร์ คือ แอปพลิเคชันไลน์, วิซวลสตูดิโอ (Visual Studio), ไมโครซอฟท์ เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server)

ฮาร์ดแวร์ คือ คอมพิวเตอร์, สมาร์ทโฟน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ลูกค้าหันมาสั่งอาหารผ่านทางไลน์บอท โดยไม่ต้องเดินมาสั่งที่เคาน์เตอร์

1.4.2 เพิ่มช่องทางในการรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าถึงรสชาติกาแฟ หรือ แม้กระทั่งการประชาสัมพันธ์ออนไลน์

2. แนวคิดทฤษฎี

แชทบอท หรือระบบตอบโต้อัตโนมัติที่กำลังเริ่มก่อตัวขึ้นในปัจจุบันและกลายมาเป็นความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยแชทบอทถูกนิยามความหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ว่าเป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อเลียนแบบการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์และสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างอัตโนมัติผ่านแพลตฟอร์มการสื่อสาร เช่น Facebook Messenger, Line (Inbenta, 2016; Pratt, 2017; The Layer Team, n.d.) ซึ่งถูกพัฒนามาจากปัญญาประดิษฐ์ (Artificial

Intelligence: AI) หรือวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ในการสร้างการปฏิบัติงานที่ฉลาด มีความรู้ และมีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ได้ เรียกได้ว่าเป็นความฉลาดของมนุษย์ที่อยู่ในรูปแบบของจักรกลโดยประกอบไปด้วยศาสตร์หลายแขนง เช่น Machine Learn (Trembl, 2017) เป็นอัลกอริทึมที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของข้อมูลเดิมเพื่อใช้ในการทำนายข้อมูลใหม่, Natural Language Processing (NLP) เป็นวิธีการประมวลผลทางภาษาที่ช่วยให้คอมพิวเตอร์เข้าใจภาษาของมนุษย์ได้ เป็นต้น (Uliyar, 2017) สรุปได้ว่าการทำงานของแชทบอทประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) แพลตฟอร์มการสื่อสาร (Messaging Platform) ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างระบบกับผู้ใช้ (User Interface) (2) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นส่วนที่ทำความเข้าใจภาษาและแปลความหมายของมนุษย์เพื่อให้ระบบเข้าใจว่าจะต้องตอบสนองอย่างไร (3) การรวมระบบ (System Integration) เป็นส่วนฐานข้อมูลที่จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ สำหรับให้ระบบสามารถนำไปใช้ได้ (Interactive, 2016)

ความสำคัญของแชทบอทเกิดขึ้นเมื่อปัจจุบันผู้ใช้มีความชำนาญในเทคโนโลยี แต่กลับมีความคาดหวังต่อเทคโนโลยีว่าจะต้องใช้งานง่ายและได้รับประสบการณ์ที่ราบรื่นสะท้อนให้เห็นผ่านพฤติกรรมกรรมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Customer-to-customer interaction) ผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสาร (Messaging App) ที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลและมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น (Caspari, 2017) ที่ไม่ใช่ว่าการสื่อสารแบบสาธารณะผ่านโซเชียล เพราะฉะนั้นธุรกิจควรมีการพัฒนารูปแบบที่ธุรกิจใช้ในการสื่อสารกับผู้บริโภคให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแบบที่ผู้บริโภคใช้สื่อสารระหว่างกัน (The Layer Team, n.d.) ซึ่งจะเป็นช่องทางที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภค โดยสำหรับประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ในประเทศไทยนั้นมี

แนวโน้มที่จะใช้เวลาต่อแอปพลิเคชันนานขึ้นโดยเฉพาะ แอปพลิเคชันสื่อสาร (Messaging App) อย่าง แอปพลิเคชัน LINE คิดเป็นจำนวนผู้ใช้ 50 ล้านรายในประเทศไทย มากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากรไทย (Tangsiri, 2021) และ แอปพลิเคชัน Facebook คิดเป็นจำนวนผู้ใช้ 51 ล้านคน (Nattapon Muangtum, 2021)

โดยแชทบอทจะกลายมาเป็นผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant) ในการสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้แบบเฉพาะบุคคล (Personal Experience) ในลักษณะการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับบริบท (Contextual Communication) เช่นเดียวกันกับวิธีการสื่อสารของมนุษย์ เช่น หากสงสัยว่าวันนี้ฝนจะตกหรือไม่ ควรพรมออกจากบ้านหรือไม่ ก็จะทำให้การตรวจสอบผ่านแอปพลิเคชันตรวจสอบสภาพอากาศของวันนั้น ซึ่ง แชทบอทก็มีการทำงานในลักษณะเดียวกันแต่ประมวลผลได้อย่างรวดเร็วและตอบคำถามได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชันสื่อสารที่ใช้ประจำ (Toscano, 2016) นอกจากนี้ความสามารถในการตอบข้อสงสัย แชทบอทยังมีความสามารถด้านอื่นที่หลากหลายขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นการจองที่พัก การสั่งอาหาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าได้รับการใส่ใจและความไว้วางใจต่อธุรกิจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (Brooke, 2017)

2.1 แชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า

แชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า (Customer Service Chatbots) มีบทบาทและหน้าที่ช่วยสนับสนุนและขายสินค้าบริการได้ โดยความสามารถของแชทบอทสำหรับงานบริการลูกค้า (Abercrombie, 2017; Azume, n.nd.) ได้แก่

2.1.1 แชทบอทในฐานะเจ้าหน้าที่ต้อนรับสำหรับธุรกิจ มีส่วนในการสร้างบทสนทนาให้กับผู้ใช้ที่เข้ามามีส่วนร่วมผ่านช่องทางออนไลน์ธุรกิจ เช่น Facebook เมื่อผู้ใช้งานคำถามข้อสงสัยในคอมเมนต์ จะมีแชทบอท

ดำเนินการตอบข้อสงสัยทั้งในคอมเมนต์หรือช่องสนทนาส่วนตัว ทำให้ผู้ใช้สามารถทราบถึงคำตอบได้ในทันที

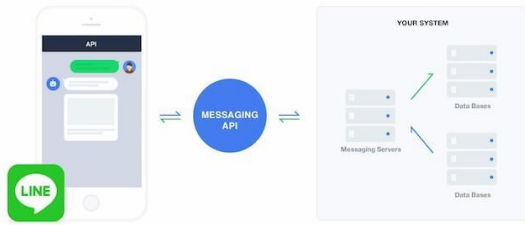
2.1.2 แชทบอทในฐานะผู้ช่วยดูแลร้านค้าของธุรกิจ เป็นแชทบอทที่พัฒนาขึ้นมาจากการรวบรวมคำถามที่พบบ่อยของธุรกิจ ทำให้ตัวของบอทนั้นตอบผู้ใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอบุคคลจริง ๆ ตอบกลับ

2.1.3 แชทบอทในฐานะผู้ช่วยส่วนตัวของผู้ใช้เป็นแชทบอทที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้จากข้อมูลของผู้ใช้ เช่น ตรวจสอบสถานะการจัดส่ง ตรวจสอบค่าใช้จ่าย แจ้งเตือนสถานะการจองโรงแรม เสนอโปรโมชั่นพิเศษ เป็นต้น

2.2 ไลน์บอท

ไลน์บอทได้นำ Messaging API มาใช้ เป็นบริการ API ตัวหนึ่งที่เปิดให้บริการสำหรับนักพัฒนา โดยเจ้าของ Line Official Account จะทำการกำหนดหรือตั้งค่าไว้ด้านหลังบ้านของบริการ เพื่อให้สามารถตอบโต้กับผู้ใช้งานได้โดยที่ไม่ต้องรอคนมาตอบ ซึ่งนี่คือข้อดีของการใช้บริการ เพราะนอกจากจะทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น ผู้ที่เป็นแอดมินในการตอบก็จะสะดวกขึ้นมากขึ้น เพราะไม่ต้องมีคนมาคอยตอบคำถามที่ถามซ้ำ ๆ หรือไม่จำเป็นต้องมาให้ข้อมูลที่ละบุคคล เพราะบริการนี้จะช่วยเหลือทุกอย่างที่สามารถทำได้

โดยบริการไลน์บอทจะช่วยออกแบบ Message ได้ตอบกับผู้ใช้งานได้ตามความต้องการ โดยมีรูปแบบใหม่ ๆ ที่สร้างขึ้นได้ ได้แก่ Text, Confirm และ Carousel ซึ่งเมื่อรูปแบบที่สร้างออกมานั้น จะอยู่ในรูปของ Flex Message โดยจะใช้ JSON ในการสร้าง โดยประเภทของการส่งข้อมูลจะเป็นรูปแบบของ Flex นอกจากนี้ที่จะไปกำหนดค่าที่ได้ตอบกับผู้ใช้งานจากการตั้งค่าไว้ที่ด้านหลังบ้านแล้วนั้น ก็สามารถไปดึงข้อมูลจากเว็บไซต์หรือ Google แต่บริการนี้มักจะใช้งานควบคู่กับการทำ Rich Menu



ภาพที่ 1 แสดงการทำงานของ Line Bot Designer
ที่มา: (Supattra Ammaranon X Ougreenfish, 2019)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคคลผู้เข้าใช้บริการร้านอาหาร จำนวน 585 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 585 คน การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ 50 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างการเลือกแบบเจาะจงหรือมีจุดมุ่งหมาย (Purposive sampling) โดยเลือกเฉพาะบุคคลที่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ Notebook Acer Predator Helios 300 Intel (R) Core(TM) i7-7700HQ CPU @ 2.80GHz 2.81 GHz และ Huawei mate 20 pro

ซอฟต์แวร์ ได้แก่ Windows 10 แอปพลิเคชันไลน์ LINE Developer วิวอลสตูดิโอ Microsoft SQL Server

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ระดับการศึกษา และรายได้ โดยเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @นครพนม ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำมาใช้ประโยชน์ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งาน และด้านภาพรวมของระบบ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการถามแบบสอบถามโดยผ่าน Google Forms ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยจำนวน 50 ชุด ทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มานั้นนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท@นครพนม ที่ต้องการหาค่าความถี่ แล้วสรุปเป็นอัตราร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท @นครพนม โดยใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นการวัดการกระจายแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า มีเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท

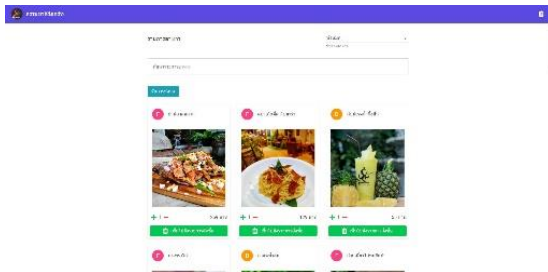
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยจับเนื้อหาประเด็นคล้ายคลึงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อสรุปผลการวิจัย

4. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบไลน์บอทของร้านอาหาร และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ผลจากการพัฒนาระบบไลน์บอท

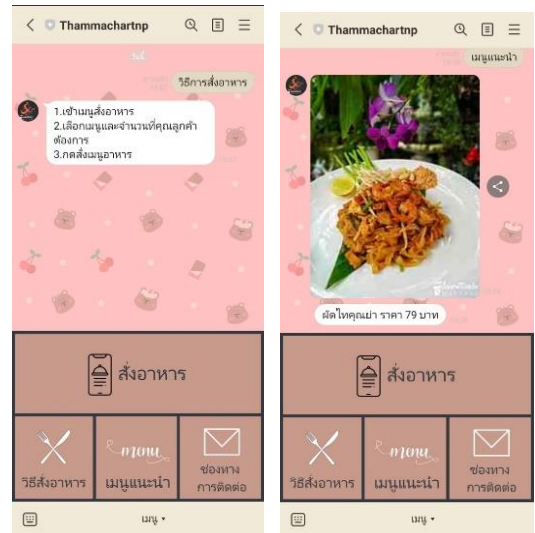
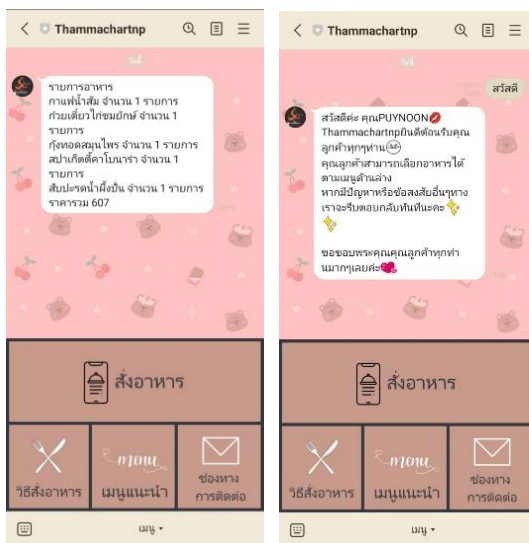
4.1.1 การพัฒนาหน้าจอการสั่งอาหาร



ภาพที่ 2 หน้าจอการสั่งอาหาร

ที่มา: (ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร)

4.1.2 การพัฒนาหน้าจอแชทบอท



ภาพที่ 3 หน้าจอแชทบอท

ที่มา: (ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร)

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานไลน์บอท

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม โดยจำแนกตามเพศ ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม โดยจำแนกตามอายุ ส่วนมากมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และสุดท้ายคืออายุ 61-70 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท

นครพนม โดยจำแนกตามอาชีพ ส่วนมากทำอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมารับราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 รองลงมาลูกจ้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รองลงมาเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และสุดท้ายวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม โดยจำแนกตามการศึกษา ระดับการศึกษา ส่วนมาก คือ ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมามีจำนวนเท่ากันคือ มัธยมศึกษาและปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และสุดท้าย ประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ ระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม โดยจำแนกตามรายได้ รายได้ส่วนมาก คือ 5,001-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวนที่เท่ากันคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมา รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และสุดท้าย รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

4.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ระบบ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระบบไลน์บอท ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม ด้านการนำมาใช้ประโยชน์ จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ ระดับความพึงพอใจเท่ากับคือ ระบบสามารถนำมาใช้ในการสั่งอาหารได้ และ ระบบให้ผลลัพธ์ ที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ย 5.00, ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม คือ ค่าเฉลี่ย 5.00, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม ด้านเนื้อหา จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสอดคล้องในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.69, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.198 รองลงมา ระบบสามารถสื่อสารให้ผู้เข้าใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.84, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.370 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม คือ ค่าเฉลี่ย 4.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.274

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระบบไลน์บอท ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม ด้านการใช้งาน จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเหมาะสมในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.96, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.198 รองลงมา ระยะเวลาในการตอบสนองของข้อความ ค่าเฉลี่ย 4.92, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.274 และ ระบบสามารถใช้งานง่ายโดยไม่ต้องมีผู้ให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ย 4.86, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.351 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม คือ ค่าเฉลี่ย 4.913, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.210

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท นครพนม ด้านภาพรวมของระบบ จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ ความพึงพอใจต่อระบบการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.88, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.328 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม คือ ค่าเฉลี่ย 4.88, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.328

5. อภิปรายผล

จากการพัฒนาไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท “อนุครพนม” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ในด้านพัฒนาระบบการสั่งอาหารด้วยไลน์บอท ผู้วิจัยพบว่าในขั้นตอนการสร้างบัญชีไลน์ค่อนข้างมีความยุ่งยาก อีกทั้งยังต้องใช้โปรแกรมอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและตกแต่งเมนูให้สวยงาม จึงค่อนข้างยากสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจระบบไลน์บอทของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท “อนุครพนม” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อาชีพ พนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 5,001-10,000 บาท และความพึงพอใจระบบไลน์บอท ของร้านอาหาร คาเฟ่ & ธรรมชาติ รีสอร์ท “อนุครพนม” เมื่อพิจารณาเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการนำมาใช้ประโยชน์ ด้านการใช้งานด้านเนื้อหา และด้านภาพรวมของระบบ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

6.1.1 เพิ่มระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ในการสแกนเข้าสู่ระบบสั่งอาหารตามโต๊ะต่าง ๆ โดยที่มีหมายเลขโต๊ะกำกับไว้

6.1.2 เชื่อมต่อกับระบบ POS ของร้านเพื่อความสะดวกในการออกใบเสร็จรับเงิน

6.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

ควรเพิ่มช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากลูกค้าในการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของอาหาร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

7. เอกสารอ้างอิง

- นันทน์ภัส ประจักษ์การ. (2560). แนวทางการปรับใช้
แชทบอทสำหรับลูกค้างานบริการลูกค้า
(Customer service chat bot) สำหรับ
ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร ทองนวล และเจนจิรา หาญบุรณะพงศ์. (2561).
กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ใน
แอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานใน
โรงแรมแห่งกรี-ลา กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสยาม.
- รัตนวลี ไม้สัก และ จิราวรรณ แก้วจินดา. (2562). แอป
พลิเคชันแชทบอทเพื่อการส่งเสริมการ
ท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร
- อติยา ทามิ และ ณัฐฉา นามบุตดา. (2562). การ
พัฒนาระบบซื้อขายเสื้อผ้าออนไลน์
กรณีศึกษาร้านอีแพนชั่น. บุรีรัมย์:
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เมธัส สุวรรณพาหุ. (2561). การพัฒนาระบบทะเบียน
พัสดุคอมพิวเตอร์สำหรับ สถาบันวิจัย
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Rahman, A. M., Mamun, A. A., & Islam, A. (2017).
Programming challenges of chatbot:
Current and future prospective. 2017
IEEE Region 10 Humanitarian
Technology Conference. from
<https://doi.org/10.1109/r10-htc.2017.8288910>
- Hadi, M. S., Shidiqi, M. A. A., Zaeni, I. A. E., Mizar,
M. A., & Irvan, M. (2019). Voice-Based
Monitoring and Control System of
Electronic Appliance Using Dialog Flow

API Via Google Assistant. **International
Conference on Electrical, Electronics
and Information Engineering (ICEEIE),
Electrical, Electronics and
Information Engineering (ICEEIE), 2019
International Conference On, 6, 106–
110. from
<https://doi.org/10.1109/ICEEIE47180.2019.8981415>**

LINE Developer. (n.d.). LINE Developer
Document, Retrieved September 12,
2021, from
<https://developers.line.biz/en/docs/>

