

ชื่อโครงการ	ระบบตอบคำถามอัตโนมัติการบริการงานทะเบียนด้วยไลน์
	แชทบอท
โดย	นางสาวกชกร เทียนบาง นางสาวโชติมนต์ นุรรักษ์
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์มนรดา ศิริมงคล
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีหน้าที่สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน มีการให้บริการในสถานที่ทำการในวันและเวลาทำการของราชการ ซึ่งมีนักศึกษาจำนวนมากที่เข้ามาติดต่อสอบถามด้วยคำถามที่ถามบ่อย ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันที จากปัญหาดังกล่าวผู้พัฒนาจึงทำการศึกษาและพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติการบริการงานทะเบียนด้วยไลน์แชทบอท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติและเพิ่มช่องทางการติดต่อเบื้องต้นในการให้บริการงานทะเบียน พัฒนาโดยโปรแกรมประยุกต์ไลน์เพื่อโต้ตอบการสนทนา Dialogflow เป็นตัวสร้างแชทบอทในการตอบคำถามอัตโนมัติ Line Official Account ใช้สำหรับการแจ้งเตือนผ่านผ่านโปรแกรมประยุกต์ไลน์และ Google Forms ใช้สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงและใช้กลุ่มตัวอย่าง 370 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้งานระบบตอบคำถามอัตโนมัติการบริการงานทะเบียนด้วยไลน์แชทบอทอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติการบริการงานทะเบียนด้วยไลน์แชทบอทใช้งานง่ายและได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ

คำสำคัญ แชทบอท ตอบคำถาม งานทะเบียน

Project	Automatic Question Answering Application For Registration With Line Chatbot
Author	Miss Chotimon Nurarak Miss Kochagorn Tienbang
Major	Information Technology
Advisor	Miss Monrada Sirimongkol
Academic Year	2563

Abstract

Academic Support Center and Registration Bureau, Rajamangala University of Technology Krungthep is responsible for supporting work concerning students' enrollment, and has specific operation hours. Many students wish to contact the bureau about questions during closed hours, which would cause delay in response time. From that problem we study and develop automatic answering system targeting questions on registration services using Line Chatbot. The objective for the automatic answering system is to increase contact channel for the bureau that achieves less response time. With the LINE application to interact with conversations, Dialogflow is a Chatbot generator for automated queries. Line official account is used for notifications on LINE application, and Google Forms is used to assess customer satisfaction. The results of the satisfaction assessment from the users was at high level. The mean is 4.37, and the standard deviation is 0.80. The results shows that the automatic answering system uses appreciate instructions and explanations, and hence is easily understood by the users.

Keywords Chatbot Answer the question Registration Bureau