

BAT AI

สุภัทรรณ อชญาทา, วาสนา รามสุรย์,
วรรษญา เอี่ยมศิริ, พรเทพ มาวาลัย
สถานที่ติดต่อ: วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ: 0925315819
E-mail: 641018@ptech.ac.th

ระบบ Chatbot แบบ Rule-Based Approach หรือ Rule-based Bot ที่มีลักษณะการทำงานแบบมีเงื่อนไขตามรูปแบบที่กำหนดเอาไว้ โดยบังคับให้ผู้ใช้เลือกตอบ หากผู้ใช้มีการถามในเรื่องที่ระบบ Chatbot ไม่ได้มีการกำหนดเอาไว้ Chatbot จะไม่สามารถตอบในเรื่องนั้น ๆ ได้ สิ่งที่สำคัญ คือการกำหนดกฎหรือเงื่อนไขให้ครบถ้วนให้มากที่สุดตามวัตถุประสงค์หรือบทบาทของ Chatbot นั้น ๆ เพื่อลดการตอบที่ผิดพลาด (Kruapanich : 2019) โดยในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น เพื่อความสะดวกสบายความทันสมัยและตอบโจทย์การใช้ชีวิตในยุค 5G เหมาะสำหรับธุรกิจต่าง ๆ โดยระบบ Chatbot สามารถบริการและให้ข้อมูลถูกต้องแม่นยำมากกว่าแรงงานคน สามารถลดต้นทุนด้านแรงงานลงได้เป็นจำนวนมาก คณะผู้จัดทำจึงมีพัฒนาระบบ Chatbot โดยมีชื่อว่า BAT AI เพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวใน 10 ประเทศอาเซียน เพื่อนำระบบ Chatbot มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนรายวิชามัคคุเทศก์ โดยออกแบบระบบ BAT AI ด้วย Flow chart Diagram ลงมือสร้าง BAT AI มีการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบจนระบบมีความน่าเชื่อถือ โดยพบว่า BAT AI มีบทบาทในการตอบกลับการสนทนาด้วยตัวอักษรแบบอัตโนมัติผ่าน Line @ ที่ให้บริการแบบฟรี สามารถสื่อสารกับผู้ใช้ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนรายวิชามัคคุเทศก์ได้ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้ พบว่า BAT AI เป็นที่ชื่นชอบกับนักเรียน ครูอาจารย์ และกลุ่มคนทั่วไป และให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน โดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก



ภาพที่ 1 หน้าต่าง BAT AI ภาพที่ 2 การแสดงผลการใช้งาน