

ข้อมูลการพัฒนานวัตกรรม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

1. **ชื่อนวัตกรรม** ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ LINE BOT ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก “ เที่ยวทั่วทิศ ถูกจริตสายมู ”
2. **เจ้าของผลงาน**
 1. อ.ณัฐกานต์ เสียงขึ้น
 2. อ.ดร.นิภาวรรณ นาวาตัน
 3. น.ส.เพ็ญพิชชา ทิมพันธ์
 4. น.ส.สุวิมล แก้วมี
 5. น.ส.ชลิตา สุดแสงเขียว
 6. น.ส.นทีกานต์ ดวงเสาร์
 7. น.ส.ปณณนุช เอี่ยมสอาด
 8. น.ส.พินลดา ทองดอนง้าว
3. **สังกัด** สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. **ประเภทของนวัตกรรม** นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Innovation)
5. **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเทศบาลนครพิษณุโลกมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนล่างแก่นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้บริการค้นหาข้อมูลที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดพิษณุโลก (ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเทศบาลนครพิษณุโลก, 2565) แต่การบริการข้อมูลนักท่องเที่ยวยังขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลในด้านต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นมีเนื้อหาค่อนข้างมาก และการให้บริการข้อมูลแบบเก่าโดยใช้แผ่นเอกสารประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมีความจำกัด

เมืองในภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทยที่อุดมไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติ คือ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานครเพียง 377 กิโลเมตร จังหวัดพิษณุโลกรอบล้อมไปด้วยภูเขา ที่ราบ ป่าไม้ และลุ่มแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำน่านที่ถือเป็นแม่น้ำสายหลักที่ไหลผ่านใจกลางเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 9 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอวังทอง อำเภอพรหมพิราม อำเภอบางระกำ อำเภอบางกระทุ่ม อำเภอนครไทย อำเภอชาติตระการ และอำเภอเนินมะปราง ซึ่งแต่ละอำเภอล้วนแล้วแต่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมายหลายแห่ง การเดินทางมาจังหวัดพิษณุโลกสามารถมาได้หลายเส้นทางไม่ว่าจะเป็นทางรถยนต์ รถประจำทาง รถไฟ และเครื่องบิน ในตัวเมืองจังหวัดพิษณุโลกมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวชม ไม่ว่าจะเป็น วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร หรือวัดใหญ่ ซึ่งเป็นวัดคู่บ้านคู่เมืองพิษณุโลก เสาหลักเมืองพิษณุโลก วัดนางพญา วัดจุฬามณี เป็นต้น (TAT Phitsanulok, 2016)

ระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (LINE BOT) คือ บัญชีไลน์แบบเป็นทางการ (Line Official Account) ที่สามารถกำหนดหรือตั้งค่าระบบของบริการ เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งาน โดยที่ไม่ต้องใช้

คนมาเป็นผู้ตอบ ซึ่งเป็นข้อดีของการให้บริการเพราะนอกจากจะทำให้ผู้ใช้งานใช้งานได้ง่ายขึ้นแล้ว ผู้ดูแลระบบจะได้รับความสะดวก เพราะไม่ต้องมาคอยตอบคำถามที่ถามซ้ำ ๆ เพราะบริการนี้จะช่วยเหลือคุณได้ทุกอย่าง ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบโจทย์การให้บริการของศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเทศบาลนครพิษณุโลกในการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวกับผู้ที่สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการค้นหาข้อมูลที่พัก ร้านอาหาร หรือสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาเครื่องมือระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (LINE BOT) ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในด้านของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกให้มีความทันสมัย และครอบคลุมเนื้อหาที่นักท่องเที่ยวต้องการ

6. วัตถุประสงค์

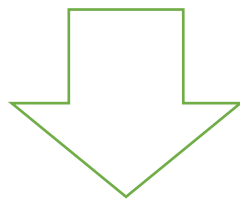
1. เพื่อสร้างระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก สำหรับการบริการข้อมูลท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก

7. กรอบแนวคิดการจัดทำนวัตกรรม

ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก โดยคัดเลือกข้อมูลยึดตามแลนด์มาร์คสถานที่สำคัญทางศาสนา (สายมู) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. วัดใหญ่และศาลสมเด็จพระนเรศวร
2. วัดจันทน์ตะวันตกและวัดจันทน์ตะวันออก
3. วัดจุฬามณี

ข้อมูลที่พัก/โรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ข้อมูลร้านอาหารในจังหวัดพิษณุโลก ข้อมูลร้านกาแฟในจังหวัดพิษณุโลก และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก



ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก
นำเสนอออกมาในรูปแบบของแผนที่แบบแอนิเมชัน แนะนำข้อมูลต่าง ๆ ในระยะ 5 กิโลเมตร และเมนูข้อมูลที่พัก/โรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ข้อมูลร้านอาหารในจังหวัดพิษณุโลก ข้อมูลร้านกาแฟในจังหวัดพิษณุโลก และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก

8. วิธีการดำเนินงาน

ขั้นที่ 1 สํารวจ รวบรวมข้อมูล

1. สํารวจและพูดคุยถึงความต้องการของหน่วยงานเกี่ยวกับเนื้อหาและรูปแบบของข้อมูลที่ต้องสนองความต้องการของหน่วยงาน
2. ทำการศึกษา รวบรวมข้อมูลทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ที่จะนำมาพัฒนางานนวัตกรรม
3. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก
4. ศึกษาการทำงานของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT)
5. ประชุมเพื่อตีกรอบเนื้อหาข้อมูลที่จะนำมาจัดทำ ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) และแบ่งหน้าที่เพื่อสืบค้นข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ออกแบบ

1. ออกแบบโครงร่างหน้าตาของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT)
2. วิเคราะห์และคัดเลือกเนื้อหาหัวข้อวางลงแบบโครงร่างระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT)
3. นำตัวอย่างร่างระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องช่วยพิจารณาตรวจสอบ
4. แก้ไข เพิ่ม ลด ข้อมูลบางส่วนตามคำแนะนำของทีมและตัวแทนสถานประกอบการ

ขั้นที่ 3 สร้าง และทดลองใช้

1. สร้างระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ตามการโครงสร้างการออกแบบในขั้นที่ 2
2. ทดลองใช้ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนักท่องเที่ยว
3. ปรับแก้ข้อมูลตามคำแนะนำ และข้อผิดพลาดที่ค้นพบ
4. ทดลองใช้ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกกับเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยว
5. เก็บแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก
6. ส่งมอบนวัตกรรมระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ข้อมูลการท่องเที่ยวพิษณุโลกให้กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเทศบาลนครพิษณุโลก

9. การประเมินผลและเก็บรวบรวมข้อมูล

ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก ทำการประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ และสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกที่นำเสนอในรูปแบบของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า

(Rating Scale) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) ของข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก

10. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกในรูปแบบของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการออกแบบ ด้านการทำงาน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย และร้อยละ

11. ผลการใช้นวัตกรรม

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกที่นำเสนอในรูปแบบของระบบโต้ตอบอัตโนมัติ (LINE BOT) โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้ใช้งานจำนวน 15 คน มีผลจากการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	2	13.33
2. หญิง	13	86.67
รวม	15	100
สถานะ		
1. เจ้าหน้าที่	5	33.33
2. นักท่องเที่ยว	10	66.67
รวม	15	100

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 เพศหญิง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 โดยมีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 สถานะนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตารางที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านการออกแบบ		
1. รูปแบบเมนูการใช้งานเข้าใจง่าย	5	มากที่สุด
2. ตัวอักษรมีขนาดเหมาะสม สวยงาม และชัดเจน	4.87	มากที่สุด
3. ฟังก์ชันการใช้งานเป็นระเบียบง่ายต่อการใช้งาน	5	มากที่สุด
รวม	4.96	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านการทำงาน		
1. การนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ เข้าใจง่าย	5	มากที่สุด
2. ข้อมูลที่นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานจริง	5	มากที่สุด
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง	4.93	มากที่สุด
รวม	4.98	มากที่สุด
ด้านการนำไปใช้ประโยชน์		
1. มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน สามารถนำไปใช้ได้จริง	5	มากที่สุด
2. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว	5	มากที่สุด
3. ช่วยลดปัญหาในการใช้ทรัพยากรกระดาษ	5	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
รวมทั้ง 3 ด้าน	4.98	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.98 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบมีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบและฟังก์ชันการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการทำงานมีความพึงพอใจในเรื่องการนำเสนอข้อมูลและข้อมูลนำไปใช้ได้จริงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการนำไปใช้ประโยชน์มีความพึงพอใจในทุกเรื่องมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

12. สรุปและอภิปรายผล

จากการสร้างนวัตกรรม ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ LINE BOT ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก “ เที่ยวทั่วทิศ ถูกจริตสายมู ” พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อระบบโต้ตอบอัตโนมัติ LINE BOT ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมือของหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และสามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดทรัพยากรในเรื่องของเอกสารข้อมูลได้อีกด้วย

13. สิ่งที่ได้เรียนรู้ หรือความรู้ใหม่ที่ได้จากการสร้างนวัตกรรม

จากการสร้างนวัตกรรมในครั้งนี้ทำให้ได้เรียนรู้วิธีการ กระบวนการในการทำงาน การได้เรียนรู้ระบบวิธีการ และการประยุกต์นำโปรแกรมมาใช้งานจริง และการได้นำความรู้จากรายวิชาของสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจมาต่อยอดในการทำนวัตกรรม

14. อ้างอิง

ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเทศบาลนครพิษณุโลก. 2565.

TAT Phitsanulok. 2016. Guide Book. Promotional Material Production Division, Marketing Services Department.

เพจพิตโลกจัดเต็ม. 2565. เปิดสำหรับตำหรับสองแคว. สืบค้นข้อมูลจาก

<https://www.facebook.com/pitlokjudtem/photos/pcb.1900962763628072/1900921756965506>

เพจพิตโลกจัดเต็ม. 2565. รวมตำนานความอร่อยย่านหอนาฬิกา. สืบค้นข้อมูลจาก

<https://www.facebook.com/pitlokjudtem/photos/pcb.1900962763628072/1900921756965506>

เพจพิตโลกจัดเต็ม. 2565. 20 ร้านก๋วยเตี๋ยวเด็ดเมืองพิตโลก. สืบค้นข้อมูลจาก

<https://www.facebook.com/pitlokjudtem/photos/pcb.1900962763628072/1900921756965506>

เพจพิตโลกจัดเต็ม. 2565. คาเฟ่แมว ยอดฮิต ทาสแมว ห้ามพลาด. สืบค้นข้อมูลจาก

<https://www.facebook.com/pitlokjudtem/photos/pcb.1900962763628072/19009217569655066>

เพจ Sale Here. 2565. ชี้พิกัด คาเฟ่พิษณุโลก 2022 ที่ไม่ควรพลาด. สืบค้นข้อมูลจาก

<https://salehere.co.th/articles/cafe-in-phitsanulok?fbclid=IwAR0u4BoTl6HKIdTdLSsy8DilVP9bo8jykHw9uroaYal4UwmuWR75lqOtmek>

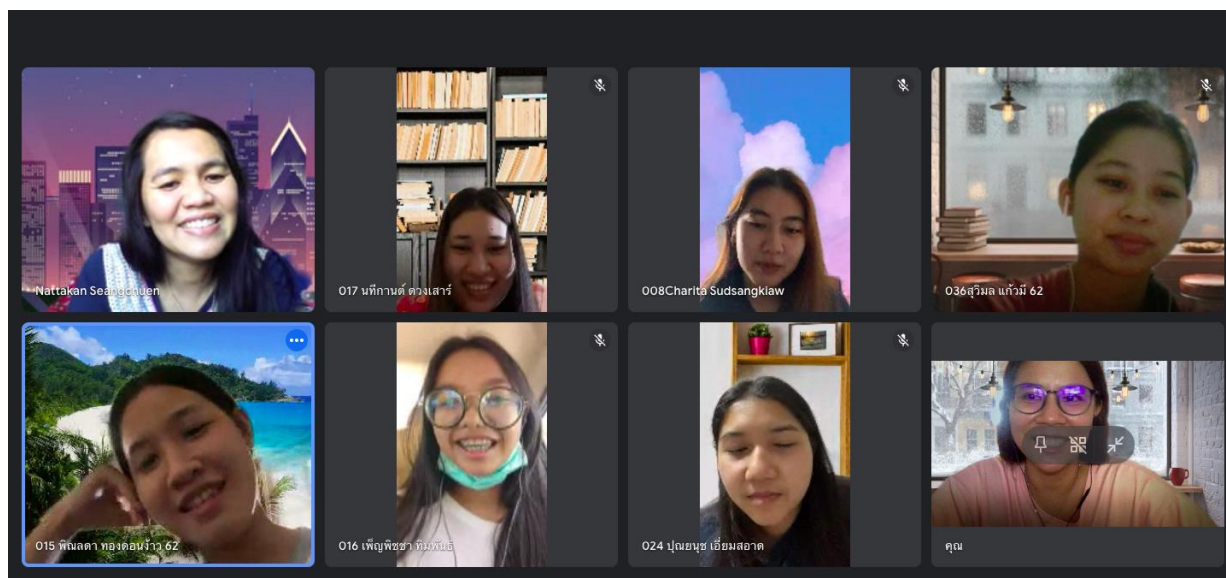
เพจ Gang Travel. 2565. 13 ที่เที่ยวพิษณุโลก 2022 เมืองสองแควน่าเที่ยวที่มีครบทุกแนว. สืบค้นข้อมูลจาก

https://gangtravel.com/18442?fbclid=IwAR19nMsS-ZBNlxRcczKRklE4yTGuj_KKIFCxnasaFUOAILP6ESZ5vHERWw8

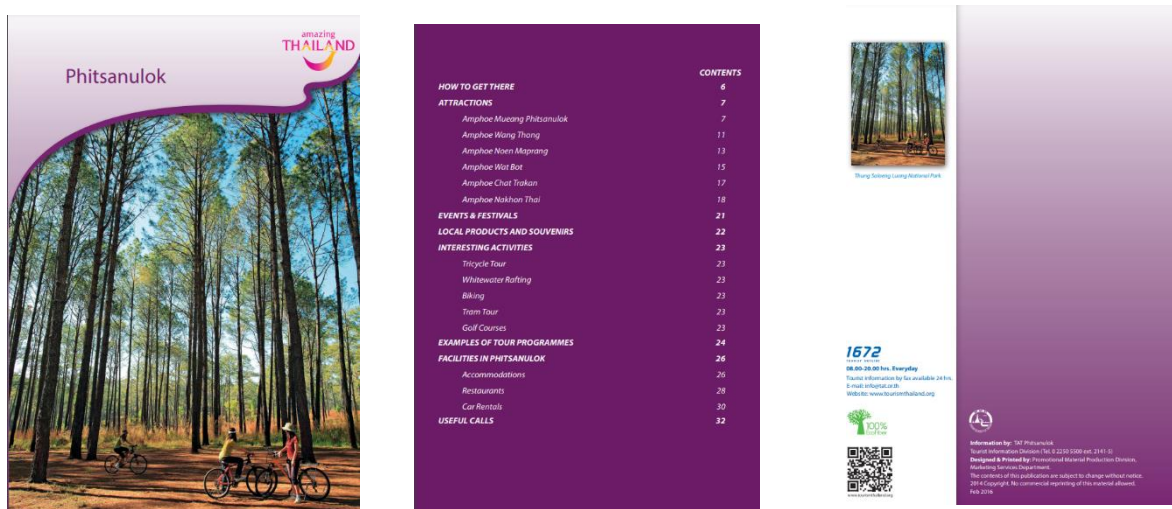
เพจโกต้า. 2565. ข้อมูลระดับคะแนนการรีวิว. สืบค้นข้อมูลจาก www.agoda.com

ภาคผนวก

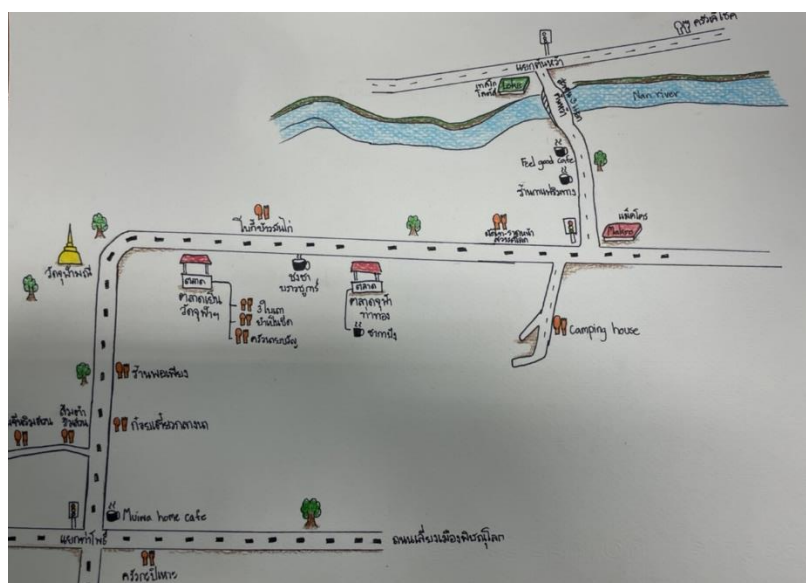
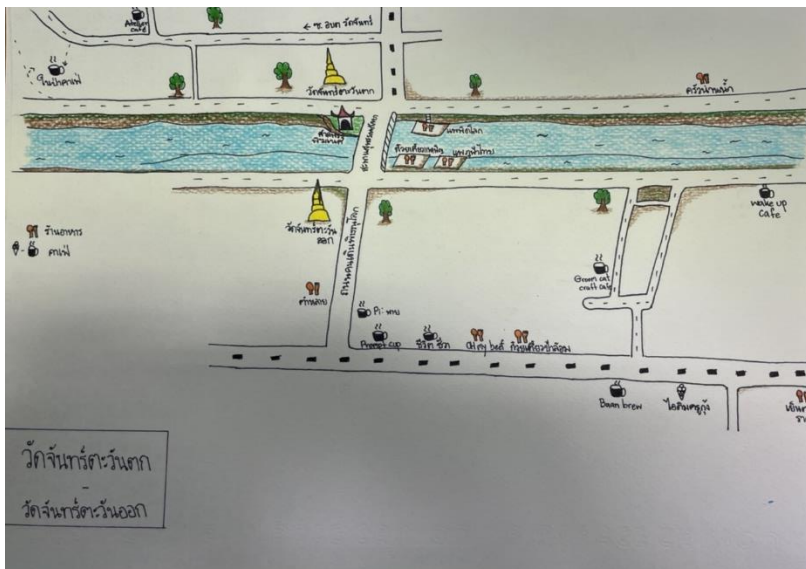
ประมวลภาพการดำเนินงาน



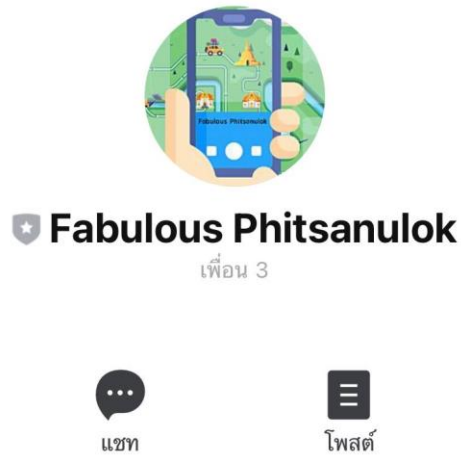
การประชุม - การวางแผนงาน - การติดตามผล ผ่าน ZOOM



แหล่งข้อมูลเนื้อหา การท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก



เนื้อหาส่วนของ Map - วัดใหญ่ - วัดจันทร์ - วัดจุฬามณี (“เที่ยวทั่วทิศ ฤกษ์จรตสายมู”)



LINE BOT ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก
“ เกี่ยวทั่วทิศ ถูกจริตสายมู ”

แบบประเมินความพึงพอใจ
ระบบโต้ตอบอัตโนมัติ LINE BOT ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก
“ เที่ยวทั่วทิศ ถูกจริตสายมู ”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
1. สถานะ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการออกแบบ					
1. รูปแบบเมนูการใช้งานเข้าใจง่าย					
2. ตัวอักษรมีขนาดเหมาะสม สวยงาม และชัดเจน					
3. ฟังก์ชันการใช้งานเป็นระเบียบง่ายต่อการใช้งาน					
ด้านการทำงาน					
1. การนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ เข้าใจง่าย					
2. ข้อมูลที่นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานจริง					
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง					
การนำไปใช้ประโยชน์					
1. มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน สามารถนำไปใช้ได้จริง					
2. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
3. ช่วยลดปัญหาในการใช้ทรัพยากรกระดาษ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....