

## การพัฒนาแชทบอทปัญญาประดิษฐ์เพื่อแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย

สุนนา บุซบก, กิตติยา ปัญญาเยาว์, ศศิประภา บุญเลิศ\*, ปวันนพัสตร์ ศรีทรงเมือง

สาขาวิชาการระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พรณนครศรีอยุธยา

\*Corresponding author email: sasiprapa.b@rmutsb.ac.th

รับบทความ: 24 พฤษภาคม 2568, รับบทความแก้ไข: 11 มิถุนายน 2568, ยอมรับตีพิมพ์: 12 มิถุนายน 2568

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของแชทบอทปัญญาประดิษฐ์ (AI Chatbot) สำหรับแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย โดยระบบดังกล่าวสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้งานง่ายผ่านแพลตฟอร์ม LINE ประกอบด้วยฟีเจอร์หลัก ได้แก่ เมนูแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก และโปรแกรมท่องเที่ยวแบบรายวัน พร้อมระบบแสดงแผนที่และลิงก์สถานที่จริง การประเมินผลดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน และนักท่องเที่ยวจำนวน 120 คน ผลการประเมินพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพในระดับดีเยี่ยมด้านความเร็วในการตอบสนอง ( $\bar{X}=4.61$ , S.D.=0.06) และใช้งานได้สะดวก ( $\bar{X}=4.42$ , S.D.=0.11) ในขณะที่ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.07) โดยเฉพาะในด้านความเร็วและเสถียรภาพของระบบ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าแชทบอทดังกล่าวสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลในภาคการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** แชทบอท, ปัญญาประดิษฐ์, การท่องเที่ยว

## Development of an AI Chatbot for Tourist Recommendations in Phuket, Thailand

Sumana Budsabok, Kittiya Punyayaw, Sasiprapa Boonlert\*,  
Pavanaphat Srisongmuang

Department of Information Systems and Business Computer,  
Faculty of Business Administration and Information Technology,  
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Phranakhon Si Ayutthaya

\*Corresponding author email: sasiprapa.b@rmutsb.ac.th

Received: 24 May 2025, Revised: 11 June 2025, Accepted: 12 June 2025

### Abstract

This study aimed to develop and evaluate the performance of an artificial intelligence (AI) chatbot designed to deliver tourist information in Phuket, Thailand. The chatbot was implemented on the LINE platform and equipped with core features including categorized menus for tourist attractions, local restaurants, accommodations, and daily trip suggestions, all integrated with map-based navigation. Performance was assessed by seven experts and 120 tourists. The evaluation revealed that the system achieved excellent response speed ( $\bar{x}=4.61$ , S.D.= 0.06) and high usability ( $\bar{x}=4.42$ , S.D.=0.11). Tourist feedback showed a high level of overall satisfaction ( $\bar{x}=4.17$ , S.D.= 0.07), particularly regarding system speed and stability. The findings suggest that the chatbot effectively reduces the workload of information service personnel and significantly enhances service delivery in the tourism sector.

**Keywords:** Chatbot / Artificial Intelligence/ Tourism

## บทนำ

จังหวัดภูเก็ตถือเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวระดับนานาชาติที่สำคัญของประเทศไทย โดยมีชื่อเสียงในด้านความงามของชายหาด วัฒนธรรมท้องถิ่น และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างครบถ้วน จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา [1] พบว่าภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าเยี่ยมชมมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมกว่า 3 แสนล้านบาทต่อปี นอกจากนี้ ภูเก็ตยังได้รับการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคอันดามัน และเป็นพื้นที่นำร่องในโครงการ Smart City ซึ่งมุ่งหวังให้เกิดการบริหารจัดการเมืองและการบริการนักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่

อย่างไรก็ตาม แม้ภูเก็ตจะมีความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวยังคงเผชิญกับปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคคล เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร หรือที่พักที่ตรงกับงบประมาณและความสนใจส่วนตัว ปัญหาดังกล่าวยิ่งทวีความรุนแรงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เมื่อเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้การบริการล่าช้าและไม่ครอบคลุม

แชทบอทปัญญาประดิษฐ์ (AI Chatbot) จึงถูกพิจารณาเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาดังกล่าว เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ลดภาระของเจ้าหน้าที่ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังสามารถปรับรูปแบบการนำเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของข้อความ ลิงก์แผนที่ หรือเมนูแนะนำเฉพาะบุคคล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของแชทบอท AI สำหรับให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย โดยระบบถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และความสะดวกสบายในการใช้งาน การทดลองได้รับการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มผู้ใช้งานจริง เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของแชทบอทในการยกระดับคุณภาพการบริการและลดการพึ่งพาบุคลากรมนุษย์ในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การพัฒนาระบบนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น Rohman และSubarkah [2] ที่ได้พัฒนาแชทบอทให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในเมืองเบงกอล โดยใช้แนวทาง Extreme Programming (XP) นอกจากนี้ Xu และคณะ [3] ยังเน้นบทบาทของแชทบอท AI ในการยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวผ่านการตอบสนองที่รวดเร็วและแม่นยำ อีกทั้งการศึกษานี้ยังอ้างอิงงานวิจัยของเดช ธรรมศิริ และคณะ [4] ที่พบว่าการพัฒนาแชทบอทเพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวนั้นใช้แพลตฟอร์ม LINE เป็นส่วนติดต่อผู้ใช้ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการโต้ตอบได้อย่างยืดหยุ่น พร้อมทั้งออกแบบอินเทอร์เฟซให้เหมาะสม

## วัสดุและวิธีการ

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาและประเมินผลแชทบอท AI ที่สามารถให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบ

1. เพื่อพัฒนาระบบที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และที่พักในจังหวัดภูเก็ต โดยให้ความสำคัญกับความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการใช้งาน
2. เพื่อพัฒนาระบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-friendly) และสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน ดำเนินการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการศึกษารูปแบบการค้นหาข้อมูลและปัญหาที่พบในระบบเดิม
2. การเก็บข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว: รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และที่พักจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น Agoda, Wongnai และ Google Maps โดยผู้วิจัยจัดหมวดหมู่ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั้งหมดที่จัดเก็บในระบบแชทบอท

| หมวดข้อมูล        | ตัวอย่างสถานที่                                 | จำนวนสถานที่ | หมายเหตุ                   |
|-------------------|-------------------------------------------------|--------------|----------------------------|
| สถานที่ท่องเที่ยว | พระใหญ่, หาดป่าตอง                              | 9            | สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม   |
| ร้านอาหาร         | โกเบนซ์, ร้านระย้า                              | 9            | ร้านอาหารท้องถิ่นและซีฟู้ด |
| ที่พัก/โรงแรม     | ศรีพันวา, กะตะรีออร์คส์                         | 15           | แบ่งตามช่วงราคาที่พัก      |
| 1 Day Trip        | Phuket Old Town, Big buddha                     | 6            | สถานที่ใกล้เคียงกัน        |
| 2 Day Trip        | Mai Khao Beach, Banana Beach                    | 2            | ใช้เวลาในการเดินทาง        |
| 3 Day Trip        | Morning/ Maya Bay<br>Afternoon / Phi phi Island | 4            | ใช้ระยะเวลาในการเดินทาง    |

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั้งหมดที่จัดเก็บในระบบแชทบอทปัญญาประดิษฐ์เพื่อแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

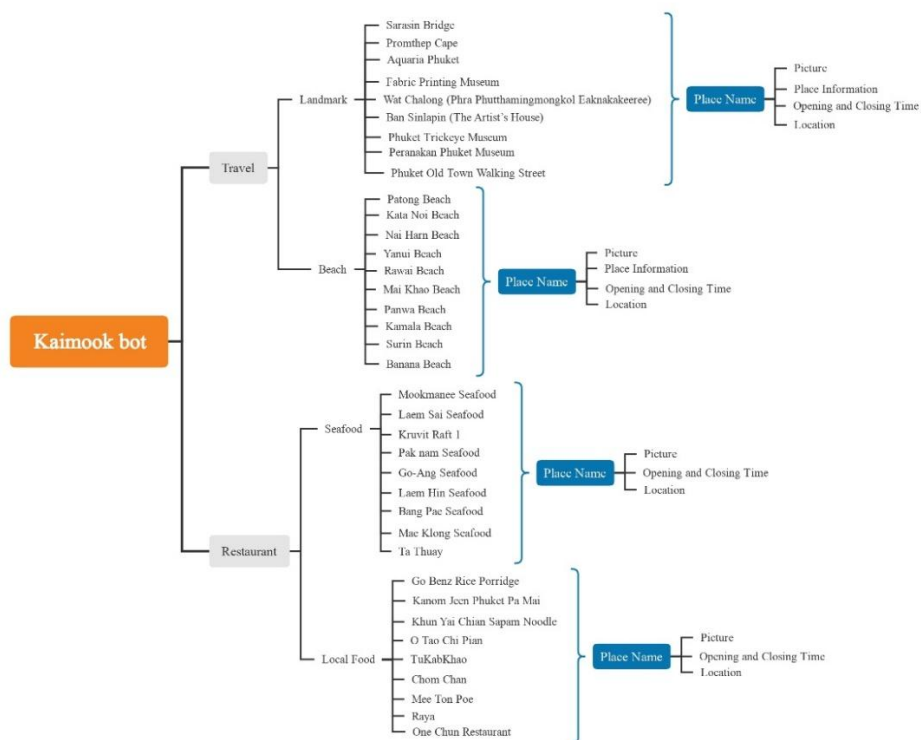
### กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน (ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน และด้านเนื้อหา 3 คน) ได้รับการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มนักท่องเที่ยว 120 คน ได้จากการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่เดินทางในพื้นที่เมืองภูเก็ต ช่วงเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2567

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

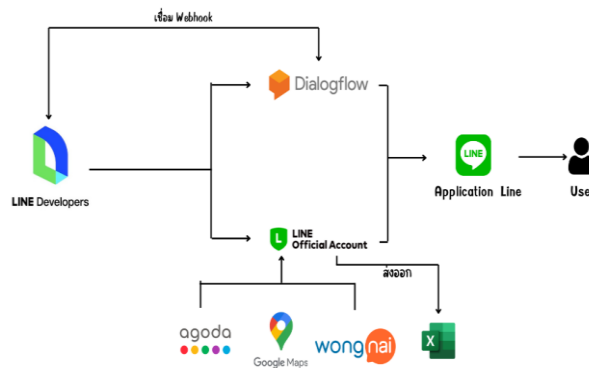
### โครงสร้างของระบบ AI Chatbot



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างของระบบแชทบอท 'ไข่มุกบอท' สำหรับให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

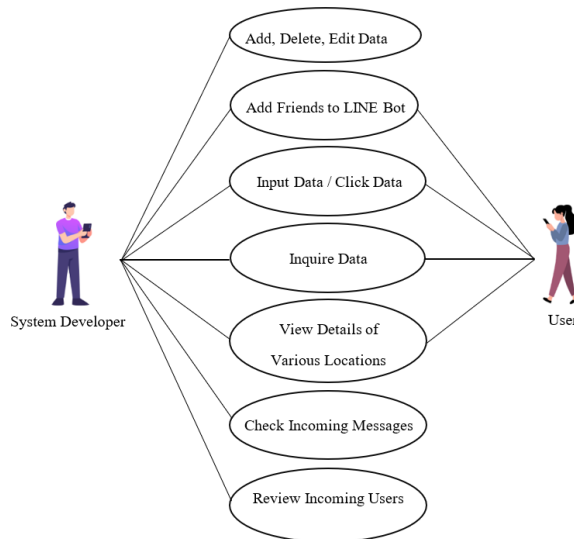
## กระบวนการพัฒนาแชทบอท AI สำหรับแนะนำการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ด้านระบบ

ในการพัฒนาแชทบอท AI ใช้แพลตฟอร์ม Dialogflow ซึ่งสามารถเข้าใจภาษาและตอบคำถามของผู้ใช้งานได้อย่างแม่นยำ โดยออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (Interface) ผ่าน LINE API เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก ลำดับขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา LINE Bot มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงสถาปัตยกรรมของการพัฒนาแชทบอท AI สำหรับบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

## แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบที่พัฒนา



ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน (Actors) กับระบบที่พัฒนาแล้ว

### การเลือกโมเดล

ผู้วิจัยเลือกใช้ Dialogflow ซึ่งเป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) และสามารถจัดการกับคำถามที่ซับซ้อนได้

### การพัฒนาระบบ

1. สร้างฐานข้อมูลโดยจัดหมวดหมู่ข้อมูลสถานที่ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และที่พัก พร้อมรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น เวลาเปิด-ปิด และตำแหน่งที่ตั้ง
2. เชื่อมต่อ Dialogflow เข้ากับ LINE Messaging API เพื่อรองรับการโต้ตอบแบบเรียลไทม์

### การทดสอบและปรับปรุง

1. ผู้วิจัยได้นำ Chatbot ที่พัฒนาให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินประสิทธิภาพของแชทบอท
2. รวบรวมผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นก่อนนำไปใช้กับกลุ่มนักท่องเที่ยว

### ผลการศึกษา

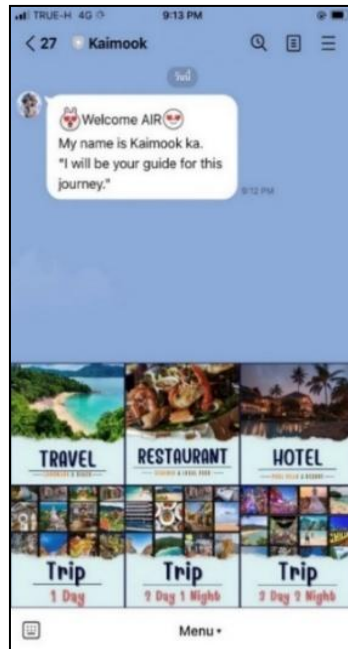
#### ผลการพัฒนาแชทบอท AI

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดภูเก็ตสามารถเข้าถึงแชทบอท AI ได้โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code)

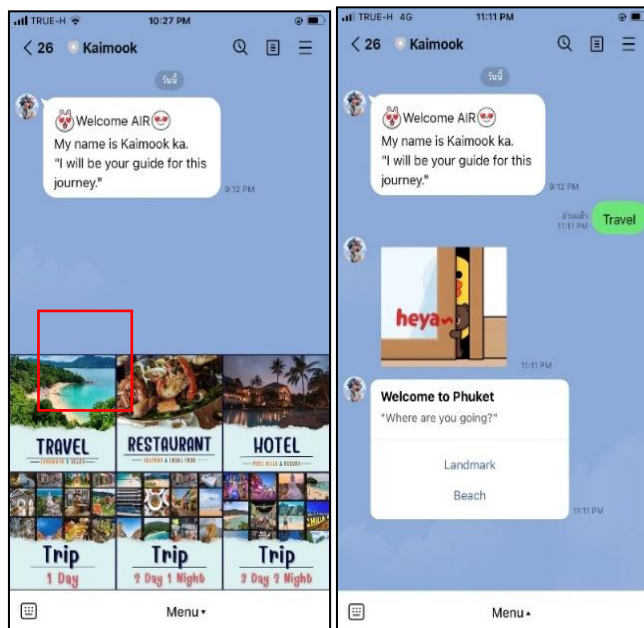


ภาพที่ 4 แสดงคิวอาร์โค้ดสำหรับเข้าถึงระบบ Kai mook

เมื่อนักท่องเที่ยวสแกนคิวอาร์โค้ด ระบบจะนำไปยังหน้าจอเมนูที่ให้การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก และโปรแกรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

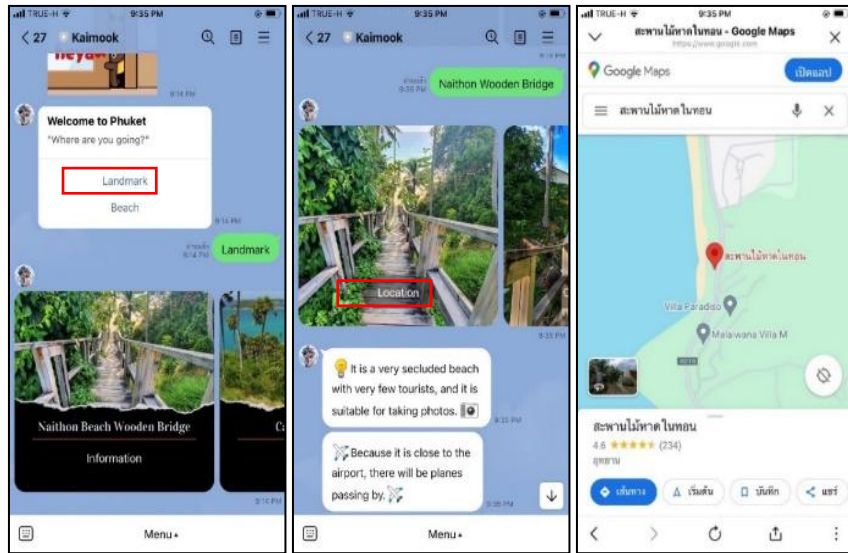


ภาพที่ 5 แสดงเมนูหลัก

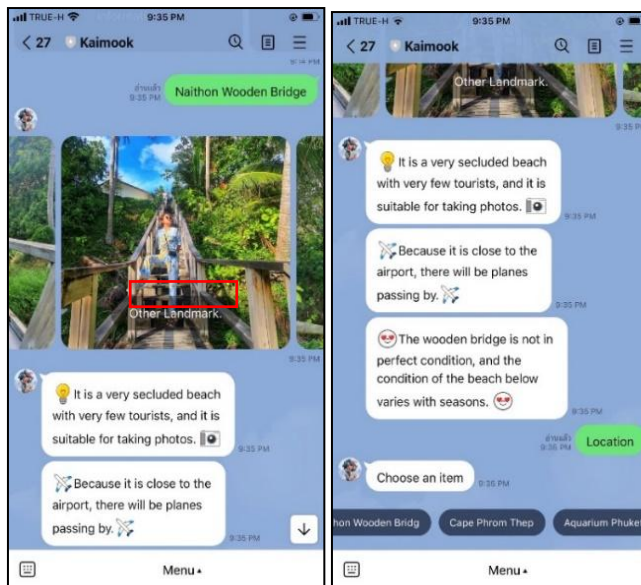


ภาพที่ 6 แสดงเมนูย่อยภายใต้หัวข้อ "Travel"

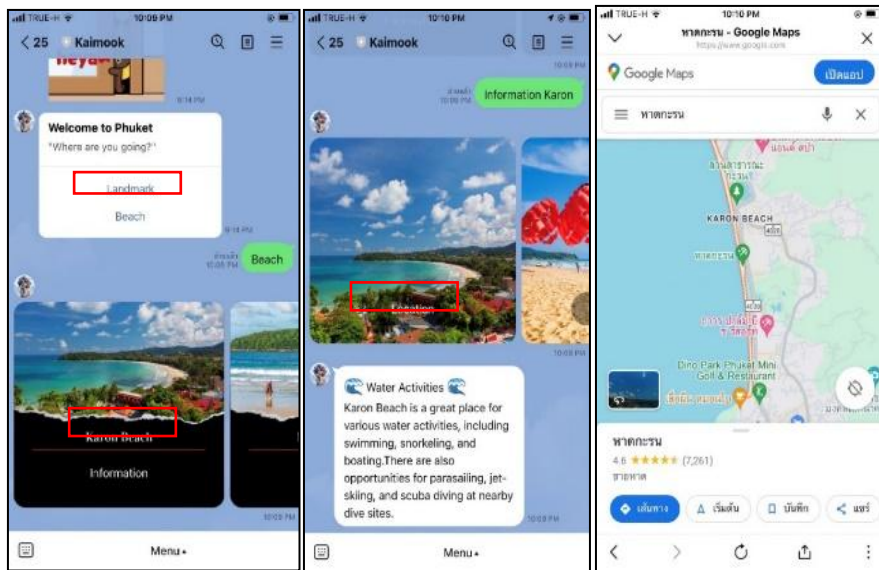




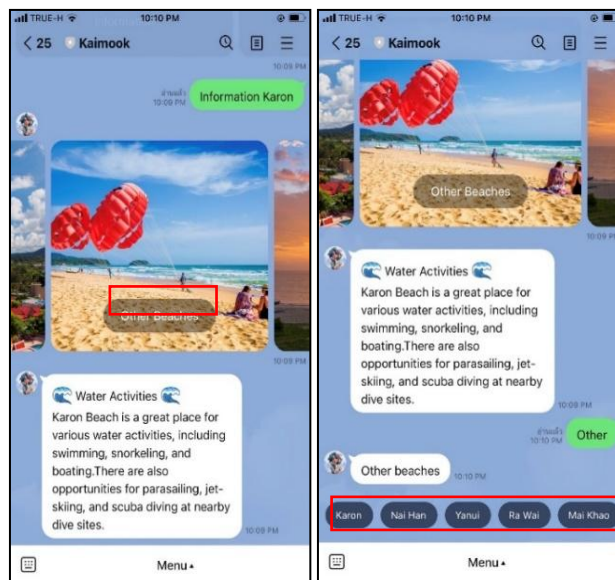
ภาพที่ 7 แสดงสถานที่สำคัญ 9 แห่งหลังจากคลิก “Landmark” นักท่องเที่ยวสามารถเลือกสถานที่และตำแหน่งที่ต้องการไปท่องเที่ยว



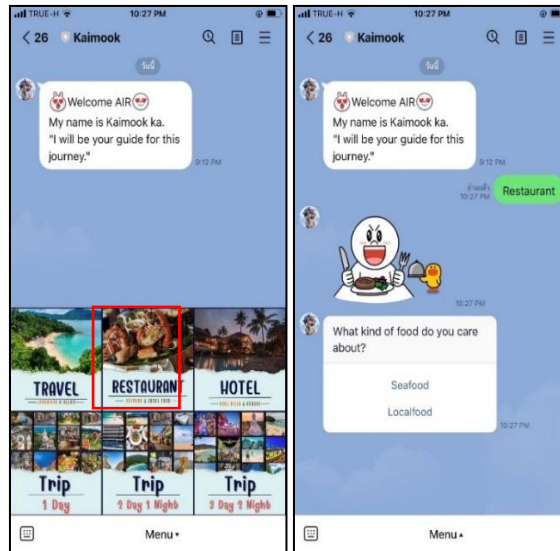
ภาพที่ 8 แสดงเมนู “Other Landmarks”



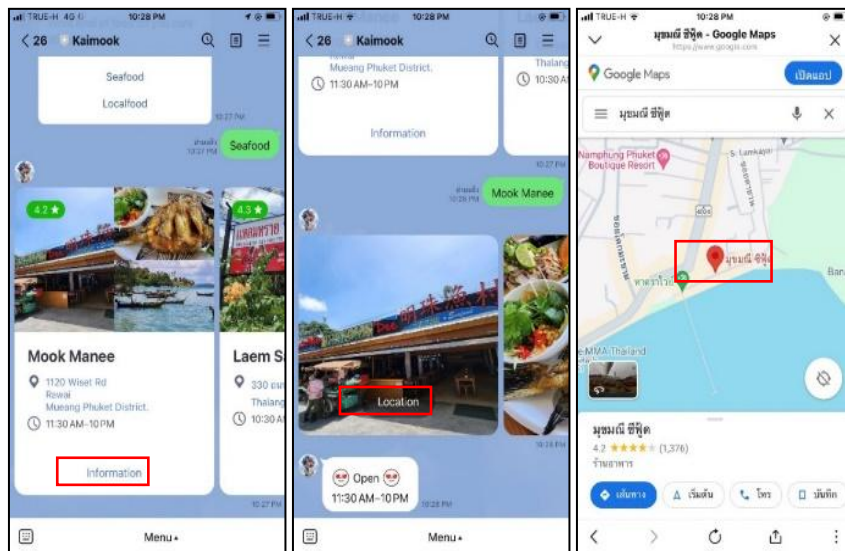
ภาพที่ 9 แสดงรายการชายหาดจำนวน 9 แห่ง พร้อมข้อมูลของแต่ละชายหาด โดยเมื่อกดที่ "Location" จะแสดงแผนที่ที่ระบุตำแหน่งของชายหาดที่เลือกไว้



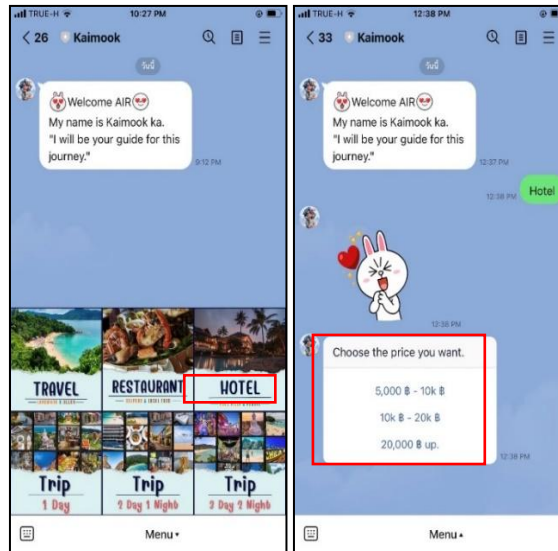
ภาพที่ 10 แสดงเมนู "Other Beaches" จะมีหน้าต่างป๊อปอัพแสดงตัวเลือกชายหาด



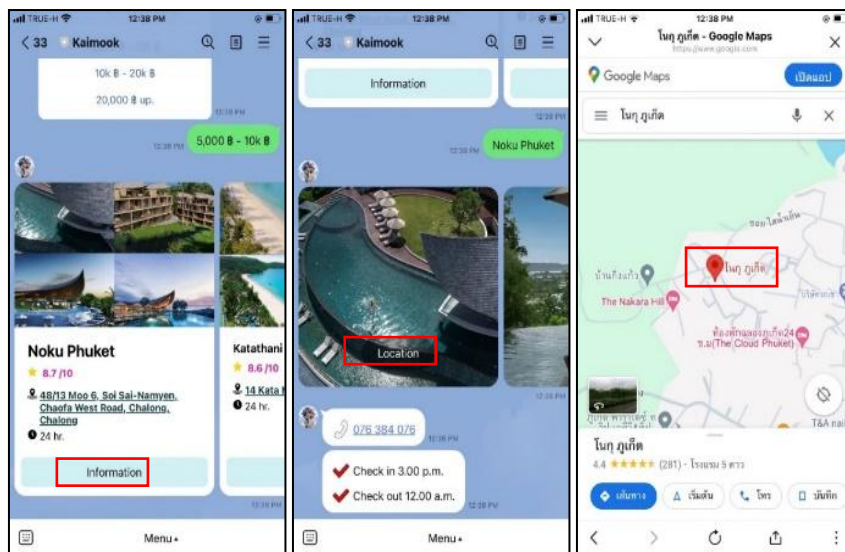
ภาพที่ 11 แสดงหน้าจอเมื่อเลือกเมนู "RESTAURANT"



ภาพที่ 12 แสดงเมนู "Seafood" ระบบแสดงรายการร้านอาหารทะเล  
เลือก "Location" แสดงแผนที่ระบุตำแหน่งของร้านอาหารที่เลือก

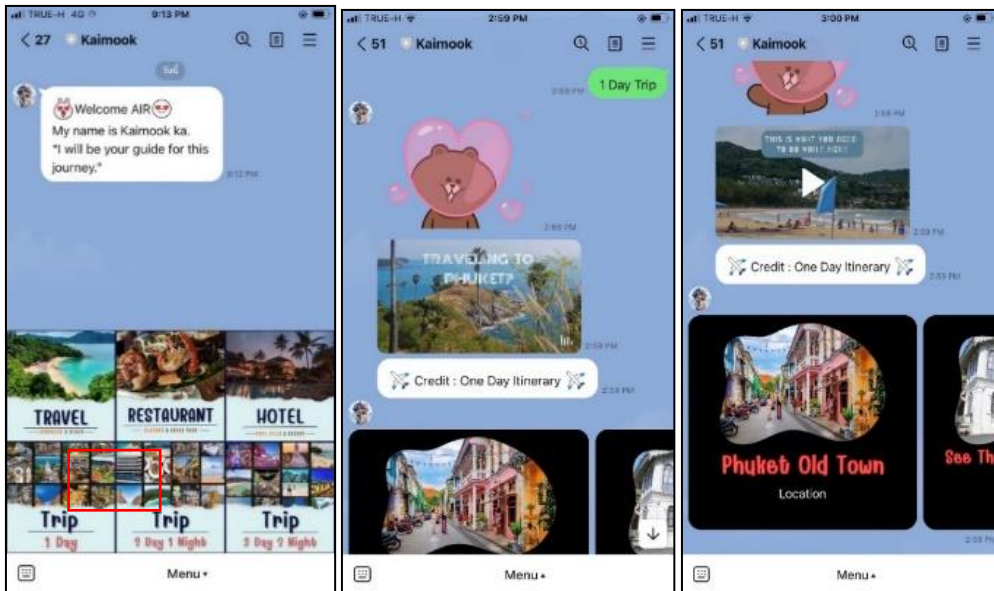


ภาพที่ 13 แสดงหน้าจอเมื่อเลือกเมนู "HOTEL" หลังจากเลือกเมนูย่อย "โรงแรม" ระบบจะแสดงตัวเลือกช่วงราคาของที่พัก



ภาพที่ 14 แสดงข้อมูลช่วงราคาที่พัก 5,000฿ – 10,000฿ แสดงรายชื่อโรงแรม พร้อมข้อมูลของที่พักแต่ละแห่ง และตำแหน่งของที่พักบนแผนที่





ภาพที่ 15 แสดงข้อมูลเมื่อเลือกเมนู "Trip 1 Day" ระบบจะแสดงวิดีโอของโปรแกรมท่องเที่ยวแบบ 1 วัน พร้อมลิงก์ตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละจุดหมายปลายทาง

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความเหมาะสมของการทำงานของแชทบอท AI โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 4 คน

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 4 ท่าน

| เกณฑ์การประเมิน                       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | แปลผล |
|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 1. ความเหมาะสมของการทำงานของแชทบอท AI | 4.40                       | 0.16                            | ดี    |
| 2. ความเร็วของระบบแชทบอท AI           | 4.61                       | 0.06                            | ดีมาก |
| 3. ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน        | 4.42                       | 0.11                            | ดี    |
| 4. คุณภาพของเนื้อหา                   | 4.28                       | 0.21                            | ดี    |
| 5. การออกแบบ                          | 4.33                       | 0.15                            | ดี    |
| ค่าเฉลี่ยรวม                          | 4.41                       | 0.06                            | ดี    |

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 ท่าน พบว่า ระบบแชทบอท AI มีคะแนนเฉลี่ยในระดับดีถึงดีมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความเร็วของระบบแชทบอท AI ( $\bar{X}$ =4.61, S.D.=0.06) รองลงมาคือ ความสะดวกและง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X}$ =4.42, S.D.=0.11) และ การออกแบบระบบ ( $\bar{X}$ =4.33, S.D.=0.15) ตามลำดับ ส่วนด้าน ความเหมาะสมของการทำงานของแชทบอท AI ได้ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$ =4.40, S.D.=0.16) ขณะที่ คุณภาพของเนื้อหา ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ =4.28, S.D.=0.21) อย่างไรก็ตาม คะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X}$ =4.41, S.D.=0.06) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมในการนำไปใช้งานจริงในบริบทของการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

**ตารางที่ 3** แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเกี่ยวกับความแปลกใหม่และความน่าสนใจของระบบ

| เกณฑ์การประเมิน                      | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | แปลผล      |
|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|
| 1. ความแปลกใหม่และความน่าสนใจของระบบ | 4.50                       | 0.07                            | สูงมาก     |
| 2. ความง่ายในการใช้งาน               | 3.74                       | 0.10                            | สูง        |
| 3. ประโยชน์ของแชทบอท AI              | 4.11                       | 0.09                            | สูง        |
| 4. ความเร็วและความเสถียรของแชทบอท AI | 4.87                       | 0.16                            | สูงมาก     |
| 5. ความชอบของผู้ใช้                  | 3.65                       | 0.24                            | สูง        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                  | <b>4.17</b>                | <b>0.07</b>                     | <b>สูง</b> |

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้งานจำนวน 120 คน พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท AI ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเร็วและความเสถียรของระบบแชทบอท AI ( $\bar{X}$ =4.87, S.D.=0.16) ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของระบบในการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ความแปลกใหม่และความน่าสนใจของระบบ ( $\bar{X}$ =4.50, S.D.=0.07) และ ประโยชน์ของระบบแชทบอท AI ( $\bar{X}$ =4.11, S.D.=0.09) ตามลำดับ ส่วนความง่ายในการใช้งาน และ ความชอบของผู้ใช้ ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดที่  $\bar{X}$ =3.74 และ  $\bar{X}$ =3.65 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านอยู่ที่ ( $\bar{X}$ =4.17, S.D.=0.07) ซึ่งอยู่

ในระดับ “สูง” แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถตอบโจทย์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

## วิจารณ์

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาแชทบอท AI สำหรับแนะนำการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย สามารถอธิบายได้ดังนี้

การทดลองใช้งานแชทบอท AI สำหรับให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังภูมิภาคนี้ การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูเก็ตถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว ระบบแชทบอทนี้ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และที่พัก

การประเมินประสิทธิภาพของแชทบอท AI สำหรับให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวในภูเก็ต โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ “ความเร็วของระบบ” ( $\bar{X}=4.61$ , S.D.=0.06) ซึ่งอยู่ในระดับ “ดี” ประสิทธิภาพของแชทบอทนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ผลลัพธ์ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ สาตมูณี และคณะ [5] ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.56) อีกทั้ง งานวิจัยของ Rothjanawan และคณะ[6] ที่พัฒนาแอปพลิเคชันแนะนำการท่องเที่ยวผ่าน LINE Chatbot กรณีศึกษาการท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ก็พบว่าแชทบอทมีประสิทธิภาพสูงและได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้งานในระดับสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศาล สุขชี และเจษฎา ชาตรี [7] ที่พัฒนาแชทบอท “น้องลำดวน” สำหรับแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งพบว่าระบบมีประสิทธิภาพโดยรวมในระดับสูงสุด ( $\bar{X}=4.68$ , S.D.=0.28) ทั้งนี้ ประสิทธิภาพที่สูงเกิดจากความเข้าใจง่ายของแอปพลิเคชัน ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อแชทบอท AI สำหรับแนะนำการท่องเที่ยวในภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อความเร็วและความเสถียรของระบบ โดยได้ค่าเฉลี่ย 4.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจสูงสุด ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothjanawan และคณะ [6] ซึ่งได้พัฒนาแอปพลิเคชันแนะนำการท่องเที่ยวและให้ข้อมูลผ่าน LINE Chatbot สำหรับการท่องเที่ยวพหุ

วัฒนธรรมในเมืองชายแดนภาคใต้ โดยพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงมาก เนื่องจากสามารถเลือกข้อมูลได้จากเมนูที่ครอบคลุม ซึ่งรวมถึงข้อมูลจำนวนมาก และเมนูลัดที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามความสนใจของผู้ใช้ ระบบแชทบอทรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก และเส้นทางการเดินทาง ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hadinata และ Stianingsih[8] ที่ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) ในแชทบอทเพื่อบริการข้อมูลการท่องเที่ยว-กรณีศึกษาเมืองเซอรัง (Serang City) โดยพบว่าแชทบอทสามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวได้หลากหลายผ่านช่องทางที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ คุ่มภัย และเติมยศ เสนิงส์ ณ อยุธยา[9] ซึ่งพบว่าการใช้เทคโนโลยีประมวลผลภาษาธรรมชาติช่วยส่งเสริมการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบในบริบทการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดโครงสร้างข้อมูลอย่างมีแบบแผน สะท้อนให้เห็นว่าการใช้ AI เพื่อแนะนำการท่องเที่ยวในภูเก็ตสามารถออกแบบระบบให้มีความชาญฉลาดและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สรุป

จากผลการวิจัย สามารถเสนอแนวทางการพัฒนาแชทบอทในอนาคตได้โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ การรองรับการใช้งานหลายภาษาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความหลากหลายทางภาษา การขยายพื้นที่ให้บริการจากจังหวัดภูเก็ตไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นในประเทศไทย การพัฒนาให้สามารถให้คำแนะนำแบบอัจฉริยะโดยใช้เทคโนโลยี AI เพื่อเสนอแผนการเดินทางที่เหมาะสมเฉพาะบุคคล และการเพิ่มฟีเจอร์การสั่งงานด้วยเสียง เพื่อเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงระบบของผู้ใช้งานในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า ระบบสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้งานง่ายผ่านแพลตฟอร์ม LINE ประกอบด้วยฟีเจอร์หลัก ได้แก่ เมนูแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก และโปรแกรมท่องเที่ยวแบบรายวัน พร้อมระบบแสดงแผนที่และลิงก์สถานที่จริง การประเมินผลดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน และนักท่องเที่ยวจำนวน 120 คน ผลการประเมินพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพในระดับดีเยี่ยมด้านความเร็วในการตอบสนอง ( $\bar{X}$ =4.61, S.D.=0.06) และใช้งานได้สะดวก ( $\bar{X}$ =4.42, S.D.=0.11) ในขณะที่ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ



โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X}$ =4.17, S.D.=0.07) โดยเฉพาะในด้านความเร็วและเสถียรภาพของระบบ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าแชทบอตดังกล่าวสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลในภาคการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2566 [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย; 2566 [เข้าถึงเมื่อ 20 ม.ค. 2568]. เข้าถึงได้จาก: [https://api.tat.or.th/upload/live/about\\_tat/10101/รายงานประจำปี\\_2566\\_ของ\\_ททท\\_\(ครึ่งปีหลัง\).pdf](https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/10101/รายงานประจำปี_2566_ของ_ททท_(ครึ่งปีหลัง).pdf)
2. Rohman MA, Subarkah P. Design and build chatbot application for tourism object information in Bengkulu city. J Inf Technol Str Innov Manag. 2024 Jan;1(1):28–34. doi:10.52432/technovate.1.1.2024.28-34.
3. Xu Y, Zhang J, Chi R, Deng G. Enhancing customer satisfaction with chatbots: The influence of anthropomorphic communication styles and anthropomorphised roles. Nankai Bus Rev Int. [Internet]. 2023 June [cited 2025 Jun 8];14(2):249-71. doi:10.1108/NBRI-06-2021-0041
4. เดช ธรรมศิริ, ปรีพัส ศรีสมบุญ, กิตติพงษ์ ภูพัฒน์วิบูลย์, พิมพ์ประวีร์ รอดอุณา, พันธการ วัฒนกุล. การพัฒนาแชทบอตเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนช่วงศิลป์จังหวัดนครปฐม. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ มจพ [อินเทอร์เน็ต]. 2568 [เข้าถึงเมื่อ 20 ม.ค. 2568].;25(1):69-77. เข้าถึงได้จาก: [https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/IT\\_Journal/article/view/260347/174063](https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/IT_Journal/article/view/260347/174063)
5. จักรพันธ์ สาตมณี, ภคพล สุนทรโรจน์, ศัชรินทร์ ทองฟัก, พงษ์กัมปนาท แก้วตา. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE chatbot ในจังหวัดพิษณุ. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 20 ม.ค. 2568];13(1):100-111. เข้าถึงได้จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/article/view/246857/167787>
6. Rothjanawan K, Rattanachu C, Phetjirachotkul W. Tour guide application for tourist via line chatbot in the case of multicultural tourism, Narathiwat

- province. International Journal of Science and Innovative Technology [Internet]. 2024 Jan-Jun [cited 2025 Jun 8];7(1):35-43, 2024. Available from: <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/IJSIT/article/view/255134/171905>
7. พิศาล สุขชี, เจษฎา ชาตรี. การพัฒนาแอปพลิเคชัน “น้องลำดวน” ไลน์แชทบอทเพื่อนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดศรีสะเกษ. วารสารวิชาการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ [อินเทอร์เน็ต]. 2567 [เข้าถึงเมื่อ 20 ม.ค. 2568];10(1):83-95. เข้าถึงได้จาก : <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/project-journal/article/view/251930>
  8. Hadinata W, Stianingsih L. Implementation of natural language processing on chatbot for tourist information services (case study: Serang city). Infokum [Internet]. 2025 [cited 2025 Jun 8];13( 2) : 227– 36. Available from: <https://seaninstitute.org/infor/index.php/infokum/article/view/2774/2478>. doi:10.58471/infokum.v13i02
  9. กานต์ คุ่มภัย, เตมียศ เสนิงค์ ณ อยู่ธยา. กิจกรรมเสริมทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีประมวลภาษาธรรมชาติเพื่อการพัฒนาตารางข้อมูลการออกแบบตัวละครแอนิเมชัน. วารสารแอนิเมชัน เกม ดิจิทัลมีเดียและเทคโนโลยี. 2568;2(1):21-36.