

## การสำรวจเทคโนโลยีแชทบอทสำหรับการสื่อสารในกิจกรรมสนับสนุนงานก่อสร้าง EXPLORE CHATBOT TECHNOLOGY FOR COMMUNICATION IN CONSTRUCTION SUPPORT ACTIVITIES

นิชกมล โพธิ์เงิน<sup>1</sup> และ วัชรระ เพียรสุภาพ<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10330

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10330

\*Corresponding author address: vachara.p@chula.ac.th

### บทคัดย่อ

ระบบส่งข้อความทันทีเป็นเครื่องมือสื่อสารที่นำมาใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกลุ่มในโครงการก่อสร้าง โดยระบบดังกล่าวเป็นช่องทางสื่อสารที่ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบแบบทันที ปัจจุบันเทคโนโลยีแชทบอทถูกนำมาใช้สนับสนุนการสื่อสารและใช้งานผ่านแอปพลิเคชันส่งข้อความทันที โดยเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถช่วยสื่อสารด้วยการโต้ตอบได้เสมือนมนุษย์ ลดภาระการสื่อสารของมนุษย์ และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอัตโนมัติ อย่างไรก็ตามการใช้งานเทคโนโลยีแชทบอทในกิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้างยังมีไม่มากนัก บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการใช้เทคโนโลยีแชทบอทเพื่อการสื่อสารในกิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้าง โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานในหน่วยงานก่อสร้าง 3 หัวข้อ ได้แก่ 1.ลักษณะการใช้แอปพลิเคชันส่งข้อความทันทีเพื่อสื่อสารในกิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้าง 2.ปัญหาของการสื่อสารในกิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้าง 3. ความสามารถของเทคโนโลยีแชทบอทที่ผู้ใช้งานต้องการ หลังจากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของผลสัมภาษณ์ทั้งสามหัวข้อเพื่อสรุปแนวทางการใช้เทคโนโลยีแชทบอทที่สามารถลดภาระการสื่อสารของมนุษย์ แก้ไขปัญหาการสื่อสาร และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยผลการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีแชทบอทสามารถใช้เพื่อการสื่อสารในกิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้างเช่น 1.ระบบค้นหาไฟล์แบบก่อสร้าง ซึ่งสามารถใช้คำค้นที่ยืดหยุ่น โดยระบบมีลำดับการโต้ตอบที่สามารถเจาะจงความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถแนะนำไฟล์ที่เกี่ยวข้องทำให้ลดเวลาในการเข้าถึงไฟล์ 2.ระบบการจัดการปริมาณคงเหลือของวัสดุในคลัง ซึ่งทำให้ผู้รับเหมาสามารถตรวจสอบปริมาณวัสดุได้แบบแบบทันทีและสามารถรับการแจ้งเตือนการสั่งซื้อวัสดุ และ 3.ระบบติดตามสถานะการตรวจสอบงานแบบทันที ทำให้ลดการสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

**คำสำคัญ:** เทคโนโลยีแชทบอท, กิจกรรมสนับสนุนการก่อสร้าง, การสื่อสารในงานก่อสร้าง, ระบบส่งข้อความทันที