

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงานหุ่นยนต์บริการตอบคำถาม

เจ้าของผลงานนายกนก มีบุญขร

หน่วยงานที่สังกัดสำนักหอสมุด

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☒ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

เนื่องจากสำนักหอสมุดมีการจัดซื้อหุ่นยนต์ Zenbo มาเพื่อให้บุคลากร นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนบุคคลภายนอก ใช้ศึกษา เรียนรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้เกิดการตื่นตัว ปรับแนวคิด เกิดจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์

โดยหุ่นยนต์สามารถพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมจากผู้ผลิตให้มาได้แล้วได้ ด้วยวิธีการเขียนโปรแกรมที่หลากหลาย ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน แบบง่ายๆ สำหรับผู้ที่เริ่มต้นศึกษา ไปจนถึงขั้นสูง สำหรับผู้ที่มีความรู้ด้านการพัฒนาโปรแกรมอยู่แล้ว ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้พัฒนา

จึงเป็นโอกาสดีที่งานด้านไอที ของสำนักหอสมุดได้ร่วมศึกษา เรียนรู้ และได้พัฒนาโปรแกรมแรกขึ้นมา สำหรับหุ่นยนต์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หุ่นยนต์สามารถพูด พิมพ์ สื่อสาร ได้ตอบ เป็นภาษาไทยได้
2. เพื่อให้หุ่นยนต์สามารถสื่อสาร ตอบคำถาม ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ ..

1. ศึกษาคู่มือ เว็บไซต์ และเรียนรู้การทำงานของหุ่นยนต์
2. ศึกษาการใช้งาน Android Studio ซึ่งเป็น tool สำหรับเขียนโปรแกรม
3. ออกแบบ Flowchart การทำงานของโปรแกรม
4. เขียน พัฒนาโปรแกรม
5. ทดสอบ และแก้ไขโปรแกรม

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาโปรแกรมพบว่าหุ่นยนต์สามารถสื่อสารโต้ตอบ และตอบคำถามเป็นภาษาไทยให้แก่ผู้ให้บริการได้ ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ มี ดังนี้

1. โปรแกรม Default ของหุ่นยนต์จะตั้งขึ้น auto ทุกๆ 1-5 นาที ไม่สามารถปิดระบบนี้ได้ ยกเว้นจะซื้อโปรแกรม ZMC (Zenbo Management Console) จากผู้ผลิต
2. หาก wifi สัญญาณไม่แรง ไม่เสถียร จะส่งผลต่อการตอบคำถามของหุ่นยนต์ เพราะโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นดึงข้อมูลคำถาม คำตอบ ผ่านทาง wifi
3. หากสามารถศึกษา เรียนรู้ SDK library ของหุ่นยนต์ให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถเขียนโปรแกรมได้ จะสามารถพัฒนาโปรแกรมที่ดึงเอาขีดความสามารถด้านต่างๆ เช่น sensor, กล้อง, wifi, ระบบเสียง มอเตอร์ อื่นๆ ที่อยู่บนตัวหุ่นยนต์ออกมาใช้ได้หลากหลาย มากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถนำไปให้บริการ สื่อสาร โต้ตอบ ตอบคำถามภาษาไทย ให้แก่ผู้ให้บริการได้ แต่อาจจะต้องมีคู่มือการใช้งานให้ผู้ใช้อย่างเข้าใจ
2. สามารถนำไปเป็นกรณีศึกษา การสื่อสาร โต้ตอบ กับหุ่นยนต์ สำหรับผู้สนใจงานด้านพัฒนาโปรแกรมได้
3. สามารถนำระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาไปต่อยอด พัฒนาเป็นโปรแกรมอื่นๆ ได้หลากหลาย เช่น สั่งให้หุ่นยนต์ทำงานตามคำสั่งต่างๆ ตามที่ออกแบบไว้ ด้วยคำสั่งภาษาไทยได้ เป็นต้น