



แบบฟอร์มเสนอ

เค้าโครงวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ชื่อเรื่อง(ภาษาไทย) การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ

ชื่อเรื่อง(ภาษาอังกฤษ) Smart Assistant Technology for Optimizing Document Management in Organizations

ผู้เสนอ

นางสาวณิศา ภิรมยาภรณ์

รหัสประจำตัว 167480322004

สาขาวิชา เทคโนโลยีดิจิทัลมีเดีย (สมทบ)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อุทาน บุณศักดิ์ศรี

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารธุรกิจ [1][2][4] การจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น [5] ซึ่งปัญหาด้านการจัดเก็บและบริหารเอกสารยังคงเป็นอุปสรรคสำหรับหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสูญหายของไฟล์ การค้นหาเอกสารที่ล่าช้า [3][5] หรือระบบการจัดการที่ไม่เป็นระเบียบ [4][6] ปัญหาเหล่านี้ไม่เพียงแต่ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน แต่ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพเชิงธุรกิจที่ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าถึงได้ง่าย

ปัญหาการจัดการเอกสารที่ซับซ้อน ส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน จากรายงานของ McKinsey & Company พบว่า พนักงานในองค์กรใช้เวลาประมาณ 20-30% ของเวลาทำงานไปกับการค้นหาเอกสาร [12] และจากการสำรวจของ Gartner (2024) พบว่า 85% ขององค์กรที่ใช้ระบบจัดการเอกสารแบบเดิมกำลังเผชิญปัญหาเอกสารซ้ำซ้อน การสูญหายของไฟล์ และการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ปลอดภัย [10] นอกจากนี้ การค้นหาเอกสารด้วยตนเองอาจใช้เวลานานกว่า 10 นาทีต่อไฟล์ และอาจเสียเวลาเฉลี่ยถึง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ต่อพนักงาน 1 คน ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาด้านการจัดการเอกสารเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข [16] เพื่อลดปัญหาดังกล่าวจึงควรพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) และโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Model - LLM) นำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและบริหารเอกสาร ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อมูลในองค์กรยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการใช้ Chatbot และ Large Language Model (LLM) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารผ่านการสนทนาในภาษาธรรมชาติได้สะดวกยิ่งขึ้น จากรายงานของ IDC (2024) พบว่า 78% ขององค์กรที่นำ AI มาช่วยบริหารจัดการเอกสารสามารถลดเวลาในการค้นหาเอกสารลงได้ถึง 50% และลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลได้ถึง 40% [11]

แม้ว่าปัจจุบันจะมีระบบจัดการเอกสารอัจฉริยะหลายรูปแบบ เช่น Xerox DocuShare ที่นำระบบ AI และการประมวลผลเอกสารอัจฉริยะ (Intelligent Document Processing: IDP) มาช่วยจัดหมวดหมู่ จัดเก็บ และเพิ่มประสิทธิภาพเวิร์กโฟลว์เอกสารในลักษณะองค์กร และ DocuWare ที่รองรับการจัดเก็บเอกสารอัจฉริยะ ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารด้วยระบบอัตโนมัติที่ช่วยเตือนเมื่อพบไฟล์ซ้ำ หรือใช้เมตาดาต้าเป็นตัวชี้แจงการค้นหาได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ระบบเหล่านี้ยังคงมีข้อจำกัดบางประการ ถึงแม้จะมี AI ช่วยจัดเก็บเอกสาร แต่ยังคงอาศัยการจัดเก็บไฟล์ในรูปแบบเดิมหรือผ่านระบบกลางที่ไม่ได้ผสมเข้ากับช่องทางการสื่อสารอย่าง LINE ได้อย่างอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทการทำงานขององค์กรในประเทศไทยที่นิยมใช้แอปพลิเคชัน LINE เป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการดำเนินธุรกิจ การที่ระบบจัดการเอกสารไม่ได้ผสมผสานเข้ากับแพลตฟอร์มที่พนักงานคุ้นเคย ทำให้เกิดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและขาดความต่อเนื่อง ผู้ใช้จำเป็นต้องสลับ

การทำงานระหว่างแอปพลิเคชันเพื่อดาวน์โหลดและจัดเก็บไฟล์ด้วยตนเอง ซึ่งถือเป็นช่องว่างสำคัญของระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ในขณะที่ระบบที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้มีความแตกต่างโดยใช้ เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant Technology) ที่สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้ ค้นหาเอกสารผ่าน Chatbot ด้วยภาษาธรรมชาติ วิเคราะห์ความต้องการ และแนะนำไฟล์ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้การจัดการเอกสารในองค์กรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และปลอดภัยมากขึ้น [8] อีกทั้งยังช่วยเสริมศักยภาพกระบวนการทำงานให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัล [7]

ตารางเปรียบเทียบการจัดเก็บเอกสารแบบเดิมและการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ

หัวข้อ	การเก็บไฟล์เอกสารทั่วไป	ระบบจัดการเอกสารด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ
การจัดเก็บเอกสาร	เก็บไฟล์ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัว, โฟลเดอร์ใน Cloud หรือส่งผ่าน LINE และอีเมลแบบกระจัดกระจาย	จัดเก็บอัตโนมัติลงระบบกลาง พร้อมวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ด้วย AI ตามพฤติกรรมผู้ใช้
การค้นหาเอกสาร	ต้องค้นหาเองโดยใช้ชื่อไฟล์/โฟลเดอร์ อาจใช้เวลานาน	ค้นหาผ่าน Chatbot ด้วยภาษาธรรมชาติ วิเคราะห์ความต้องการและแนะนำไฟล์ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ
การเข้าถึงเอกสาร	อาจใช้เวลานานกว่า 5-10 นาทีต่อไฟล์ (กรณีไฟล์เยอะหรือชื่อไม่ชัดเจน)	เข้าถึงไฟล์ได้ทันทีภายในไม่กี่วินาที
การเชื่อมต่อกับช่องทางสื่อสาร	ไม่มีการเชื่อมต่อโดยตรง ต้องดาวน์โหลดไฟล์เอกสารเองจาก LINE หรืออีเมล	เชื่อมต่อกับ LINE โดยตรง สามารถรับ ส่ง และค้นหาเอกสารจากการสนทนาได้ทันที
ความผิดพลาดในการจัดการ	เสี่ยงต่อไฟล์ซ้ำซ้อน หมดอายุ หรือสูญหายจากการส่งผ่าน LINE	AI ตรวจสอบไฟล์ซ้ำและแจ้งเตือน พร้อมระบบจัดเก็บสำรองอัตโนมัติ
ความสะดวกในการใช้งาน	ผู้ใช้อาจต้องเปลี่ยนช่องทางการทำงาน (LINE → คอมพิวเตอร์ → Cloud)	ใช้งานได้ทั้งช่องทางเดิมที่คุ้นเคย เช่น LINE ลดการสลับแพลตฟอร์ม

การวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบที่สามารถลดภาระงานด้านเอกสาร ลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บเอกสาร เพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของยุคดิจิทัล [7]

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อออกแบบระบบการจัดการเอกสารในองค์กรโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant) ให้มีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานและความต้องการของผู้ใช้งาน
- 2.2. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และมีความปลอดภัยของข้อมูล
- 2.3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบการจัดการเอกสารในองค์กรที่พัฒนาขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) - ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะสามารถบันทึกและจัดหมวดหมู่ไฟล์เอกสารที่ได้รับผ่าน LINE ไปยังโฟลเดอร์ที่กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ ด้วยระดับความถูกต้อง (Saving Accuracy) ที่สูงกว่า

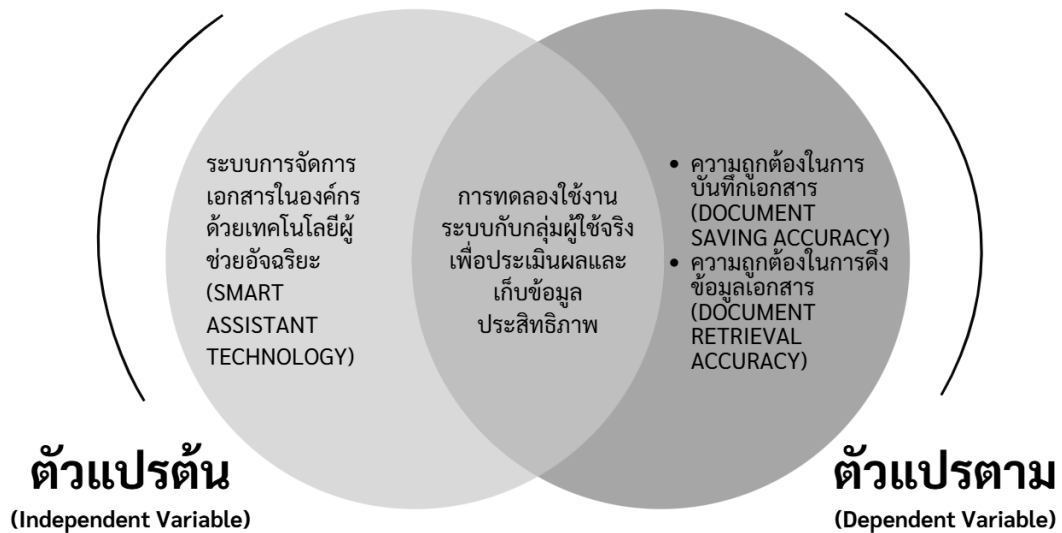
สมมติฐานที่ 2 (H2) - ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะสามารถค้นหาและดึงข้อมูลเอกสารตามคำสั่งภาษาธรรมชาติของผู้ใช้ผ่าน Chatbot ด้วยระดับความถูกต้อง (Retrieval Accuracy) ที่สูงกว่า

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1.1. **ประชากร** พนักงานในองค์กรเอกชนที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานกับลูกค้า การบริหารงานโครงการ และการจัดการเอกสาร จำนวน 10 คน ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริหารโครงการ และฝ่ายสนับสนุนงานขาย (Sales Support) ที่ดูแลโครงการลูกค้าภาครัฐ
- 3.1.2. **กลุ่มตัวอย่าง** ประชากรทั้งหมดที่ศึกษาในลักษณะการสำรวจทั้งประชากร (Census) โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นปัญหาการจัดการเอกสาร

3.2. ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ

3.2.1. ตัวแปรต้น

- ระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant Technology)

3.2.2. ตัวแปรตาม

- ศึกษาประสิทธิภาพของระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ
- ทดสอบประสิทธิภาพการบันทึกเอกสาร (Document Saving Accuracy) ตรวจสอบว่าไฟล์ถูกบันทึกครบถ้วนและอยู่ในโฟลเดอร์ที่ต้องการ โดยใช้สูตรคำนวณ

$$\text{Saving Accuracy (\%)} = \left(\frac{\text{จำนวนไฟล์ที่บันทึกถูกต้อง}}{\text{จำนวนไฟล์ทดสอบทั้งหมด}} \right) \times 100$$

- ทดสอบประสิทธิภาพในการดึงข้อมูลเอกสาร (Document Retrieval Accuracy) ระบบสามารถดึงมาแสดงผลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตามคำค้นหาหรือคำสั่งผ่าน Chatbot โดยใช้สูตรคำนวณ

$$\text{Retrieval Accuracy (\%)} = \left(\frac{\text{จำนวนครั้งที่ดึงเอกสารถูกต้อง}}{\text{จำนวนครั้งที่ทดสอบทั้งหมด}} \right) \times 100$$

3.3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยจะดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม – กันยายน 2568 ครอบคลุมขั้นตอนการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลระบบต้นแบบ

4. วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบ พัฒนา และประเมินประสิทธิภาพระบบการจัดการเอกสารในองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant Technology) ที่เชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มแชท เพื่อรับไฟล์จากการสนทนา จัดเก็บอัตโนมัติ จัดหมวดหมู่ และดึงข้อมูลตามคำสั่งด้วยภาษาธรรมชาติ โดยการประเมินจะเน้นการทดสอบเชิงการทำงานจริง (field test) กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

4.1. ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเทคโนโลยี และการศึกษาความต้องการและข้อกำหนดที่จำเป็นต่อระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1. การศึกษาปัญหา และอุปสรรคเชิงปฏิบัติ (Field study)

4.1.1.1. สัมภาษณ์เชิงลึก (semi-structured interview) กับ Project Manager Sales Support และเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร จำนวน 10 คนเพื่อระบุ pain points ในการจัดการไฟล์เอกสาร

4.1.1.2. เก็บตัวอย่างเคสจริงจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ลักษณะไฟล์

4.1.2. การศึกษาปัญหา และข้อจำกัดด้านเทคนิค (Technical feasibility)

4.1.2.1. วิเคราะห์ข้อจำกัดของ LINE API และแนวทางวาง webhook/connector เพื่อเชื่อมต่อบระบบ

4.1.2.2. ศึกษาโครงสร้างข้อมูลและข้อจำกัดของการประมวลผลคำสั่งด้วย Large Language Model (LLM)

4.1.3. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Workflow analysis)

4.1.3.1. จัดทำ Flow Chart ของกระบวนการจัดการเอกสารแบบเดิม (Manual Process)

4.1.3.2. จัดทำ Flow Chart ของกระบวนการจัดการเอกสารโดยใช้เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ เพื่อเปรียบเทียบและหาจุดปรับปรุง

4.1.4. การออกแบบแนวทางการเก็บไฟล์อัตโนมัติ (Design rules)

4.1.4.1. กำหนดการจับคู่ไฟล์เพื่อการจัดหมวดหมู่เอกสารอัตโนมัติ

4.1.4.2. ระบุ Fallback Rule กรณี Metadata ไม่ชัดเจน โดยให้ผู้ใช้ยืนยันผ่าน Chatbot ก่อนการจัดเก็บ

4.2. ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนาระบบ (System Design & Development)

4.2.1. กำหนดปัญหาและความต้องการระบบ จากผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1

4.2.2. ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ (System Architecture) และแผนภาพกระบวนการทำงาน (Process Diagram)

4.2.3. พัฒนาระบบต้นแบบ (Prototype) ประกอบด้วย

4.2.3.1. โมดูลการรับคำสั่งและไฟล์จากแพลตฟอร์มแชท

4.2.3.2. โมดูลการวิเคราะห์คำสั่งด้วย Large Language Model (LLM)

4.2.3.3. โมดูลการจัดเก็บและจัดหมวดหมู่ไฟล์อัตโนมัติ

4.2.3.4. โมดูลการค้นคืนเอกสารด้วยภาษาธรรมชาติ

4.3. ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลลัพธ์การใช้งาน

4.3.1. ทดลองใช้งานระบบ กับกลุ่มผู้ใช้จริงในองค์กร จำนวน 10 คน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร

4.3.2. เก็บข้อมูลการทำงานของระบบ โดยประเมินประสิทธิภาพดังนี้

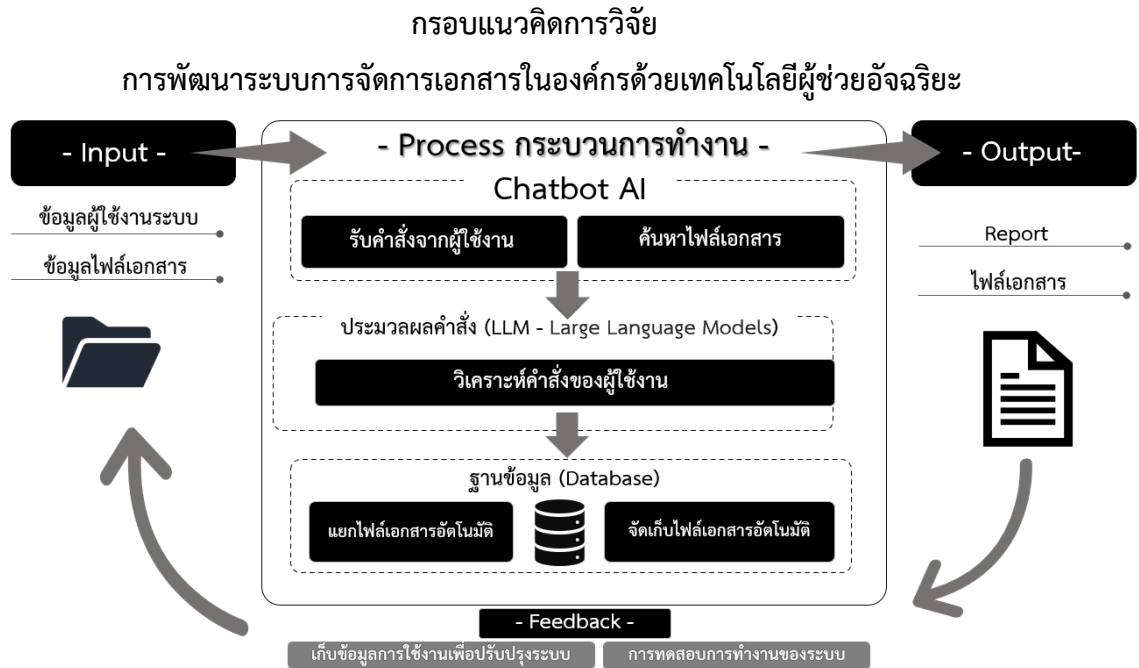
4.3.2.1. ความถูกต้องในการจัดเก็บไฟล์ (Saving Accuracy) วัดผลด้วย % ของไฟล์ที่ถูกจัดเก็บในหมวดหมู่ถูกต้อง

4.3.2.2. ความถูกต้องในการค้นหาไฟล์ (Retrieval Accuracy) วัดผลด้วย % ของไฟล์ที่ค้นพบถูกต้องตามคำสั่ง

นิยามศัพท์

- **แชทบอท (Chatbot)** แอปพลิเคชันที่ถูกออกแบบมาเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้งานด้วยข้อความรับคำสั่ง และดำเนินการ ตามที่ได้ถูกออกแบบไว้โดยอัตโนมัติ
- **เทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant Technology)** เทคโนโลยีที่ผสมผสานความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ การประมวลผลภาษาธรรมชาติ และระบบอัตโนมัติเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานในการปฏิบัติงาน เช่น การประมวลผลคำสั่ง การจัดเก็บไฟล์ การจัดหมวดหมู่เอกสาร และการค้นคืนข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ
- **คำสั่งภาษาธรรมชาติ (Natural Language Command)** คำสั่งที่ผู้ใช้งานสื่อสารกับระบบโดยใช้ภาษามนุษย์ทั่วไป ทั้งในรูปแบบข้อความหรือเสียง เพื่อให้ระบบประมวลผลและดำเนินการตามความหมายที่ผู้ใช้ตั้งใจ
- **การค้นคืนข้อมูล (Information Retrieval)** กระบวนการค้นหาและดึงข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการจากระบบจัดเก็บ โดยอ้างอิงจากคำค้นหรือคำสั่งที่ผู้ใช้งานส่งให้ระบบ
- **การยอมรับของผู้ใช้งาน (User Acceptance)** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ โดยพิจารณาจากความสะดวกในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความตรงต่อความต้องการ และทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบ
- **ประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)** ความสามารถของระบบในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยประเมินจากตัวชี้วัดด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ที่ได้
- **ความถูกต้อง (Accuracy)** อัตราส่วนของผลลัพธ์ที่ถูกต้องต่อจำนวนผลลัพธ์ทั้งหมดที่ระบบให้มา โดยคำนวณและรายงานเป็นค่าร้อยละ

- กระบวนการทำงาน (Workflow) ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การรับข้อมูล การประมวลผล ไปจนถึงการได้ผลลัพธ์ ซึ่งในงานวิจัยนี้ครอบคลุมทั้งกระบวนการแบบเดิมและกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ



ภาพที่ 2 Conceptual Framework

5. ประโยชน์ของการวิจัย

- 5.1. งานวิจัยนี้ช่วยพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในองค์กรด้วยเทคโนโลยีผู้ช่วยอัจฉริยะ (Smart Assistant Technology) ที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (LLM) มาประยุกต์ใช้ ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นไปอย่างอัตโนมัติ แม่นยำ และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาการค้นหาและจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.2. ระบบที่พัฒนาขึ้นช่วยแก้ไขปัญหาการสูญหายของไฟล์ เอกสารซ้ำซ้อน และความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูล โดยสามารถเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับช่องทางการสื่อสารยอดนิยม เช่น LINE ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงและจัดการเอกสารได้ในช่องทางที่คุ้นเคย ลดการสลับแพลตฟอร์มและเพิ่มความสะดวกในการทำงาน
- 5.3. การนำ AI มาช่วยวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่เอกสารอย่างชาญฉลาด ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูล ลดข้อผิดพลาดในการบันทึก และเสริมศักยภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5.4. งานวิจัยนี้ยังเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้นับสนับสนุนการบริหารจัดการเอกสารและข้อมูลในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศองค์กรและการทำงานแบบอัตโนมัติในอนาคต

5.5. ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของระบบในองค์กรจริง จะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลเชิงลึกในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเอกสาร ลดภาระงาน และพัฒนาระบบงานให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง

6. เอกสารอ้างอิง

บทความในวารสารวิชาการ (Research/Review article)

- [1] กัลยรัตน์ มหันตชัย ชีรศักดิ์ รุจิรพัฒน์ และธนิต ธงทอง. (2560). กรณีศึกษา: ระบบ Chatbot ในแอปพลิเคชัน LINE สำหรับพนักงานโรงแรมแชนกรี – ลา กรุงเทพฯ. วารสารการบริหารธุรกิจ, 34(1), 78-90.
- [2] พิชิต อินทวิเศษ และวิไลลักษณ์ พงษ์พานิช (2562). การใช้ Chatbot และ AI ในการจัดการเอกสาร: แนวทางการศึกษา. วารสารวิจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ, 18(1), 45-55.
- [3] รุ่งโรจน์ สายทอง ขนิษฐา คำวิลัยศักดิ์ และคณะ. (2563). การพัฒนา Line Chatbot สำหรับงานบริการด้านงานวิจัย กรณีศึกษาสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่น, 10(2), 112-121.
- [4] สมชาย ใจดี และพิชิต อินทวิเศษ (2560). การพัฒนาระบบจัดการเอกสารและการประยุกต์ใช้ในองค์กร. วารสารวิทยาการจัดการ, 15(2), 112-121.
- [5] สิทธิชัย วรโชติกำจร และพัชรภรณ์ วรโชติกำจร (2561). การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 6(1), 138-145.
- [6] สุรศักดิ์ อาจสามารถ และคณะ. (2563). การออกแบบและพัฒนา chatbot สำหรับบริษัทด้านการท่องเที่ยว. วารสารวิจัยและพัฒนา, 12(3), 45-60.
- [7] International Data Corporation (IDC). (2024). AI-Powered Document Management: The Future of Enterprise Data Handling. Journal of Information Systems & AI, 18(2), 97.
- [8] Jupalli, A. S. S., & Prabhu, A. (2024). Chatbots: A Comprehensive Study of Their Growth and Impact. International Journal of Research Publication and Reviews, 5(6), 361-366.
- [9] Sharma, Y., Gaur, T., Patidar, U., & Billore, Y. (2022). Chatbot Development Using Python. International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science, 4(12), 1056.

เอกสารอ้างอิงที่เป็น งานประชุมวิชาการ

- [10] Gartner. (2024). The State of Document Management Systems: Challenges and Opportunities. United States of America: Gartner Research.

- [11] IDC. (2024). AI-Powered Document Management: The Future of Enterprise Data Handling. International Data Corporation Research.
- [12] McKinsey & Company. (2023). The Future of Work: How Organizations Can Optimize Document Management. United States of America: McKinsey Global Institute.

เอกสารอ้างอิงที่เป็น เว็บไซต์ (Website)

- [13] AI GEN Corp. Business & Technology. (2024). ทำไมธุรกิจยุคใหม่ควรใช้ Large Language Model (LLM) เพื่อการทำงานภายในองค์กร.[ออนไลน์], สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/why-businesses-need-large-language-models-llm/> (2024, August 15).
- [14] AI GEN Corp. Business & Technology. (2024). สร้าง AI Chatbot ใช้งานภายในองค์กรได้แบบง่ายๆ. [ออนไลน์], สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/build-ai-chatbot-for-business/> (2567, February 7).
- [15] AI GEN Corp. Business & Technology. (2024). Get to know the Reranking model technique: A key tool for enterprise information retrieval system. [ออนไลน์], สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/what-is-reranking-model/> (2024, December 17).
- [16] AI GEN Corp. (2024). Why Businesses Need Smart Document Management Systems. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://aigencorp.com/why-businesses-need-smart-dms/> (2024, December 17).