

หลักสูตร

การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนา หุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการบริการภาครัฐ

จัดทำโดย นายอนิรุทธิ์ ศรีวิเชียร



หุ่นยนต์สนทนา หรือ Chatbot มีที่มาจากคำว่า Chat + Robot คือ ซอฟต์แวร์หุ่นยนต์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยตอบคำถามในช่องทางต่างๆ ได้อย่างชาญฉลาด เช่น Facebook Messenger หรือ LINE สามารถช่วยตอบแชทได้โดยอัตโนมัติ โดยปกติ Chatbot จะถูกนำมาใช้เพื่อลดงานตอบคำถามซ้ำๆ หรือ ช่วยบริการผ่านแชท (In-chat services) แชทบอทได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในกลุ่มผู้ประกอบการ เจ้าของเพจ รวมไปถึงนักการตลาด เพราะแชทบอทนั้นสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องการสนทนากับลูกค้าจำนวนมาก การจดจำรายละเอียดข้อมูลสินค้าต่างๆ ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ การสั่งซื้อสินค้าและปิดการขายได้ทันที ทั้งยังช่วยวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เพื่อประโยชน์ในการต่อยอดธุรกิจ ทำการตลาดออนไลน์ ต่อไปได้

Chatbot แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. Rule-Based Chatbot คือ แชทบอทที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้กฎ เป็นตัวตั้งต้นคำสั่งในการสื่อสาร โดยการสร้าง กฎ หรือ คีย์เวิร์ด (Keywords) ลงไปในระบบ และกำหนดคำตอบที่ตรงกับคีย์เวิร์ดนั้นๆ หากคำถามที่ลูกค้าถามตรงกับคีย์เวิร์ดใด ระบบก็จะตอบคำถามตามที่ได้ถูกกำหนดไว้ ซึ่งแชทบอทแบบนี้จะสามารถโต้ตอบได้เฉพาะคำสั่งที่เราได้สร้างขึ้นไว้เท่านั้น เราจึงต้องกำหนดคำสั่งไว้หลายๆ ข้อ เพื่อให้ครอบคลุมหลายๆ คำถาม หากผู้ใช้ตอบกลับแล้วไม่ตรงกับคำสั่งที่เราเตรียมไว้ ตัวแชทบอทก็อาจไม่เข้าใจว่าผู้ใช้ต้องการอะไร และไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง

2. AI chatbot คือ แชทบอทที่รวมเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) และ Machine learning เข้าไป ซึ่งก็จะมี ความยากในการทำมากกว่า เพราะอาจมีการนำ Natural Language Processing (NLP) และ Natural Language Understanding (NLU) มาใช้ เพื่อช่วยให้แชทบอทเข้าใจภาษามนุษย์และรูปแบบประโยค เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้น คล้ายคลึงกับการสนทนากับมนุษย์จริง ซึ่งเป็นแบบที่นิยมกันมากในบริษัทใหญ่ๆ ที่พัฒนาระบบแชทบอท อย่าง IBM, Microsoft, และ Google เป็นต้น

การนำ Chatbot มาใช้ในงานภาครัฐเป็นเรื่องที่เหมาะสมอย่างมาก เพราะกฎระเบียบต่างๆ ของภาครัฐที่กำหนดให้การทำธุรกรรมต่างๆ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และบางครั้งเข้าใจยากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่ไม่มีพื้นฐานในด้านนั้นๆ ตัวอย่างเช่น คำว่า "รถ" ภาษาราชการจะใช้คำว่า "ยานพาหนะ" แทน หรือคำว่า "ใบขับขี่" ภาษาราชการจะใช้คำว่า "ใบอนุญาตขับขี่" เป็นต้น การใช้ Chatbot จะช่วยลดความยุ่งยากในการตีความภาษาราชการ เพื่อสื่อสารภาษาในแบบที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ง่ายขึ้น

สิ่งที่จะช่วยมากกว่านั้นในการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้คือ การที่ระเบียบภาครัฐมีจำนวนมากมาย และยังมีความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วย ตัวอย่างที่ชัดเจนคือ ระเบียบการให้สิทธิประชาชนในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลปีที่แล้ว ศูนย์คอลเซ็นเตอร์ของสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ ต้องรับโทรศัพท์จากผู้สอบถามเรื่องสิทธิต่างๆ 7-8 แสนครั้ง ลองนึกดูว่า ถ้ามี Chatbot ที่มีความฉลาดพอในการตอบคำถามตรงกับความต้องการผู้ใช้สิทธิจริงๆ จะลดภาระเจ้าหน้าที่ลงไปได้อย่างมาก และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบข้อซักถามให้กับประชาชนอีกด้วย

แต่การจะนำเทคโนโลยีอย่าง Chatbot มาใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล หมายความว่า ภาครัฐจะต้องเตรียมข้อมูลเพียงพอในการ "สอน" Chatbot ให้สามารถตอบคำถามได้หลากหลายและครอบคลุม ดังนั้นการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐต้องคิดใหม่ทำใหม่ เพราะไม่ใช่แค่การกำหนดมาตรฐาน และวิธีการบริหารข้อมูลที่เป็นระบบเท่านั้น แต่รวมถึงการคำนึงถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลในทุกมิติเลยทีเดียว นี่คือสิ่งที่เป็พื้นฐานของการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ นั่นคือรัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลหรือ Data-driven Government

แหล่งที่มา

หลักสูตร : (เช่น อบรมเครือข่ายภาคประชาสังคมในการต่อต้านการทุจริต)

บรรยายโดย : (ศ.ดร. ธนารักษ์ ธีระมั่นคง, ดร.กอบกฤตย์ วิริยะยุทธกร

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : ส.ค. 2566