

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมิน ๒/๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อ-นามสกุล : น.ส. สุกัญญา เกลาเกลี้ยง ตำแหน่ง : นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ
หน่วยงาน : กลุ่มวิเคราะห์ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
หัวข้อการพัฒนา : การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการ
บริการภาครัฐ
วิธีการพัฒนา : ผ่านสื่อการเรียนการสอนระบบ TDGA e-Learning
วันที่พัฒนา : ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙ – ๙ กันยายน ๒๕๖๙ สถานที่ : กลุ่มวิเคราะห์ดิน สพข.๒
หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot)
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสร้างหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot)
๓. เพื่อให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสร้างหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot)
๔. เพื่อสนับสนุนการทำงานในองค์กรภาครัฐ

สรุปสาระสำคัญ

ตามเอกสารแนบ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

๑. ผู้เรียนมีเข้าใจหลักการทำงานและประเภทของหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) มากขึ้น
๒. ทำให้เรียนรู้กระบวนการสร้างหุ่นยนต์สนทนา
๓. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(ลงนาม) สุกัญญา เกลาเกลี้ยง
(นางสาวสุกัญญา เกลาเกลี้ยง)
ตำแหน่ง...นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ.....

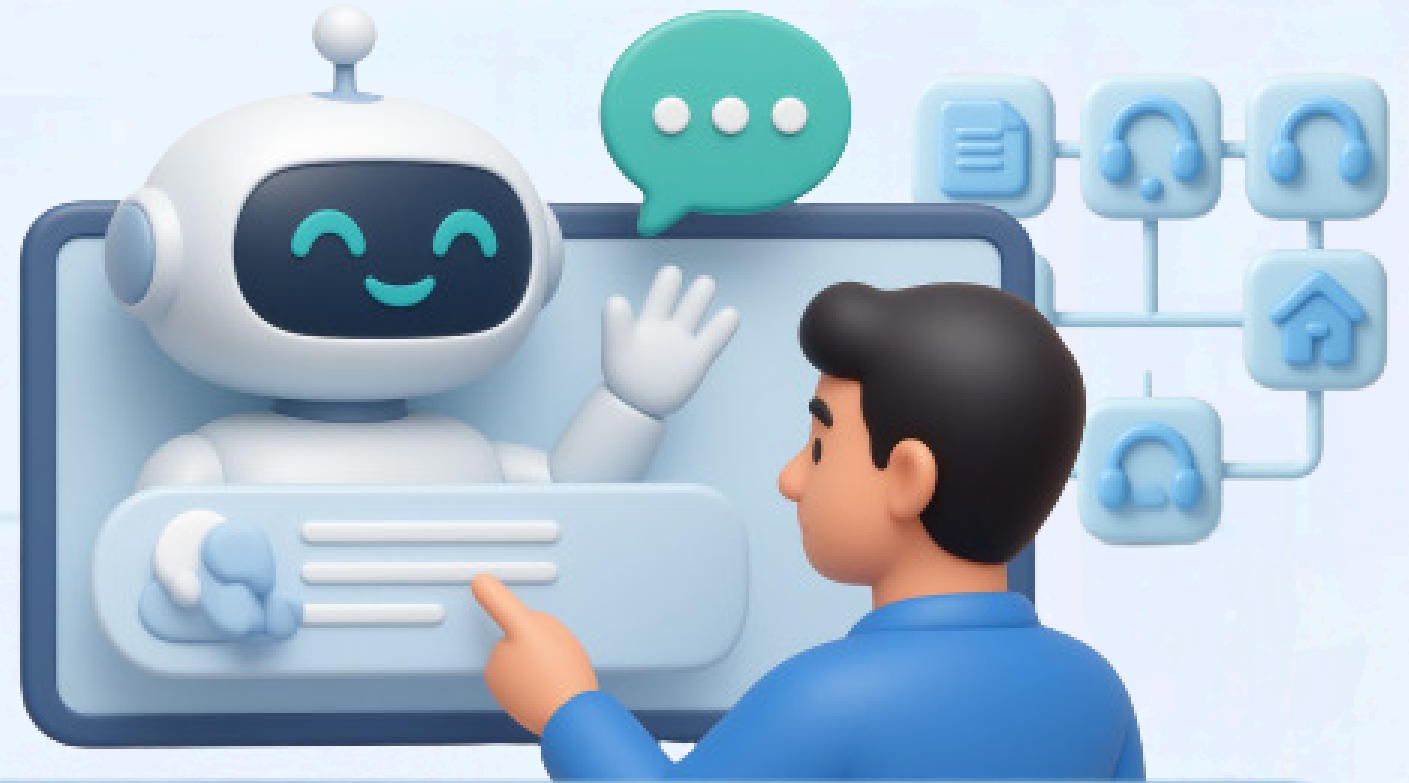
(ลงนาม)
(นางนฤมล ผ่องอักษร)
ตำแหน่ง...ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์ดิน.....

การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการบริการภาครัฐ



Chatbot (แชทบอท)

คือโปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ
ผ่านข้อความหรือเสียงบนแพลตฟอร์มต่างๆ



ตัวอย่างการใช้งานบนแพลตฟอร์มต่างๆ



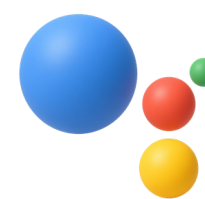
Chatbot on LINE

Internal HR FAQ
นำแชทบอทมาใช้ในการงานฝ่าย
บุคคล ช่วยตอบคำถามเดิมๆ
ซ้ำๆ ทุกวัน



Chatbot on Facebook Messenger

E-commerce Customer Service
ใช้ในการซื้อขายสินค้า ค่อยกับลูกค้า ช่วยลด
บุคลากรในการตอบคำถาม



Chatbot on Google Assistant

เข้าถึงบุคคลได้เยอะ เพราะถูกติดตั้งมาพร้อมกับ
ระบบปฏิบัติการ Android ทุกเครื่อง
ใช้ในการค้นหาสินค้า ตอบคำถาม คำนวณราคา
ปิดการขาย

ประโยชน์ของ Chatbot



ประหยัดต้นทุน
และเวลา



ทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
ตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าได้ดีและรวดเร็ว



รองรับลูกค้าได้
หลายคนพร้อมกัน



รวบรวมคำถามและปัญหา
เพื่อนำมาปรับปรุงสินค้า
หรือบริการให้ดียิ่งขึ้น

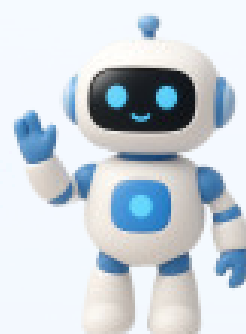
เราสามารถพบแชทบอท (Chatbot) ได้ในหลากหลายแพลตฟอร์มและอุปกรณ์



แอปพลิเคชัน
รับส่งข้อความแบบทันที
(Instant Messaging App)
เช่น LINE, Messenger



ลำโพงอัจฉริยะ (Smart Speaker)
ระบบสั่งการด้วยเสียง เช่น
Google Nest (Google
Assistant) ที่เปลี่ยนจาก
แชทบอทข้อความมาเป็นระบบ
โต้ตอบด้วยเสียง



หุ่นยนต์ (Robot) เช่น หุ่นยนต์ที่
สามารถนำทางในห้างสรรพสินค้า



แอปพลิเคชัน (Mobile App
Integration) เช่น แอปพลิเคชัน
ธนาคาร (Mobile Banking)



ระบบโทรศัพท์ (Telephony) หรือ
ระบบ Call Center อัตโนมัติ ที่ใช้
AI มารับสาย