

แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัด สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘

เรียน ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย

ด้วย นางจินตนา สุนทรวีรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัด สถานีพัฒนาที่ดินเลย สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ กรมพัฒนาที่ดิน ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐ (TDGA E-learning) หลักสูตร การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการบริการภาครัฐ หมวดหมู่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เป็นเวลารวมทั้งสิ้น ๑ ชั่วโมง ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

จึงขอรายงานสรุปผลการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบ Chatbot สำหรับงานบริการภาครัฐ
- ๑.๓ เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ Chatbot ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเหมาะสม

๒. เนื้อหาและหัวข้อวิชา

๒.๑ ความหมายและบทบาทของ Chatbot

Chatbot คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านข้อความหรือเสียง โดยสามารถตอบคำถาม ให้ข้อมูล แนะนำบริการ และช่วยดำเนินการต่าง ๆ ได้โดยอัตโนมัติ ทำให้ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และยกระดับประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการ

๒.๒ การเข้าสู่ระบบและการสร้างชุดคำถาม-คำตอบมาตรฐาน

การพัฒนา Chatbot เริ่มจากการกำหนดฐานความรู้ (Knowledge Base) ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามที่ประชาชนมักสอบถาม (Frequently Asked Questions: FAQ) และคำตอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ Chatbot สามารถตอบคำถามได้อย่างเป็นมาตรฐาน มีความถูกต้อง และสอดคล้องกับระเบียบหรือกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๓ การใช้ตัวแปรและข้อมูลเฉพาะ

Chatbot สามารถใช้ตัวแปร (Variables) เพื่อจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อ เลขคำขอ หรือข้อมูลการติดต่อ ทำให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับบริบทของแต่ละบุคคล และเพิ่มความเป็นธรรมชาติในการสนทนา รวมทั้งลดการป้อนข้อมูลซ้ำของผู้ใช้งาน

๒.๔ การเขียนโปรแกรม JavaScript สำหรับบทสนทนาที่ซับซ้อน

หลักสูตรแนะนำการใช้ภาษา JavaScript เพื่อเพิ่มความสามารถของ Chatbot ในการประมวลผลเงื่อนไข การคำนวณ และการจัดการลำดับการสนทนาที่ซับซ้อน ส่งผลให้ Chatbot สามารถให้บริการที่หลากหลายและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ การใช้ Context เพื่อการสนทนาอย่างต่อเนื่อง

Context หรือบริบทของการสนทนา เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ Chatbot จัดจำข้อมูลจากบทสนทนาด้านหน้า ทำให้สามารถตอบคำถามที่ต่อเนื่องกันได้อย่างถูกต้อง ลดความสับสนของผู้ใช้งาน และสร้างประสบการณ์การสนทนาที่เป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

๒.๖ การเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มบริการ

Chatbot สามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มการสื่อสารต่าง ๆ เช่น LINE Messenger เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐได้สะดวกผ่านช่องทางที่ใช้งานเป็นประจำ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงกับเว็บไซต์หรือระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานได้

ประโยชน์ของ Chatbot ต่อการบริการภาครัฐก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ได้แก่

๑. ให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามซ้ำ ๆ
๓. ลดระยะเวลาการให้บริการและเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล
๔. สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)
๕. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการประชาชน

ข้อควรคำนึงในการพัฒนา Chatbot สำหรับภาครัฐควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ได้แก่

๑. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
๒. การออกแบบบทสนทนาให้เข้าใจง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน
๓. การปรับปรุงฐานความรู้อย่างสม่ำเสมอ
๔. การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศของหน่วยงานอย่างปลอดภัย เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ สามารถนำความรู้ด้าน AI และ Chatbot ไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางการบริการประชาชน ลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ และขับเคลื่อนหน่วยงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ

๔. แนวทางการนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน การนำระบบ Chatbot มาใช้ตอบคำถามประชาชน เพื่อลดภาระงานซ้ำๆ ของเจ้าหน้าที่ และให้บริการได้แบบ Real-time ตลอด ๒๔ ชั่วโมงผ่านแพลตฟอร์มยอดนิยม เช่น LINE OA, Facebook Messenger และหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน

๕. ความต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (ถ้ามี) พิจารณาการนำระบบ Chatbot มาใช้ตอบคำถามประชาชนผ่านระบบ Facebook Messenger และหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน โดยมอบให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป



(นางจินตนา สุนทราวิรัตน์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



(นางจุฬาลักษณ์ แก้วอ่อน)

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินเลย