

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐
รอบการประเมินที่.....๑/๒๕๖๘.....ตั้งแต่วันที่...๑ ต.ค. ๒๕๖๗ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๘.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อ-นามสกุล นางสาวศุภลักษณ์ คล้ายอ่วม ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

กลุ่ม/ฝ่าย/สถานี สถานีพัฒนาที่ดินราชบุรี

หัวข้อการพัฒนา การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการ
บริการภาครัฐ

สถานที่ สถานีพัฒนาที่ดินราชบุรี วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงานพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล

สรุปสาระสำคัญ

หุ่นยนต์สนทนา หรือ Chatbot คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อดำเนินการสนทนากับผู้ใช้ ในรูปแบบของข้อความหรือเสียงแบบเรียลไทม์ ซึ่งสามารถตอบโต้ได้อย่างอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันข้อความ โดยทำให้การสนทนาดูเหมือนกับการโต้ตอบกับคนจริง การพัฒนา Chatbot อาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การประมวลผล ภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing), การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning), การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) และความตระหนักรู้ในบริบท (Contextual Awareness) เพื่อให้การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในยุคปัจจุบัน AI Chatbot ได้รับความนิยมมากในหลากหลายแพลตฟอร์มและองค์กร เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน ลดภาระงานของบุคลากร และช่วยให้สามารถให้บริการผู้ใช้งานจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน Chatbot สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถแนะนำข้อมูลเสริมที่เกี่ยวข้องได้หากจำเป็น การทำงานของ Chatbot นั้นเริ่มต้นจากการวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้ โดยจะระบุคีย์เวิร์ดและเจตนาของผู้ใช้ แล้วตอบกลับด้วยข้อความที่ตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ในหลักสูตรนี้ ได้มีการใช้เครื่องมือในการพัฒนา AI Chatbot ที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันคือ Google Dialogflow ซึ่งถูกเลือกเนื่องจากความสามารถในการจำแนกเจตนาจากคำพูดของผู้ใช้ได้อย่างแม่นยำ สามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม การสื่อสารยอดนิยมได้หลากหลาย และรองรับภาษาไทย การสร้าง AI Chatbot ผ่าน Dialogflow มีขั้นตอนดังนี้

(๑) นำเข้า เจตนาที่ AI Chatbot จะต้องประมวลผลตามภาษาที่ต้องการ (๒) ระบบจะค้นหาเจตนาจากระยะ ผูกอบรมและบริบท ตามลำดับความสำคัญ (๓) เมื่อระบุเจตนาแล้ว ระบบจะค้นหาข้อมูลที่เตรียมไว้หรือ เรียกใช้การตอบสนองแบบไดนามิก จากฐานข้อมูลหรือบริการภายนอก (๔) ส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ใช้ การเขียน โปรแกรม Chatbot ให้สามารถสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ แม้ในกรณีที่ผู้ใช้ พิมพ์ผิด ตกหล่น หรือใช้คำแสดงนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาบริบทโดยรวมของการสนทนา โดยการระบุ เจตนาที่เป็นไปได้และบริบทที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างต่อเนื่องและตรงประเด็น เพื่อให้ AI Chatbot ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ผู้พัฒนาจำเป็นต้องอัปเดตข้อมูลในโปรแกรม อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การตอบสนองต่อผู้ใช้เป็นปัจจุบันและสร้างความพึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้รับบริการ

(ลงนาม).....

(นางสาวศุภลักษณ์ คล้ายอ่วม)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นายสะอาด บุตรเล็ก)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินราชบุรี

(ลงนาม).....

(นายคำนึง แสงขำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐

ผู้รับรองผลการพัฒนาความรู้