

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒
รอบการประเมินที่ ๒ / ๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อ-นามสกุล นางสาวนิภาพร ชูกิจ.....ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ.....
หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย/สพด./ศูนย์ สถานีพัฒนาที่ดินพัทลุง.....
หัวข้อการพัฒนา การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot)
เพื่อการบริการภาครัฐ).....
วิธีการพัฒนา เรียนรู้ด้วยระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตรออนไลน์ (TDGA e-Learning).....
วันที่พัฒนา ๒ กันยายน ๒๕๖๙.....สถานที่ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน.....
หน่วยงานที่จัดอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลภายใต้การดำเนินงานของสำนักงาน.....
พัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).....

๑. สรุปสาระสำคัญ

Chatbot (แชทบอท) คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อจำลองการสนทนากับมนุษย์
ผ่านทางข้อความหรือเสียงโดยอัตโนมัติ

ประเภทของแชทบอท (Chatbot) สามารถแบ่ง ได้ ๒ ประเภท

๑. แชทบอทแบบกำหนดกฎเกณฑ์ (Rule-Based Chatbot) เป็นแชทบอทพื้นฐานที่ทำงานตามกฎ
หรือเงื่อนไข (If-Then) ที่ตั้งไว้ล่วงหน้า

ลักษณะการทำงาน: ผู้ใช้จะต้องกดปุ่มเลือกจากเมนู หรือพิมพ์ข้อความที่เป็นคีย์เวิร์ด (Keyword)
ให้ตรงกับระบบที่ตั้งไว้เป๊ะ ๆ

ข้อดี: สร้างง่าย ราคาถูก ควบคุมคำตอบได้แม่นยำ

ข้อเสีย: ไม่ยืดหยุ่น หากผู้ใช้พิมพ์นอกเหนือจากบทสคริปต์ที่ตั้งไว้ บอทจะไม่เข้าใจและตอบไม่ได้

เหมาะสำหรับ: การตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQ) หรือการทำเมนูนำทางเบื้องต้น

๒. แชทบอทที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญา (AI Chatbot / NLU Chatbot)

เป็นแชทบอทอัจฉริยะที่ใช้เทคโนโลยีการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP/NLU) และ Machine Learning

ลักษณะการทำงาน: วิเคราะห์ความหมายและเจตนาของข้อความที่ผู้ใช้พิมพ์เข้ามาอย่างอิสระ
สามารถเรียนรู้และตอบสนองได้เหมือนมนุษย์มากขึ้น

ข้อดี: มีความยืดหยุ่นสูง เข้าใจประโยคที่ซับซ้อน หรือคำพิมพ์ผิดได้ดี

ข้อเสีย: ใช้เวลาและต้นทุนในการพัฒนาสูง รวมถึงต้องมีข้อมูลสำหรับฝึกฝนระบบ (Training Data)

เหมาะสำหรับ: งานบริการลูกค้าที่ซับซ้อน หรือการสนทนาที่ต้องการความเป็นธรรมชาติสูง

ข้อดีของ Chatbot

- ทำงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง: ตอบลูกค้าได้ทันทีแม้ในเวลากลางคืน
- ประหยัดเวลาและต้นทุน: ช่วยลดภาระงานซ้ำๆ และลดค่าใช้จ่ายในการจ้างทีมงานจำนวนมาก
- รวดเร็วและแม่นยำ: จัดการคำถามพื้นฐานและข้อมูลเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน: พุดคุยกับลูกค้าหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน

ข้อเสียของ Chatbot

- ขาดความรู้สึกของมนุษย์: ไม่เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกที่ซับซ้อนของลูกค้า
- ข้อจำกัดในการเข้าใจภาษา: อาจตอบคำถามผิดพลาดเมื่อเจอประโยคที่ซับซ้อนหรือไม่ตรงกับคีย์เวิร์ด

เวิร์ด

- ความเสี่ยงเรื่องข้อมูลผิดพลาด: บางครั้ง AI อาจให้ข้อมูลที่ผิดหรือสร้างคำตอบที่คลาดเคลื่อน (Hallucination)
- ต้นทุนการพัฒนาและระบบ: ระบบแชทบอทขั้นสูงมีค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการติดตั้งที่ซับซ้อน

ประโยชน์ของ Chatbot

๑. ตอบกลับได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง: ลูกค้าหรือผู้ใช้งานสามารถรับความช่วยเหลือได้ทันที แม้จะเป็นเวลากลางคืน
๒. ประหยัดเวลาและลดต้นทุน: ช่วยตอบคำถามที่พบบ่อยซ้ำ ๆ ได้โดยอัตโนมัติ ช่วยลดภาระและคืนเวลาให้ทีมงานไปทำหน้าที่อื่นที่สำคัญกว่า
๓. เพิ่มยอดขาย: ช่วยจัดการการสั่งซื้อสินค้า คำแนะนำราคา และปิดการขายผ่านช่องทางแชทได้อย่างรวดเร็ว
๔. ทำงานรวดเร็วและแม่นยำ: ลดความผิดพลาดในการจัดการข้อมูลเบื้องต้น และช่วยอำนวยความสะดวกในหลากหลายด้าน เช่น การเงิน การแพทย์ และการศึกษา

ข้อควรระวังสำคัญ

ข้อควรระวังหลักในการใช้ chatbot คือการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ และต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้งก่อนนำไปใช้งาน

- การรั่วไหลของข้อมูล: ห้ามป้อนข้อมูลส่วนบุคคล เลขบัตรประชาชน รหัสผ่าน หรือบัญชีการเงินให้แชทบอท เพราะข้อมูลอาจรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด
- ความถูกต้องของข้อมูล (Hallucination): แชทบอทอาจให้ข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน หรือสร้างเนื้อหาขึ้นมาเอง ผู้ใช้จึงควรตรวจสอบข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้
- อคติและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม: เอไออาจมีอคติทางความคิด หรือใช้คำพูดที่สะท้อนการตีตราในบางประเด็น
- ความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม: ควรเลือกใช้บริการเฉพาะแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์ทางการที่น่าเชื่อถือ และระวังเว็บไซต์ปลอมที่เลียนแบบบริการแชทบอท

๒. ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเอง

- เข้าใจกระบวนการทำงานของแชทบอทและ AI รู้วิธีการป้องกัน หลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้งานของแชทบอท และ AI

๓. ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน

- รู้วิธีการปรับใช้แชทบอทและ AI เพื่อให้เหมาะสมกับการบริการของหน่วยงาน