

-สรุปการพัฒนาความรู้-

หลักสูตร “การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการบริการภาครัฐ”

ผ่านระบบออนไลน์ สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy (TDGA)
บรรยายโดย สมาคมปัญญาประดิษฐ์ประเทศไทย (Artificial Intelligence Association Of Thailand)



แชทบอท (Chatbot) คืออะไร

แชทบอท คือโปรแกรมตอบกลับแบบอัตโนมัติ คำว่า แชทบอท เป็นการรวมตัวกันของ 2 คำอย่าง Chat และ Robot ซึ่งหมายถึงโปรแกรมชนิดหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้มีการสนทนาหรือโต้ตอบข้อความผ่านช่องทางแชทของโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Facebook Messenger หรือ LINE เป็นต้น โดย แชทบอทสามารถทำงานได้อย่างชาญฉลาดมากขึ้นทุกวัน เสมือนได้สร้างบทสนทนาจบกับคนจริงๆ

ข้อดี ข้อเสีย ของแชทบอท

แม้ แชทบอท จะเป็นเทรนด์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังมีข้อเสียที่ต้องอาศัยการพัฒนาต่อไปเช่นกัน ข้อดีและข้อเสียของแชทบอทมีอะไรบ้าง

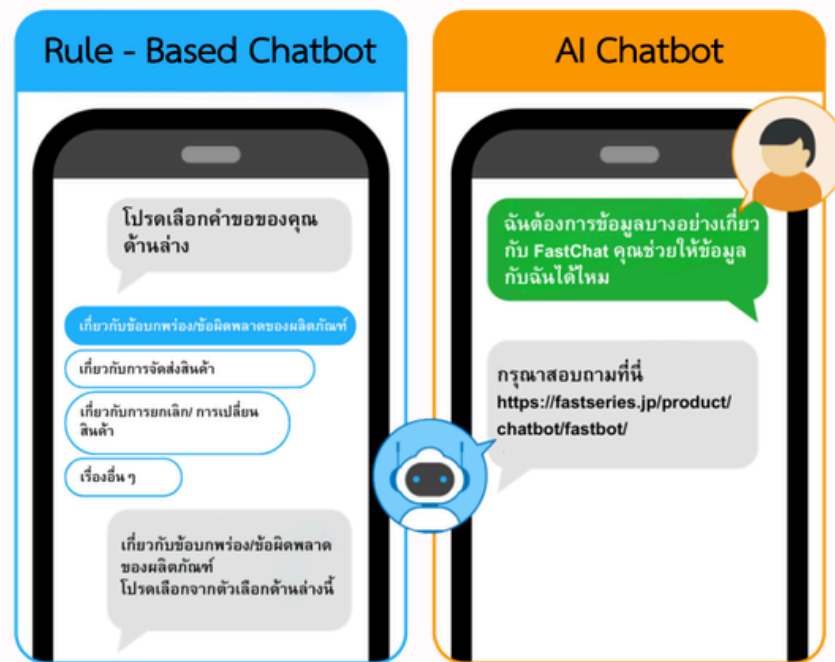
ข้อดี

- เจ้าของธุรกิจเหมือนได้ผู้ช่วยขายของออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง
- ช่วยประหยัดเวลาทำให้สามารถจัดการขั้นตอนของการขายของออนไลน์อื่นๆ ได้มากขึ้น
- สามารถช่วยให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ช่วยบริหารงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี
- สามารถช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวสินค้าและบริการได้ดีและรวดเร็ว ในกรณีที่มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก
- สามารถช่วยในเรื่องการตลาดออนไลน์
- ช่วยลดในเรื่องแรงงานคนและลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน
- ช่วยปิดการขายได้
- ช่วยตอบคำถามลูกค้าในยามฉุกเฉิน หากเจ้าของร้านไม่สะดวก

ข้อเสีย

- หากเจอคำถามที่ซับซ้อน อาจให้คำตอบได้ไม่ดีเท่าการคุยกับมนุษย์
- หากไม่ได้มีการตั้งโปรแกรมในบางคำถามไว้ แชทบอทจะไม่สามารถให้คำตอบได้
- ถ้าลูกค้าไม่ได้รับคำตอบที่ตรงกับคำถาม อาจทำให้เสียลูกค้าได้
- แชทบอท ที่มีฟังก์ชันการใช้งานสูง มักจะมีราคาแพง
- บางธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากเกินไป อาจไม่เหมาะกับการใช้งาน แชทบอท

แชทบอท แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่



1. Rule-Based Chatbot คือ แชทบอทที่มีการกำหนดกฎหรือสร้างคีย์เวิร์ดในระบบเอาไว้ และกำหนดคำตอบที่ตรงกับคีย์เวิร์ดนั้น ๆ โดยที่แชทบอทในรูปแบบนี้ จะโต้ตอบได้เฉพาะคำสั่งที่เราสร้างขึ้นไว้เท่านั้น ทำให้จำเป็นที่จะต้องกำหนดคำสั่งเอาไว้หลายๆ รูปแบบเพื่อให้เกิดความครอบคลุมมากที่สุด

2. AI Chatbot คือ แชทบอทที่มีการนำ AI และ Machine Learning ขับเคลื่อนอยู่เบื้องหลัง ซึ่งแชทบอท AI นั้นมีความพิเศษตรงที่มีการนำเทคโนโลยี Natural language processing หรือการประมวลผลภาษาธรรมชาติเข้ามาใช้งาน เพื่อให้บอทสามารถเข้าใจภาษาและรูปแบบประโยคของมนุษย์ได้มากที่สุด ซึ่งระบบแชทบอท AI ก็ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น เพื่อช่วยในการตอบคำถามและให้รายละเอียดที่ครบและชัดเจนมากขึ้น

การประยุกต์ใช้ แชทบอท และ AI ในองค์กร ในการบริการลูกค้า

ในยุคที่เทคโนโลยีเติบโตอย่างรวดเร็ว แชทบอท และ AI ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น โดยตัวอย่างขององค์กรที่ใช้เทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยยิ่งขึ้น มีดังนี้

1. ธนาคาร

เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินและสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่นการโอนเงิน ตรวจสอบยอดเงิน หรือแม้กระทั่งการปรึกษาเรื่องการลงทุน

2. ร้านค้าปลีก

เพื่ออำนวยความสะดวกในการช้อปปิ้งออนไลน์ โดยเฉพาะในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ติดตามสถานะการส่งมอบ และการจัดการการคืนสินค้า

3. สายการบิน

เพื่อใช้ในการให้บริการลูกค้า เช่น การจองตั๋ว ตรวจสอบสถานะเที่ยวบิน และการตอบคำถามทั่วไป

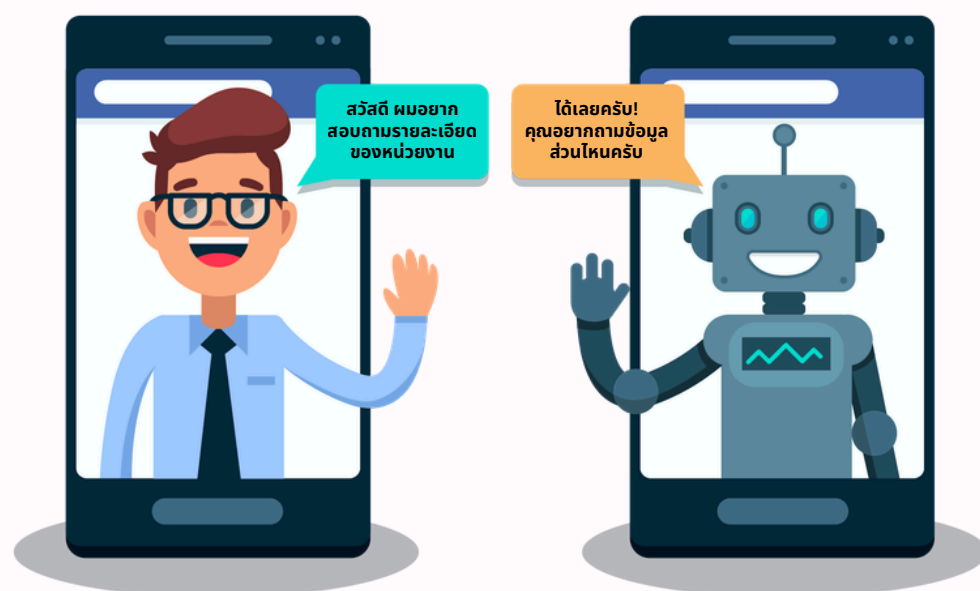
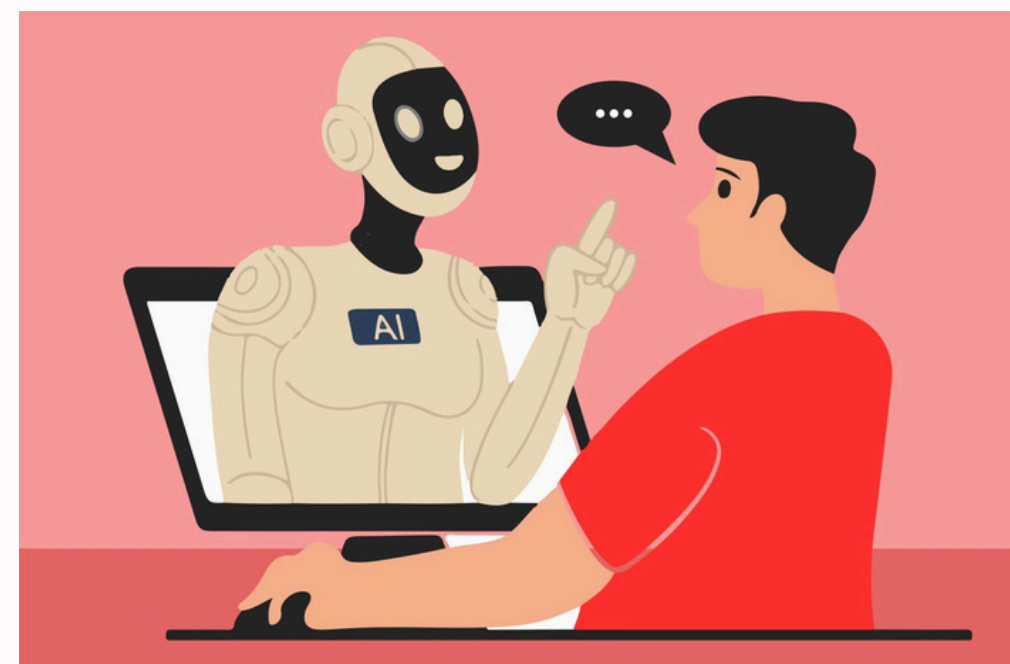
4. สถาบันการศึกษา

เพื่อสร้างระบบการเรียนรู้ส่วนบุคคลที่สามารถปรับเนื้อหาและวิธีการสอนให้เหมาะสมกับความต้องการและสไตล์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

10 ข้อควรระวังในการใช้ แชนบอท และ AI

ในยุคปัจจุบัน ตั้งแต่การเขียนเอกสาร สรุปข้อมูล หาคำตอบ ไปจนถึงการช่วยลูกค้าในธุรกิจ แต่ในอีกมุมหนึ่ง เครื่องมือเหล่านี้ก็มี “ความเสี่ยงด้านข้อมูล” เช่น การส่งข้อมูลสำคัญเข้าไปโดยไม่ตั้งใจ การรั่วไหลของข้อมูลภายในองค์กร หรือการถูกผู้ไม่หวังดีหลอกใช้ให้เปิดเผยข้อมูลผ่านการสนทนา ดังนั้นการใช้งานให้ “ปลอดภัยและมั่นใจ” จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทั้งผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้งานในองค์กร ต่อไปนี้คือ 10 หลักสำคัญที่ควรทำก่อนใช้ แชนบอท และ AI ทุกครั้ง

- 1) ห้ามป้อนข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้
- 2) ระวัง แชนบอท ปลอม มีจลาชีพเริ่มใช้หน้าเว็บปลอมล่อผู้ใช้
- 3) ไม่ควรใช้ แชนบอท เพื่อประมวลผล “ข้อมูลของลูกค้า” โดยตรง
- 4) ตั้งนโยบายการใช้สำหรับทีมงาน (AI Usage Policy)
- 5) อย่าเชื่อคำตอบทุกอย่าง แชนบอท อาจ “แต่งข้อมูล” ได้
- 6) ไม่ควรผูกบัญชีสำคัญกับ แชนบอท จากผู้ให้บริการที่ไม่เชื่อถือ
- 7) ระวัง “Prompt Injection” จากผู้ไม่หวังดี
- 8) ใช้งานผ่านเครือข่าย และอุปกรณ์ที่ปลอดภัยเท่านั้น
- 9) ตรวจสอบ “นโยบายความเป็นส่วนตัว” ของผู้ให้บริการทุกครั้ง
- 10) ถ้าใช้ในองค์กร เลือกใช้แพลตฟอร์มที่รองรับ Enterprise Security



แชทบอทเพื่อการบริการภาครัฐ

หน่วยงานรัฐ สามารถให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างครอบคลุม โดยมีเป้าหมายหลักในการปรับปรุงกระบวนการภาครัฐและบริการสาธารณะประโยชน์ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถมุ่งเน้นไปทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น ขณะที่ประชาชนได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว แชนบอทสามารถให้บริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น เข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาหรือสถานที่

สิ่งที่ได้รับจากการเข้าอบรมทักษะดิจิทัล หลักสูตร “การประยุกต์ใช้ความรู้ปัญญาประดิษฐ์ในการพัฒนาหุ่นยนต์สนทนา (Chatbot) เพื่อการบริการภาครัฐ”



1. เข้าใจความหมายของหุ่นยนต์สนทนา แชทบอท และ AI
2. เข้าใจกระบวนการทำงานของแชทบอท และ AI
3. เข้าใจถึงข้อดี ข้อเสีย ของการนำแชทบอท และ AI มาปรับใช้ในงานบริการ
4. เข้าใจประโยชน์ของการประยุกต์ใช้แชทบอท และ AI ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อการบริการ
5. รู้วิธีการปรับใช้แชทบอท และ AI เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการบริการของหน่วยงาน
6. รู้วิธีการป้องกัน หลีกเลี่ยง ปัญหาที่มาพร้อมกับการใช้งานแชทบอท และ AI