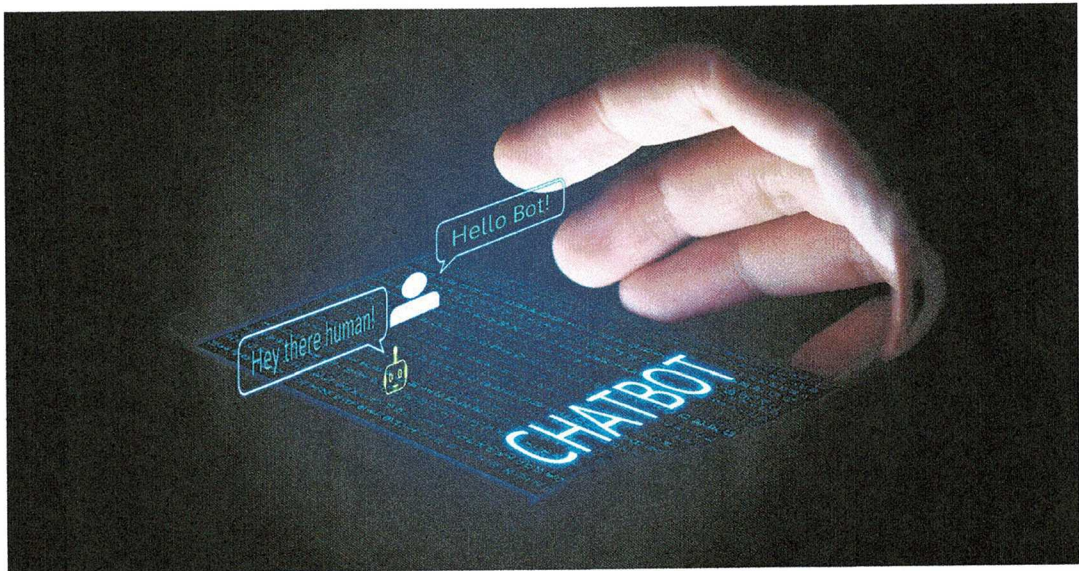


กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

# DIGITAL DLA

## Chatbot คืออะไร

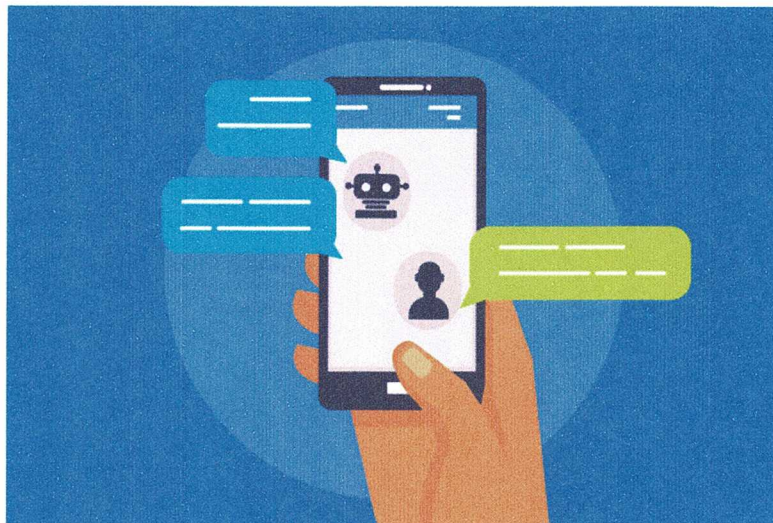


ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น

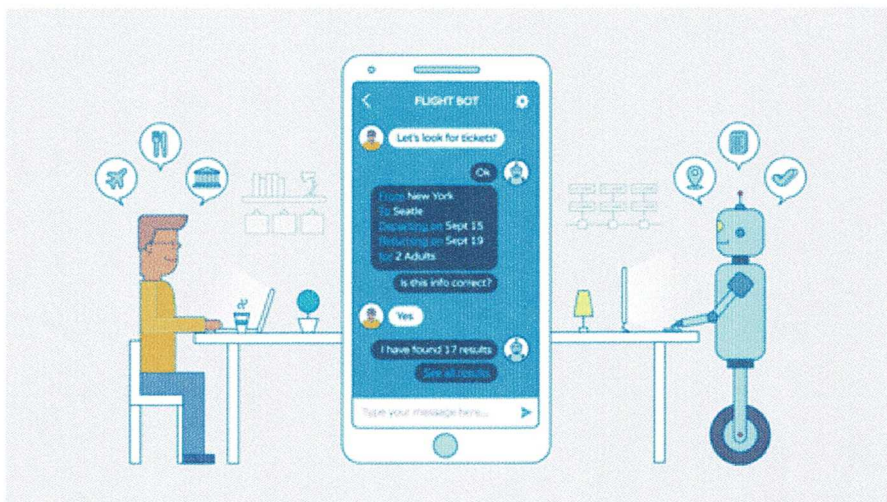
กลุ่มงานวิชาการคอมพิวเตอร์



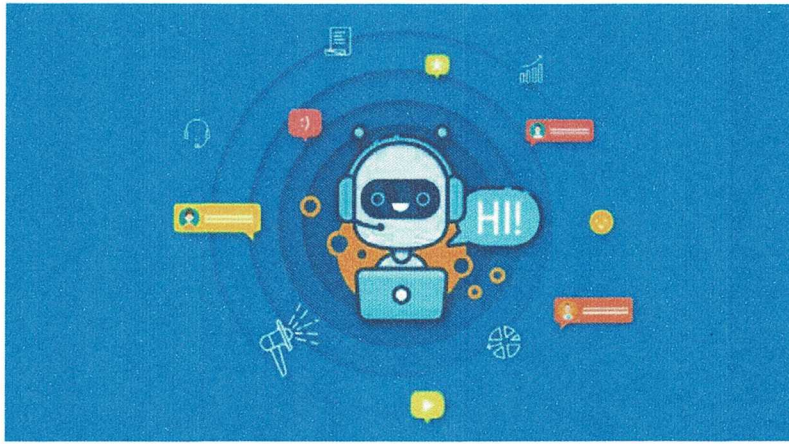
# Chatbot คืออะไร



การสื่อสารเป็นพื้นฐานขั้นแรกของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เริ่มจากการพูดคุยหรือการเขียน ซึ่งในปัจจุบัน Messaging Application ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการสื่อสารในชีวิตของเราเป็นส่วนใหญ่ Messaging Application อาจได้มีการใช้งานกันมานานแล้ว แต่ตอนนี้เราอาจจะไม่ได้แค่คุยกับมนุษย์เพียงอย่างเดียว Chatbot จะมาเป็นคู่สนทนาที่สามารถตอบโต้กับผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น โปรแกรม WhatsApp, WeChat, จนไปถึง Facebook Messenger ก็สามารถนำ Chatbot เข้ามาใช้งานได้ด้วย



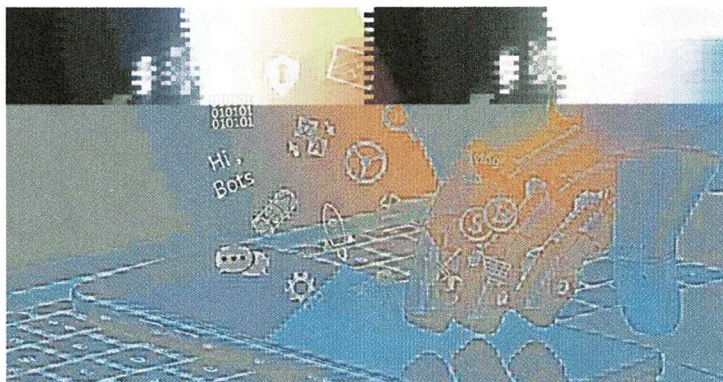
ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการได้มีการขอข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต รวมถึงค่าบริการอินเทอร์เน็ต มีราคาถูกลงเป็นอย่างมาก พร้อมกันนั้นพฤติกรรมผู้รับบริการเอง ก็ต้องการความรวดเร็วในการจับจ่ายใช้สอย โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาในการซื้อขายสินค้าและบริการก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจต้องปรับตัว ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันที เพื่อให้ตนเองอยู่รอดในโลกดิจิทัล All Thinking Digital ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นเทคโนโลยีหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้ธุรกิจปรับตัวได้คือ Chatbot ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีนี้ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างมาก และถูกนำมาใช้แพร่หลายในหลายวงการ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบริการ ซึ่งรวมถึงภาครัฐด้วยเช่นกัน



Chatbot คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองบทสนทนาของมนุษย์ สามารถสื่อสารผ่านข้อความหรือเสียงได้แบบ Real Time โดยใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligent (AI) หรือ ปัญญาประดิษฐ์ ในการโต้ตอบกับคู่สนทนา ซึ่งตัวโปรแกรมนี้จะถูกฝังตัวอยู่บน Server หรือ Application หรือโปรแกรม chat ต่างๆ โดยในปัจจุบัน Chatbot นั้นมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ

**Rule-Based Bot หรือ Script Bot** เป็น Bot ที่ทำงานและให้ผลลัพธ์ตามที่ถูกกำหนดในกฎและคีย์เวิร์ดที่วางไว้ หากผู้ใช้งานพิมพ์ผิด แม้แต่ตัวอักษรเดียว หรือถามไม่ตรงคีย์เวิร์ดที่กำหนดไว้ จะไม่สามารถตอบคำถามหรืออาจให้คำตอบที่ผิดพลาดได้

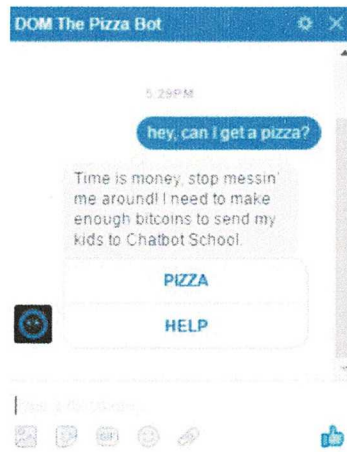
**AI-Base Bot หรือ Intelligent Bot** เป็น Bot ที่ถูกพัฒนาด้วย Natural Language Processing (NLP) ซึ่งจะมีการเรียนรู้ในคำพูดและสิ่งที่เขียน โดยใช้ Machine Learning อย่าง AI ทำให้การแสดงผลมีความยืดหยุ่นมากกว่า Rule-Based Bot ส่งผลให้ AI Bot ได้รับความสนใจและความนิยมจากผู้ใช้เป็นอย่างมาก ตัวอย่างของ Chatbot ประเภทนี้ ได้แก่ Google Assistant , Siri หรือ Alexa เป็นต้น



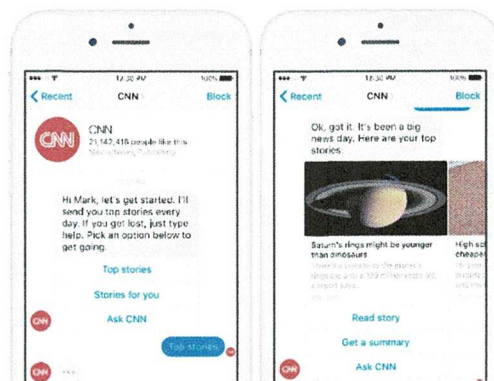
หัวใจหลักของทั้งสอง Chatbot ก็คือ ผู้ให้บริการ Chatbot จะต้องมีข้อมูลในปริมาณมากพอ (Big Data) ที่จะสร้างการเรียนรู้ให้เครื่องจักร (Machine Learning) ได้รับรู้ถึงบทสนทนาในรูปแบบต่างๆ กันออกไป รวมถึงผู้ให้บริการ Chatbot จะต้องออกแบบคำถามที่มีความชัดเจนโดยไม่ทำให้ผู้ใช้บริการสับสน ก็จะทำให้ Chatbot ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีเทคโนโลยี Chatbot เข้ามาช่วยในจุดนั้น ก็จะสามารถให้ประสบการณ์ใหม่ๆ กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งจะทำให้ทุกบริการของหน่วยงานสามารถรับ Feed Back จากผู้ใช้บริการได้รวดเร็วและให้คำปรึกษาต่างๆ ได้อย่างทันที่ด้วยความเร็วและความพร้อมให้บริการตลอดเวลา สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น จึงวางใจได้ในระดับหนึ่งว่าการทำ Chatbot จะกลายเป็นเรื่องง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตามต้องศึกษาหลักการทำงานของ Chatbot และการออกแบบ Chatbot ให้สามารถตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมเข้าไปด้วย ก็จะทำให้การบริการของหน่วยงานมีผู้ช่วยอัจฉริยะที่จะรับมือกับการติดต่อของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา

## ตัวอย่าง การนำ Chatbot ไปใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ

1. ธุรกิจอาหาร ลูกค้าสามารถสั่งอาหารผ่าน Slack Bot โดยสามารถเลือก Customize เมนูได้ เช่น เพิ่มเมนู Add – on ซึ่งโดมิโนพิซซ่าได้พัฒนา bot บนเฟสบุ๊คให้ลูกค้าสามารถสั่งพิซซ่าผ่านแชทได้ จะเห็นได้ว่าแชทบอทของโดมิโนนั้นถูกสอนให้รู้จักอัปเดตข่าวสารที่เป็นที่พูดถึงในขณะนั้น เพื่อที่จะสามารถพูดคุยกับลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ chatbot นอกจากจะต้องมีความแม่นยำและฉลาดแล้ว หลายบริษัทยังสอนให้ chatbot นั้นสามารถสร้างความสนุกให้กับลูกค้าได้ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากกว่าการเป็นผู้รับคำสั่งเท่านั้น



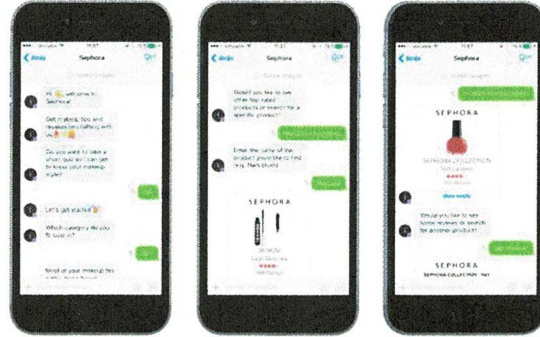
2. อุตสาหกรรมสื่อ chatbot ของ CNN จะส่งข่าวที่ตรงกับความสนใจของผู้อ่าน และผู้อ่านสามารถเลือกที่จะอ่านเพียงสรุปข่าวหรืออ่านข่าวทั้งเรื่อง นอกจากนี้เนื้อหาภัยอัปเดตแบบเรียลไทม์ เช่น ผู้อ่านสามารถอ่าน breaking news ได้



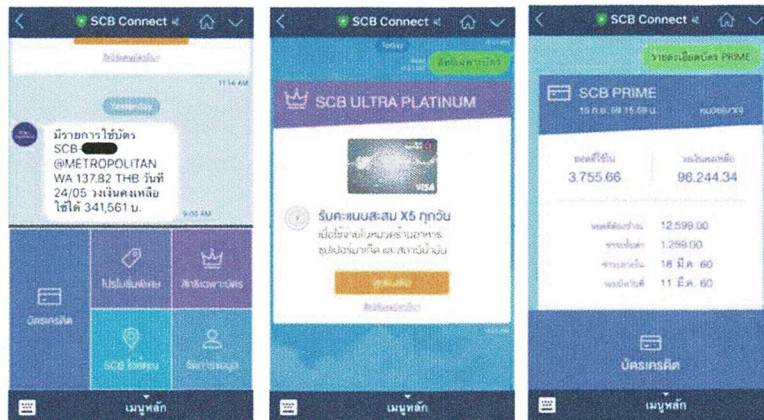
3. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว chatbot ของ KLM สามารถช่วยเหลือลูกค้าที่ได้ทำการจองตั๋วเครื่องบินของ KLM ในการให้ข้อมูลไฟล์ท์ แจ้งเตือนเวลาเช็คอิน ส่ง boarding pass และอัปเดตสถานะของเที่ยวบิน หากลูกค้าสอบถามคำถามที่ยากและซับซ้อน ระบบจะส่งต่อให้ลูกค้าคุยกับพนักงานที่เป็นมนุษย์



4. รีเทลและอีคอมเมิร์ซ chatbot ของ Sephora ทำผ่านแอป messenger ที่มีชื่อว่า Kik โดยเจ้า bot ตัวนี้จะช่วยแนะนำสินค้าให้ลูกค้า รวมถึงให้ tips ในการแต่งหน้าต่างๆ ซึ่งจะลึกลงไปถึงผลิตภัณฑ์ของแบรนด์ที่ปรากฏในเนื้อหา วิธีการนี้ถ้าระบบพัฒนาดีๆ สามารถทำได้ดีกว่ามนุษย์ในการให้ข้อมูลที่แม่นยำ และสม่ำเสมอ โดยไม่มีอคติมาเกี่ยวข้อง เพราะถ้าหากใช้มนุษย์ให้คำแนะนำ ความสม่ำเสมอจะเกิดขึ้นยาก เพราะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่ให้คำแนะนำ



5. ฟินเทค (FinTech) ในประเทศไทย มีธนาคารอย่าง SCB ที่นำ chatbot มาใช้ โดยทำการเชื่อมต่อกับ LINE ซึ่ง bot จะทำการเตือนทุกครั้งเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และถึงวันกำหนดชำระ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบวงเงินคงเหลือ รายงานที่ใช้จ่ายไป เช็คโปรโมชั่นบัตรเครดิต หรือค้นหาสาขา – ตู้เอทีเอ็มที่ใกล้เคียง เรียกได้ว่าบริการค่อนข้างครบครัน และช่วยลดงานของ customer service ได้ดีทีเดียว



## แหล่งที่มา

1. เว็บไซต์ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม  
(<https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/793-chatbot-future>)
2. เว็บไซต์ ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ  
(<https://dgti.dga.or.th/chatbot-2/>)
3. เว็บไซต์ บริษัท เพียร์ พาวเวอร์ แพลตฟอร์ม จำกัด  
(<https://www.peerpower.co.th/blog/smes/chatbot-by-industries/>)