

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี.....

รอบที่ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓.....

ชื่อเรื่อง ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ งานรับรองความรู้ความสามารถ (LINE CHAT BOT นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์)

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานในสาขาที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ในอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ ซึ่งปัจจุบันมีการประกาศให้มีการรับรองความรู้ความสามารถในสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ตั้งแต่วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙ และอนาคตจะมีการประกาศเพิ่มในสาขาอาชีพต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้มีประชาชนมาขอรับรองความรู้ความสามารถจำนวนมากขึ้น และมีการสอบถามเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในปัญหาดังกล่าว จึงได้ตั้งแอดเคาท์ Line Id ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าผู้เข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านทางโปรแกรม Line จะสอบถามเข้ามาเป็นคำถามที่คล้ายคลึงกันบ่อยๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องเสียเวลาในการพิมพ์ตอบคำถาม ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ต้องใช้เวลาในการตอบคำถาม ๕ - ๑๐ นาทีต่อคน และบ่อยครั้งเจ้าหน้าที่ติดภารกิจอื่น ไม่สามารถตอบคำถามได้ในทันที ก็จะทำให้เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกกับผู้รับบริการ จากปัญหาดังกล่าว ได้นำข้อมูลข้อสอบถามต่างๆ ในเรื่องการรับรองความรู้ความสามารถ มาวิเคราะห์ และหาวิธีปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ในการตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ ผ่านระบบ Line Chat bot นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์
๒. เพื่อลดระยะเวลาในการตอบข้อคำถาม สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

๑. ประชุมคณะทำงานการพัฒนาวัตกรรม
๒. ดำเนินการหาข้อมูลรายละเอียดในการจัดทำ
๓. ดำเนินการจัดทำนวัตกรรม
๔. นำไปใช้งานจริง และหาปัญหาจากการใช้งาน
๕. ประเมินผลการดำเนินการ



คิวอาร์โค้ด Line Chat bot



นายประเมินเพชรบุรี

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ได้ดำเนินการสร้าง Line Chat bot นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ โดยสร้างฐานข้อมูลไว้ที่ Google sheet และใช้ Dialogflow เชื่อมต่อ Line id กับ ข้อมูลใน Google sheet และเปรียบเทียบคำถาม และหาคำตอบเทียบกับฐานข้อมูลที่บันทึกไว้ และเก็บ Log file ข้อคำถาม เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงให้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง



ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

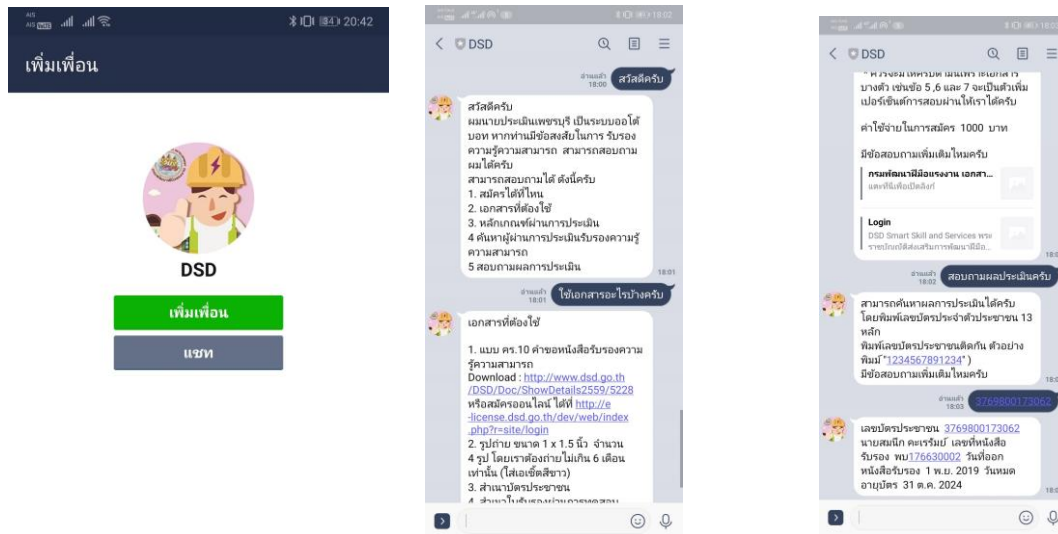
๑. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
๒. ลดระยะเวลาในการตอบข้อคำถาม สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้น สามารถตอบข้อคำถามผ่านทาง Line id ได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผู้รับบริการสามารถสอบถามในประเด็นต่างๆ ได้แก่
 - ๓.๑ สอบถามผลการประเมินที่ประเมินจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
 - ๓.๒ ค้นหาผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถผ่านการประเมินจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
 - ๓.๓ สอบถามรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้ ขั้นตอนการเข้ารับการประเมิน
 - ๓.๔ สอบถามวิธีสมัครรับรองความรู้ความสามารถ และสามารถโยงลิงค์เว็บไซต์สมัครออนไลน์ได้
 - ๓.๕ สอบถามสถานที่รับสมัครรับรองความรู้ความสามารถ
 - ๓.๖ สอบถามเกณฑ์การผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการดำเนินการดังกล่าว ได้นำนวัตกรรมมาใช้งานตอบคำถามการรับรองความรู้ความสามารถ จากการเก็บข้อมูลการใช้งาน ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งสรุปผลดังนี้

๑. มีการสอบถามคำถามผ่าน Line Chat bot จำนวน ๕๒ คำถาม เทียบกับการใช้เจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามจะต้องใช้เวลาในการตอบ ประมาณ ๑ ชั่วโมง ผลสัมฤทธิ์สามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้ ๑๐๐%
 ๒. สามารถให้บริการตอบคำถามการรับรองความรู้ความสามารถได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง
 ๓. จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ จำนวน ๑๙ คน ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับต่างๆ ดังนี้
 - คุณพึงพอใจกับระบบตอบข้อสอบถามน้อยเพียงใด ระดับมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๓
 - คุณคิดว่าระบบตอบข้อสอบถามเป็นประโยชน์มากน้อยเพียงใด ระดับมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๓๖
 - คุณคิดว่าระบบตอบข้อสอบถามสามารถตอบคำถามได้ตรงตามที่ต้องการเพียงใด ระดับมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๖๓
 ๔. มีข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการระบบ Line Chat bot ให้พัฒนาระบบสามารถตอบคำถามในการกิจอื่นๆของหน่วยงานได้ด้วย
- ทั้งนี้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรียังคงพัฒนาและใช้งานระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการพัฒนาระบบ Line Chat bot ให้สามารถตอบข้อคำถามในการกิจอื่นๆ ของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

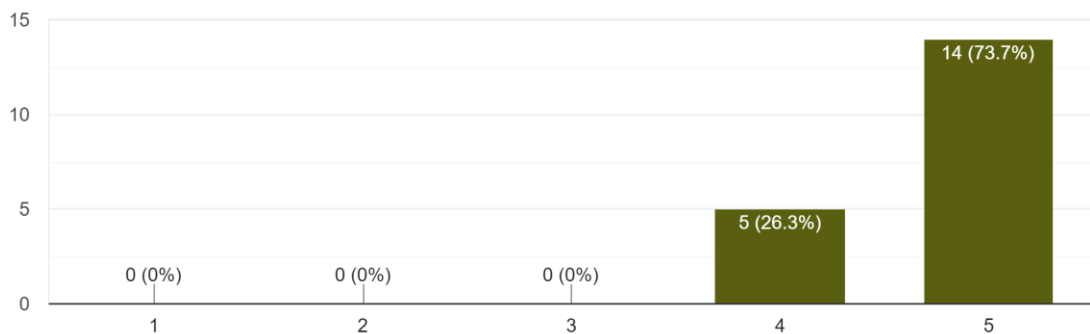
ตัวอย่างการโต้ตอบ ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ งานรับรองความรู้ความสามารถ (LINE CHAT BOT นักวิศวกรรมปัญญาประดิษฐ์)



แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบอัตโนมัติ นายประเมินเพชรบุรี

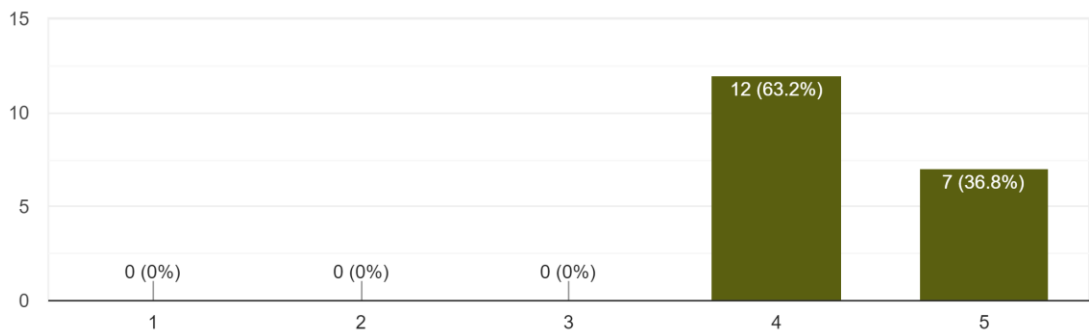
คุณพึงพอใจกับระบบอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด

คำตอบ 19 ข้อ

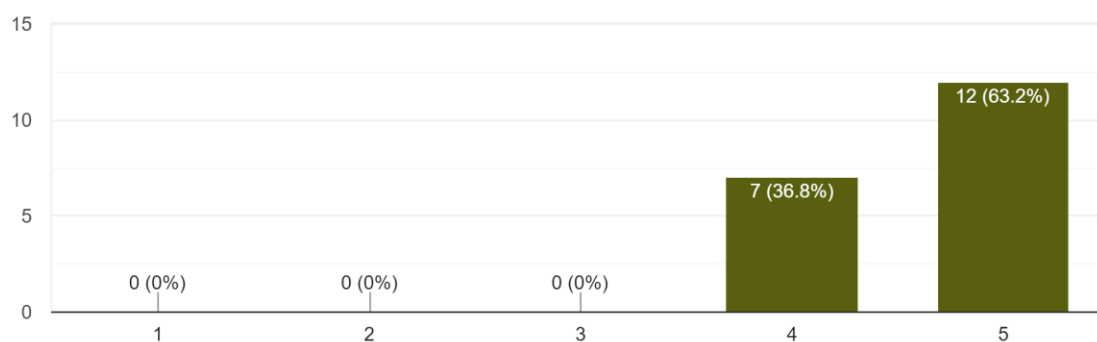


คุณคิดว่าระบบอัตโนมัติเป็นประโยชน์มากน้อยเพียงใด

คำตอบ 19 ข้อ



คุณคิดว่าระบบขอโตบอทสามารถตอบคำถามได้ตรงตามที่ต้องการเพียงใด
คำตอบ 19 ข้อ



คุณคิดว่าควรปรับปรุงระบบขอโตบอทเรื่องอะไร

คำตอบ 2 ข้อ

อยากให้มีการตอบคำถามในส่วนอื่นด้วย

น่าจะตอบคำถามเรื่องฝึกอบรมได้ด้วย