



ชื่อผลงาน การใช้ Chatbot เพื่อช่วยตอบคำถามงานด้านทรัพยากรบุคคล
เจ้าของผลงาน/

1) คณินท์ อุชชิน

สังกัด กองทรัพยากรบุคคล

ประเภทผลงาน

- (1) ด้านสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
- (2) ด้านสนับสนุนส่งเสริม บริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ
- (3) ด้านสนับสนุนกิจกรรมความสุขในองค์กร

1. ที่มาและความสำคัญที่จัดทำผลงานขึ้นมา

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก ซึ่งตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566 มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Transformation) ซึ่งมุ่งหวังให้บุคลากรมีขีดความสามารถการทำงานเพิ่มสูงขึ้น โดยการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถตามที่มุ่งหวังไว้นั้น การให้บริการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลถูกต้อง สามารถติดต่อได้สะดวกตลอดเวลาจึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลได้ตามวันเวลาราชการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอีเมล แต่ประสบปัญหาการที่บุคลากรไม่สามารถสอบถามข้อมูลในช่วงนอกเวลาราชการได้ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการข้อมูลประสบปัญหาการตอบคำถามเดิมๆ ซ้ำๆ บางช่วงเวลาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ ดังนั้นปัญหาเหล่านี้จึงเป็นที่มาในการจัดหาเครื่องมือที่ช่วยตอบคำถามข้อมูลช่วยเจ้าหน้าที่ ซึ่งจัดทำเป็น Chatbot โดยจัดทำในแอปพลิเคชัน LINE เนื่องจากแอปพลิเคชัน LINE มีจุดเด่นใช้งานง่าย สามารถใช้งานได้ทุกช่วงวัย มีผู้ใช้งาน 44 ล้านคน ทำให้แอปพลิเคชันสามารถเข้าถึงบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ทุกกลุ่ม

2. วัตถุประสงค์

พัฒนา Chatbot เพื่อให้บริการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ใครคือลูกค้าหรือผู้รับบริการจากผลงานนี้

บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น



4. วิธีดำเนินการ

4.1 โครงสร้างระบบ

ทำการจัดทำระบบ Chatbot โดยใช้แอปพลิเคชัน LINE เป็นส่วนโต้ตอบกับผู้ใช้งาน Dialogflow เป็นส่วนประมวลผลทางภาษา (natural language processing) ที่ผู้ใช้งานพิมพ์เข้ามาและทำการส่งข้อมูลโต้ตอบกลับไป นอกจากนี้ใช้ Firebase ในการจัดเก็บฐานข้อมูลและประสานการทำงานระหว่างแอปพลิเคชัน LINE กับ Dialogflow

4.2 ขอบเขตและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบ แนวปฏิบัติการข้อกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นทั้งสายวิชาการและสนับสนุน ข้อมูลความก้าวหน้าการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

5. ผลการดำเนินงานและประโยชน์ของผลงาน (การเปลี่ยนแปลงหลังจากมีการพัฒนาระบบหรือปรับปรุงกระบวนการ)

ทำการแก้ไขบทสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ใช้งานและ Chatbot รวมไปถึงตกแต่งให้ความสวยงามของข้อความ

6. มีแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องและต่อยอดผลงานอย่างไร

มีการฝึกสอน Chatbot ให้มีความฉลาดในการตอบคำถามมากขึ้น เพิ่มข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติม และมีการประยุกต์ใช้ Image detection มาช่วยในการใช้งาน Chatbot



WoW ! & Happy KKU²⁰¹⁹ : The 9th KKU Show and Share
ด้านบริหารจัดการ

09:41 100%

HR-KKU

Today

Read 15:44

ศึกษาข้อมูลการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

Read 15:44

คุณทำงานสายงานอะไรคะ

Read 15:44

สายวิชาการ

Read 15:44

คุณสอนระดับไหนคะ

Read 15:44

อุดมศึกษา

Read 15:44

กรุณาเลือกตำแหน่งที่ต้องการศึกษาหลักเกณฑ์

Read 15:44

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

Read 15:44

คุณต้องการศึกษาหลักเกณฑ์การขอกำหนดตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ใหม่มั้ยคะ

ศึกษาข้อมูลการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

ติดตามความก้าวหน้าการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

Menu / เมนู



WoW ! & Happy KKU ²⁰¹⁹ : The 9th KKU Show and Share

ด้านบริหารจัดการ

09:41 100%

HR-KKU

การขอกำหนดตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ใหม่มัยคะ 15:44

Read 15:45

ติดตามความก้าวหน้าการขอ กำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลของคุณคะ กรุณากรอกอีเมลมหาวิทยาลัยของคุณโดยไม่ต้องกรอก @kku.ac.th ข้างหลังคะ เช่น อีเมลของคุณคือ xxxxx@kku.ac.th ให้กรอกเฉพาะ xxxxx เท่านั้น 15:46

Read 15:46 kaniou

อีเมลของคุณคือ kaniou@kku.ac.th ใช่หรือไม่คะ 15:46

Read 15:46 ใช่

ศึกษาข้อมูล การขอ กำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

ติดตามความก้าวหน้า การขอ กำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

Menu / เมนู