

การศึกษานโยบายแนวทางการ ออกแบบระบบแซทบอท ตอบกลับอัตโนมัติ

โดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ
จังหวัดสงขลา

จัดทำโดย : นายชัยพัฒน์ เพ็ญจันทร์ 651011282
สาขาการบริหารและพัฒนาชุมชน
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา



ที่มาและความสำคัญ

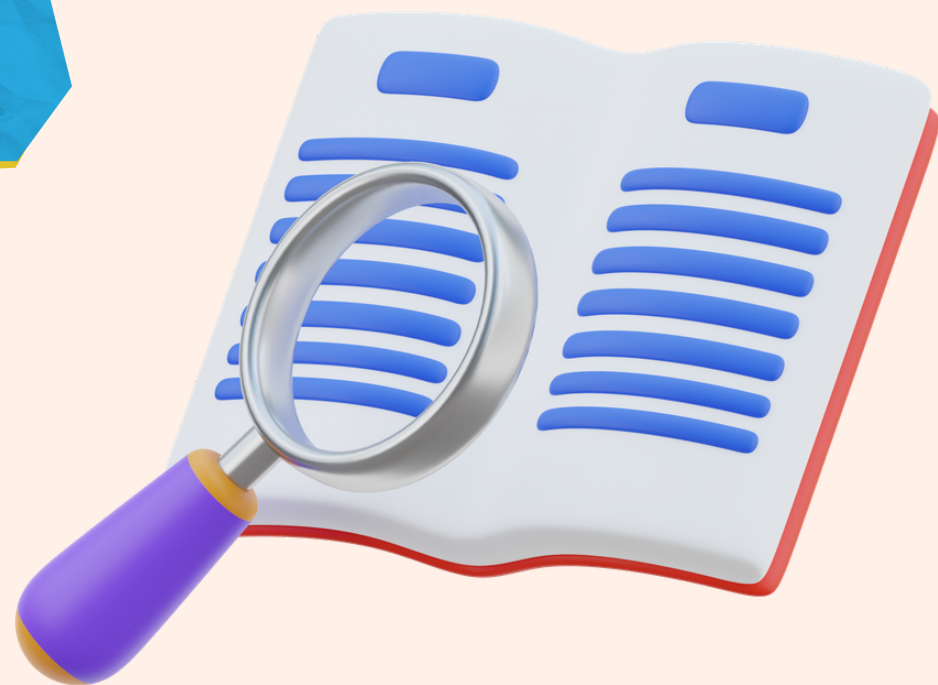
ในยุคปัจจุบัน สังคมได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกมิติ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ได้มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะการใช้ Facebook Messenger เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้

แต่อย่างไรก็ตามจากการสังเกตและการใช้งานจริง พบว่าการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวยังคงประสบปัญหาในหลายด้าน ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีภาระงานหลากหลายด้าน ทั้งงานเอกสาร งานบริการประชาชน และงานภาคสนาม ทำให้ไม่สามารถตอบกลับข้อความของประชาชนได้อย่างต่อเนื่องหรือทันก่วงที่

ด้วยเหตุนี้ กระทบจึงต้องการจัดทำวิจัยเรื่อง การศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติ โดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ลดความล่าช้าในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1



เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ จังหวัดสงขลา

2



เพื่อศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบ
กลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ จังหวัดสงขลา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ได้ทราบสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
- ได้ทราบแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
- ได้เป็นแนวทางในการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

- เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
- เพื่อศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

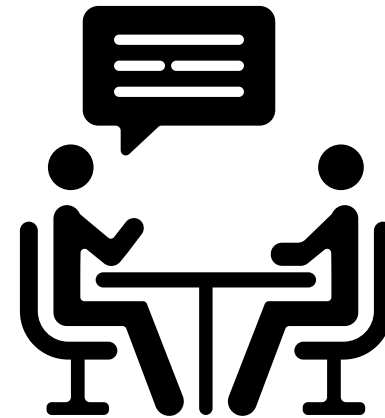
ด้านพื้นที่

- พื้นที่การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



ด้านผู้ให้ข้อมูล

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 3 คน



ด้านเวลา

- การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2568 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2569

กระบวนการดำเนินงาน

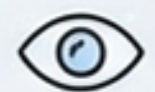
Plan (วางแผน)
วิเคราะห์ปัญหาและศึกษา
ความเป็นไปได้

Act (ปรับปรุง)
ถ่ายทอดความรู้และนำผล
ไปปรับใช้จริง



Do (ปฏิบัติ) 
ออกแบบและพัฒนาระบบด้วย
Make.com และ AI

Check (ตรวจสอบ)
ทดสอบการตอบคำถาม
ของระบบ



การสังเกต (Observation)



การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ 3 ท่าน



การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการดำเนินงาน

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



ที่ตั้ง : เลขที่ 2/1 หมู่ที่ 4



ประชากร : 6,863 คน (ชาย 3,369 คน / หญิง 3,494 คน)



การปกครอง : 11 หมู่บ้าน



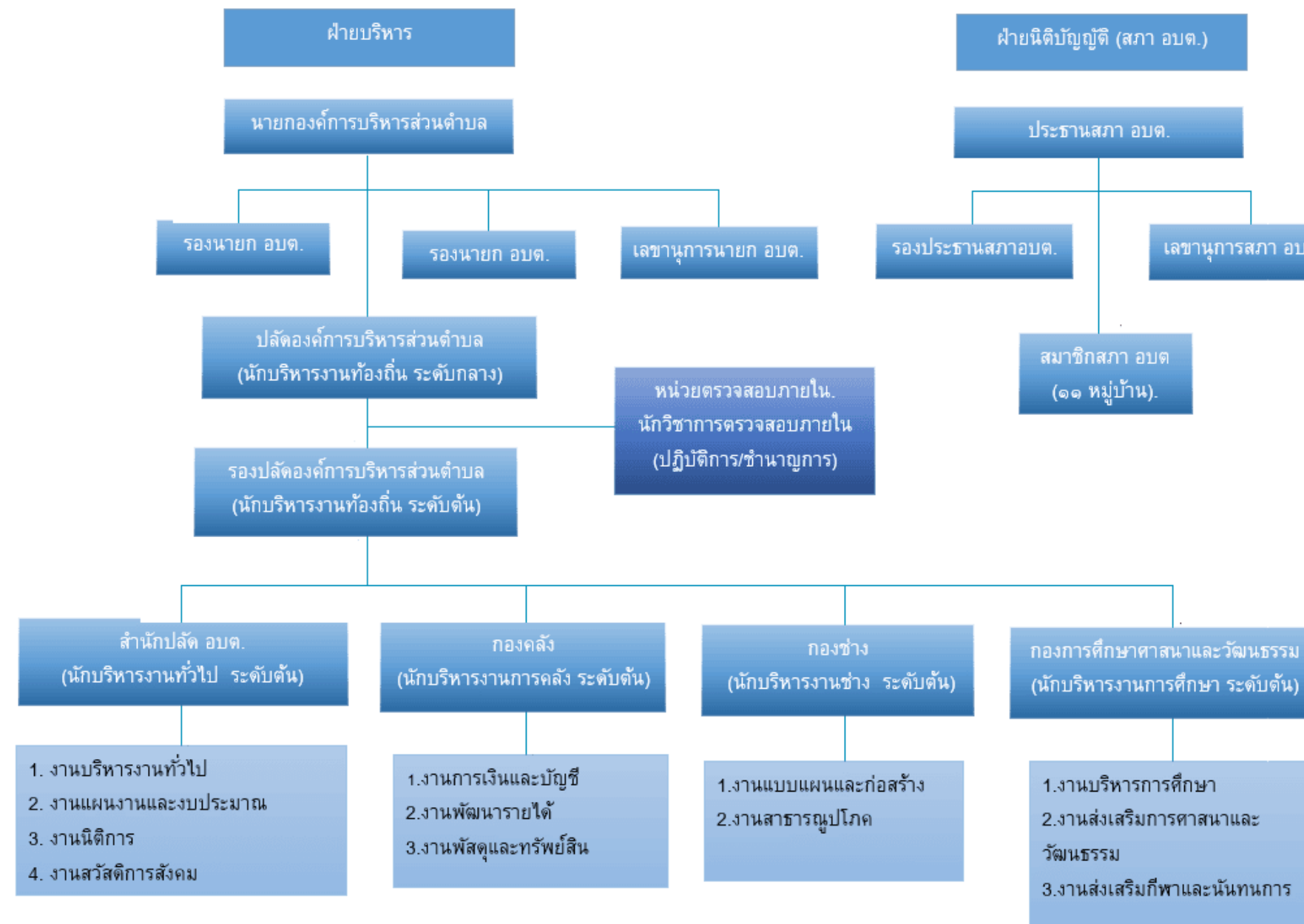
เศรษฐกิจ : 80 % ทำการเกษตร (ทำสวน, ทำนา)

เกร็ดประวัติ : ชื่อตำบลมาจากตำนาน "หมอช้าง" ที่เสียชีวิตใต้ต้นไทร



ผลการดำเนินงาน

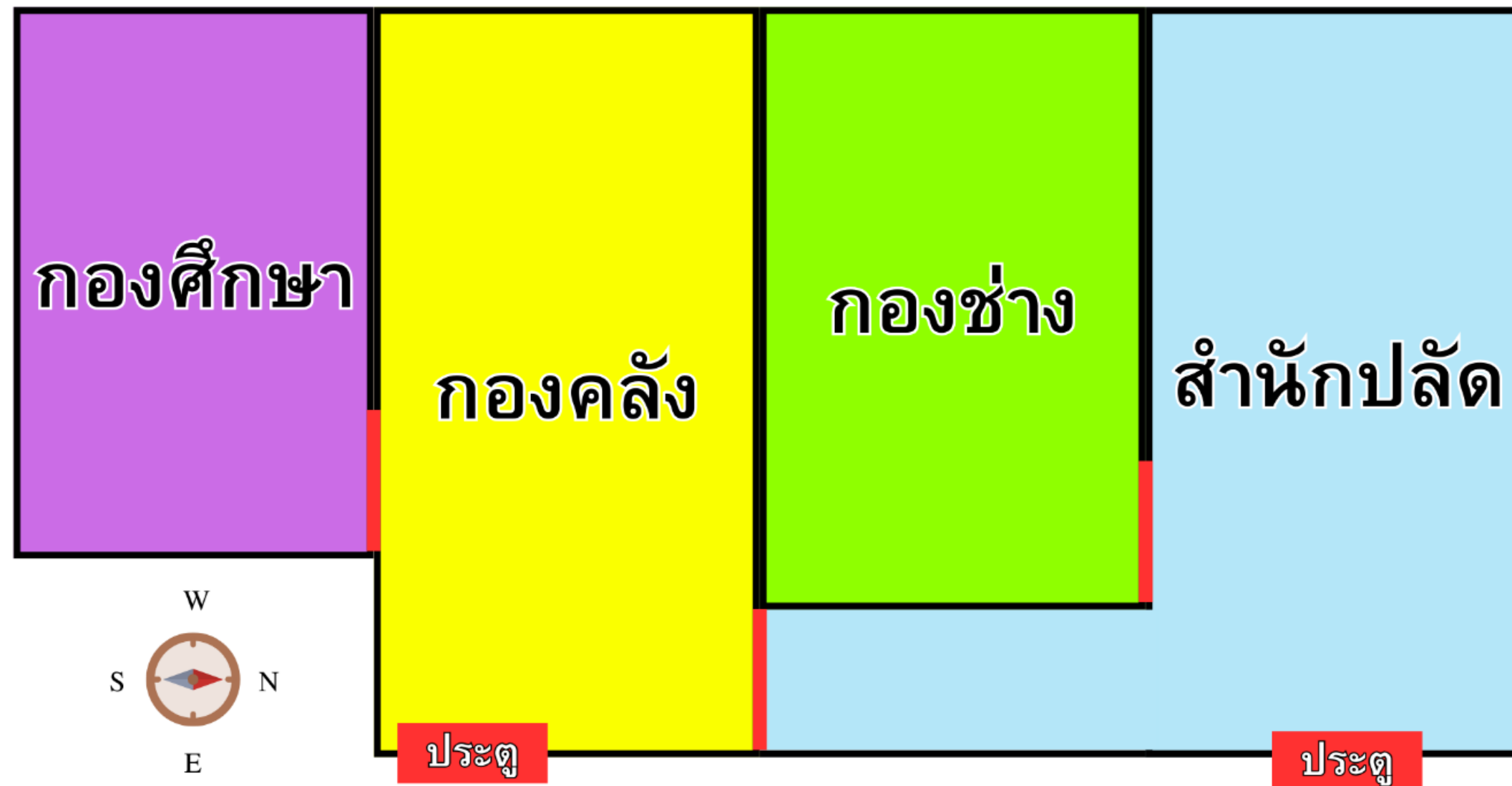
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร

ผลการดำเนินงาน

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



โครงสร้างพื้นที่หน่วยงานภายในองค์กร

สำนักปลัด

แบบคำขอยืนยันสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร 1 ฉบับ

ลงทะเบียนรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ
- สำเนาสูติบัตรเด็กแรกเกิด 1 ฉบับ
- ใบรับรองเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือน 1 ฉบับ
- สำเนาบัตรประจำตำแหน่งของผู้รับรองคนที่ 1 (ผู้ใหญ่บ้าน) และผู้รับรองคนที่ 2 (อสม.) อย่างละ 1 ฉบับ

ยื่นคำขอเงินค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี

- สำเนาใบมรณะบัตรผู้ตาย จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาบัตรประชาชนผู้ตาย หรือ สำเนาทะเบียนบ้านผู้ตาย (ถ้ามีทั้ง 2 อย่าง ให้แนบประกอบมาทั้งคู่) จำนวน 1 ฉบับ
- ผลการตรวจสอบการลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นคำร้อง จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นคำร้อง จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคารของผู้ยื่นคำร้อง (ที่มีการเดินบัญชีเป็นปัจจุบัน) จำนวน 1 ฉบับ
- สำเนาบัตรประจำตำแหน่งของผู้รับรอง (พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง) (ประธานชุมชน / ผู้ใหญ่บ้าน / กำนัน) จำนวน 1 ฉบับ

สำนักปลด

แบบคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร 1 ฉบับ

ยื่นขอทำบัตรคนพิการ

- หนังสือรับรองความพิการ(ฉบับจริง)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน + สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้พิการ) อย่างละ 1 ชุด
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน + สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้ดูแล ถ้ามี) อย่างละ 1 ชุด
- รูปถ่ายผู้พิการ 1 นิ้ว 2 รูป

ขอความอนุเคราะห์รถกู้ชีพ (ยื่นเอกสารก่อน 3 – 7 วัน)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น
- ใบนัดเอกสารการรักษา

สำนักปลัด

การจดทะเบียนพาณิชย์ (ยื่นเอกสารก่อน 3 – 7 วัน)

- คำขอยจดทะเบียนพาณิชย์ (แบบทพ.) + เอกสารแนบ แบบ ทพ.
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ผู้จด)
- สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้จด)
- กรณีผู้จด มิได้เป็นเจ้าของบ้าน ต้องแนบเอกสารเพิ่ม คือหนังสือให้ความยินยอมใช้สถานที่ตั้งแห่งใหญ่ สำเนาทะเบียนบ้านที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ความยินยอม เป็นเจ้าของบ้านและเจ้าบ้านเขียนรับรอง “ข้าพเจ้าขอรับรองว่า บ้านหลังนี้เป็นกรรมสิทธิ์ของข้าพเจ้าจริง” พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าบ้าน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (เจ้าบ้าน)
- สำเนาทะเบียนบ้าน (เจ้าบ้าน)
- สำเนาสัญญาเช่า (ถ้ามี)
- แผนที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ (ร้าน)
- หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี) ตัดอากรแสตมป์ 10 บาท
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- ต้องจัดทำป้ายร้าน (แบบภาพถ่ายป้ายร้าน/ขนาดป้าย)
- ภาพถ่ายร้านค้าทั้งภายใน - ภายนอกร้าน
- เลขที่โฉนดหรือสำเนาโฉนดที่ตั้งร้านค้าที่จดทะเบียน
- หน้าแรกของร้านค้าออนไลน์ สินค้า/บริการที่ประกอบการ และวิธีการสั่งซื้อสินค้า/บริการวิธีการชำระเงิน/วิธีการส่งสินค้า
- Email ผู้จดทะเบียน

งานบริการประชาชนเบื้องต้น สำนักปลัด

ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ยื่นเอกสารก่อน 3 – 7 วัน)

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- สำเนาใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- สำเนาทะเบียนพาณิชย์
- หนังสือมอบอำนาจ พร้อมเอกสารผู้มอบอำนาจ และรับมอบอำนาจ
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รง.4

งานบริการประชาชนเบื้องต้น

กองช่าง

ขออนุญาตก่อสร้าง

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- เอกสารสิทธิ์ที่ดิน
- แบบแปลนที่ดิน

ขอประปา ช่อมประปา ขอมাত্রน้ำ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน

ขอรับรองอาคารบ้านเรือน

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- ภาพถ่ายบ้าน ทั้ง 4 ด้าน
- เอกสารสิทธิ์ที่ดิน

ขออนุเคราะห์ติดตั้งไฟ ถนน น้ำ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน

งานบริการประชาชนเบื้องต้น กองคลัง

(ไม่ต้องเตรียมเอกสาร)

- ภาษี
- คำน้ำประปา
- ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

งานบริการประชาชนเบื้องต้น กองการศึกษา

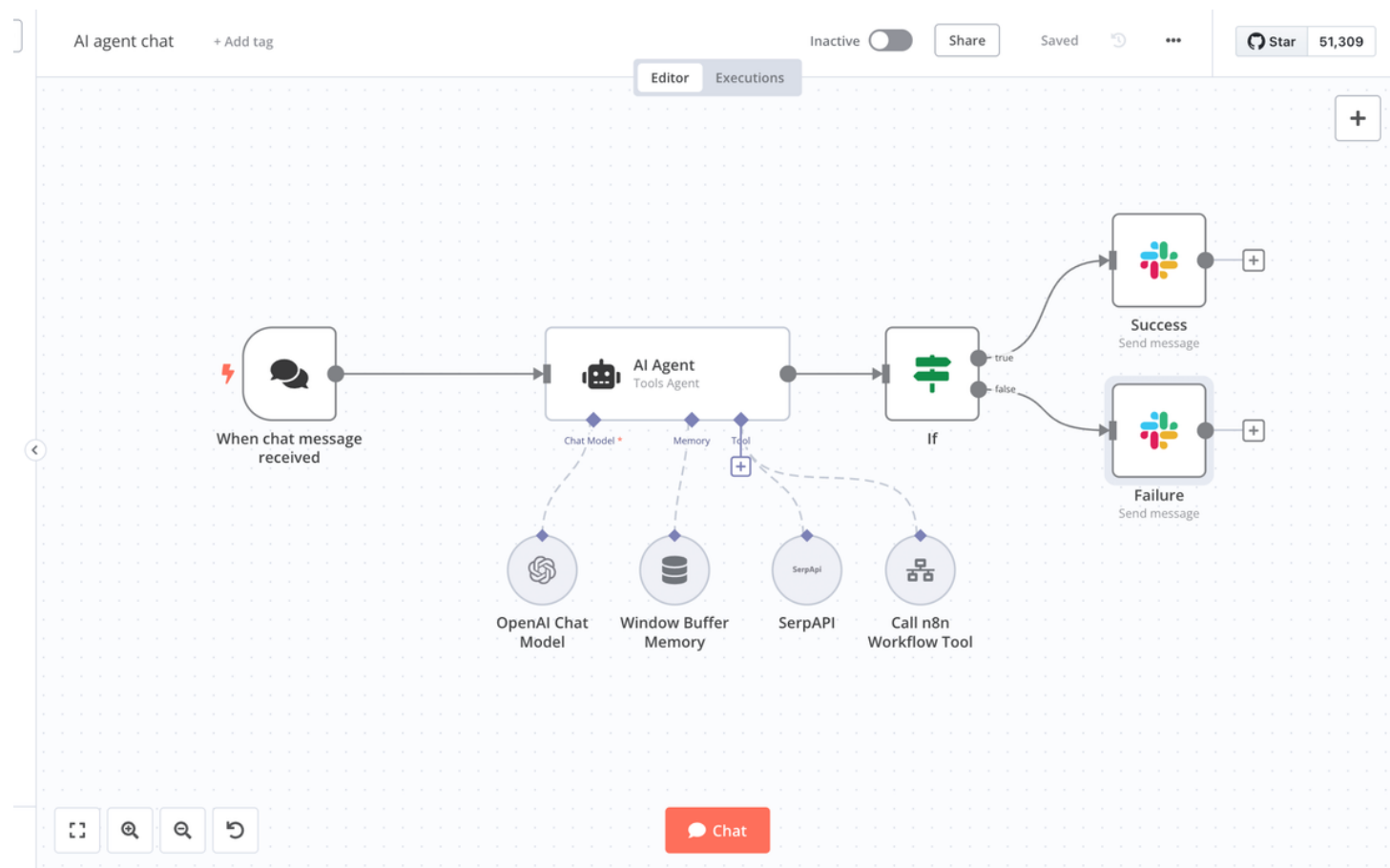
ยื่นโครงการ

- แบบโครงการขอรับเงินอุดหนุน
- แบบประมาณการค่าใช้จ่าย

ผลการดำเนินงาน

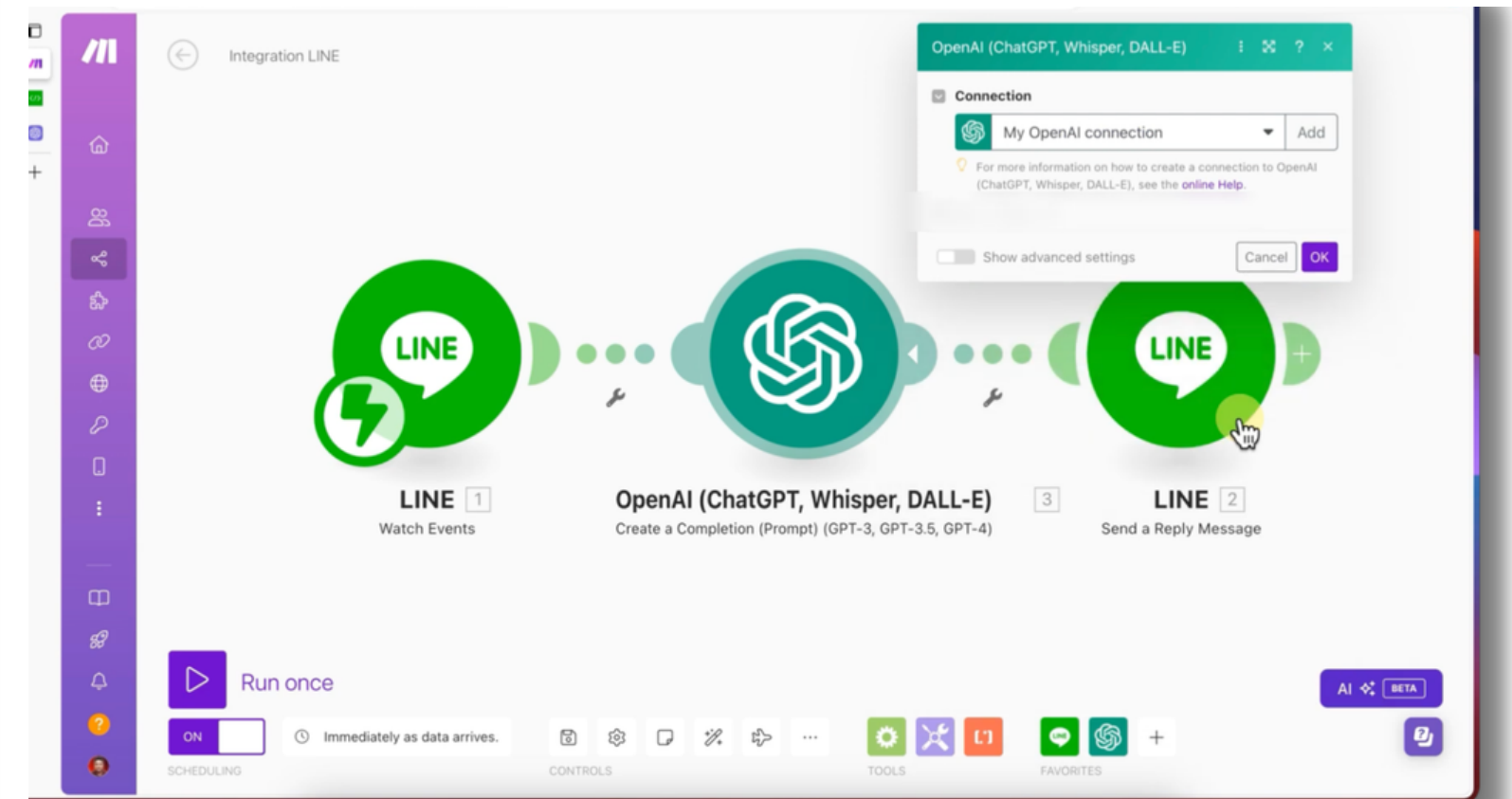
แนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติ

ทางเลือกที่ 1 N8N



ระบบซับซ้อน ยากสำหรับมือใหม่

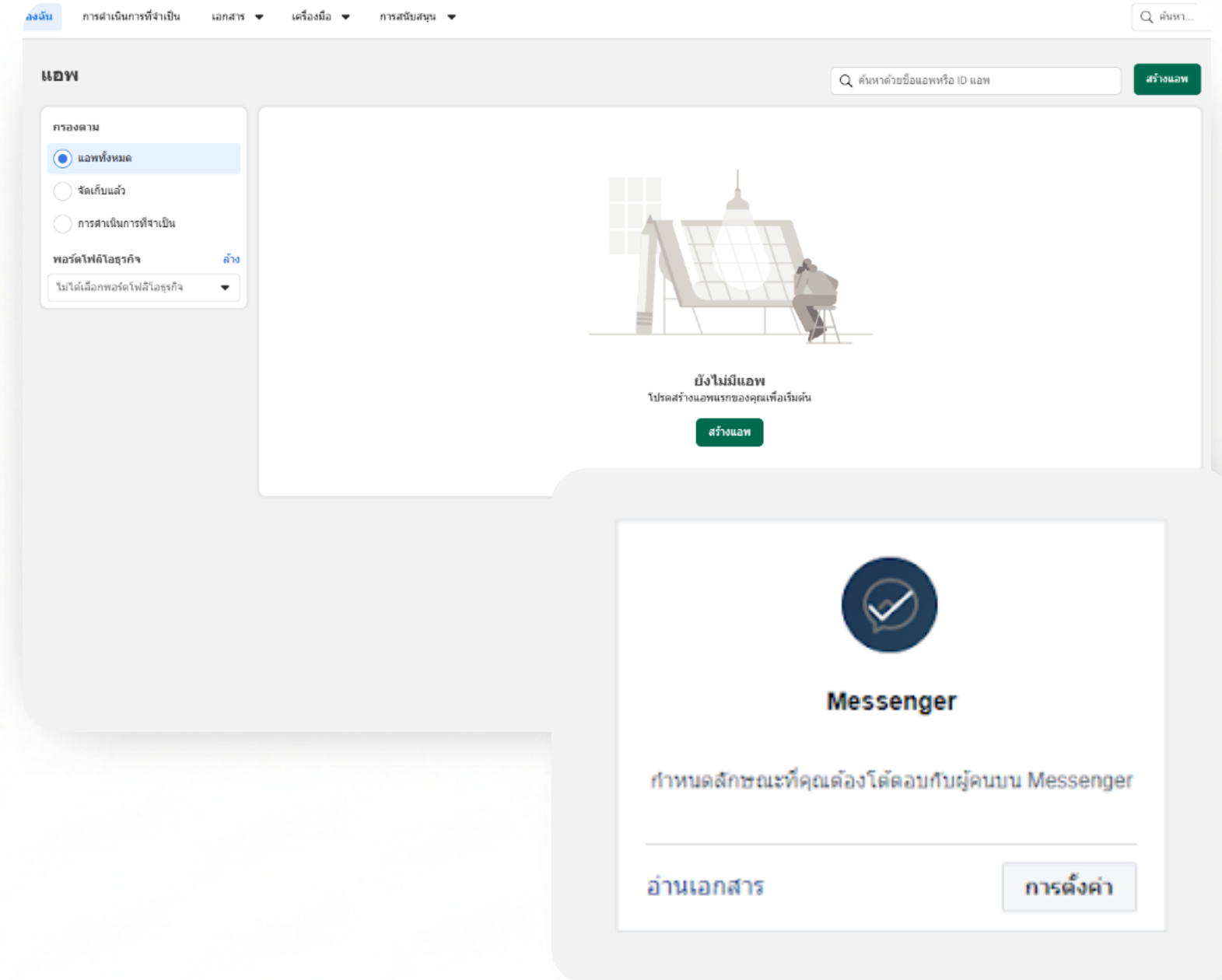
ทางเลือกที่ 2 Make.com



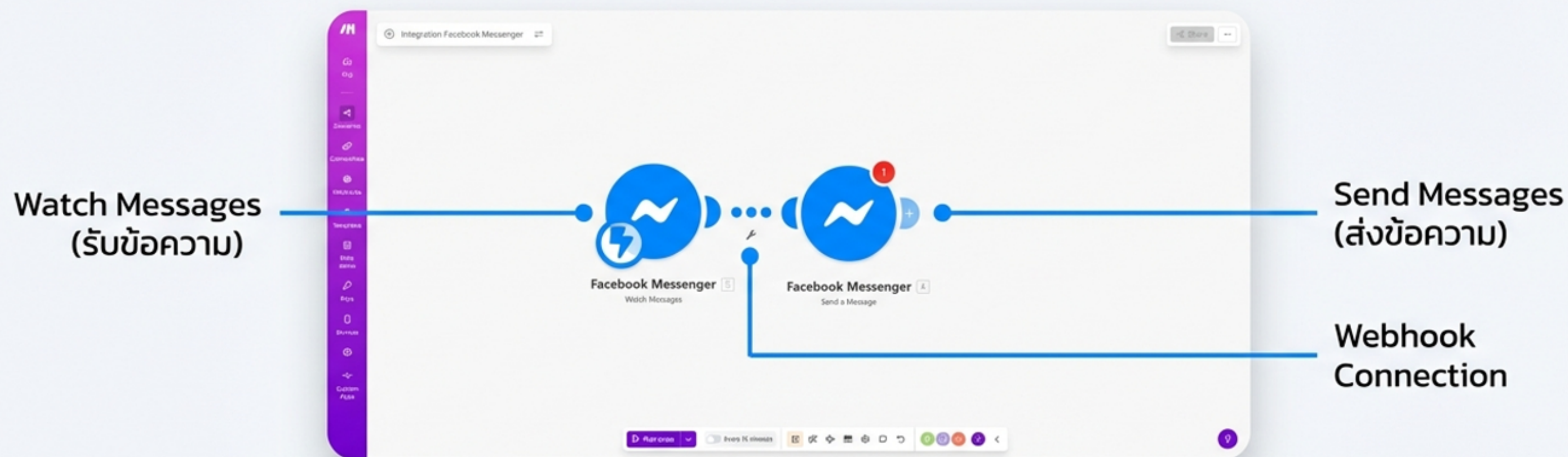
ใช้งานง่าย เหมาะสำหรับเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1: การตั้งค่า Facebook Developer

1. สมัครบัญชี Meta for Developers
2. สร้างแอปพลิเคชัน (Create App) เลือกประเภท 'Business'
3. ตั้งค่า Messenger API
4. สร้าง Token และตั้งค่า Webhooks เพื่อเตรียมเชื่อมต่อ



ขั้นตอนที่ 2: เชื่อมต่อระบบ (Make.com Integration)



1. สร้าง Scenario ใหม่

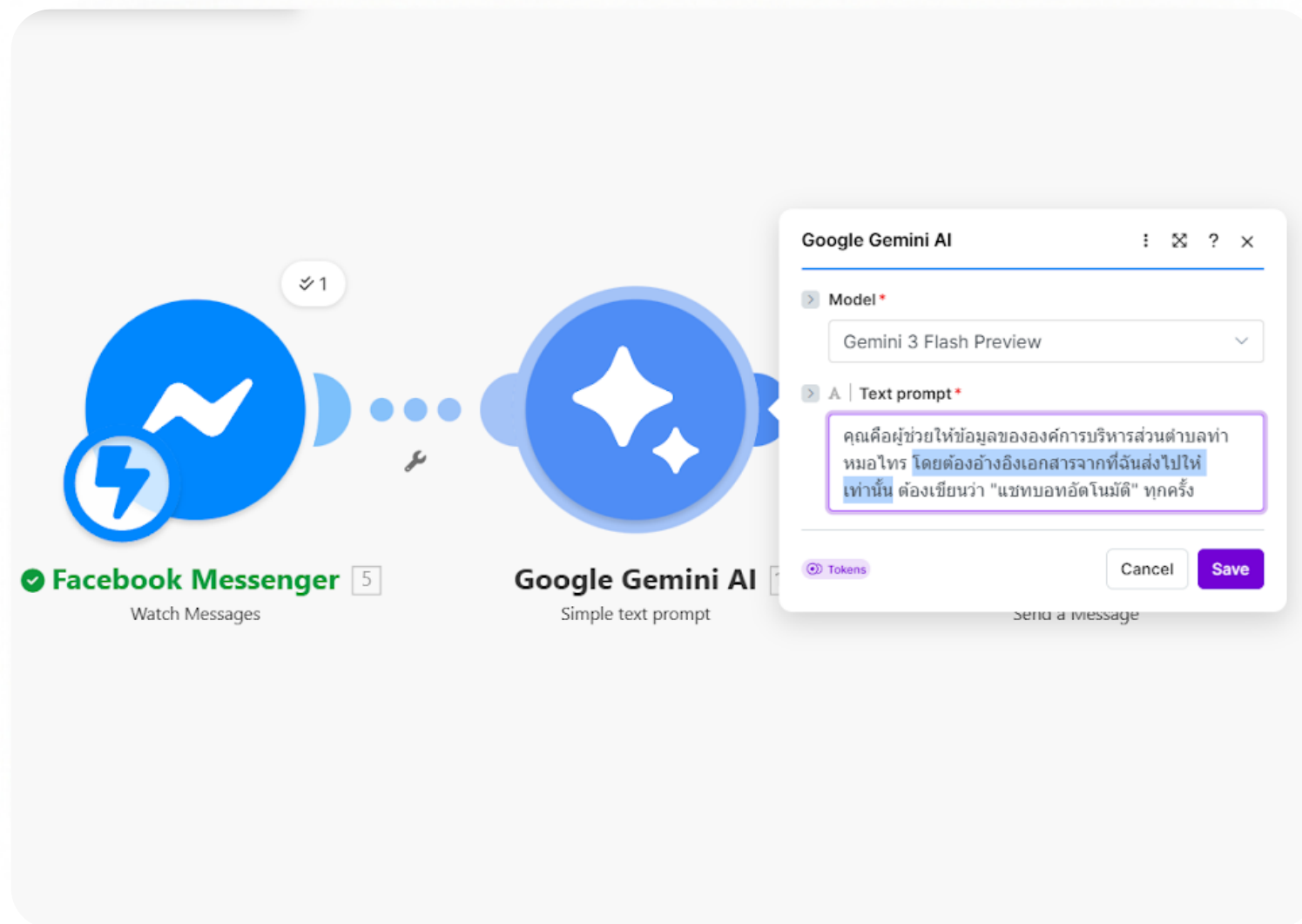


2. ใส่รหัส Token ยืนยันสิทธิ์



3. เชื่อมต่อการรับ-ส่งข้อความ

ขั้นตอนที่ 3: เชื่อมต่อสมองกล AI (Google Gemini)



Prompt Command:

“คุณคือผู้ช่วยให้ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไร โดยต้องอ้างอิงเอกสารจากที่ฉันส่งไปให้เท่านั้น ต้องเขียนว่า “เขทบอทอัตโนมัติ” ทุกครั้ง”

- ระบบเรียนรู้จากไฟล์ข้อมูล (Knowledge Base) ที่อัปโหลดเข้าไปเพื่อความแม่นยำ

ผลการทดสอบระบบ (System Testing)

คำตอบถูกต้อง

คำตอบถูกต้อง

ยื่นเอกสารคนสูงอายุใช้เอกสารอะไรบ้างครับ



(แชทบอทอัตโนมัติ)การขอรับสิทธิ์ผู้สูงอายุ เอกสารที่ต้องใช้มีดังนี้ค่ะ

- สำเนาบัตรประชาชน 1 ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ
- สำเนาบัญชีธนาคาร 1 ฉบับ

ท่านสามารถเข้ามาติดต่อได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไรได้เลยนะคะ😊

ขอทำบัตรคนพิการ



(แชทบอทอัตโนมัติ) ยื่นขอทำบัตรคนพิการ เอกสารที่ต้องใช้มีดังนี้ค่ะ

- หนังสือรับรองความพิการ(ฉบับจริง)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน+สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้พิการ) อย่างละ 1 ชุด
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน+สำเนาทะเบียนบ้าน(ผู้ดูแล ถ้ามี) อย่างละ 1 ชุด
- รูปถ่ายผู้พิการ 1 นิ้ว 2 รูป

ท่านสามารถเข้ามาติดต่อได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไรได้เลยนะคะ😊



แชทบอทสามารถทำงานได้ถูกต้อง การตอบกลับถูกต้อง เอกสารถูกต้อง

เปิดใช้งานเผยแพร่

7905

โหมดแอป: การพัฒนา



เปิดใช้งาน

ประเภทของแอป: ธุรกิจ

ในโหมดการพัฒนา แอปของคุณจะสามารถขอข้อมูลได้ออก
ผู้ใช้ที่มีบทบาทในแอปเท่านั้น หากต้องการขอข้อมูลผู้
ปลายทาง แอปจะต้องมีสิทธิ์การอนุญาตการเข้าถึงขั้นสูงและ
ตั้งโหมดเป็นโหมดเผยแพร่

สิ่งที่ต้องทำ

คุณไม่มีรายการสิ่งที่ต้องทำใดๆ หากในอนาคตแอปใดก็ตามของคุณต้องการความสนใจจากคุณพื้นที่ จะมีรายการปรากฏที่นี่

กดเปิด

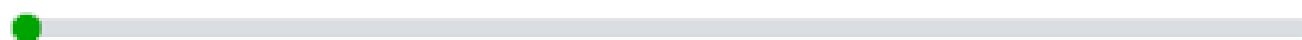
จำกัดอัตราแอปพลิเคชัน



แชทบอท

ID แอป: 1225980119707905

0% ของการจำกัดที่ใช้



ดูรายละเอียด

เหลือ 100%

การจำกัดอัตราผู้ใช้

0

ผู้ใช้ที่จำกัดผลลัพธ์

การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนทางการออกแบบ ระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติแก่เจ้าหน้าที่



อบรมเชิงปฏิบัติการ

- สร้างความเข้าใจเรื่อง Workflow ใน Make.com
- วิธีการตั้งค่าการตอบกลับ
- การประมวลผลข้อมูล

เป้าหมายเพื่อให้องค์กรสามารถพึ่งพาตนเองในการดูแล
และพัฒนาระบบแชทบอทในอนาคตได้

สรุปผลการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະ จังหวัดสงขลา



ที่ตั้ง : เลขที่ 2/1 หมู่ที่ 4



ประชากร : 6,863 คน (ชาย 3,369 คน / หญิง 3,494 คน)



การปกครอง : 11 หมู่บ้าน



เศรษฐกิจ : 80 % ทำการเกษตร (ทำสวน, ทำนา)



โครงสร้างหน่วยงาน : สำนักปลัด กองช่าง
กองคลัง กองการศึกษา



สรุปผลการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะบะ จังหวัดสงขลา

งานบริการประชาชนเบื้องต้น

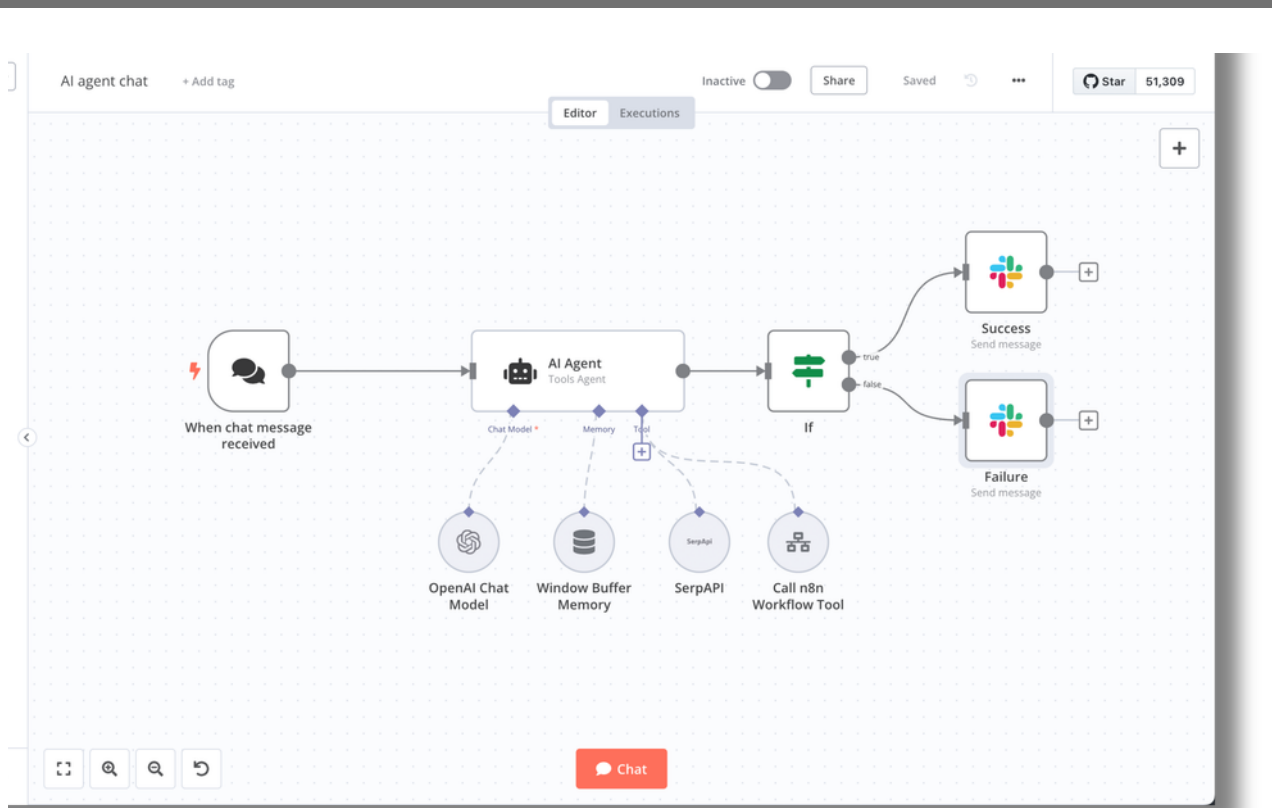
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ค่าจัดการศพ รถกู้ชีพ กิจการ
อันตราย จดทะเบียนพาณิชย์ อนุญาตก่อสร้าง บริการประปา รับรอง
บ้านเรือน ติดตั้งไฟฟ้าถนนน้ำ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และการยื่น
โครงการเงินอุดหนุน

เอกสารพื้นฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตร
ใบมรณะบัตร สมุดบัญชีธนาคาร เอกสารสิทธิ์ที่ดิน แบบแปลน และ
หนังสือรับรองหรือมอบอำนาจ เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

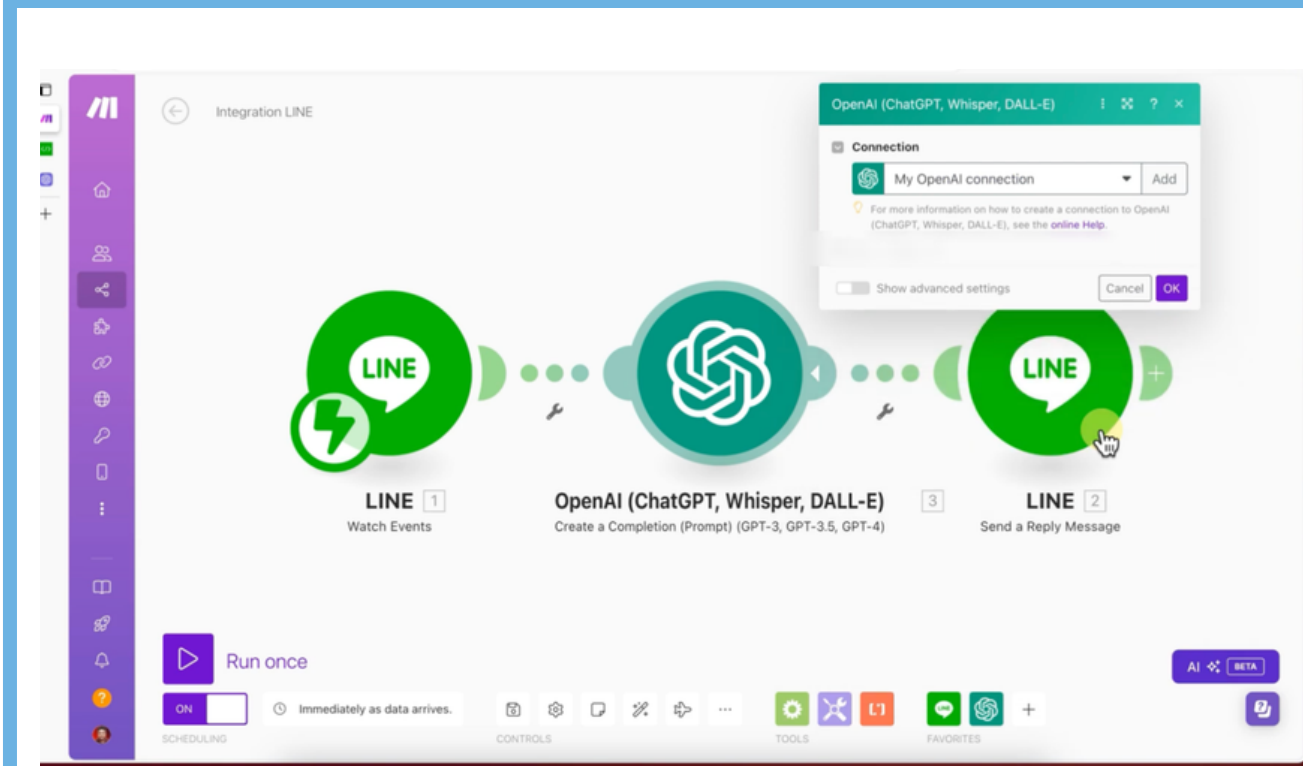
เพื่อศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ทางเลือกที่ 1 N8N



ระบบซับซ้อน ยากสำหรับมือใหม่

ทางเลือกที่ 2 Make.com



ใช้งานง่าย เหมาะสำหรับเจ้าหน้าที่

สรุปผลการวิจัย

เพื่อศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ขั้นตอนที่ 1 สมัครบัญชี Meta Developers สร้างแอปพลิเคชัน ตั้งค่า API สร้าง Token และตั้งค่า Webhook

ขั้นตอนที่ 2 เชื่อมต่อ Webhook กับ Make.com

ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมต่อ AI และใส่ Prompt พร้อมกับไฟล์ที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบระบบ

ขั้นตอนที่ 5 เผยแพร่ระบบ

ถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร

อภิปรายผลการศึกษา

ในยุคปัจจุบัน สังคมได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ได้มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะการใช้ Facebook Messenger แต่พบว่าการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวยังคงประสบปัญหาในหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถตอบกลับข้อความของประชาชนได้อย่างต่อเนื่องหรือทันเวลาที่ การวิจัยเรื่อง การศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จึงเป็นแนวทางที่จะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร สามารถบริการประชาชนได้ดีขึ้น

โดยจากผลการวิจัยการศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร มีอำนาจหน้าที่ดูแล 11 หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ 6,863 คน อาชีพส่วนใหญ่ทำการเกษตร งานบริการเบื้องต้นมี สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ค่าจัดการศพ รถกู้ชีพ กิจการอันตราย จดทะเบียนพาณิชย์ อนุญาตก่อสร้าง บริการประปา รับรองบ้านเรือน ติดตั้งไฟฟ้าถนนน้ำ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และการยื่นโครงการเงินอุดหนุน เอกสารพื้นฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตร ใบมรณะบัตร สมุดบัญชีธนาคาร เอกสารสิทธิ์ที่ดิน แบบแปลน และหนังสือรับรองหรือมอบอำนาจ เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษา

2. เพื่อศึกษาหาแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ จังหวัดสงขลา โดยแนวทางการออกแบบระบบแชทบอทตอบกลับอัตโนมัติ มี 2 แนวทาง ดังนี้

1) AI Agent Messenger N8N และ 2) Make.com ซึ่งผู้วิจัยได้เลือก Make.com เริ่มจากสมัครบัญชี Meta Developers สร้างแอปพลิเคชัน ตั้งค่า API สร้าง Token และตั้งค่า Webhook เชื่อมต่อ Webhook กับ Make.com เชื่อมต่อ AI และใส่ Prompt พร้อมกับไฟล์ที่ต้องการ ทดสอบระบบและเผยแพร่ระบบ

มีการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้เป็นในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ จังหวัดสงขลา เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแชทบอทจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ Onemoby (2022) กล่าวว่าแชทบอทช่วยประหยัดเวลา และลดงานซ้ำซ้อนได้มาก เพราะสามารถสื่อสารและตอบโต้ได้ ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ



ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) ควรมีการปรับปรุงและอัปเดตฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบแชทบอทสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและทันสมัย
- 2) ควรจัดอบรมเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการจัดการระบบ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และการพัฒนาฟังก์ชันใหม่ ๆ



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรพัฒนาระบบให้รองรับการเชื่อมต่อหลายแพลตฟอร์ม เช่น Line หรือเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ
- 2) ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนและความคุ้มค่าของการพัฒนาระบบแชทบอท เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของหน่วยงาน

THANK YOU!
