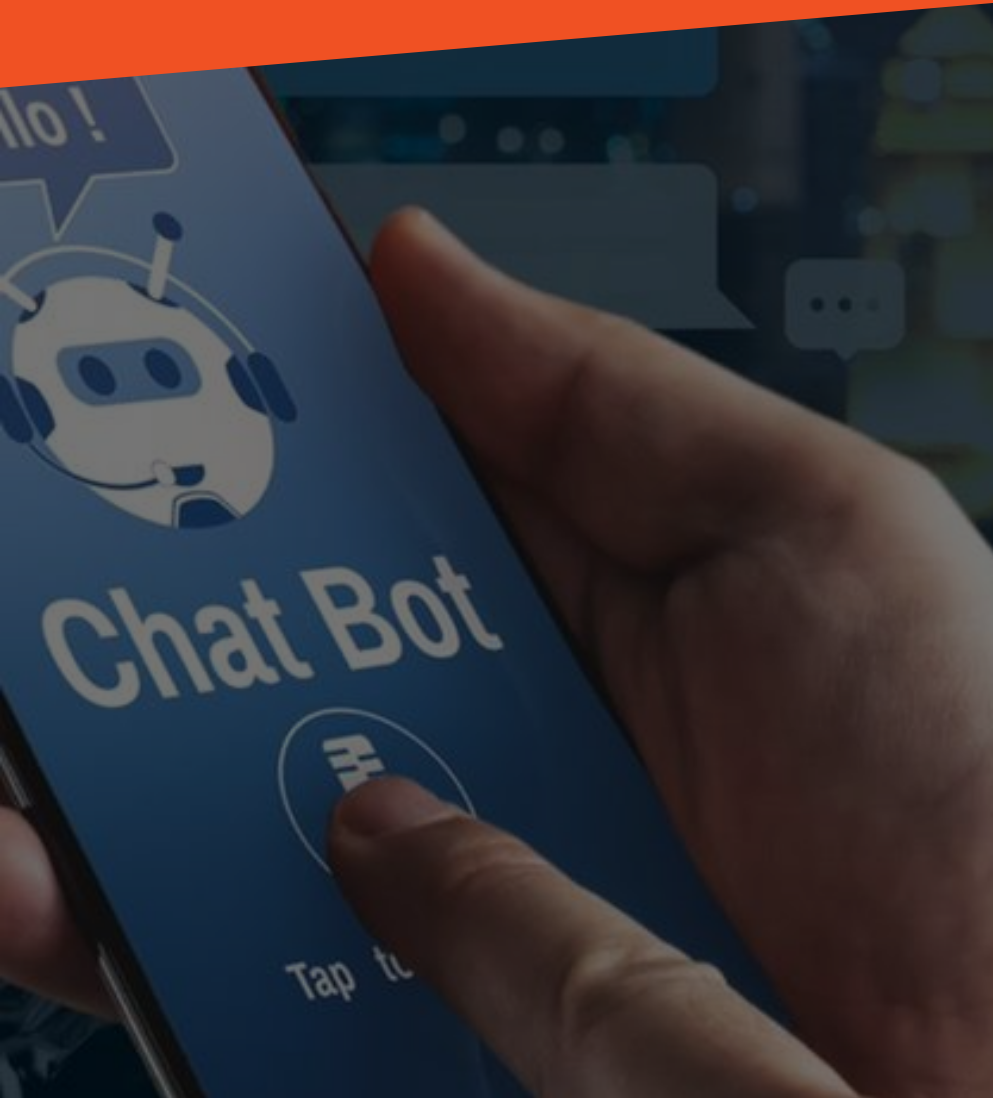




แพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ
สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

CHATBOT
Development Platform for Government

Course Outline



- ภาพรวมระบบแพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
- Workshop
 - การใช้งานแพลตฟอร์มเชื่อมต่อ Line OA
 - การสร้างริชเมนู
 - การใช้งานแพลตฟอร์มเชื่อมต่อ Facebook Messenger
 - สร้างชุดคำถาม-คำตอบ (Intent) และวิธีลงข้อมูลบนระบบแพลตฟอร์ม
 - ทดลองใช้ระบบจริง

ระบบแพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

1. วัตถุประสงค์

พัฒนาระบบแพลตฟอร์มสนทนาอัตโนมัติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
ส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น
สามารถโต้ตอบ ให้ข้อมูล และตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน
Facebook, โต้ตอบผ่าน Line Official Account และเว็บไซต์
Website Plugin ที่ให้บริการคำถามแบบทั่วไปได้อย่างตลอดเวลา
24 ชั่วโมง





2. ภาพรวม

ระบบแพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
ประกอบไปด้วย 2 ระบบ หลัก คือ ระบบจัดการแชทบ็อต แพลตฟอร์ม
และระบบจัดการแชต/ไลฟ์แชต

Chatbot Platform Feature

ระบบจัดการแชทบ็อต แพลตฟอร์ม

ระบบจัดการแชทบ็อต แพลตฟอร์ม เป็นระบบที่ใช้สำหรับจัดการแชทบ็อต ของแต่ละองค์กร/แผนก สามารถสร้างชุดคำถาม-คำตอบ จากการใช้เนื้อหาเอกสารบทความเข้ามาในระบบจัดการการเพิ่มลดหรือแก้ไขชุดความรู้หรือเจตนาของโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ (Intents Editor) พร้อมจัดการคำไม่พึงประสงค์จากผู้ใช้งาน



ระบบจัดการแช็ต/ไลฟ์แช็ต

ระบบจัดการแช็ต/ไลฟ์แช็ต ช่วยเหลือการทำงานของโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติในหน่วยงาน หรือองค์กรของตนเอง ได้ โดยสามารถเฝ้าสังเกตการโต้ตอบระหว่างโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติกับผู้สอบถามแบบเรียลไทม์ (Realtime Monitoring) และสามารถค้นหาและเรียกดูประวัติการสนทนาย้อนหลังได้



3. บทบาทหน้าที่ของผู้ใช้

ระบบ Chatbot Platform

แพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ ออกแบบและรองรับเพื่อพัฒนาการใช้งานของผู้ใช้งาน 3 ระดับ ประกอบไปด้วย ผู้ใช้งานระดับ Admin, Chatbot Admin และ Operator

บทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ระบบ Chatbot platform

แพลตฟอร์มหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ ออกแบบและรองรับเพื่อพัฒนาการใช้งานของผู้ใช้งาน 3 ระดับ ประกอบไปด้วย ผู้ใช้งานระดับ Admin, Chatbot Admin และ Operator



ใช้ในการบริหารจัดการโปรแกรม หุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติภายใน สพร.

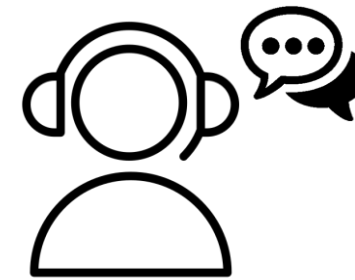


Admin

ช่วยผู้ดูแลองค์กร (Chatbot Admin) ในการจัดการบริหาร Intent และ Chatbot Admin

หน่วยงานภายนอก

ใช้ในการบริหารจัดการโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติของ หน่วยงานของตนเอง



Chatbot Admin

จัดการบริหารระบบสนทนา และ Operator

Operator

เฝ้าสังเกตเหตุการณ์โต้ตอบระหว่าง Chatbot กับผู้สนทนาแบบ Realtime

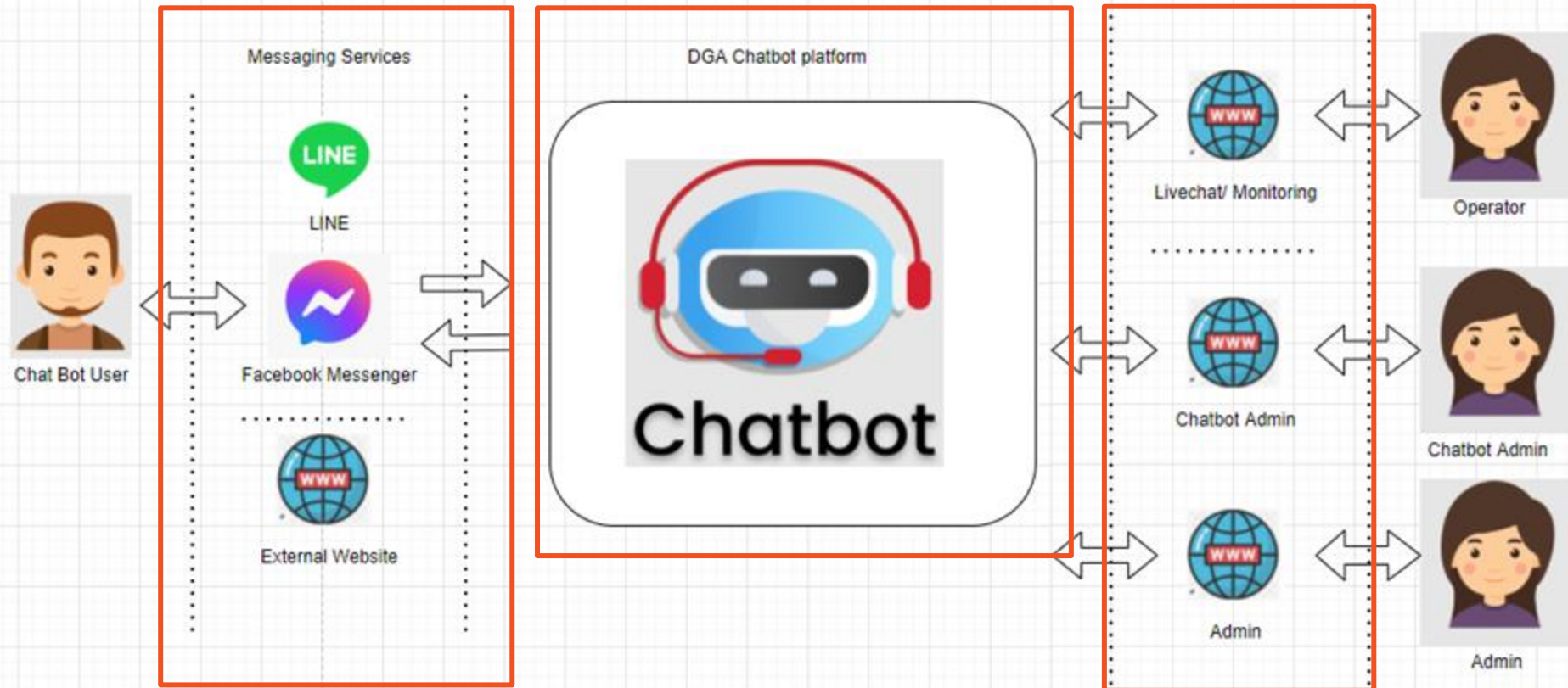


4. Chatbot Platform Architecture

โครงสร้างหลักของระบบหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติฯ
และการนำ AI เข้ามาใช้งานในระบบ

ส่วนประกอบหลักของระบบ

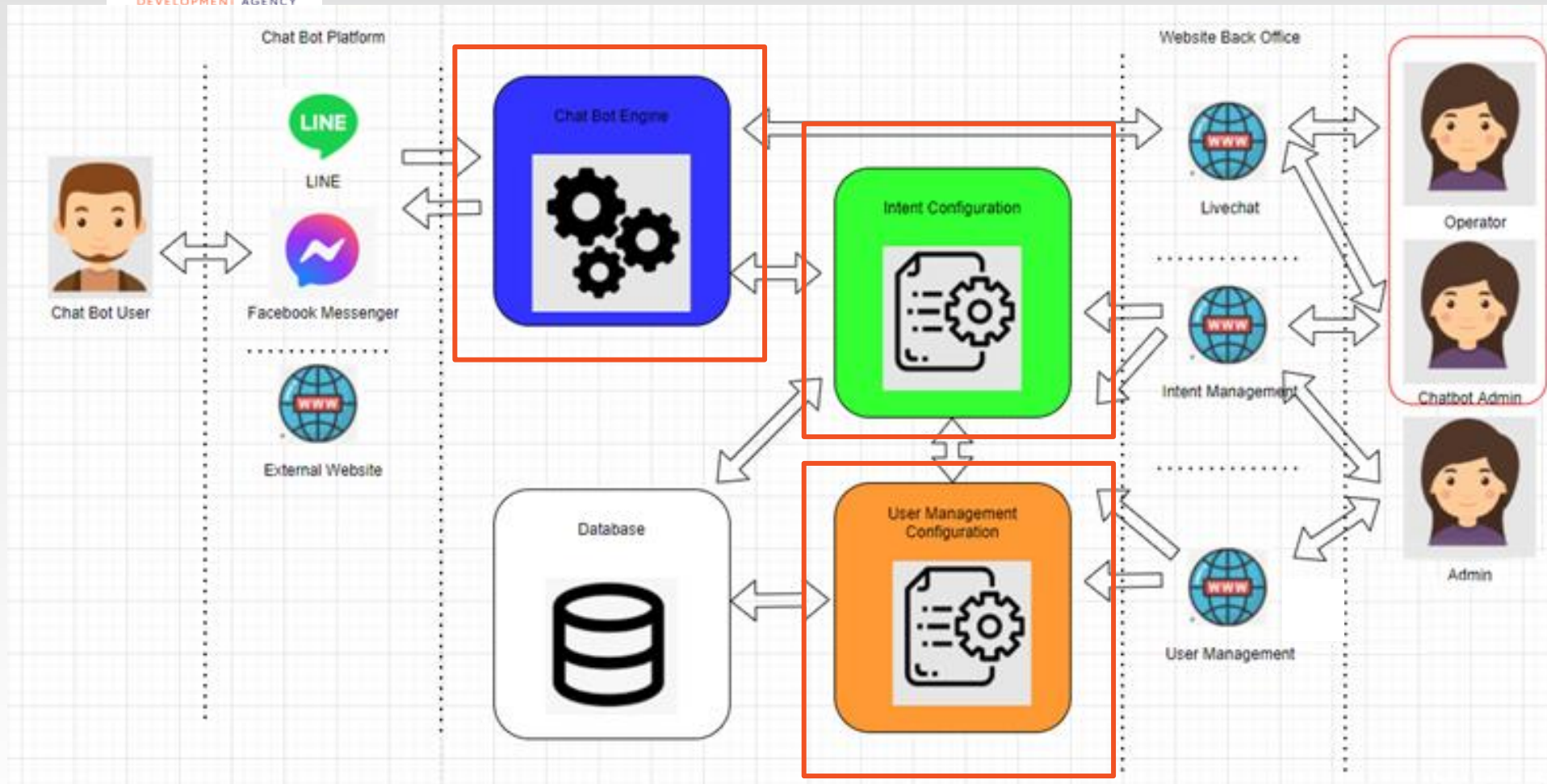
★ ส่วนประกอบหลักของระบบ



ส่วนประกอบหลักของระบบ (ต่อ)



รายละเอียดของ Chatbot Platform



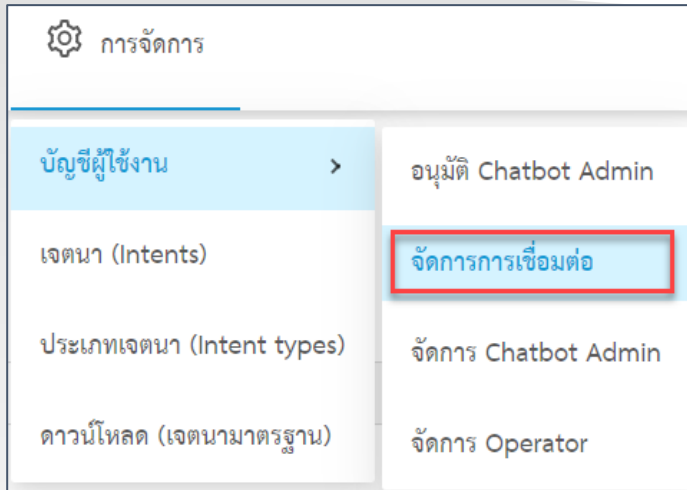


การจัดการเชื่อมต่อ

ระบบ Chatbot Platform สามารถเชื่อมต่อกับระบบภายนอกได้ 3 ช่องทาง

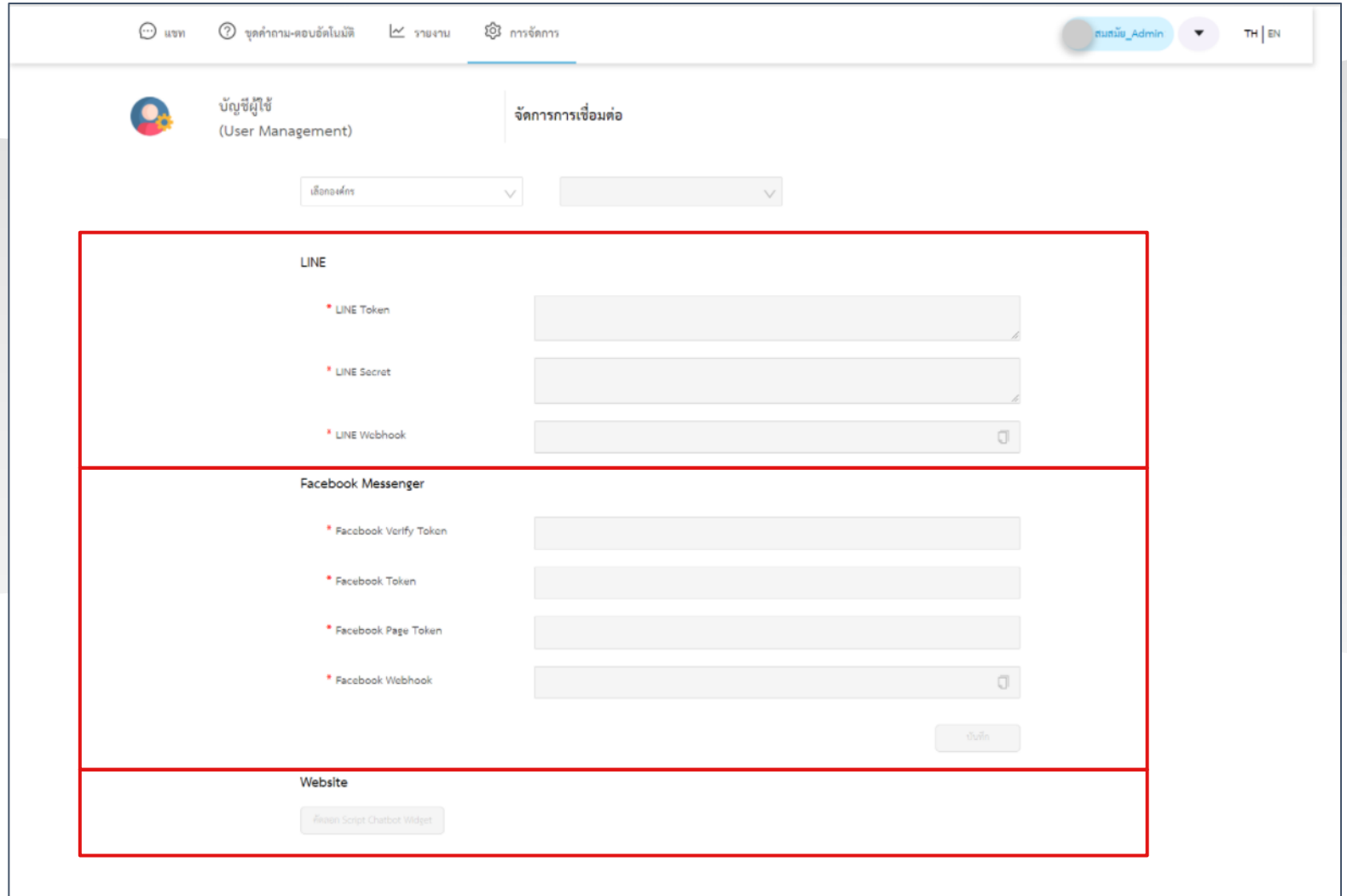
1. LINE
2. Facebook Messenger
3. External Website

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ



หน้าจัดการการเชื่อมต่อ ของ Chatbot กับ External System ประกอบด้วย

- Line
- FB Messenger
- Website



หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

LINE

* LINE Token

h5/GSGUJY49nBEIax/To4Xdx/h74MvyScjKGgKorNIWQWTeUCKYYfqCEB85It5ZVlhcpqIWhaDhIxTxw4riK+YUzP0DL5MFSnN7Z00y6XIY
HPHdGT+T+6ippJHmzQZxQROBosLz1XHjI

* LINE Secret

24d4eb7f7f7463a

* LINE Webhook

<https://chatbot.dga.or.th/webhook-line?>

Admin หรือ Chatbot Admin ต้องทำการ Set ค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. Line Token (เอามาจาก Line Developers)
2. Line Secret (เอามาจาก Line Developers)
3. Line Webhook ให้ทำการคัดลอกจาก Line Webhook (บนหน้าจอ) ไปใส่ใน Line Developers
4. กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อบันทึกข้อมูล

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

The screenshot displays the LINE Developers console interface. The browser tabs show 'DGA CHATBOT' and 'LINE Developers'. The URL is 'developers.line.biz/console/channel/1656556459'. The page title is 'LINE Developers' with navigation links for News, Products, Documentation, FAQ, Glossary, Community, and Blog. The left sidebar contains 'Console home', 'Providers' (with a search bar), 'Admin' (listing bots BOT01 to BOT38 and DGACHATBOT), 'Tools', and 'Support'. The main content area shows the breadcrumb 'TOP > BOT38 > Bot38' and a header for 'Bot38' with an 'Admin' button and 'Messaging API' label. Below this are tabs for 'Basic settings', 'Messaging API', 'LIFF', 'Security', 'Statistics', and 'Roles'. The 'Basic settings' section includes 'Basic information' with a note about changing the app name and icon in the LINE Official Account Manager. It also shows the 'Channel ID' as 1656556459 and a 'Channel icon' which is a green rounded square with 'Bot38' written on it. At the bottom, the 'Channel name' is listed as 'Bot38'. The footer contains copyright information for LINE Corporation, links for Terms and policies, About trademarks, and an Inquiry form. The system tray at the bottom shows the date and time as 7:44 PM on 10/24/2021.

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

Providers

Search...

Admin

- BOT01
- BOT02
- BOT03
- BOT04
- BOT05
- BOT06
- BOT07
- BOT08
- BOT38
- DGACHATBOT

Terms of use URL
optional

App types Bot

Permissions ? PROFILE

Channel secret ? 82c2b86b70869342eb81b3a755

Assertion Signing Key ?

Your user ID ? U68cfe97527c29fbcbee6348a1c9496a7

LINE

- * LINE Token [Redacted] 0h1xTxw4riK+YlzP0DL5MF5nN7Z00y6Xiy
- * LINE Secret [Redacted]
- * LINE Webhook https://chatbot.dga.or.th/ [Redacted]

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

The screenshot displays the LINE Developers console interface. The browser address bar shows the URL: `developers.line.biz/console/channel/1656556459/messaging-api`. The page title is "LINE Developers" and the breadcrumb navigation is "TOP > BOT38 > Bot38 > Messaging API".

The main content area is titled "Bot38" and includes a search bar, an "Admin" button, and a list of bot IDs: BOT01, BOT02, BOT03, BOT04, BOT05, BOT06, BOT07, BOT08, BOT38, and DGACHATBOT. The "Tools" and "Support" sections are also visible.

The "Messaging API settings" section is active, showing the "Bot information" and "QR code" tabs. The "Bot basic ID" is listed as "@239qnjeb". A QR code is displayed for scanning to add the bot as a friend. Below the QR code, a note states: "Scan this QR code with LINE to add your LINE Official Account as a friend. You can share the code with others."

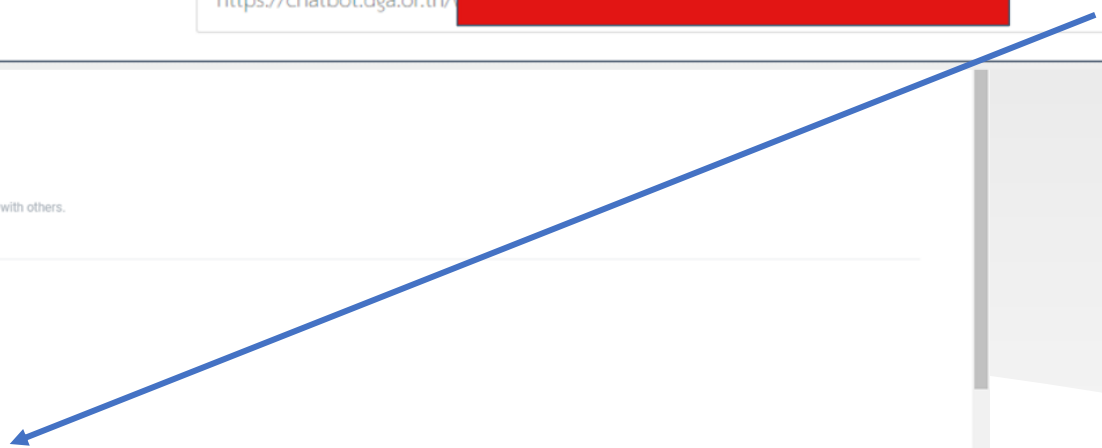
The footer of the page includes the LINE Corporation logo, links for "Terms and policies", "About trademarks", and "Found any problems? Please use our inquiry form". The language is set to "English" and the date is "10/24/2021".

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

The screenshot shows the LINE Developers console interface. On the left, there is a sidebar with 'Providers' and a list of bots including 'DGACHATBOT'. The main content area displays the configuration for 'Bot38' under 'Messaging API'. It includes the 'Bot basic ID' (@Z39qjeb), a QR code for linking to a LINE Official Account, and 'Available APIs' (REPLY_MESSAGE, PUSH_MESSAGE). The 'Webhook settings' section shows a 'Webhook URL' (https://chatbot.dga.or.th/webhook-line?departmentID=617) with 'Verify' and 'Edit' buttons. A red box highlights the 'Use webhook' toggle switch, which is currently turned on.

This inset box provides a detailed view of the configuration fields. It lists three items, each with a redacted value (indicated by a red bar):

- * LINE Token**: [Redacted]
- * LINE Secret**: [Redacted]
- * LINE Webhook**: https://chatbot.dga.or.th/[Redacted]



หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Line)

The screenshot displays the LINE Developers console interface. The main content area is titled "LINE" and contains the following sections:

- LINE Token:** A text input field containing a long alphanumeric string, partially obscured by a red box.
- LINE Secret:** A text input field containing a red box.
- LINE Webhook:** A text input field containing the URL "https://chatbot.dga.or.th/" followed by a red box.
- LINE Official Account features:** A section with three toggle switches, all currently disabled:
 - Allow bot to join group chats
 - Auto-reply messages
 - Greeting messages
- Channel access token:** A section with a "Channel access token (long-lived)" field containing a long alphanumeric string and a "Reissue" button.

A blue arrow points from the "Channel access token" field to the "LINE Token" field.

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Facebook)

Facebook Messenger

* Facebook Verify Token

* Facebook Token

* Facebook Page Token

* Facebook Webhook

บันทึก

Admin หรือ Chatbot Admin ต้องทำการ Set ค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. Facebook Verify Token (เป็นรหัสผ่านที่ตั้งขึ้นมา ใส่ให้ตรงกับทั้งในระบบ Chatbot Platform และ Facebook)
2. Facebook Token (เอามาจาก Facebook Developers)
3. Facebook Page Token (เอามาจาก Facebook Developers)
4. Facebook Webhook ให้ทำการคัดลอกจาก Facebook Webhook (บนหน้าจอ) ไปใส่ใน Facebook Developers
5. กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อบันทึกข้อมูล

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Facebook)

developers.facebook.com/apps/228166875928856/messenger/settings/

FACEBOOK for Developers

UATTEST002 ID แอป: 228166875928856 ประเภทของแอป: ธุรกิจ

ความช่วยเหลือ

IMPORTANT: For all email communications regarding compliance requirements, please ensure you are emailing from the contact email registered in App Dashboard, and that our address is in the to: field, not cc: or bcc:, or we will not receive your message. For details on the appeals process, please refer to this Developer Blog post. Thank you!

แดชบอร์ด

การตั้งค่า

บทบาท

การเตือน

การตรวจพิจารณาแอป

สินค้า

การเข้าสู่ระบบ Facebook

Webhooks

Messenger

การตั้งค่า

การตั้งค่า Instagram

บันทึกกิจกรรม

บันทึกกิจกรรม

แจ้งเตือน

ขดแจ้งการตรวจสอบแอปสำหรับบางผลิตภัณฑ์จะได้รับการจัดการจากส่วนกลางผ่านการตรวจสอบแอปทั่วไป หากต้องการสร้างคำขอสำหรับ Messenger ให้ไปที่ "สิทธิ์การอนุญาตและฟีเจอร์" ในส่วน "การตรวจสอบแอป" ของแดชบอร์ดของแอป

แพลตฟอร์ม Messenger

ยินดีต้อนรับสู่แพลตฟอร์ม Messenger!

แพลตฟอร์ม Messenger จะมีชุด API ปลั๊กอินเว็บ และมุมมองเว็บที่สมบูรณ์อย่างหลากหลายซึ่งคุณจะมีทุกสิ่งทุกอย่างที่คุณต้องการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น เข้าถึงผู้ควบคุมอุปกรณ์และแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ผู้สนับสนุนช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง สร้างประสบการณ์แบบบูรณาการที่มีทั้งการแชทแบบอัตโนมัติและแบบสด และอื่นๆ อีกมากมาย ทั้งหมดนี้ใน Messenger

เพื่อการใช้แพลตฟอร์มอย่างมีประสิทธิภาพและป้องกันการใช้งานในทางที่ผิด คุณต้องส่งแอป Messenger ทั้งหมดให้ตรวจพิจารณาก่อนที่จะสามารถโต้ตอบกับทุกคนบน Messenger ได้ ระหว่างการพัฒนา คุณสามารถส่งข้อความโต้ตอบกับบทบาทผู้ดูแล ผู้พัฒนา หรือผู้ทดสอบแอปของคุณได้

หากต้องการเริ่มต้นใช้งาน โปรดอ่านรายละเอียดทั้งหมดในเอกสารประกอบสำหรับผู้พัฒนา การเข้าถึงและใช้งานแพลตฟอร์มของคุณต้องเป็นไปตามข้อกำหนดแพลตฟอร์มของ Facebook และนโยบายผู้พัฒนา รวมถึงข้อกำหนดและนโยบายอื่นๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง

เริ่มต้นใช้งาน

ตรวจสอบทรัพยากรบางอย่างที่อาจช่วยคุณในการพัฒนา: เริ่มใช้งานทันที (build a Messenger app in 10 minutes) และ กรอกเอกสารให้ครบถ้วน เข้าร่วมชุมชนผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม Messenger บน Facebook ของเราด้วยเพื่อรับข่าวสารล่าสุดและเรียนรู้เพิ่มเติม!

โทเค็นการเข้าถึง

สร้างเพจใหม่

สร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจเพื่อเริ่มใช้ API ของแพลตฟอร์ม คุณสามารถสร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจได้ถ้า

1. คุณเป็นหนึ่งในผู้ดูแลเพจและ
2. แอปโหลสิทธิ์การอนุญาตของเพจแก่ จัดการและเข้าถึงการสนทนาบนเพจได้ใน Messenger

หมายเหตุ: ถ้าแอปของคุณอยู่ในโหมดการพัฒนา คุณจะยังคงสร้างโทเค็นได้ แต่จะเข้าถึงได้เฉพาะคนที่จัดการแอปหรือเพจเท่านั้น

เพจ ↑

โทเค็น

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Facebook)

โทเค็นการเข้าถึง

สร้างเพจใหม่

สร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจเพื่อเริ่มใช้ API ของแพลตฟอร์ม คุณสามารถสร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจได้ถ้า

1. คุณเป็นหนึ่งในผู้ดูแลเพจและ
2. แอปพลิเคชันของคุณมีสิทธิ์การอนุญาตของเพจแก่ จัดการและเข้าถึงการสนทนาบนเพจได้ใน Messenger

หมายเหตุ: ถ้าแอปพลิเคชันของคุณอยู่ในโหมดการพัฒนา คุณยังคงสร้างโทเค็นได้ แต่จะเข้าถึงได้เฉพาะคนที่จัดการแอปหรือเพจเท่านั้น

เพจ ↑	โทเค็น	
 Uattest002 101444118956880	—	สร้างโทเค็น

เพิ่มหรือลบเพจออก ⓘ

Webhooks

หากต้องการรับข้อความและเหตุการณ์อื่นๆ ที่ส่งโดยผู้ใช้ Messenger แอปพลิเคชันไม่ควรเปิดใช้การรวมระบบ Webhooks

URL ดัดต่อกลับ

https://chatbot.dga.or.th/webhook-facebook?departmentID=61...

ตรวจสอบโทเค็น

.....

ค่าของการตรวจสอบความถูกต้องและการแจ้งเตือน Webhook สำหรับอ็อบเจกต์นี้จะส่งไปยัง URL นี้

โทเค็นที่ Facebook จะสะท้อนกลับไปที่คุณโดยเป็นส่วนหนึ่งของการยืนยัน URL การเรียกกลับ


แก้ไข URL การเรียกกลับ

🗑️ แสดงข้อผิดพลาดล่าสุด

เพจ ↑	Webhooks	
 Uattest002 101444118956880	1 ข้อ messages	แก้ไข

เพิ่มหรือลบเพจออก ⓘ


โทเค็นที่สร้างแล้ว

 Test00
113030351145627

โปรดแชร์โทเค็นนี้กับผู้พัฒนาแอปที่คุณไว้วางใจเท่านั้นเพื่อความปลอดภัยของคุณ

โทเค็นนี้จะแสดงเพียงครั้งเดียว ฉะนั้นขอใหเก็บไว้ให้ปลอดภัย เพราะหากสูญหายไป คุณจะต้องสร้างขึ้นใหม่ ทุกคนอาจลักลอบใช้โทเค็นนี้เพื่อแอบอ้างเป็นเพจนี้ได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของแอป หากต้องการเพิกถอนโทเค็นที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้ทั้งหมด คุณสามารถไปที่การตั้งค่า "การผสมรวมธุรกิจ" ได้ [Learn More](#)

ฉันเข้าใจ

EAAJl.....  คัดลอก

เสร็จหรือ

Facebook Messenger

* Facebook Verify Token

* Facebook Token

* Facebook Page Token

* Facebook Webhook

.....

.....

gNkx6oyjXa8TEFiZAKetdHCLsZB69hHWSZCk8txYVXOjNvmlEZBAxEZAFXMeUk

https://chatbot.....

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Facebook)

โทเค็นการเข้าถึง

สร้างเพจใหม่

สร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจเพื่อเริ่มใช้ API ของแพลตฟอร์ม คุณจะสร้างโทเค็นการเข้าถึงเพจได้ถ้า

1. คุณเป็นหนึ่งในผู้ดูแลเพจและ
2. แอปให้สิทธิ์การอนุญาตของเพจแก่ จัดการและเข้าถึงการสนทนาบนเพจได้ใน Messenger

หมายเหตุ: ถ้าแอปของคุณอยู่ในโหมดการพัฒนา คุณยังคงสร้างโทเค็นได้ แต่จะเข้าถึงได้เฉพาะคนที่จัดการแอปหรือเพจเท่านั้น

เพจ ↑	โทเค็น
 Uattest002 101444118956880	—

สร้างโทเค็น

เพิ่มหรือลบเพจออก ⓘ

Webhooks

หากต้องการรับข้อความและเหตุการณ์อื่นๆ ที่ส่งโดยผู้ใช้ Messenger แอปนี้ไม่ควรเปิดใช้การรวมระบบ Webhooks

URL ติดต่อกลับ

https://chatbot.dga.or.th/webhook-facebook?departmentID=61...

ตรวจสอบโทเค็น

.....

คำขอการตรวจสอบความถูกต้องและการแจ้งเตือน Webhook สำหรับอ็อบเจกต์นี้จะส่งไปยัง URL นี้

โทเค็นที่ Facebook จะสะท้อนกลับไปที่คุณโดยเป็นส่วนหนึ่งของการยืนยัน URL การเรียกกลับ

แก้ไข URL การเรียกกลับ


แสดงข้อผิดพลาดล่าสุด

เพจ ↑	Webhooks
 Uattest002 101444118956880	1 ช่อง messages

แก้ไข

เพิ่มหรือลบเพจออก ⓘ

แก้ไขการรับสมัครเพจ

 Test00
113030351145627

ช่องสมัครรับข้อมูล

<input checked="" type="checkbox"/> messages	<input type="checkbox"/> messaging_postbacks	<input type="checkbox"/> messaging_optins
<input type="checkbox"/> messaging_optouts	<input type="checkbox"/> message_deliveries	<input type="checkbox"/> message_reads
<input type="checkbox"/> messaging_payments	<input type="checkbox"/> messaging_pre_checkouts	<input type="checkbox"/> messaging_checkout_updates
<input type="checkbox"/> messaging_account_linking	<input type="checkbox"/> messaging_referrals	<input type="checkbox"/> message_echoes
<input type="checkbox"/> messaging_game_plays	<input type="checkbox"/> standby	<input type="checkbox"/> messaging_handovers
<input type="checkbox"/> messaging_policy_enforcement	<input type="checkbox"/> message_reactions	<input type="checkbox"/> inbox_labels
<input type="checkbox"/> messaging_feedback	<input type="checkbox"/> messaging_customer_information	

เรียนรู้เพิ่มเติม

ยกเลิก บันทึก

หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Website)

Website

คัดลอก Script Chatbot Widget

Chatbot Script

```
<div  
  id="chatbot-widget-website"  
  key-id="60c743ac3aa33400381a912e"  
  welcome-text="สวัสดิ์ยินดีต้องรับสู่ Chatbot Platform ค่ะ"  
  bot-icon="https://www.dga.or.th/wp-  
content/uploads/2021/03/dga_logo.png"  
  bot-name="หน่วยงานเราได้เลยค่ะ"  
  welcome-message="สวัสดิ์ค่ะ มีอะไรสอบถามหรือให้ทาง  
องค์กร : DGA  
หน่วยการ : SOC  
ช่วยเหลือค่ะ"  
  webhook=https://chatbot.dga.or.th/webhook-website  
></div>  
  
<script src="https://chatbot.dga.or.th/static/script/index.min.js"></script>  
<link rel="stylesheet"  
href="https://chatbot.dga.or.th/static/script/index.min.css"/>
```

Required:

- welcome-text คือ Message เมื่อมีการ click ที่ตัว Chatbot Balloon
- bot-icon คือ link URL ที่ชี้ไปที่ icon ที่ต้องการใช้งานสำหรับ Chatbot
- bot-name คือ ชื่อที่แสดงใน Chatbot

Optional:

- welcome-message คือ Message ที่ทนายเริ่มเห็นเมื่อมีการเปิดใช้ Chatbot

Copy to Clipboard Cancel

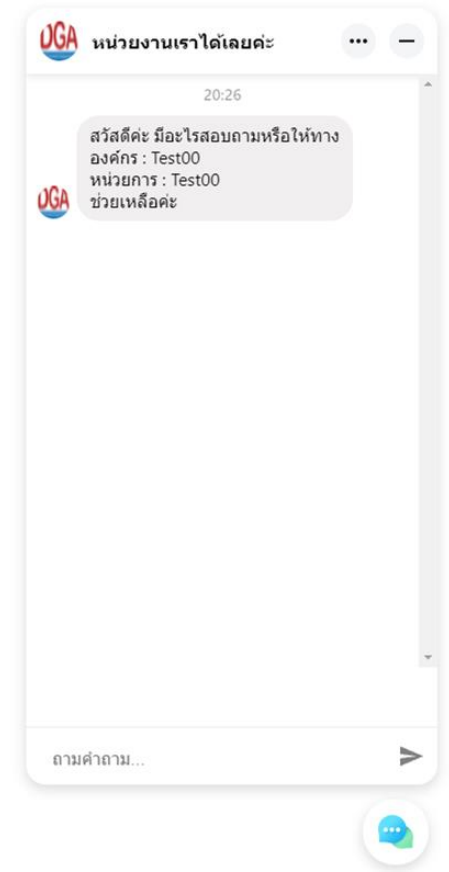
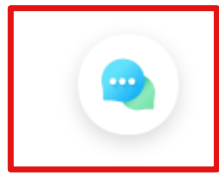
หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Website)

```
1 <!DOCTYPE html>
2 <html lang="en">
3 <head>
4 <meta charset="UTF-8" />
5 <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
6 <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0" />
7 <link
8   rel="stylesheet"
9   href="https://fonts.googleapis.com/icon?family=Material+Icons"
10 />
11 <link
12   rel="stylesheet"
13   href="https://fonts.googleapis.com/css?family=Roboto:300,400,500,700&display=swap"
14 />
15 <title>Chatbot Widget Website</title>
16 </head>
17 <body class="plugin">
18 <div
19   id="chatbot-widget-website"
20   key-id="615d5d0fd1df6045d83c6900"
21   welcome-text="สวัสดียินดีต้อนรับสู่ Chatbot Platform ค่ะ"
22   bot-icon="https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/03/dga_logo.png"
23   bot-name="หน่วยงานเราได้เลยคะ"
24   welcome-message="สวัสดีค่ะ มีอะไรสอบถามหรือให้หา
25   องค์กร: Test00
26   หมายเลข: Test00
27   ช่วยเหลือคะ"
28   webhook="https://chatbot.dga.or.th/webhook-website"
29 ></div>
30 <script src="https://chatbot.dga.or.th/static/script/index.min.js"></script>
31 <link rel="stylesheet" href="https://chatbot.dga.or.th/static/script/index.min.css"/>
32 </body>
33 </html>
```




หน้าการจัดการเชื่อมต่อ (Website)

← → ↻ File | C:/Users/Aun/Desktop/HTML%20file%20Chatbot%20Widget%20Script.html





5.ระบบ Chatbot Platform

โครงสร้างหลักของระบบ Chatbot Platform หรือ ระบบหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติฯ ประกอบด้วย 4 ส่วนการทำงานหลัก ดังต่อไปนี้

- 5.1. ระบบการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (User Management)
- 5.2. ระบบ Chatbot Engine
- 5.3. ระบบ Live Chat และ เรียกดูประวัติการแช็ต (History)
- 5.4. ระบบเรียกดู Reports

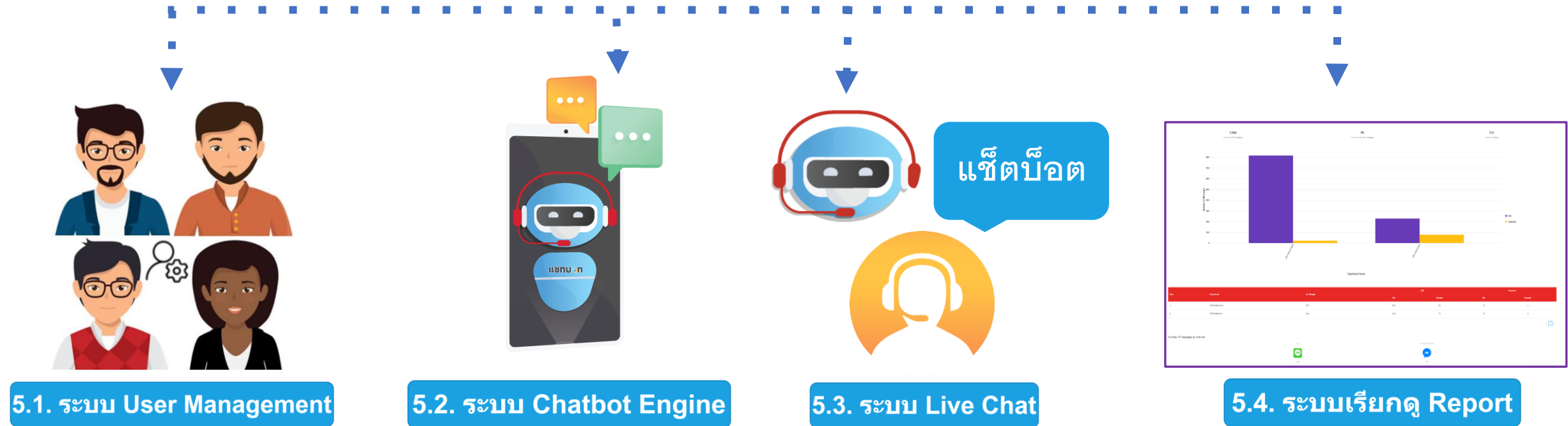
5. ระบบ Chatbot Platform

โครงสร้างหลักของระบบ Chatbot Platform หรือ ระบบหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ ประกอบด้วย 4 ส่วนการทำงานหลักดังต่อไปนี้



Chatbot Platform

- 5.1. ระบบการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (User Management)
- 5.2. ระบบ Chatbot Engine
- 5.3. ระบบ Live Chat และ เรียกดูประวัติการแช็ต (History)
- 5.4. ระบบเรียกดู Reports





5.1. ระบบ User Management

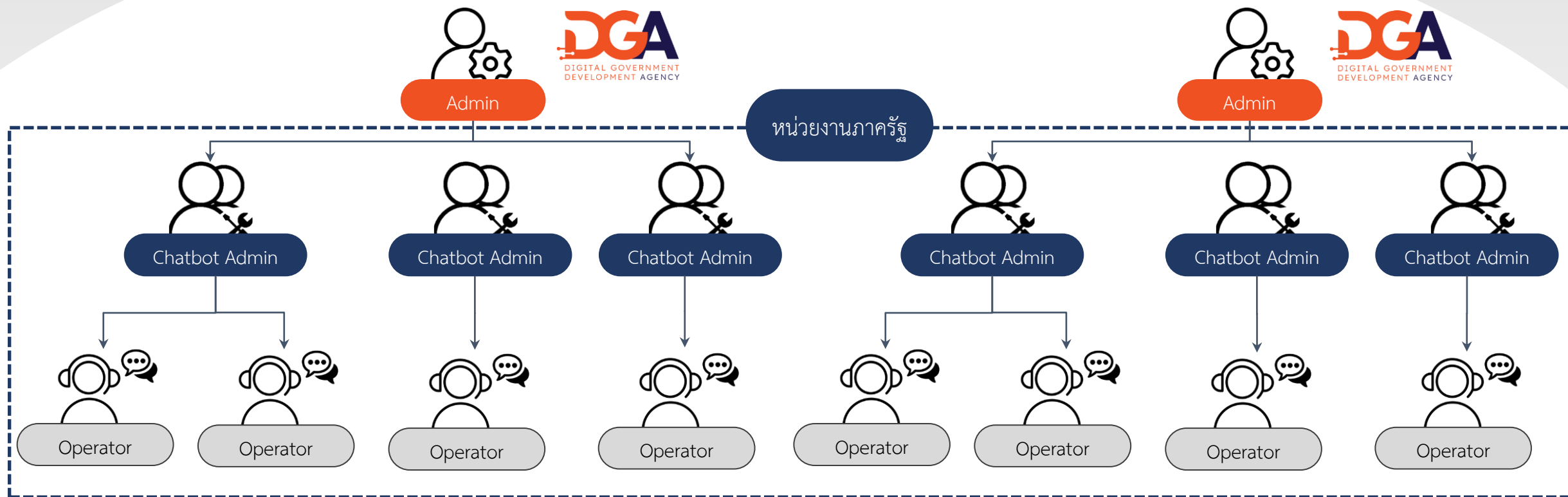
เป็นระบบที่ออกแบบและรองรับเพื่อพัฒนาการใช้งานของผู้ใช้งาน 3 ระดับ
ประกอบไปด้วย

5.1.1. ผู้ใช้งานระดับ Admin

5.1.2. ผู้ใช้งานระดับ Chatbot Admin

5.1.3. ผู้ใช้งานระดับ Operator

5.1. ระบบ User Management

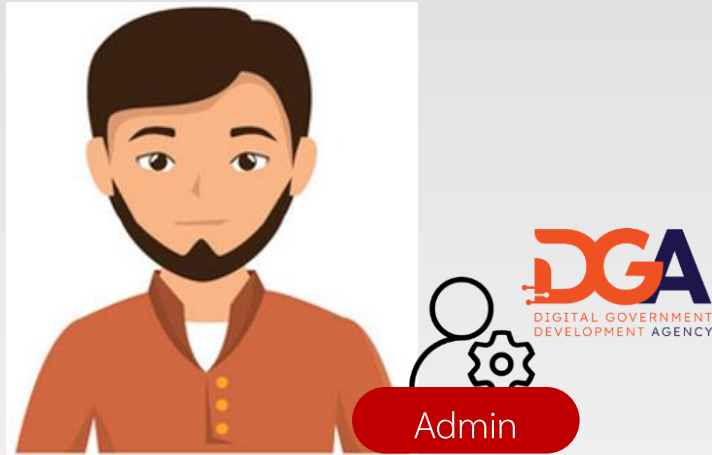




5.2. ระบบ Chatbot Engine

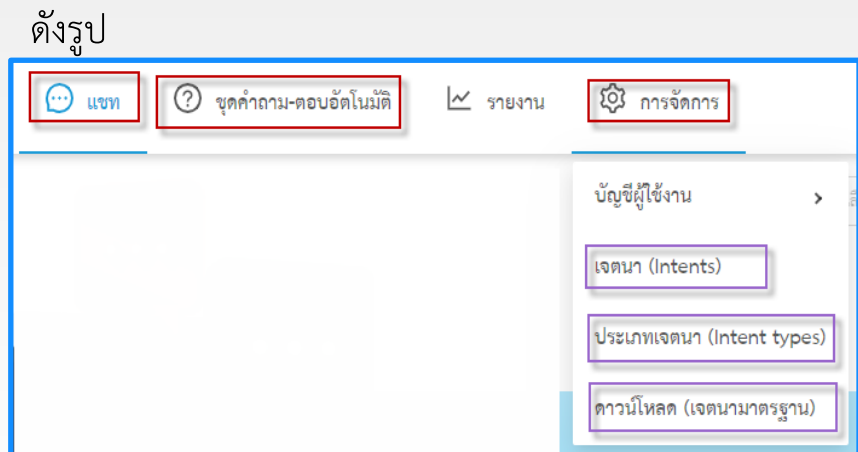
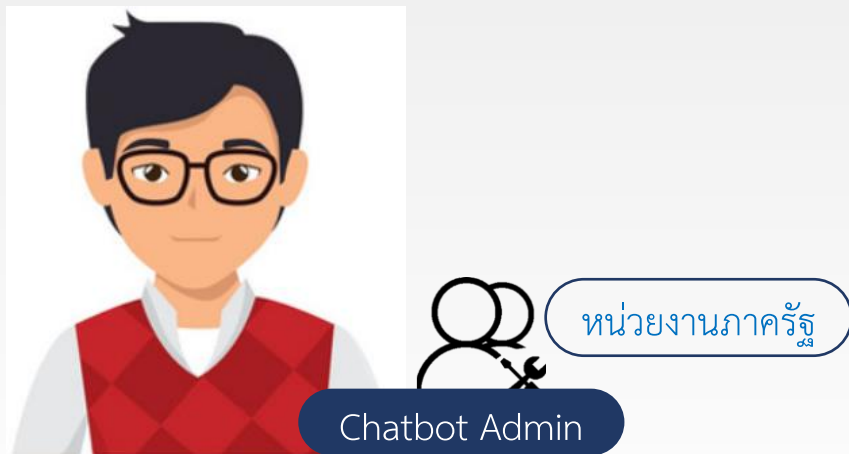
เป็นระบบที่ใช้กำหนดโครงสร้างหลักของระบบหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติฯ
และการประยุกต์โดยนำ AI (NLP) : Intent Classification
มาใช้ในระบบ Chatbot Engine

บัญชีผู้ใช้ระดับ Admin และ Chatbot Admin สามารถเข้าใช้งานได้



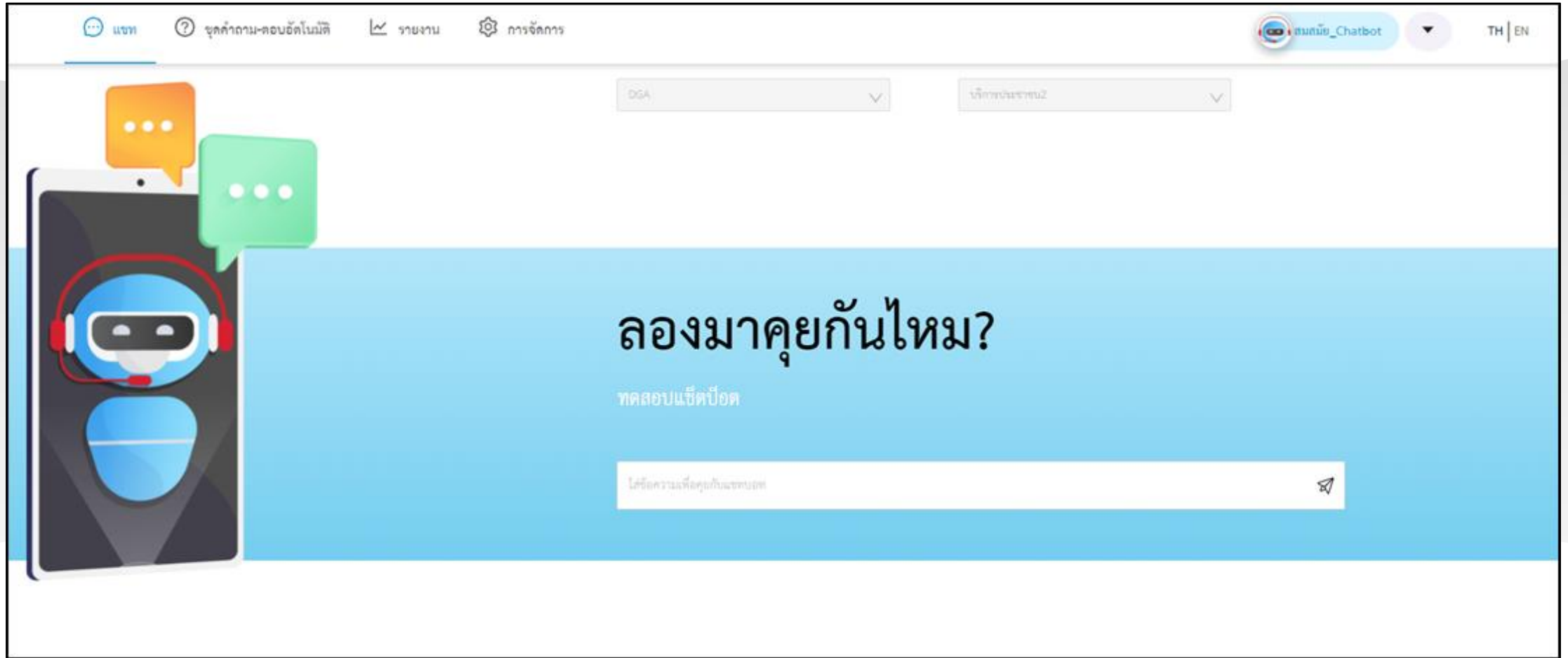
โดย Admin สามารถจัดการข้อมูลของทุกหน่วยงานที่ตนดูแลอยู่ได้ ส่วน Chatbot Admin จะจัดการได้เฉพาะข้อมูลขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่เท่านั้น

1. เมนู “แช็ต”
2. เมนู “ชุดคำถาม-คำตอบอัตโนมัติ”
3. เมนู “การจัดการ-ประเภทเจตนา (Intents types)”
4. เมนู “ดาวนโหลด (เจตนามาตรฐาน)”
5. เมนู “การจัดการ-เจตนา (Intents)”



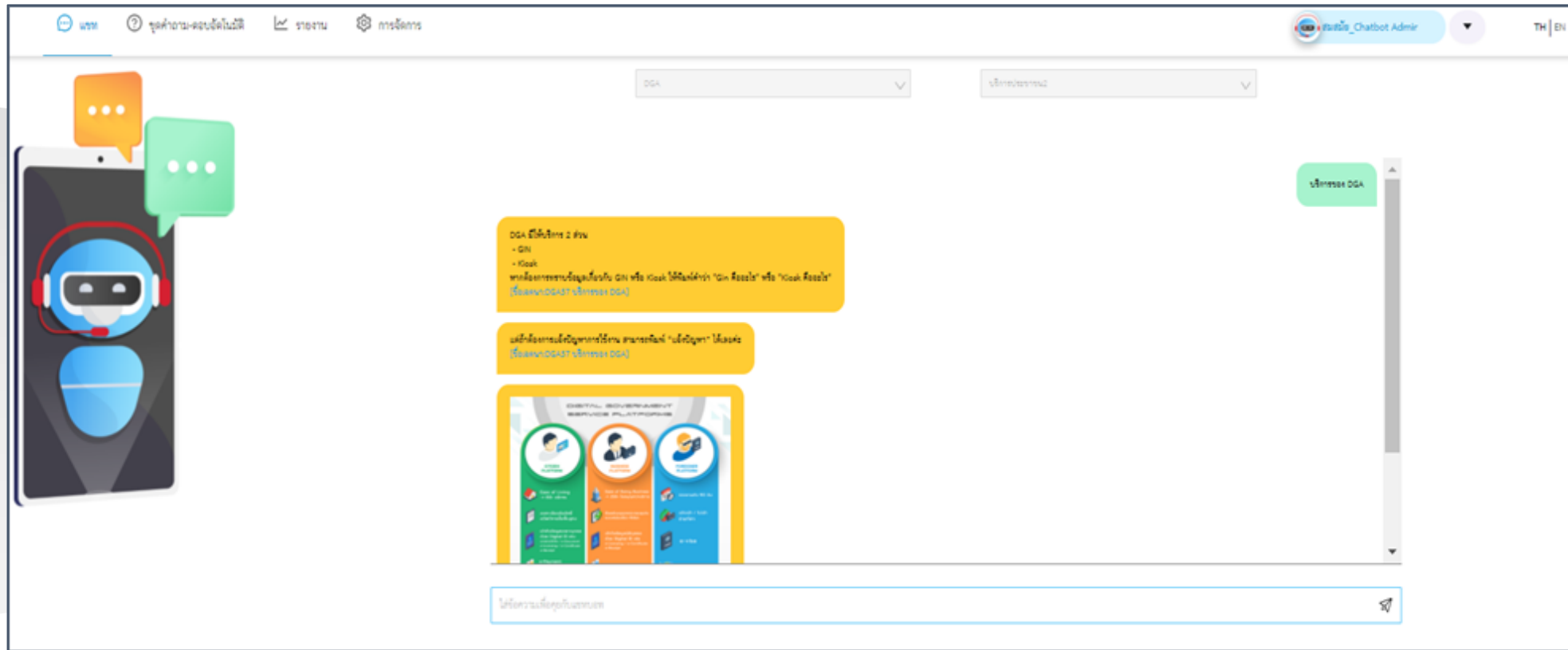
❖ ตัวอย่าง “หน้าแช็ต”

1



แสดงหน้าแช็ต ใช้สำหรับผู้ใช้สามารถทดสอบ Chatbot ที่สร้างขึ้นมา
ขององค์กร/แผนก ของตนเองได้

❖ ตัวอย่าง “หน้าแช็ต”

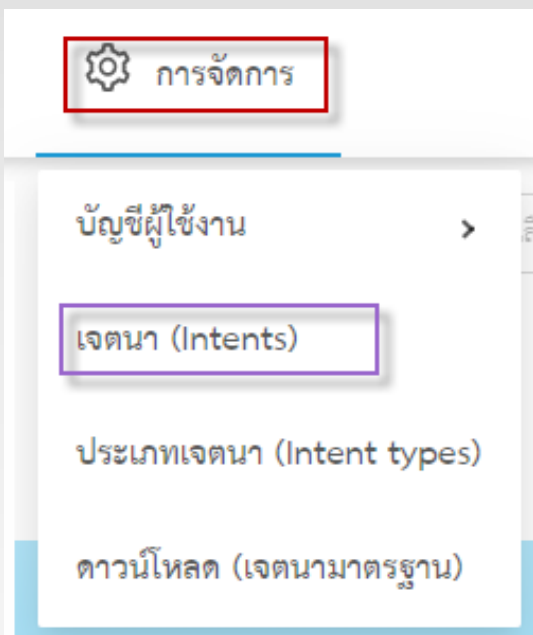


หลังจากผู้ใช้ใส่คำถามแล้ว (แสดงทางด้านขวา) ระบบก็จะส่งคำตอบ (แสดงทางด้านซ้าย)

โดยจะมี Output ได้ คือ

- ข้อความ
- รูปภาพ
- ไฟล์ต่างๆ

❖ ตัวอย่าง “หน้าจัดการเจตนา”



แชท ? ชุดคำถาม-ตอบอัตโนมัติ รายงาน การจัดการ สมสมัย_Admin TH | EN

รายการเจตนา (Intents) [จัดการเจตนา] [Publish]

DGA บริการประชาชน2 ประเภทเจตนา ใส่คำค้นหาของคุณ

ลำดับ	ประเภทเจตนา	ชื่อเจตนา	
1	สอบถามคำถามทั่วไป-บริการประชาชน2	Check Case Ticket 2	แก้ไขเจตนา ลบเจตนา
2	สอบถามคำถามทั่วไป-บริการประชาชน2	Create Case Ticket 2	
3	สอบถามคำถามทั่วไป-บริการประชาชน2	DAG99 DGA	
4	สอบถามคำถามทั่วไป-บริการประชาชน2	DGA01 Work From Home	

เป็นส่วนที่ใช้จัดการ เพิ่ม แก้ไข ลบ และ Publish ชุดความรู้ (คำถาม) หรือเจตนาของโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติฯ ได้

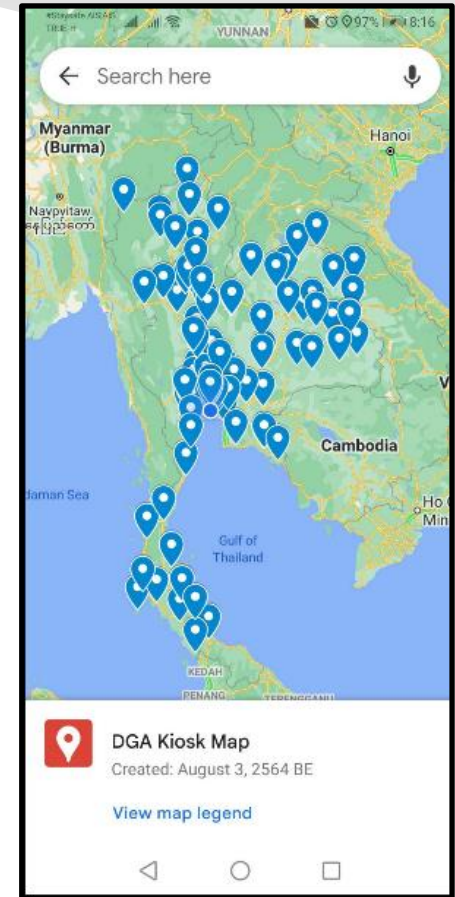
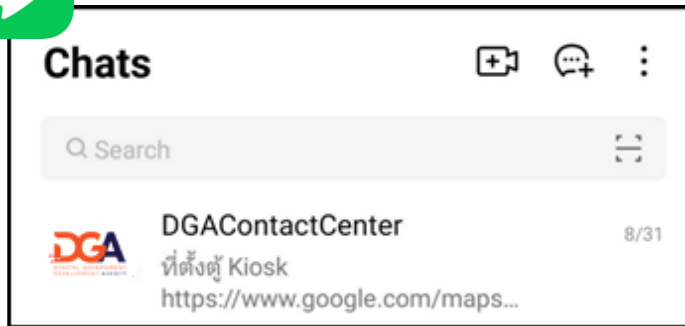
ตัวอย่างการเรียกใช้งาน เจตนา (Intents) ที่ทำการ Publish

ออกสู่ Social Media (



) เป็นที่เรียบร้อย

<< เช่น รูปตัวอย่างการเรียกใช้งาน
ผ่านระบบ Line >>

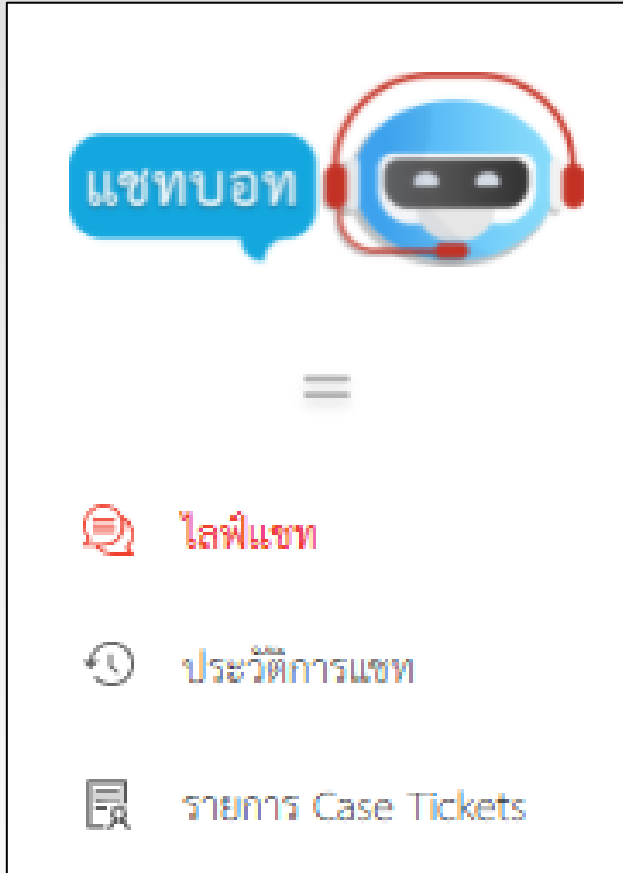




5.3. ระบบไลฟ์แชต (Live Chat)

ระบบ Live Chat เป็น ระบบสนทนา ระหว่าง “ผู้มาติดต่อ”
ที่มีความต้องการจะสนทนา หรือสอบถามข้อมูลผ่านทางช่องแชต
กับ “Chatbot Admin หรือ Operator” โดยตรง

5.3. ระบบ Live Chat



ระบบ Live Chat มีเมนูใช้งาน ดังต่อไปนี้

5.3.1. ไลฟ์แชต (Live Chat)

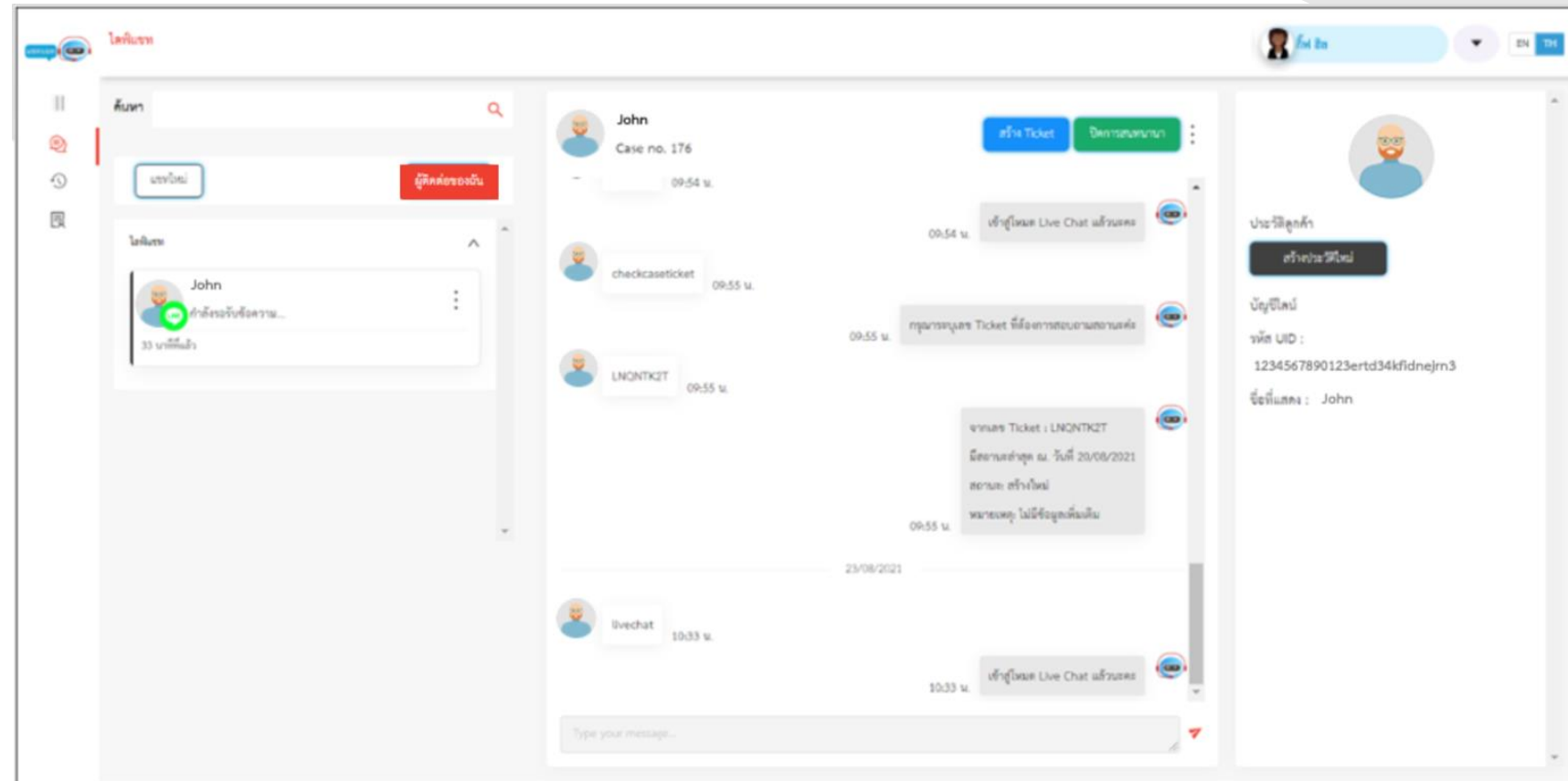
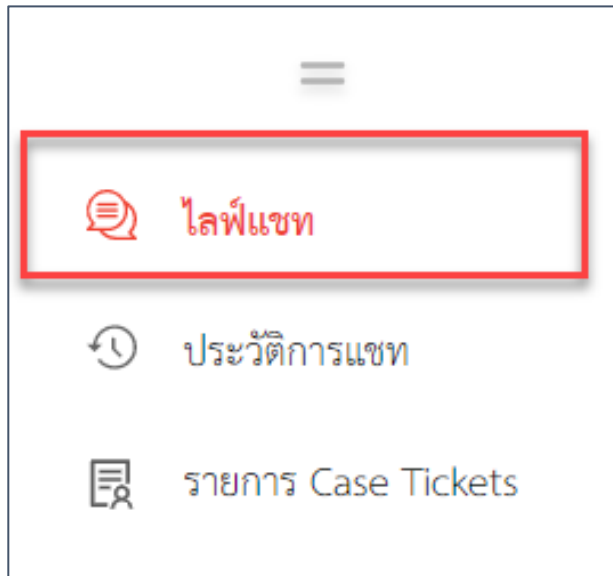
5.3.2. ประวัติการแชต (History)

5.3.3. รายการ Case Tickets (Case Tickets)

5.3.1. เมนูไลฟ์แชต (Live Chat)

หน้าจอสำหรับแสดงจำนวนและรายชื่อผู้ติดต่อ
ที่จะขอเปิด Livechat เข้ามาในระบบ เพื่อสนทนาโดยตรงกับ Operator

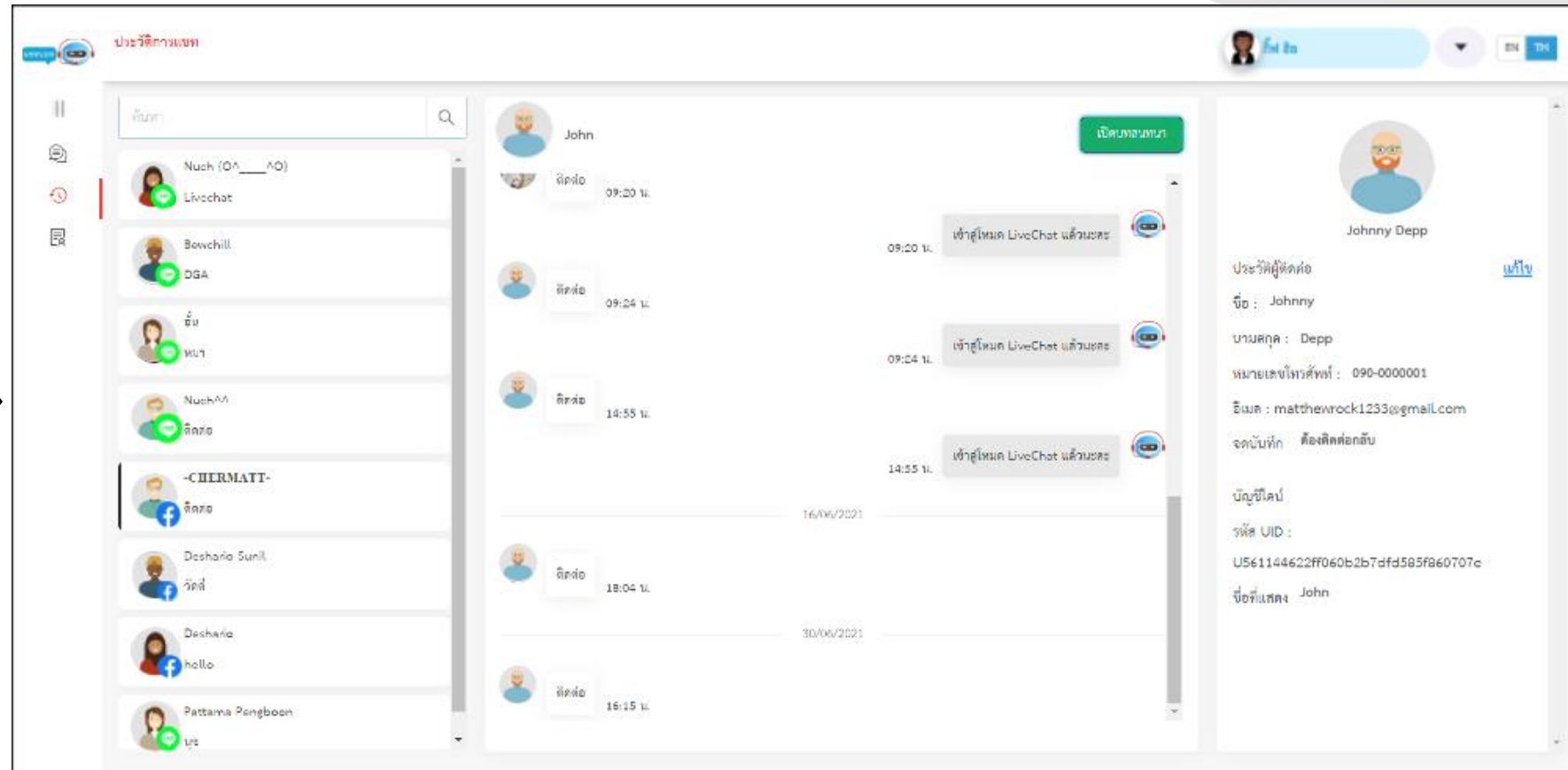
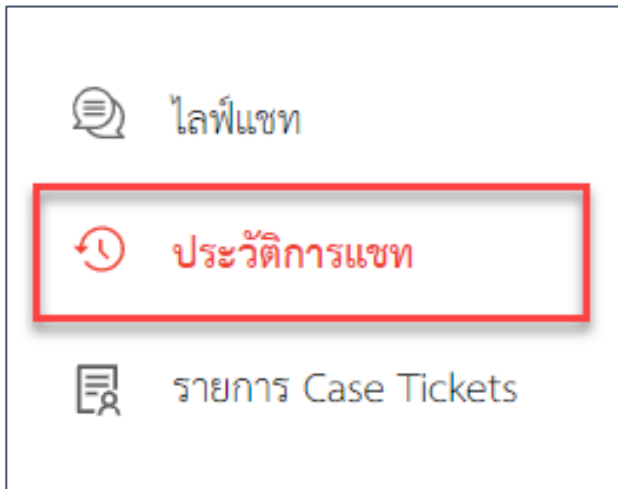
ตัวอย่างหน้าจอ



5.3.2. เมนูประวัติการแชต (History)

หน้าจอสำหรับแสดงประวัติการสนทนา ระหว่าง “ผู้มาติดต่อ” กับ “Bot” หรือ “Operstor”
โดยระบบสามารถดูประวัติการสนทนาย้อนหลังได้

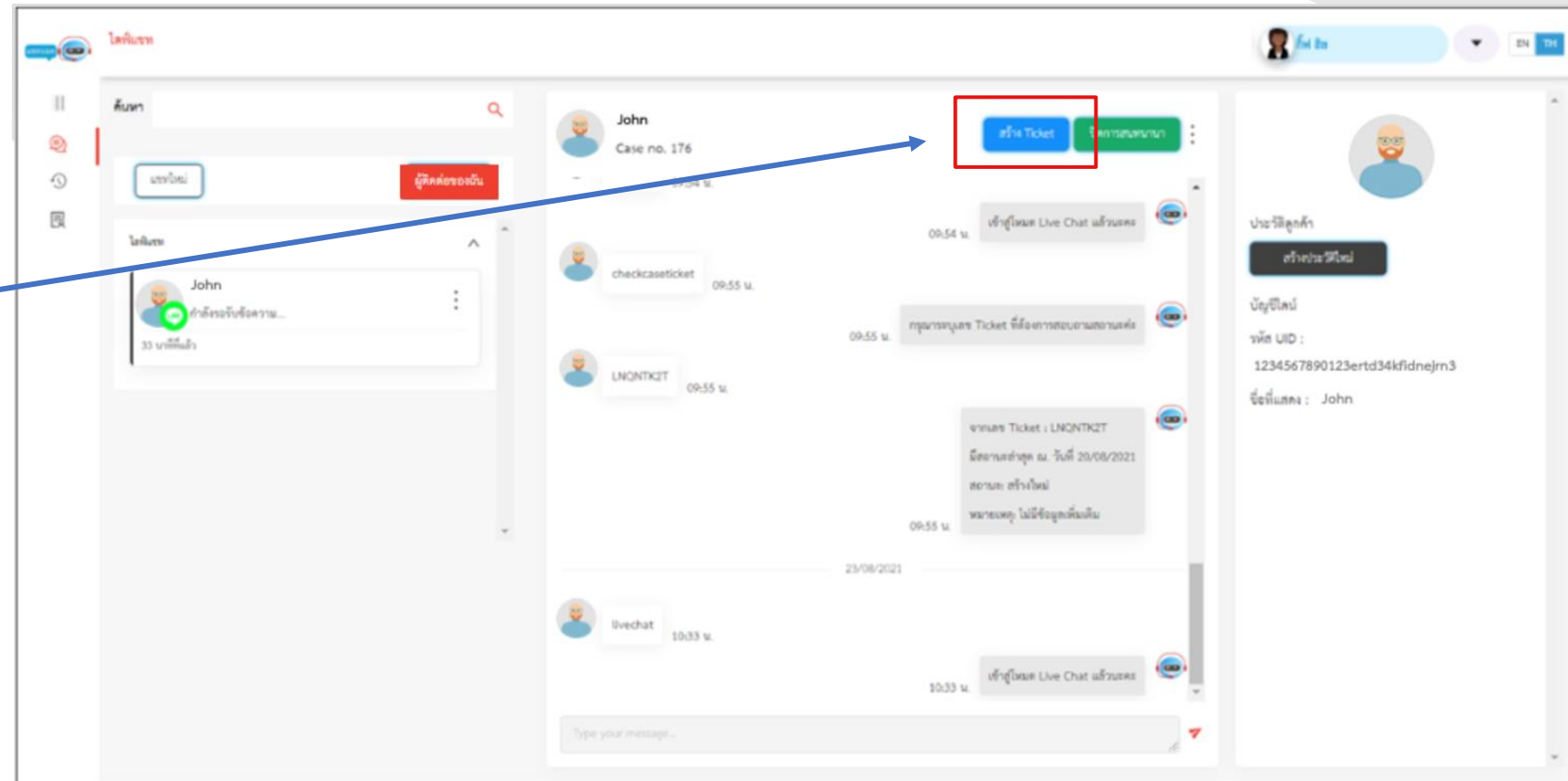
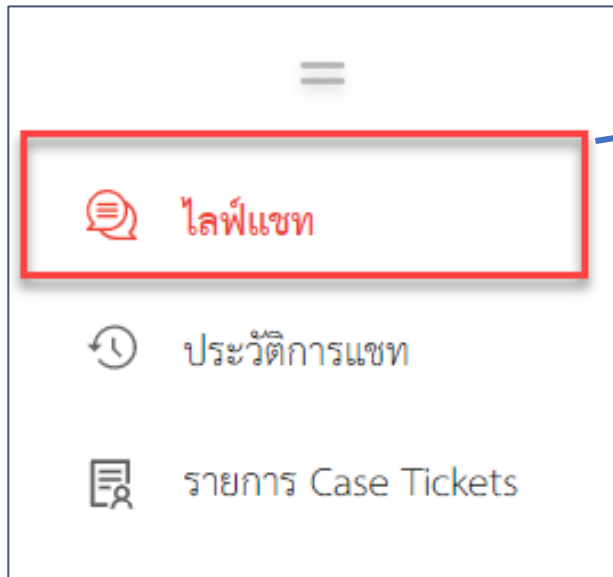
ตัวอย่างหน้าจอ



5.3.3. เมนูรายการ Case Ticket (Case Ticket)

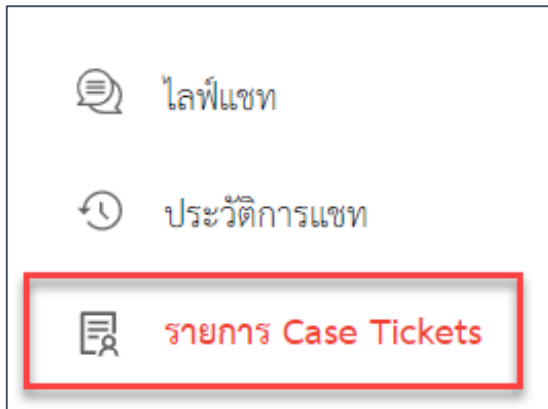
หน้าจอสำหรับแสดงจำนวนและรายชื่อผู้ติดต่อ
ที่จะขอเปิด Livechat เข้ามาในระบบ เพื่อสนทนาโดยตรงกับ Operator

ตัวอย่างหน้าจอ



5.3.3. เมนุรายการ Case Ticket (Case Ticket)

หน้าแสดงสำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการเปิด Ticket
สำหรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ



#	รหัส Ticket	ชื่อ	นามสกุล	ช่องทาง	หัวเรื่อง	วันรับแจ้ง	สถานะ	
1	LN5M6FG	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	asdfasdf	18 ต.ค. 2021	Progress	
2	LNVL5YX3	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA12	13 ต.ค. 2021	Now	
3	LN43V8PM	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA11	13 ต.ค. 2021	Now	
4	LN6MTXMO	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA11	13 ต.ค. 2021	Now	
5	LN7WC3GO	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA10	13 ต.ค. 2021	Now	
6	LN8YHDC	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA9	13 ต.ค. 2021	Now	
7	LN9H4VW	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA8	13 ต.ค. 2021	Now	
8	LNZZM8TB	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA7	13 ต.ค. 2021	Now	
9	LN9M8Y8	Pornthep Ukosaramig	Ukosaramig	LINE	ทดสอบทั้ง CaseTicket DGA7	13 ต.ค. 2021	Now	



5.4. ระบบเรียกดู Report

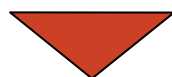
ในระบบมีรายงานสำหรับ Chatbot Admin ทั้งหมดอยู่ 5 รายงาน ดังต่อไปนี้

1. รายงาน User Login Logs Report
2. รายงาน Intents Report
3. รายงาน FallBack Intents Report
4. รายงาน Usage Report
5. รายงาน Overall Dashboard Departments Report

5.4.1. รายงาน User Login Logs Report

คือ รายงานที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลประวัติ
การ login/logout จากระบบ ของผู้ใช้งาน

บทบาทของผู้ใช้งาน	ชื่อผู้ใช้	ชื่อองค์กร	ชื่อแผนก	เวลาเข้าสู่ระบบ	เวลาออกจากระบบ
Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-09-10 15:57:53	2021-09-10 18:37:52
Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-09-08 17:59:24	2021-09-08 18:00:28
Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-08-25 09:20:26	2021-08-25 09:21:21



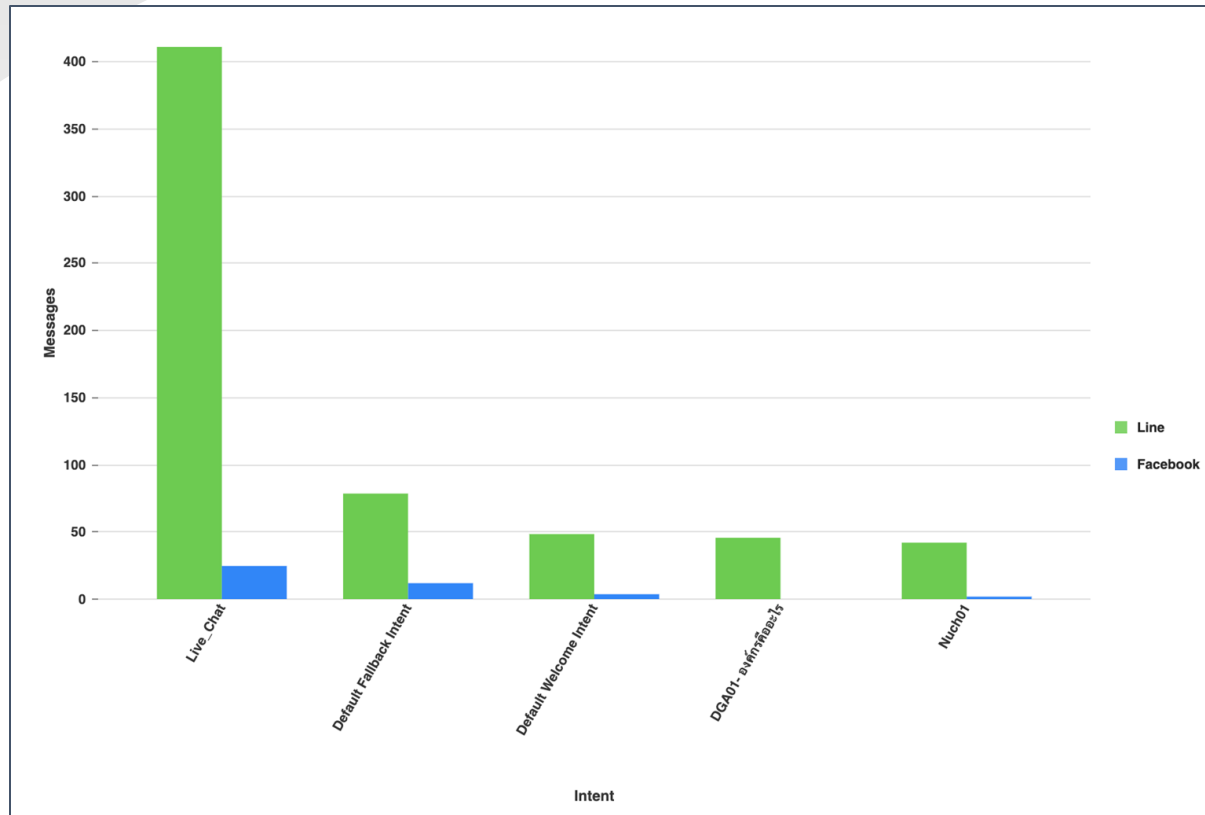
	A	B	C	D	E	F
1	Role	Name	Organization	Department	LoginTime	LogoutTime
2	Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-09-10 15:57:53	2021-09-10 18:37:52
3	Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-09-08 17:59:24	2021-09-08 18:00:28
4	Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-08-25 09:20:26	2021-08-25 09:21:21
5	Operator	มิกี้ ฮิล	ORG04	DEP04-01	2021-08-23 11:26:25	2021-08-23 16:49:09

5.4.2. รายงาน Intents Report

คือ รายงานที่ใช้แสดงข้อมูลปริมาณการใช้งานแต่ละเจตนา (intent)

แยกระหว่าง

ช่องทางการติดต่อผ่าน Line OA และ Facebook Messenger



	A	B	C
1	Intent	Line	Facebook
2	Live_Chat	411	25
3	Default Fallback Intent	79	12
4	Default Welcome Intent	48	4
5	DGA01- องค์กรคืออะไร	46	0
6	Nuch01	42	2

5.4.3. รายงาน Fallback Intents Report

คือ รายงานแสดงคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถตอบกลับผู้ที่

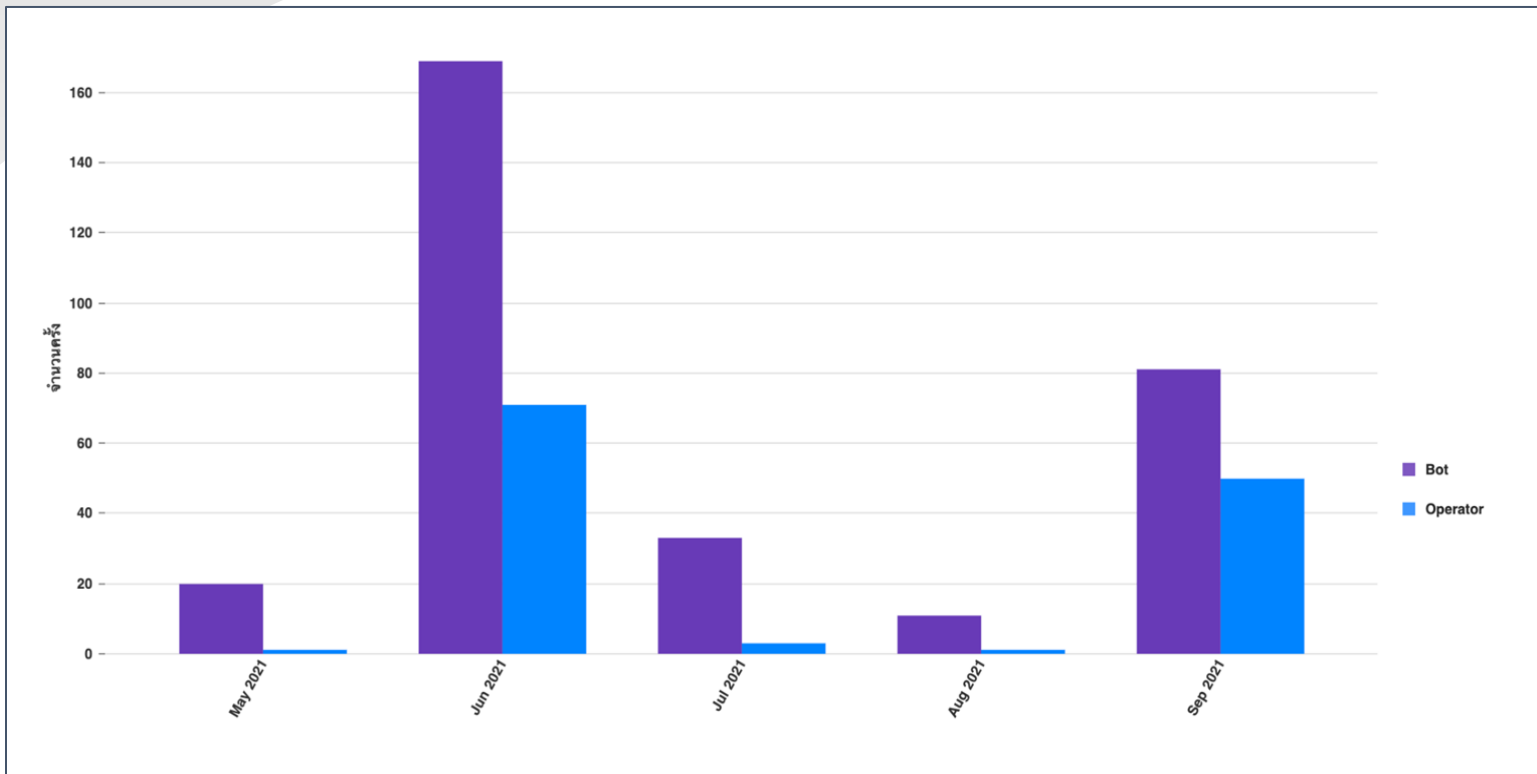
ติดต่อเข้ามาได้ ซึ่งทางแอดมินของระบบสามารถนำข้อมูล Fallback

กลับมาสร้างเพิ่มเติมในเจตนา (Intents) ได้

	A	B	C	D
1	Organization	Department	Date-Time	Conversation which chatbot cannot answer
2	ORG04	DEP04-01	31/05/2021 17:29	nuch
3	ORG04	DEP04-01	31/05/2021 17:30	kdjdjd
4	ORG04	DEP04-01	31/05/2021 17:33	admin
5	ORG04	DEP04-01	31/05/2021 17:33	call admin
6	ORG04	DEP04-01	01/06/2021 16:47	หา

5.4.4. รายงาน Usage Report

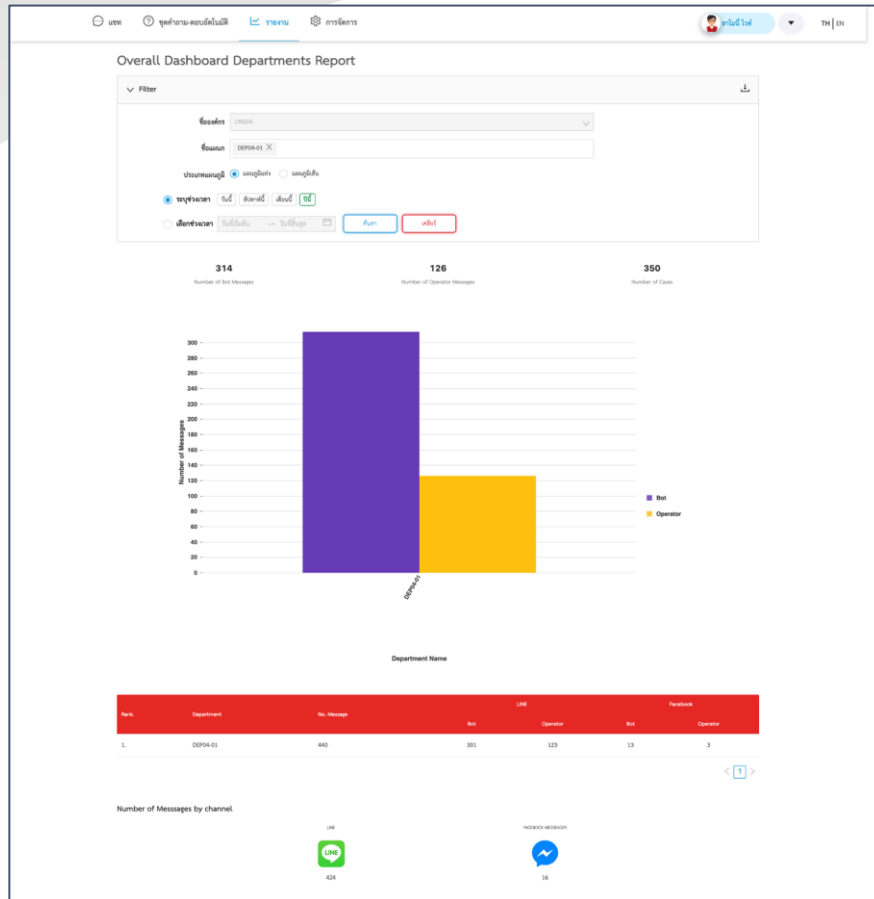
คือ รายงานที่ใช้แสดงข้อมูลปริมาณการตอบคำถามของระบบ
แยกระหว่าง Operator และ Bot ในแผนกนั้น



	A	B	C	D	E
1	องค์กร	แผนก	ช่วงเวลา	ตอบโดย Bot	ตอบโดย Operator
2	ORG04	DEP04-01	May 2021	20	1
3	ORG04	DEP04-01	Jun 2021	169	71
4	ORG04	DEP04-01	Jul 2021	33	3
5	ORG04	DEP04-01	Aug 2021	11	1
6	ORG04	DEP04-01	Sep 2021	81	50

5.4.5. รายงาน Overall Dashboard Departments Report

คือ รายงานภาพรวมระบบ และภาพรวมการทำงานของโปรแกรมหุ่นยนต์สนทนาอัตโนมัติ
และ Operator ของแต่ละแผนกที่เข้ามาใช้งาน



	A	B	C	D	E	F	G
1	Rank	Department	No. Message	LINE Bot	Line Operator	Facebook Bot	Facebook Operator
2	1	DEP04-01	440	301	123	13	3
3							



Workshop

- การใช้งานแพลตฟอร์มเชื่อมต่อ Line OA
- การสร้างริชเมนู
- การใช้งานแพลตฟอร์มเชื่อมต่อ Facebook Messenger
- สร้างชุดคำถาม-คำตอบ (Intent) และวิธีลงข้อมูลบนระบบแพลตฟอร์ม
- ทดลองใช้งานระบบจริง



นำภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล



งานรับ-ส่งหนังสือ และงานสารบรรณ : (+66) 02 612 6000
อีเมล : saraban@dga.or.th