



คู่มือการใช้งาน ระบบ Live Chat สำหรับ Supervisor

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้าง
และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
มีนาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทนำ (Introduction)	1
วัตถุประสงค์	1
1. ความหมาย การทำงานของการจำแนกกลุ่ม และแจกจ่าย Ticket	2
2. การเข้าระบบของผู้ตอบคำถาม Live Chat (Role : Supervisor)	3
3. การใช้งานเมนู HELPDESK	7
3.1 Live Chat	7
3.2 Agent Management	9
3.3 Ticket Management	10
3.4 Summary	12
4. การใช้งานเมนู ANALYTIC	16
4.1 Summary	17
● กรณีดาวนโหลดข้อมูลรายละเอียดข้อความทั้งหมด	19
4.2 Information Summary	25
4.3 DataSheet	26

บทนำ (Introduction)

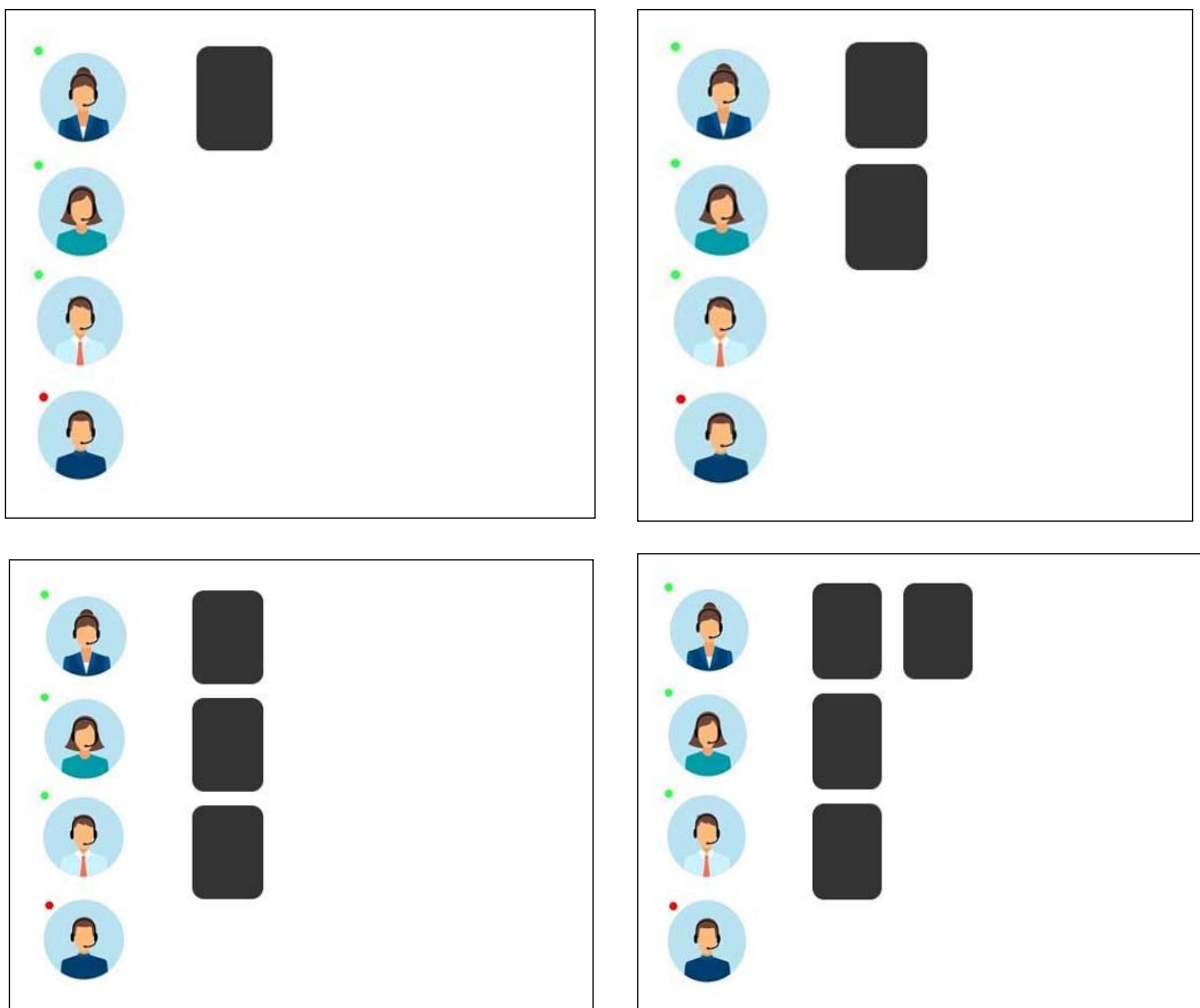
กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-Government Procurement : e-GP) เพื่อรองรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานระบบ e-GP ทั้งสิ้น 578,673 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ 251,273 ราย และผู้ค้ากับภาครัฐ จำนวน 327,400 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564) เมื่อมีการใช้งานระบบ e-GP เป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีการติดต่อกับกรมบัญชีกลางเป็นจำนวนมากเพื่อสอบถามข้อมูลรวมถึงแจ้งปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางระบบ e-GP โดยติดต่อทางโทรศัพท์, Facebook, e-mail หรือติดต่อที่กรมบัญชีกลางโดยตรง ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันเวลา ก่อให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อหารือต่าง ๆ ดังนั้น กรมบัญชีกลางจึงพิจารณาหาวิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานและตอบข้อหารือต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทันเวลา โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นศูนย์การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสอบถามข้อมูล การรับแจ้งปัญหาและการแก้ปัญหา และตอบปัญหาข้อหารือเกี่ยวกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ฯ ผ่านระบบ e-GP เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP) กับทางหน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐให้เพียงพอ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถดำเนินการจัดทำแบบแจ้งปัญหาการใช้งานติดตามความคืบหน้า และผลการแก้ไขปัญหาได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อให้กรมบัญชีกลางมีรายงานแสดงสถิติในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสอบถามและการแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP และกำหนดแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลางในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและผู้ค้ากับภาครัฐ

1. ความหมาย การทำงานของการจำแนกกลุ่ม และแจกจ่าย Ticket

- ระบบ Live Chat คือ ระบบการให้บริการสอบถามปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง
- TICKET คือ ใบงานที่ผู้สอบถาม สอบถามคำถามเข้ามา ซึ่งระบบจะกำหนดเลขใบงาน TICKET ID ให้โดยอัตโนมัติ เมื่อตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “DONE” เพื่อปิดใบงานดังกล่าว
- ผู้ตอบคำถาม มี 2 บทบาท (Role) คือ
 - Agent คือ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบคำถาม สามารถตอบคำถามผ่าน live chat ได้อย่างเดียว
 - Supervisor คือ หัวหน้าที่ดูแล Agent ซึ่งนอกจากจะสามารถทำงานได้เหมือนกัน Agent แล้ว ยังสามารถบริหารจัดการ Agent (Agent Management) บริหารจัดการ Ticket (Ticket Management) และสามารถดูข้อมูลสรุปและสถิติการถาม-ตอบ (Analytic) ได้ด้วย
- การทำงานของการจำแนกกลุ่ม และแจกจ่าย Ticket เมื่อมีคำถามเข้ามาระบบจะเปิด Ticket และส่งให้ Agent ที่ online อยู่โดยอัตโนมัติ และแจกจ่ายให้ตามจำนวน Ticket ที่เจ้าหน้าที่ถืออยู่ในมือ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงจำนวน Ticket ที่เจ้าหน้าที่ถืออยู่ แต่ละคน

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

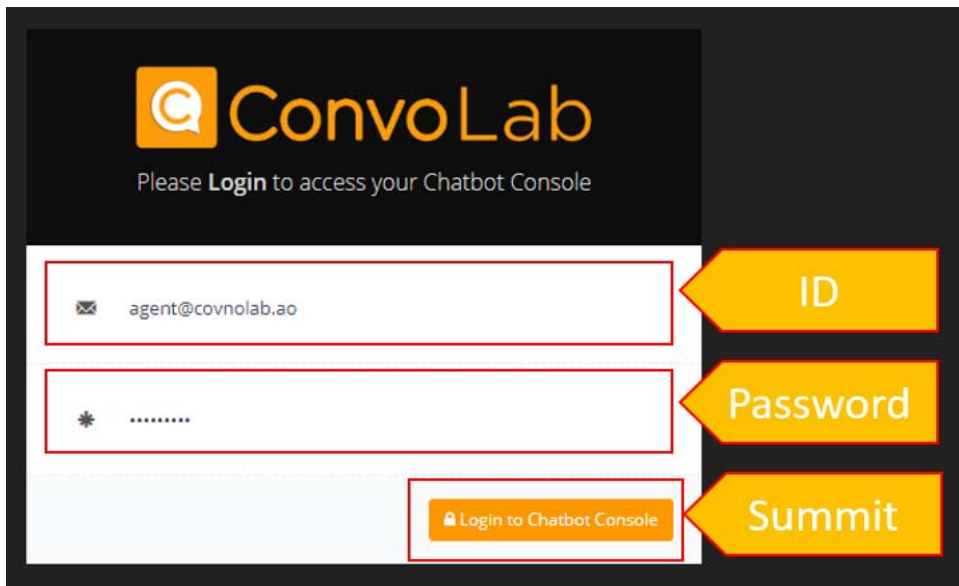
2. การเข้าระบบของผู้ตอบคำถาม Live Chat (Role : Supervisor)

หัวหน้าทีมดูแล Agent ซึ่งนอกจากจะสามารถทำงานได้เหมือนกัน Agent แล้ว ยังสามารถบริหารจัดการ Agent (Agent Management) บริหารจัดการ Ticket (Ticket Management) และสามารถดูข้อมูลสรุปและสถิติการทำงานของ agent (Analytic) ได้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) เข้าสู่เว็บไซต์ระบบ Live Chat ระบบจะแสดงหน้าจอ “Log in platform Convolab ระบบ Live Chat” ให้ผู้ใช้งานบันทึก ID และ Password ที่กรมบัญชีกลางกำหนดให้ หลังจากนั้น กดปุ่ม

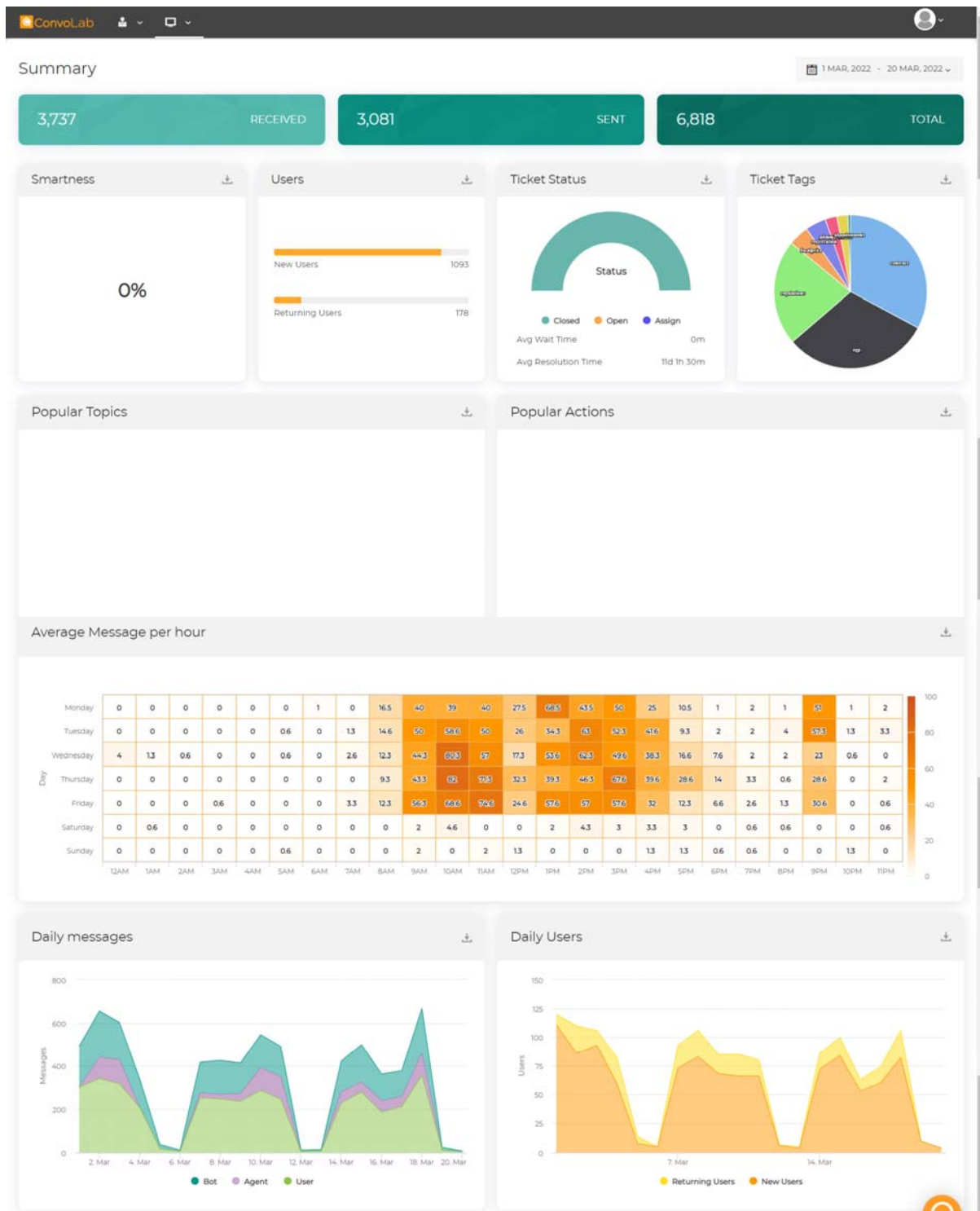
Login to Chatbot Console

ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าจอ Log in platform Convolab ระบบ Live Chat”

2) เมื่อผู้ใช้งาน log in เข้าสู่ระบบแล้วจะเห็นหน้าจอแสดงข้อมูลสรุปและสถิติการถาม-ตอบ (Analytic) ในส่วน Summary ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 หน้าจอ Log in platform Convolab ระบบ Live Chat

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

อธิบาย

Received	ข้อความทั้งหมดที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามา
Sent	ข้อความทั้งหมดที่ผู้ตอบส่งไปให้ผู้ใช้งาน
Total	ส่วนข้อความทั้งหมดที่รวมข้อความจาก Received และ Sent
Smartness	ค่าเปอร์เซ็นต์ของข้อความที่ผู้ตอบสามารถตีความได้สำเร็จ (จำนวนข้อความทั้งหมดที่สามารถตีความได้สำเร็จ / ข้อความทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ใช้งาน x 100%)
New user	จำนวนผู้ใช้งานที่เข้ามาคุยครั้งแรก
Returning user	จำนวนผู้ใช้งานที่กลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง คำนวณจากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดลบด้วยจำนวนผู้ใช้งานครั้งแรก
Ticket Status	จำนวน Ticket ทั้งหมด ที่มีการ Open Assign Closes มายัง agent
Ticket tag	จำนวนของแต่ละประเภท ticket ที่เปิดเข้ามา
Popular topics	กลุ่มคำที่แสดงถึง intent ที่มีความนิยมของผู้ใช้งานที่เข้ามาคุย (วางเมาส์บน Intent เพื่อดูจำนวนข้อความ)

Average Message Per Hour Aggregate By Day แผนภูมิ heatmap สรุปแสดงจำนวนข้อความโดยเฉลี่ยที่ส่งและรับ โดยผู้ตอบในแต่ละชั่วโมงของวันและวันในสัปดาห์ ข้อมูลสรุปถูกคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเวลาที่เราเลือก

Daily Messages	กราฟนี้สรุปจำนวนข้อความทั้งหมดที่ถูกส่งโดยบอท ผู้ใช้งานและ agent
Dark Green	บรรทัดในกราฟ (บอท) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่บอทตอบกลับไปยังผู้ใช้
Light Green	บรรทัดในกราฟ (ผู้ใช้) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ใช้งาน
Purple line	บรรทัดในกราฟ (agent) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่ตัวแทนตอบกลับไปยังผู้ใช้
Download Messages	ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลด Log ข้อความโดยคลิกที่ปุ่ม “...”
Daily Messages	กราฟนี้สรุปจำนวนผู้ใช้งานใหม่ทั้งหมดและผู้ใช้งานที่กลับมา เส้นสีเหลืองในกราฟ (ผู้ใช้ที่กลับมา) หมายถึง จำนวนทั้งหมดของผู้ใช้ที่กลับมาเส้นสีส้มในกราฟ (ผู้ใช้ใหม่) หมายถึง ผู้ใช้ใหม่ทั้งหมด

3) เมนูการทำงานของ Role Supervisor ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.1) เมนู HELPDESK (ดังรูปที่ 4) ประกอบด้วยเมนูย่อย

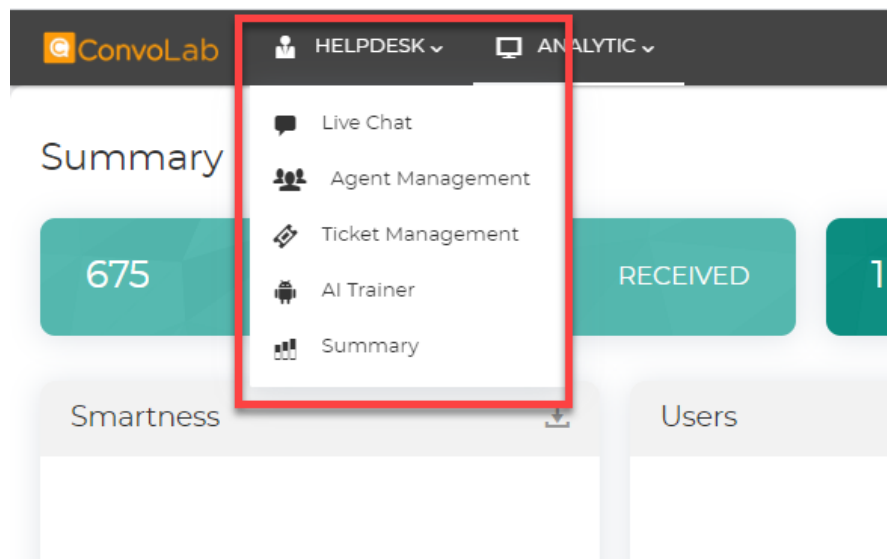
- Live Chat

- Agent Management

- Ticket Management

- AI Trainer เป็นเมนูการสอน BOT ให้เรียนรู้คำถาม-คำตอบ ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานได้ในตอนนี้อยู่ ต้องเปิดการใช้งาน CHAT BOT ก่อน จึงจะสามารถใช้งานในส่วนนี้ได้

- Summary



รูปที่ 4 เมนู HELPDESK

3.2) เมนู ANALYTIC (ดังรูปที่ 5) ประกอบด้วยเมนูย่อย

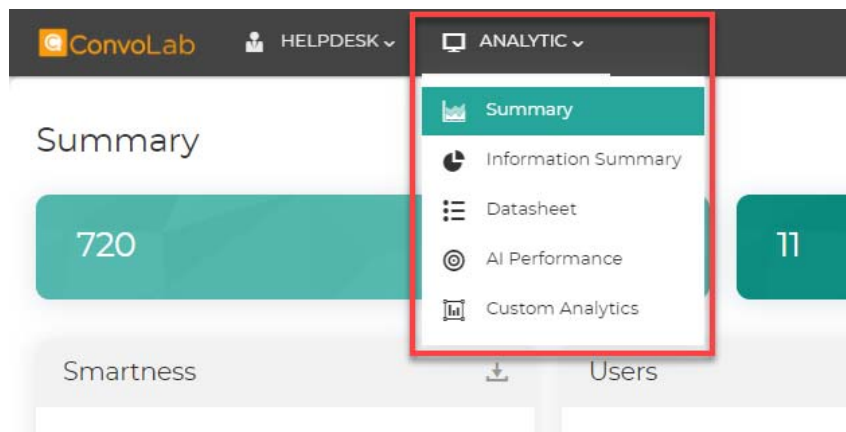
- Summary

- Information Summary

- Datasheet

- AI Performance สามารถใช้ดูรายละเอียดและพัฒนา ประสิทธิภาพ AI ของแชทบอท ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานได้ในตอนนี้อยู่ ต้องเปิดการใช้งาน CHAT BOT ก่อน จึงจะสามารถใช้งานในส่วนนี้ได้

- Custom Analytics ยังไม่สามารถใช้งานได้ในตอนนี้อยู่

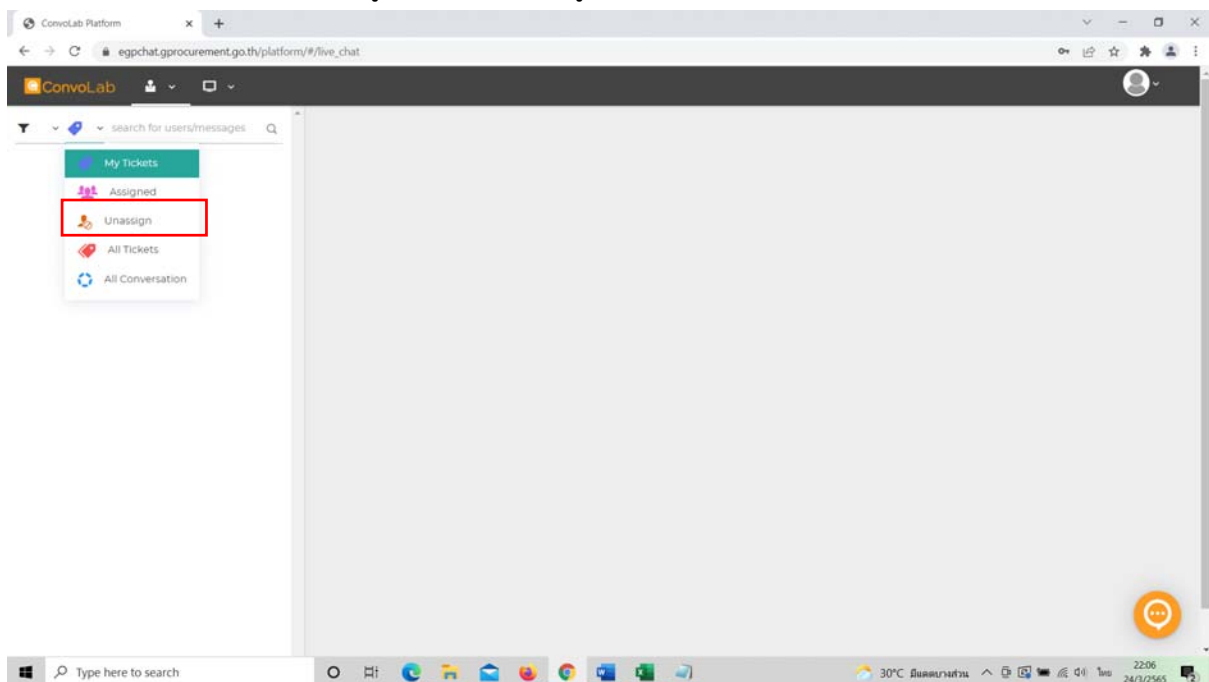


รูปที่ 5 เมนู ANALYTIC

3. การใช้งานเมนู HELPDESK ประกอบด้วยเมนูย่อย

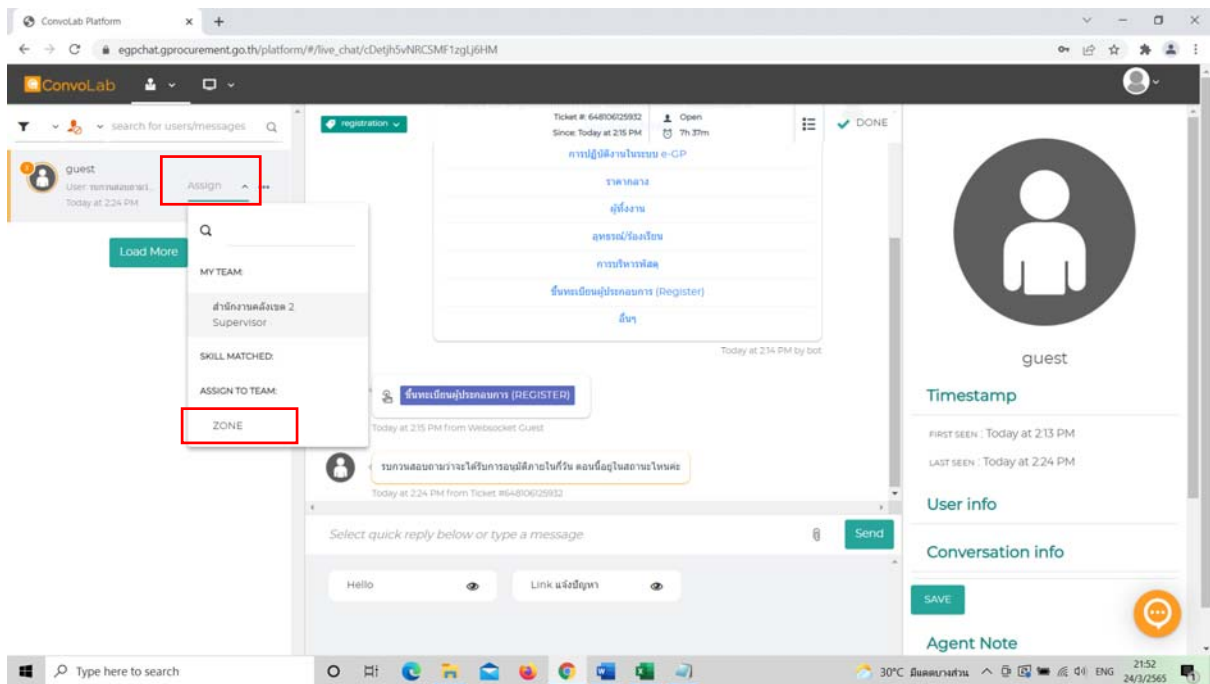
3.1 การใช้งาน Live Chat สามารถศึกษาได้ขั้นตอนการดำเนินการได้จาก Role : Agent และ Supervisor ต้องดำเนินการ Assign Ticket จากเมนู Unassing ให้แก่ Agent ที่อยู่ภายใต้ทีมคลังเขต (ZONE) สำหรับกรณีที่ระบบ Live chat ไม่สามารถ Assign Ticket อัตโนมัติได้ เนื่องจาก ณ ช่วงเวลาดังกล่าว มี Ticket เข้ามาแต่ไม่มี Agent ออนไลน์ โดยดำเนินการดังนี้

1) คลิกเลือกเมนู “Unassign” ดังรูปที่ 6



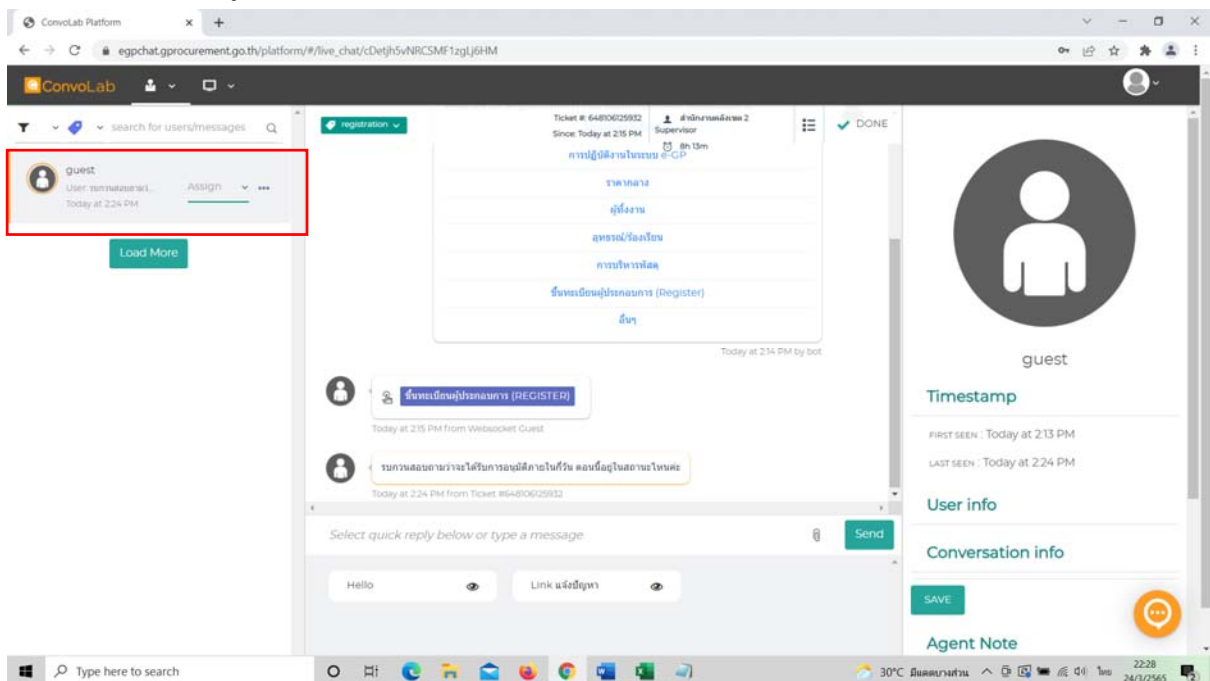
รูปที่ 6 หน้าจอ Live Chat

2) ระบบจะแสดง Ticket ที่ยังไม่ได้ assign ให้ผู้ใช้งานเลือก Ticket ที่ต้องการ assign หลังจากนั้นคลิกเลือก ZONE ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7 หน้าจอ Live Chat

3) ระบบจะ assign Ticket ไปยัง agent ที่ออนไลน์ ณ เวลาดังกล่าวเพื่อให้ Agent ดำเนินการต่อไป ดังรูปที่ 8

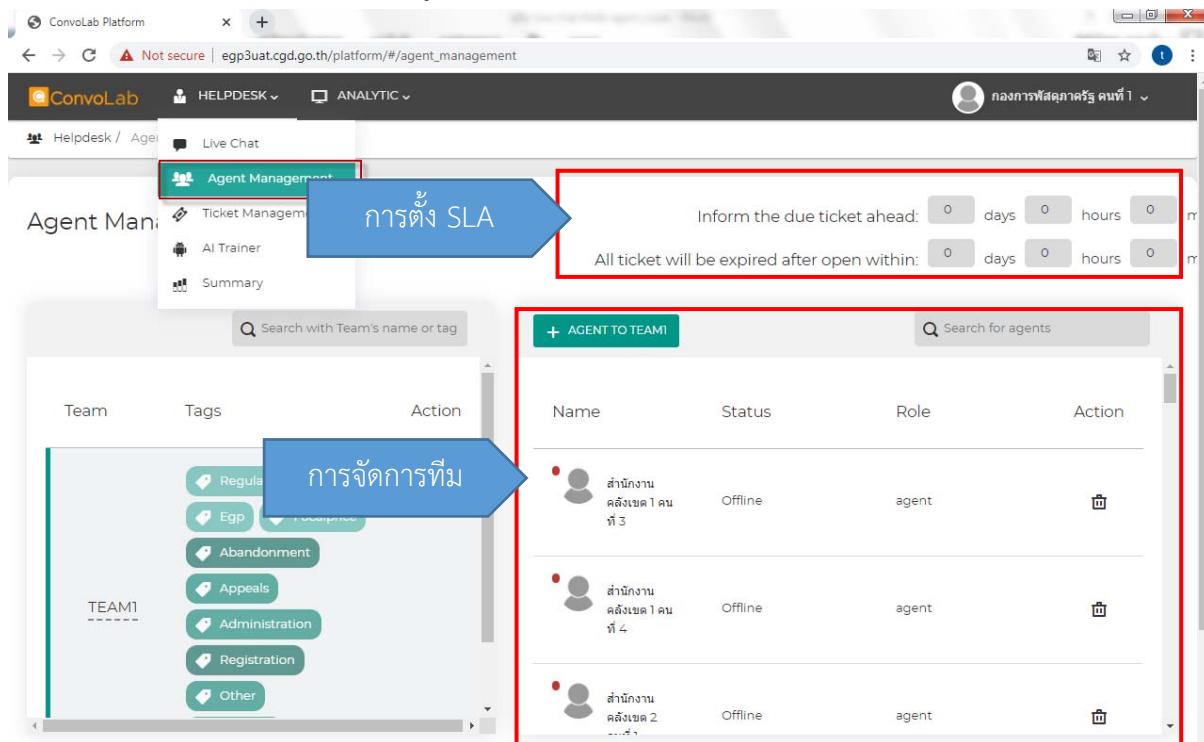


รูปที่ 8 หน้าจอ Live Chat

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

3.2 Agent Management เป็นการจัดการทีมโดย supervisor จะสามารถจัดการสมาชิกของตัวเองได้ในหน้านี้โดยสามารถเพิ่มสมาชิกจากปุ่ม + Agent to team และสามารถเอาสมาชิกออกได้โดยการกดปุ่มรูปถังขยะตรงชื่อ agent โดยในหน้านี้จะสามารถดูได้ด้วยว่ามี agent คนไหนออนไลน์อยู่ และสามารถตั้ง SLA ของ ticket ซึ่งเป็นการตั้งเวลาในการแจ้งเตือนโดยจะมีการแบ่งการแจ้งเตือนออกเป็น 2 ครั้ง โดยการแจ้งเตือนครั้งแรกเป็นการแจ้งว่า ticket เปิดมาได้ระยะเวลาหนึ่งแล้ว และอีกการแจ้งเตือนจะเป็นการแจ้งให้ทราบว่า ticket นั้นมีการเปิดมานานแล้วและยังไม่ได้รับการปิด โดยสามารถตั้งเวลาเป็น วัน / ชั่วโมง / นาที ได้ รายละเอียดดังรูปที่ 9



รูปที่ 9 แสดงหน้าจอ Agent Management

การจัดการสมาชิกในทีมโดย supervisor มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนการเพิ่มสมาชิกในทีม

1.1 กดปุ่ม + AGENT TO จะแสดง list agent ให้เลือก

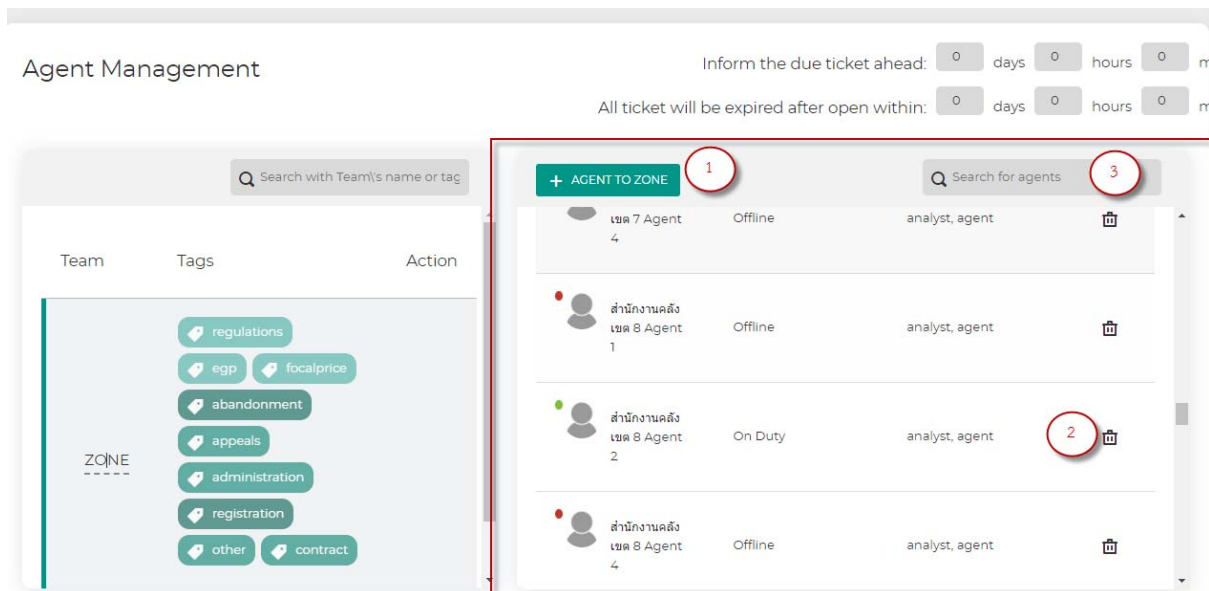
1.2 เลือก Agent ที่ต้องการเพิ่มเข้าทีมจาก list หรือพิมพ์ชื่อ agent ระบบจะ filter ตามชื่อที่พิมพ์ สามารถกำหนดให้ Agent 1 คน อยู่หลายทีมได้

2. ลบสมาชิกออกจากทีม โดยกดปุ่ม ถังขยะ ที่ agent นั้น

3. ค้นหาสมาชิกในทีม โดยพิมพ์ชื่อ agent หรือ role ในช่อง Search for agents

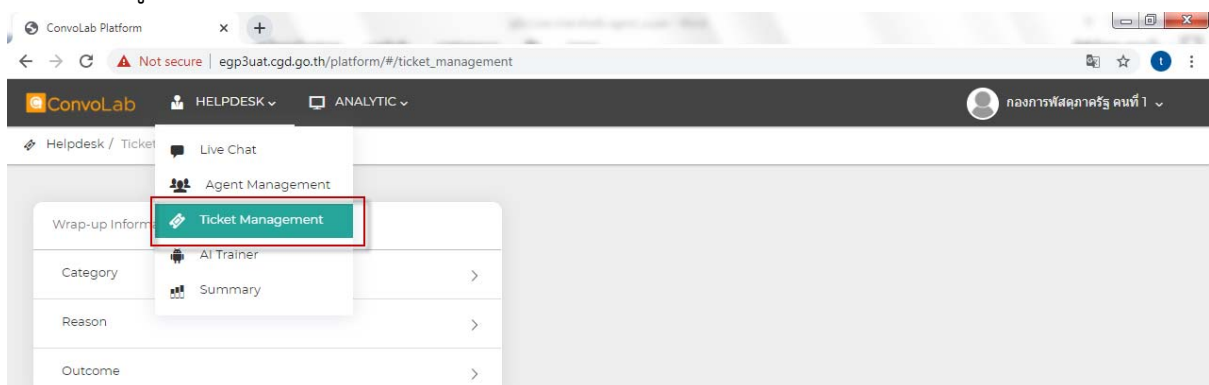
และสามารถตรวจสอบได้ agent ทานไหนออนไลน์ (ระบบจะแสดงสัญลักษณ์ ●) หรือ ไม่ออนไลน์ (ระบบจะแสดงสัญลักษณ์ ●)

รายละเอียดดังรูปที่ 10



รูปที่ 10 แสดงหน้าจอการจัดการทีม

3.3 Ticket Management เป็นเมนูที่มีไว้เพื่อบันทึกข้อมูลสรุป wrap-up ของแต่ละ case ที่เข้ามา ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11 แสดงหน้าจอ Ticket Management

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

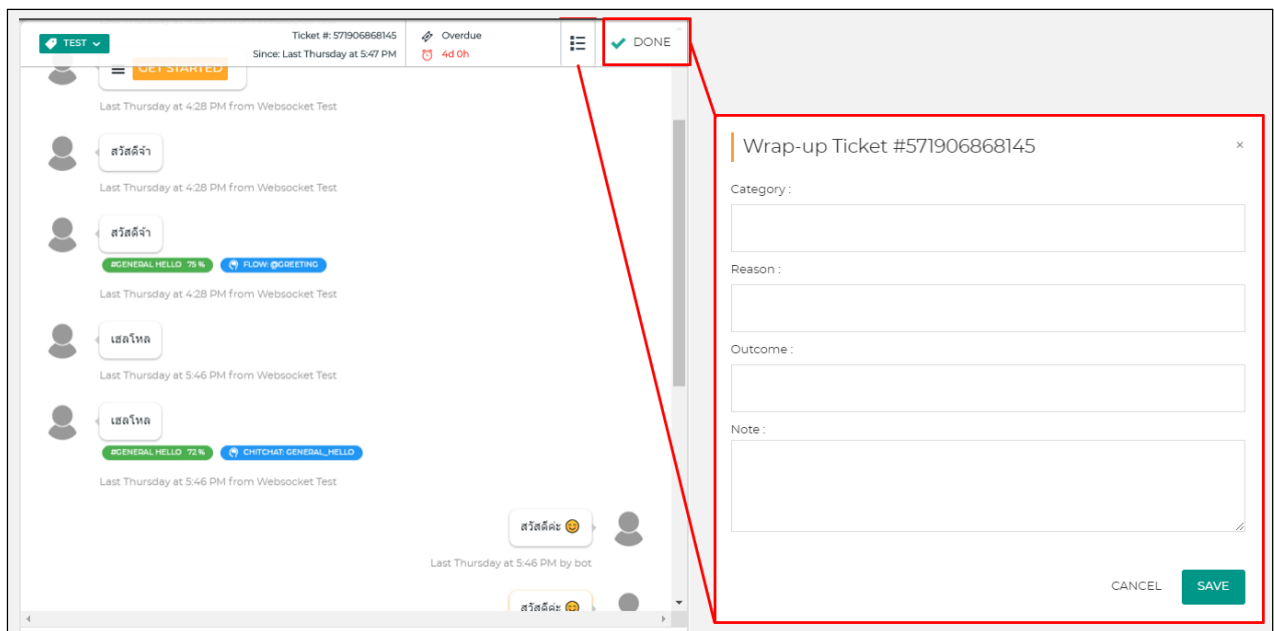
คำอธิบาย

- category บันทึกหัวข้อเรื่องของ Case ที่เข้ามา
- Reason บันทึกเนื้อหาของ Case สาเหตุของการเกิดปัญหา ของ Category
- Outcome บันทึกวิธีการแก้ไขปัญหา

ก่อนจบ case สามารถสรุปเรื่องการติดต่อได้ 2 แบบ ได้แก่

- แบบที่ 1 Agent คลิกเพื่อเพิ่ม wrap-up เอง (เมื่อกด Save แล้วระบบจะไม่ปิด Ticket)
- แบบที่ 2 Agent กดปิด ticket ระบบจะบังคับให้ใส่ wrap-up ด้วย (เมื่อกด Save แล้ว

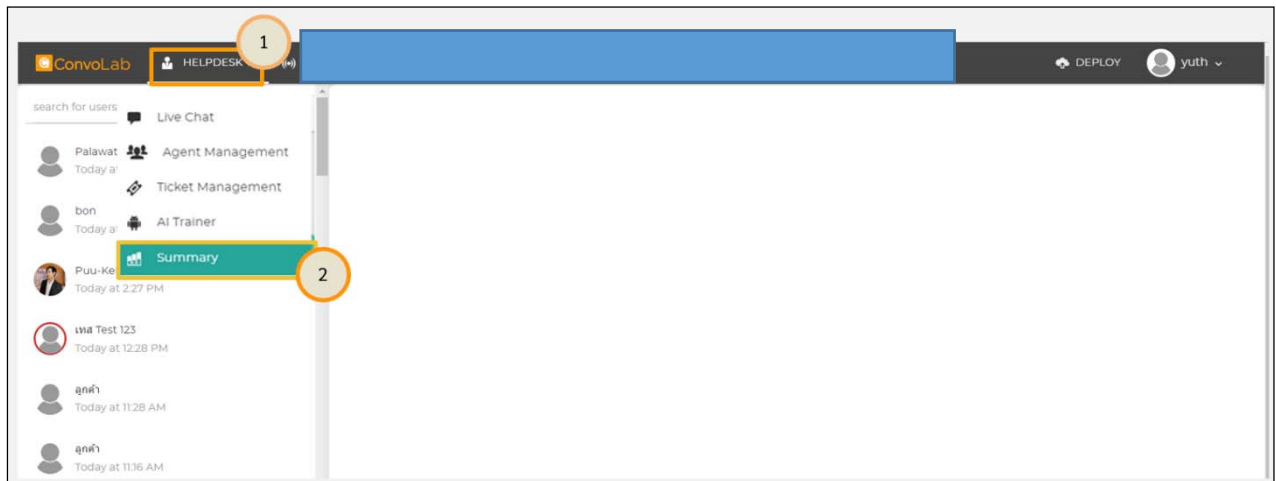
ระบบจะปิด Ticket ด้วย) ดังรูปที่ 12



รูปที่ 12 แสดงหน้าจอ Agent กดปิด ticket

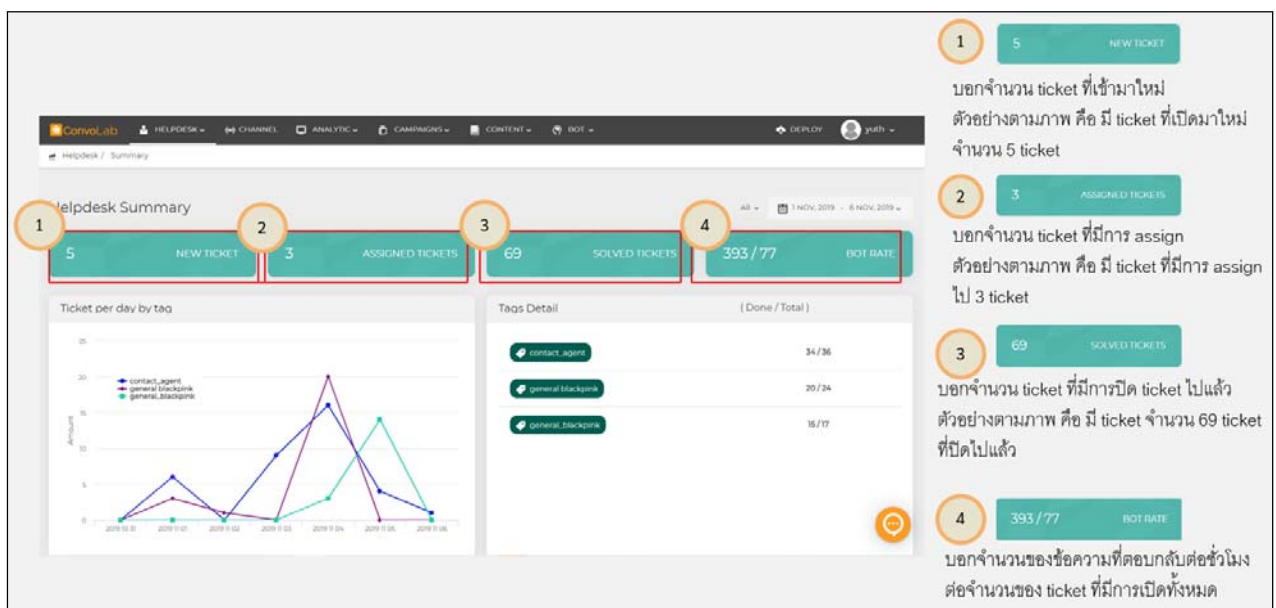
3.4 Summary มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การใช้งาน helpdesk summary ให้ผู้ใช้งานเลือกที่เมนู  หลังจากนั้น  เลือกเมนู เพื่อไปยังหน้า helpdesk summary ดังรูปที่ 13



รูปที่ 13 แสดงหน้าจอ helpdesk summary

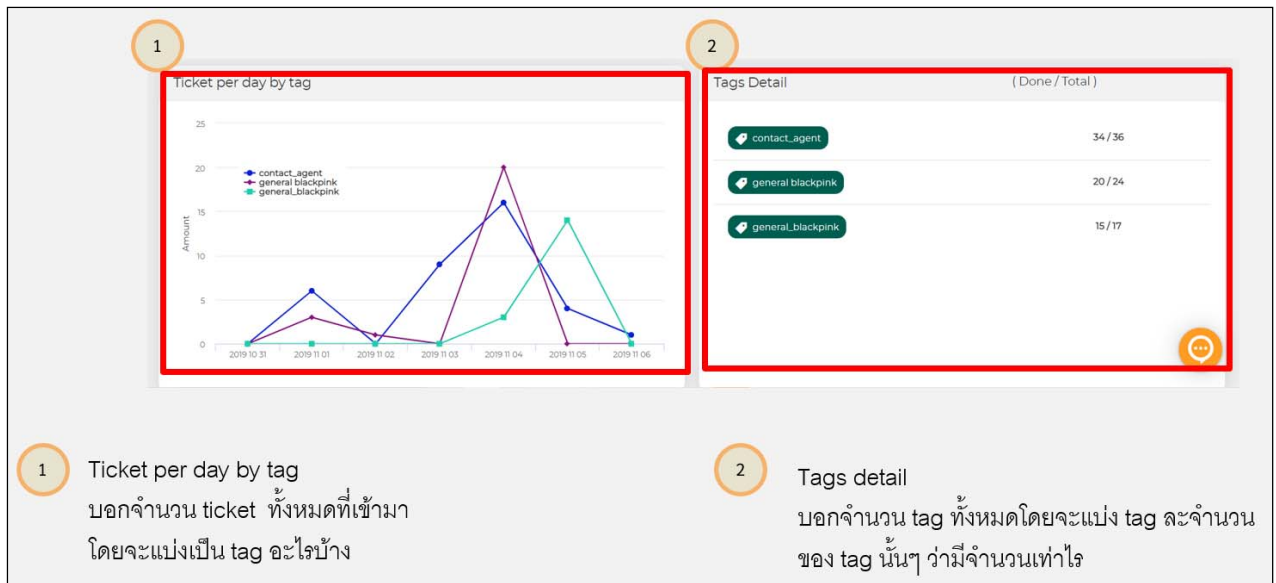
หน้า helpdesk summary จะเป็นหน้าแสดง dashboard บอกว่ามี ticket เข้ามาเท่าไร มีการ assign เท่าไร แล้ว ticket ที่ปิดไปแล้วเป็นจำนวนเท่าไร และ bot rate เป็นเท่าไร และจะมีบอกพวกคะแนน survey และปริมาณการเปิด ticket ตามช่วงเวลาที่กำหนดโดยในหน้านี้สามารถที่จะกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการจะดูข้อมูลได้จากตรงมุมขวามือของ platform ดังรูปที่ 14 - 20



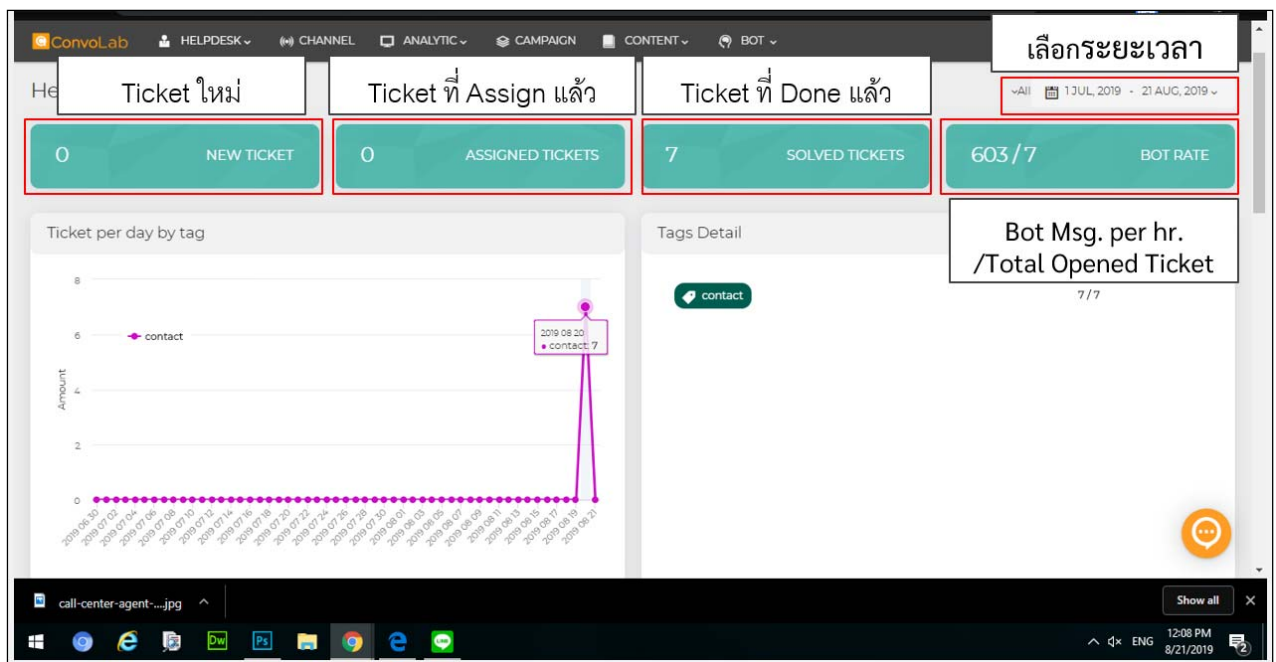
รูปที่ 14 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง



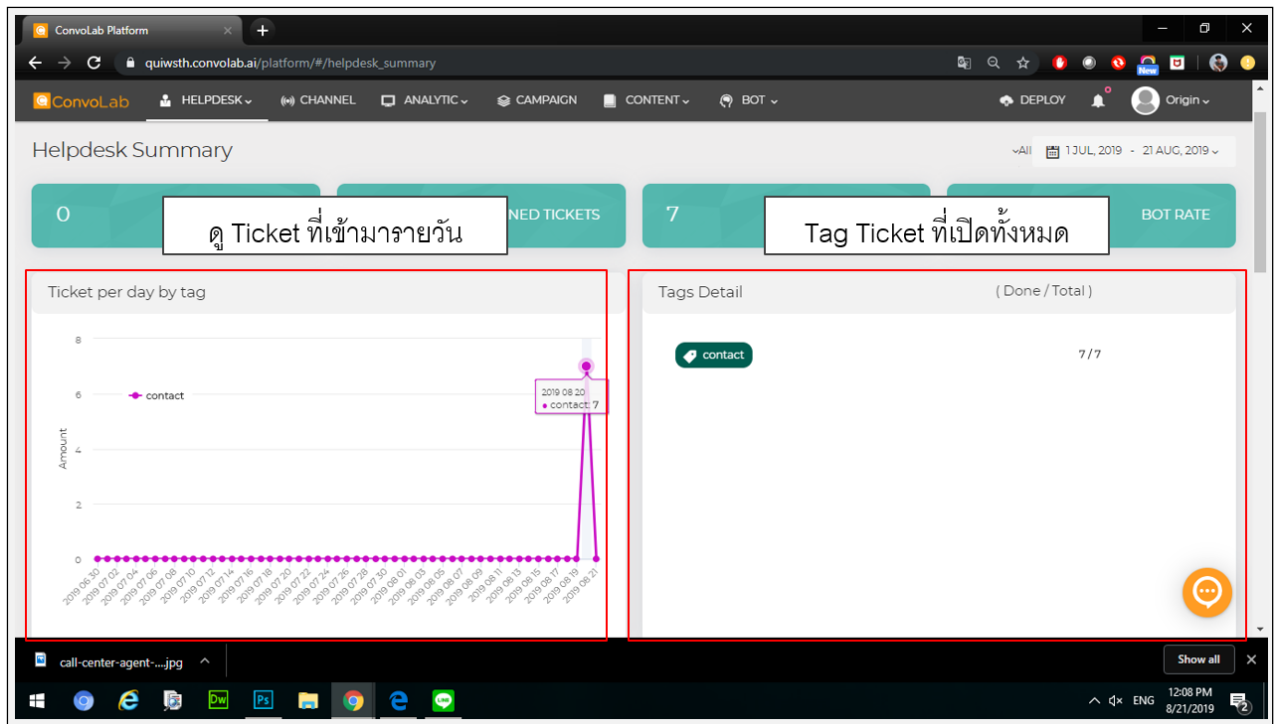
รูปที่ 15 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)



รูปที่ 16 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง



รูปที่ 17 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)

Agent status : (ดังรูปที่ 18)

มีไว้บอกว่า agent คนนี้รับผิดชอบในเรื่องของ tag ไหน โดยจะมีรายละเอียดดังนี้

- Name ชื่อ agent
- Ticket (Done/Total) จะบอกว่า agent มี Ticket ที่รับผิดชอบอยู่เท่าไร โดย Done คือ ticket ทำการปิด case ไปแล้ว ส่วน total จะบอกว่ามี ticket ทั้งหมดเท่าไรที่ agent ได้รับมา
- Tags คือเรื่องที่ agent รับผิดชอบ
- Average ticket time คือเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการปิด ticket

Agent status			
Name	Ticket (Done / Total)	Tags	Average ticket time
agnet1	3 / 3	contact	01:44
super	2 / 2	contact	07:36:35

รูปที่ 18 แสดง Agent status

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

Average tag per hour : (ดังรูปที่ 19)

แผนภูมิ heatmap สรุปแสดงจำนวน ticket โดยเฉลี่ยที่ส่งในแต่ละชั่วโมงของวันและวันในสัปดาห์ ข้อมูลสรุปถูกคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเวลาที่เลือก



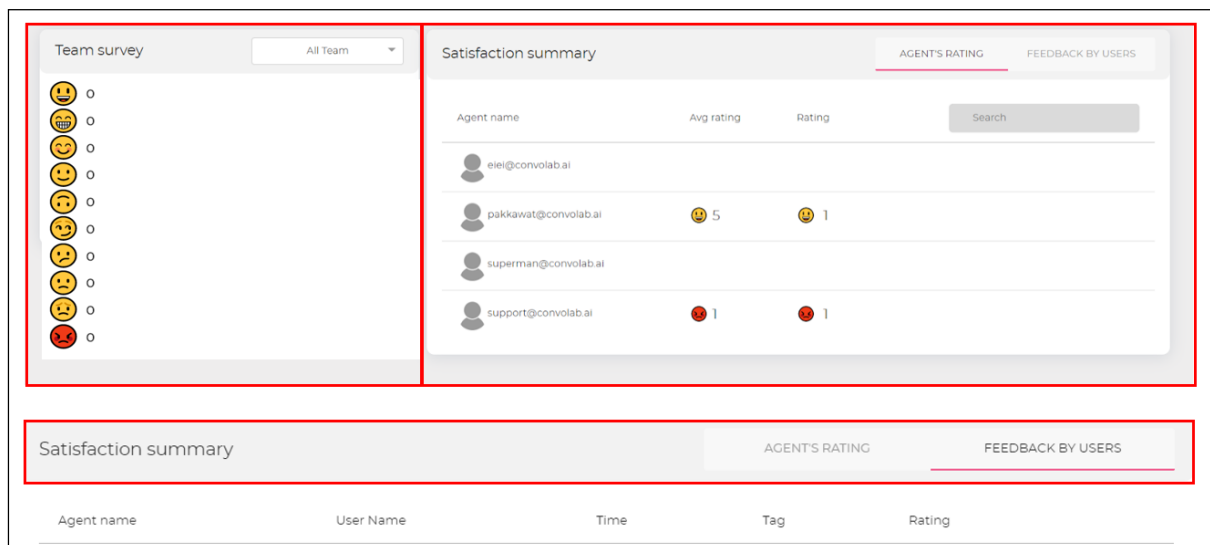
รูปที่ 19 แสดง Average tag per hour

Team survey : (ดังรูปที่ 20)

สามารถดูคะแนนของทีมแต่ละทีมได้ Satisfaction Summary Agent's Rating :สามารถดูคะแนนความพึงพอใจของ Agent แต่ละคนได้ โดยแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยและคะแนนที่ได้ในทุกระดับ (เช่น มีคนให้คะแนน 5 กี่คน ให้คะแนน 4 กี่คน)

Satisfaction Summary Feedback by Users : (ดังรูปที่ 20)

สามารถดูFeedbackได้รายcase ว่า User แต่ละคนเปิด ticket มาด้วยแท็กอะไร เข้ามาคุยให้คะแนน Agent เท่าไหร่ ฯลฯ



รูปที่ 20 แสดงการให้คะแนนของทีม

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

4. การใช้งานเมนู ANALYTIC (ดังรูปที่ 21) ประกอบด้วยเมนูย่อย

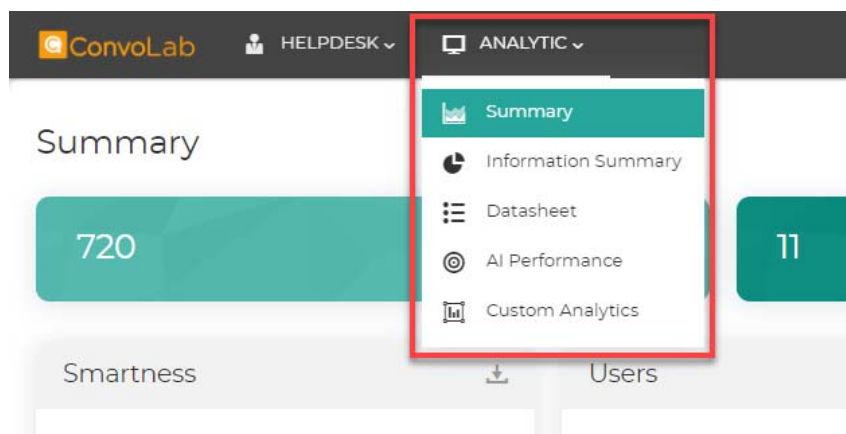
4.1 Summary

4.2 Information Summary

4.3 Datasheet

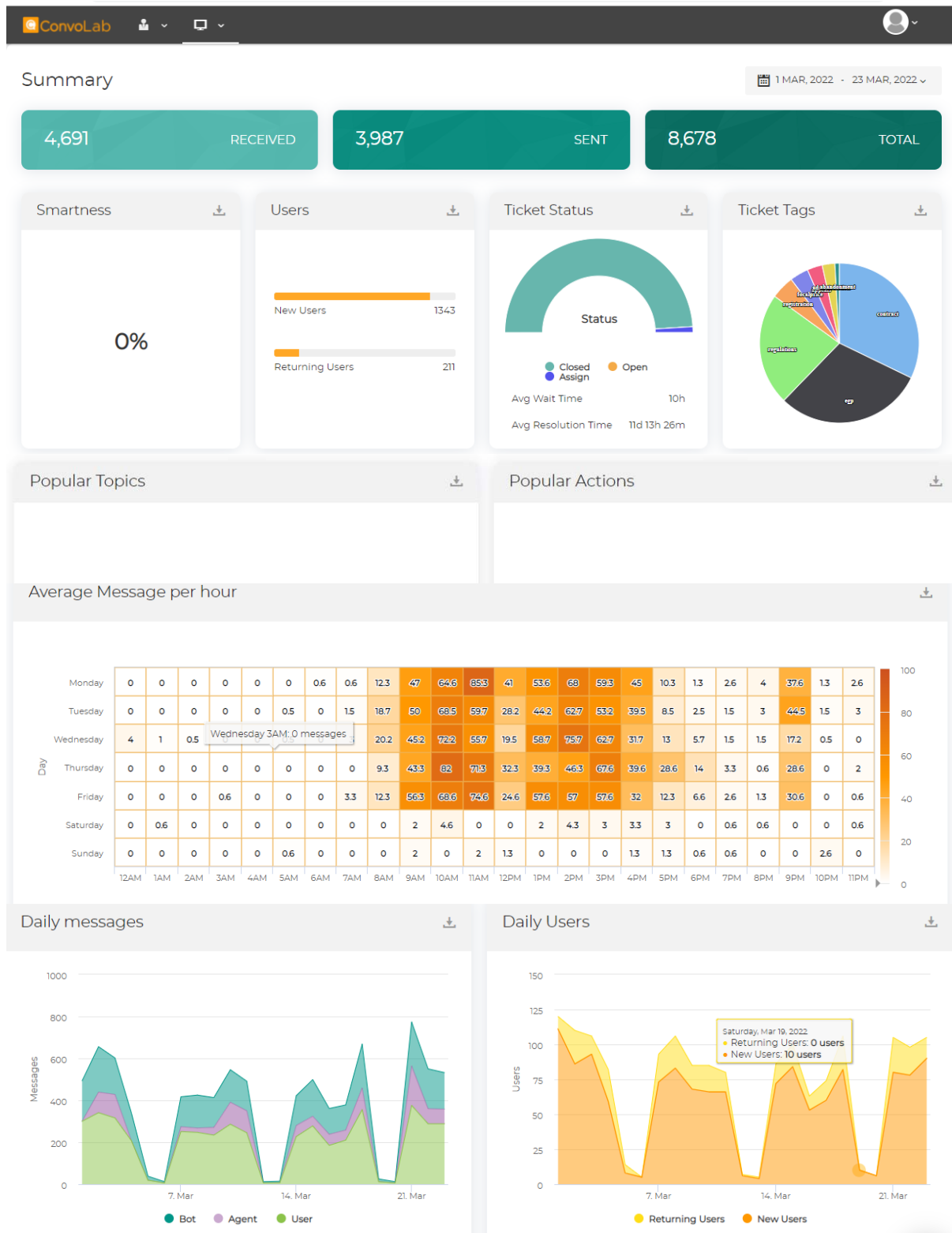
4.4 AI Performance สามารถใช้ดูรายละเอียดและพัฒนา ประสิทธิภาพ AI ของแชทบอท ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานได้ตอนนี้ ต้องเปิดการใช้งาน CHAT BOT ก่อน จึงจะสามารถใช้งานในส่วนนี้ได้

4.5 Custom Analytics ยังไม่สามารถใช้งานได้ตอนนี้



รูปที่ 21 เมนู ANALYTIC

4.1 Summary เมื่อผู้ใช้งาน log in เข้าสู่ระบบแล้วจะเห็นหน้าจอแสดงข้อมูลสรุปและสถิติการถาม-ตอบ (Analytic) ในส่วน Summary ดังรูปที่ 22



รูปที่ 22 หน้าจอ Log in platform Convolab ระบบ Live Chat

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

อธิบาย

Received	ข้อความทั้งหมดที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามา
Sent	ข้อความทั้งหมดที่ผู้ตอบส่งไปให้ผู้ใช้งาน
Total	ส่วนข้อความทั้งหมดที่รวมข้อความจาก Received และ Sent
Smartness	ค่าเปอร์เซ็นต์ของข้อความที่ผู้ตอบสามารถตีความได้สำเร็จ (จำนวนข้อความทั้งหมดที่สามารถตีความได้สำเร็จ / ข้อความทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ใช้งาน x 100%)
New user	จำนวนผู้ใช้งานที่เข้ามาคุยครั้งแรก
Returning user	จำนวนผู้ใช้งานที่กลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง คำนวณจากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดลบด้วยจำนวนผู้ใช้งานครั้งแรก
Ticket Status	จำนวนที่มีการเปิด ticket เข้ามาหา agent
Ticket tag	จำนวนของแต่ละประเภท ticket ที่เปิดเข้ามา
Popular topics	กลุ่มคำที่แสดงถึง intent ที่มีความนิยมของผู้ใช้งานที่เข้ามาคุย (วางเมาส์บน Intent เพื่อดูจำนวนข้อความ)

Average Message Per Hour Aggregate By Day แผนภูมิ heatmap สรุปแสดงจำนวนข้อความโดยเฉลี่ยที่ส่งและรับ โดยผู้ตอบในแต่ละชั่วโมงของวันและวันในสัปดาห์ ข้อมูลสรุปถูกคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเวลา que เลือก

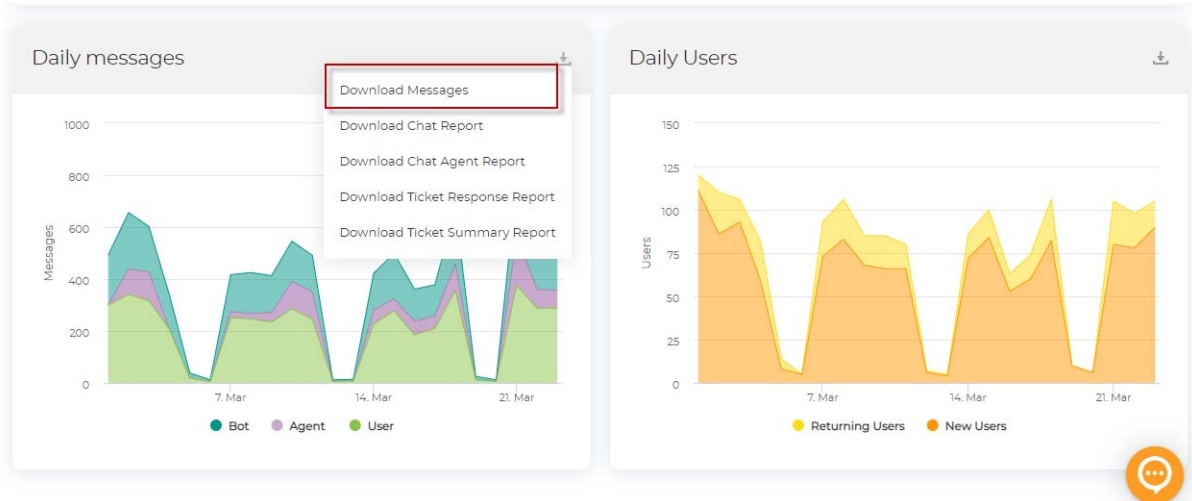
Daily Messages	กราฟนี้สรุปจำนวนข้อความทั้งหมดที่ถูกส่งโดยบอท ผู้ใช้งานและ agent
Dark Green	บรรทัดในกราฟ (บอท) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่บอทตอบกลับไปยังผู้ใช้
Light Green	บรรทัดในกราฟ (ผู้ใช้) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ใช้งาน
Purple line	บรรทัดในกราฟ (agent) หมายถึง ข้อความทั้งหมดที่ตัวแทนตอบกลับไปยังผู้ใช้
Download Messages	ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลด Log ข้อความโดยคลิกที่ปุ่ม “...”
Daily Users	กราฟนี้สรุปจำนวนผู้ใช้งานใหม่ทั้งหมดและผู้ใช้งานที่กลับมา เส้นสีเหลืองในกราฟ (ผู้ใช้ที่กลับมา) หมายถึง จำนวนทั้งหมดของผู้ใช้ที่กลับมาเส้นสีส้มในกราฟ (ผู้ใช้ใหม่) หมายถึง ผู้ใช้ใหม่ทั้งหมด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดข้อมูลแต่ละหัวข้อได้ โดยคลิกที่สัญลักษณ์



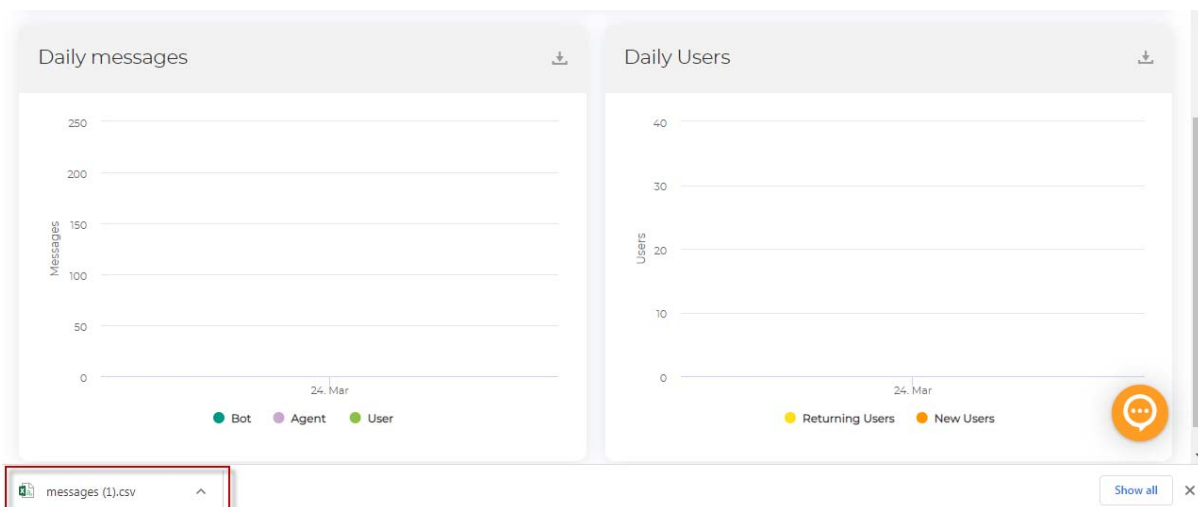
● กรณีดาวน์โหลดข้อมูลรายละเอียดข้อความทั้งหมด ที่ถูกส่งโดยบอท ผู้ใช้งานและ agent มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ผู้ใช้งานไปที่เมนู Daily messages คลิกที่สัญลักษณ์  หลังจากนั้น Download Messages



รูปที่ 23 หน้าจอ Summary ในส่วน เมนู Daily messages

2. ระบบจะแสดงไฟล์หลังจากกด Download Messages ดังรูปที่ 25

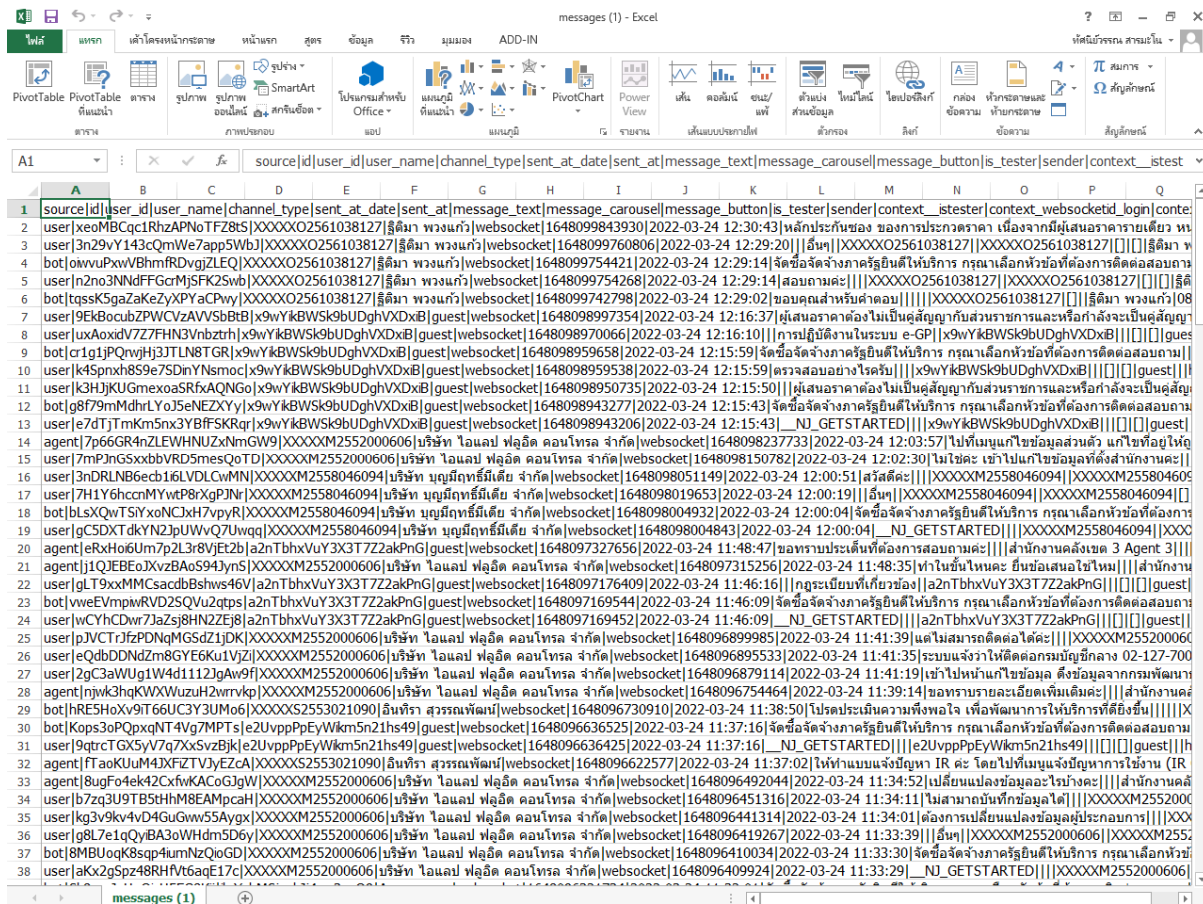


รูปที่ 24 หน้าจอ Summary ในส่วน เมนู Daily messages

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

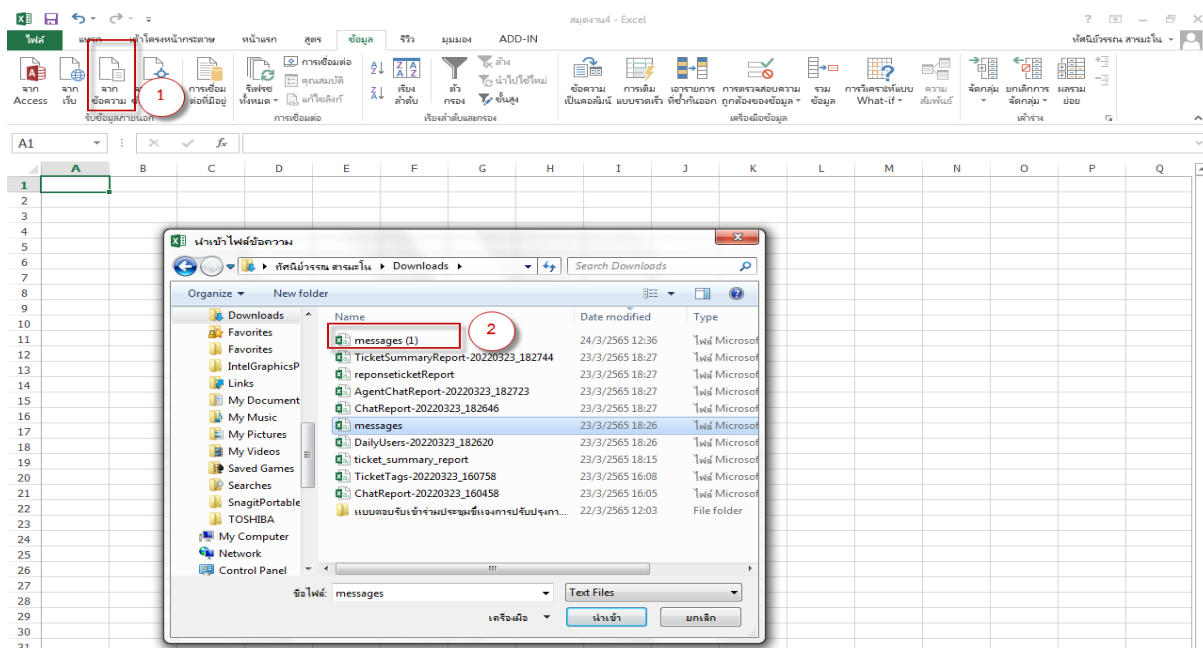
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

3. เมื่อผู้ใช้งานเปิดไฟล์จะแสดงข้อมูลเป็นไฟล์นามสกุล .csv ดังรูปที่ 25



รูปที่ 25 ไฟล์ข้อมูลจากการ Download Messages

4. ให้ผู้ใช้งานเปิดไฟล์ excel และเลือกไฟล์ .csv กดปุ่ม นำเข้า ดังรูปที่ 26

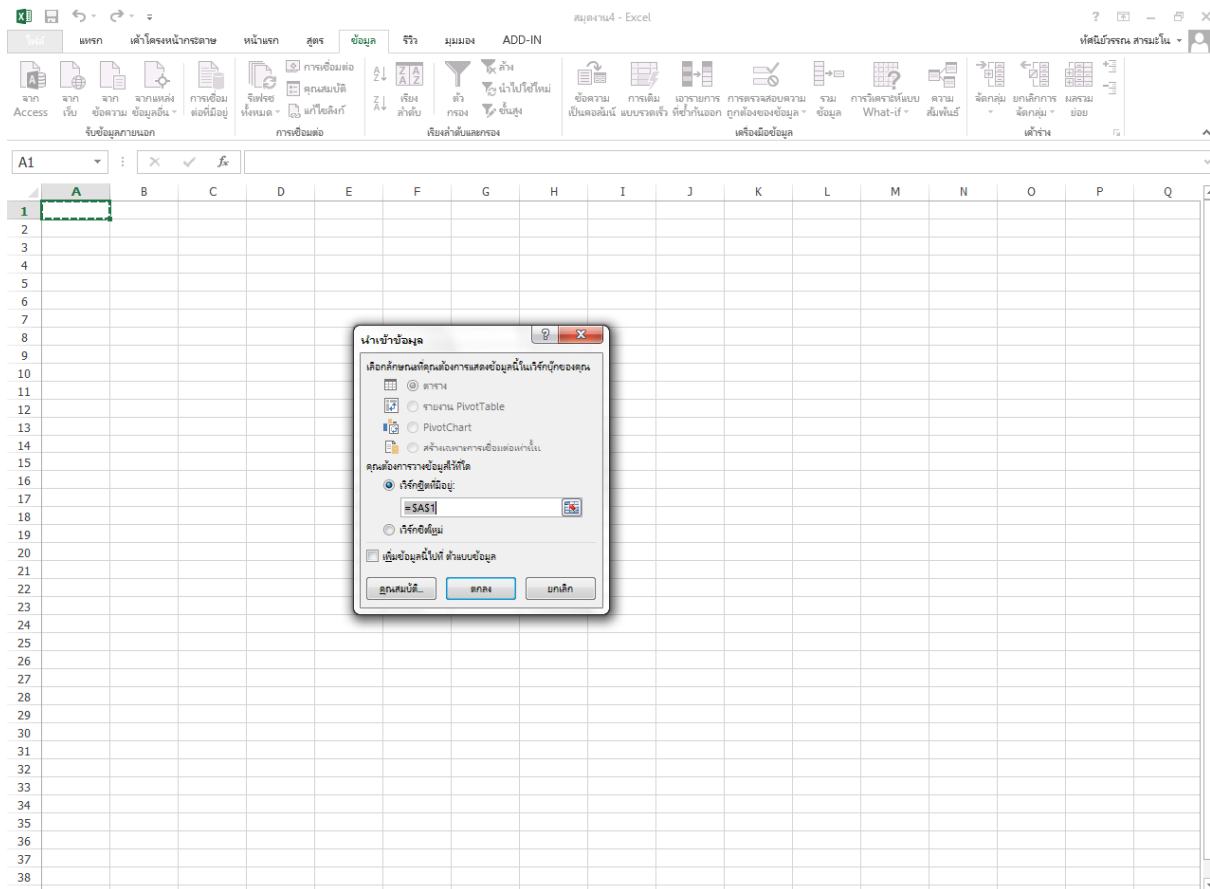


รูปที่ 26 นำเข้าไฟล์ .csv ไปยัง Excel

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

7. กดปุ่ม “ตกลง” ดังรูปที่ 29

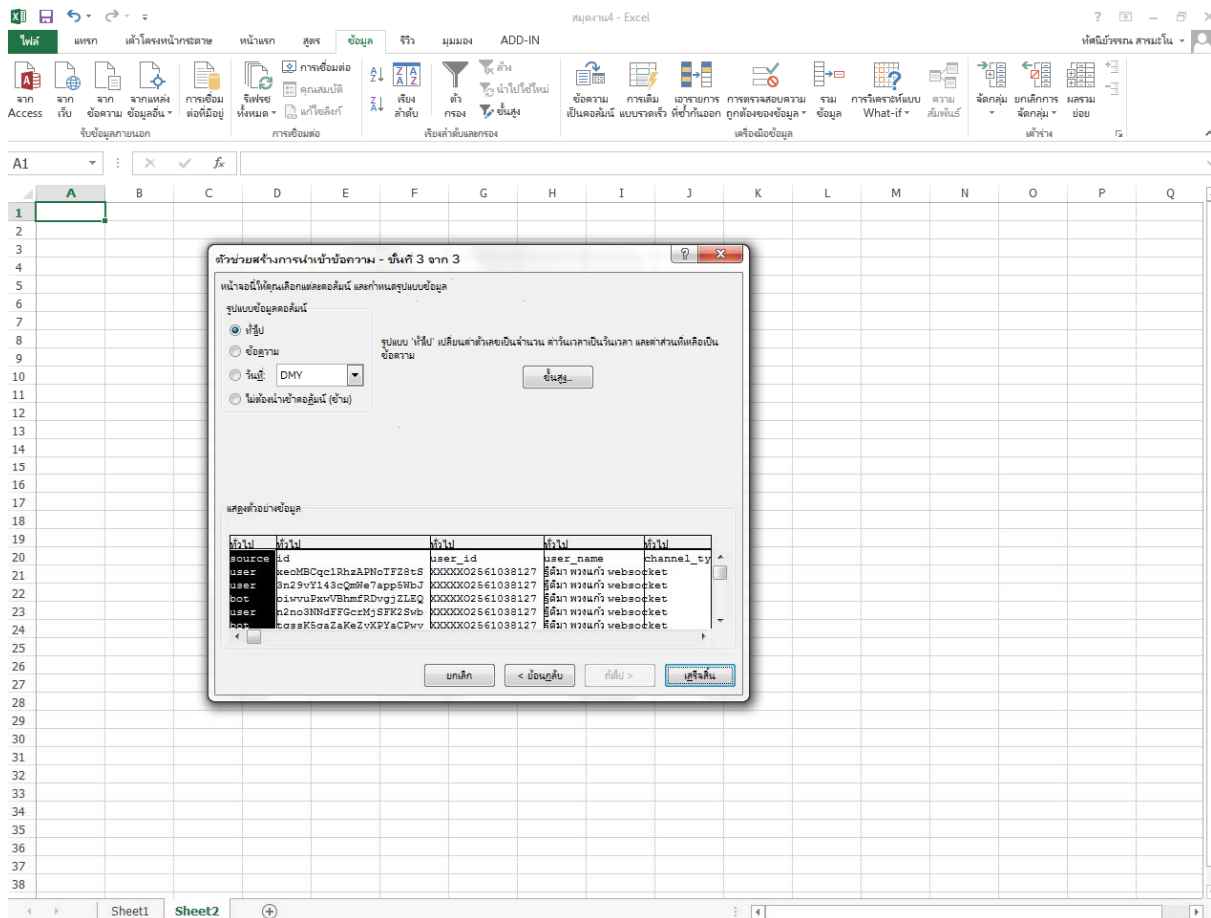


รูปที่ 29 นำเข้าไฟล์ .csv ไปยัง Excel (ต่อ)

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

7. กดปุ่ม “เสร็จสิ้น” ดังรูปที่ 30



รูปที่ 30 นำเข้าไฟล์ .csv ไปยัง Excel (ต่อ)

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

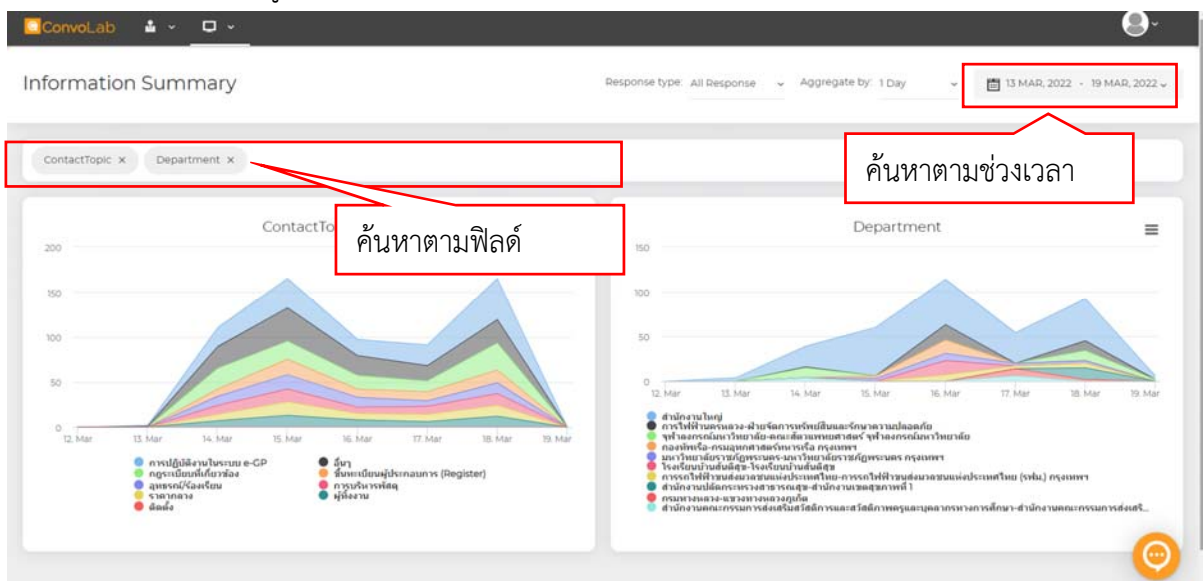
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

8. ข้อมูลจะถูกโหลดเข้าสู่ Excel เรียบร้อย ดังรูปที่ 31

source_id	user_id	user_name	channel_type	sent_at_date	sent_at	message_text
1	xeoMBCqC1RhZAPNoTFZ8tS	XXXXXX02561038127	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:30	หลักประกันของ
2	3n29vY143cQmWe7app5WbJ	XXXXXX02561038127	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:29	จัดซื้อจัดจ้างภา
3	0wvUjPwVbhmfrDvgjZLEQ	XXXXXX02561038127	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:29	สอบถามค
4	n2no3NNdFFGqMj5FKZ5wb	XXXXXX02561038127	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:29	ขอแบบคำหับ
5	tgssK5gZaKeZyXPyAcPwy	XXXXXX02561038127	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:16	ผู้เสนอราคาต่อ
6	9EkBocubZPWCvzAVV5bBtB	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	guest	1.6481E+12	24/3/2022 12:16	
7	uxAoxidV7Z7FHN3Vnbzrh	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	guest	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	จัดซื้อจัดจ้างภา
8	cr1g1JPQvHjH3JTLN8TGR	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	guest	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	ตรวจสอบอย่าง
9	k45pnxh859e7SDinYNsmoc	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	guest	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	จัดซื้อจัดจ้างภา
10	k3HJjKUGmexoaSrfXAQNGo	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	guest	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	จัดซื้อจัดจ้างภา
11	bot g8f79mMdhRLYoJ5eNEZYy	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	จัดซื้อจัดจ้างภา
12	bot e7dTjTmKrn5mx3YBffSKRq	x9wYkBW5k9bUDghVXDxB	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:15	จัดซื้อจัดจ้างภา
13	agent 7p66GR4nZLEWHNUZxNmGW9	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:03	ไปไหนมาไหน
14	user 7mPnJG5SxxbbVRD5mesQoTD	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:02	ไปไหนมาไหน
15	user 3nDRLNB6ecb1i6LVLCwMN	XXXXXXM2558046094	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:00	สวัสดิการ
16	user 7H1Y6hcnfYwP8XgPJNr	XXXXXXM2558046094	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:00	จัดซื้อจัดจ้างภา
17	bot blsXQwTsiYxoNCJxH7vpyR	XXXXXXM2558046094	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:00	จัดซื้อจัดจ้างภา
18	agent gC5DXTdkYn2jPwVvQ7Uwqq	XXXXXXM2558046094	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 12:00	จัดซื้อจัดจ้างภา
19	agent eRxtHo6Um7p2L3r8vJEt2b	a2nTbhxVuY3X3T7Z2akPnG	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:48	ขอทราบประเศ
20	agent j1QJEBEoJXvzBAoS94JynS	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:48	ทำในชั้นไหนคะ
21	user glT9xMMCSacdbBshws46V	a2nTbhxVuY3X3T7Z2akPnG	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:46	
22	bot vweEVmpwRVD2SQuu2qts	a2nTbhxVuY3X3T7Z2akPnG	guest	1.6481E+12	24/3/2022 11:46	จัดซื้อจัดจ้างภา
23	user wCyhCdW7Ja3sJH2ZFEj8	a2nTbhxVuY3X3T7Z2akPnG	guest	1.6481E+12	24/3/2022 11:46	จัดซื้อจัดจ้างภา
24	user pVJCTrjzPDNgMGSdZ1jDK	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:41	แต่ไม่สามารถติด
25	user eQdbDDNdZm8GYE6Ku1VjZi	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:41	ระบบแจ้งว่าให้
26	user 2gC3aWUg1W4d1112jgAw9f	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:41	เข้าไปไหนมา
27	agent njwK3hgKWxWuzh2wrrvpk	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:39	ขอทราบรายละเอียด
28	bot hRE5HoqY9IT66UC3YUMo6	XXXXXXS2553021090	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:38	ไปไหนมาไหน
29	bot Kops3oPQpxqNT4Vg7MPTs	e2UvppPpEyWkm5n21hs49	guest	1.6481E+12	24/3/2022 11:37	จัดซื้อจัดจ้างภา
30	user 9qtrcTGX5yV7q7XxSvzBjk	e2UvppPpEyWkm5n21hs49	guest	1.6481E+12	24/3/2022 11:37	จัดซื้อจัดจ้างภา
31	agent fTaoKuuM4JXFZTVJyEzCA	XXXXXXS2553021090	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:37	ให้ท่านแบบแจ้ง
32	agent 8ugFo4ek42CxfwKACoGjgW	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:34	เปลี่ยนแปลงข้อ
33	user b7zq3U9TB5HhM8EAMpcaH	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:34	ไม่สามารถน
34	user kg3v9kv4vD4GuGww55Aygy	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:34	ต้องการเปลี่ยน
35	user g8L7e1qQyBA3oWHDm5D6y	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:33	
36	bot 8MBUoqK8sq4umTzQoGD	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:33	จัดซื้อจัดจ้างภา
37	bot aKx2gSpz48RHfvt6aqE17c	XXXXXXM2552000606	websocket	1.6481E+12	24/3/2022 11:33	จัดซื้อจัดจ้างภา

รูปที่ 31 นำเข้าไฟล์ .csv ไปยัง Excel เรียบร้อย

4.2 Information Summary ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลที่มีการกล่าวถึงมากที่สุด โดยสามารถค้นหาตามระยะเวลา ตามฟิลด์ ดังรูปที่ 32

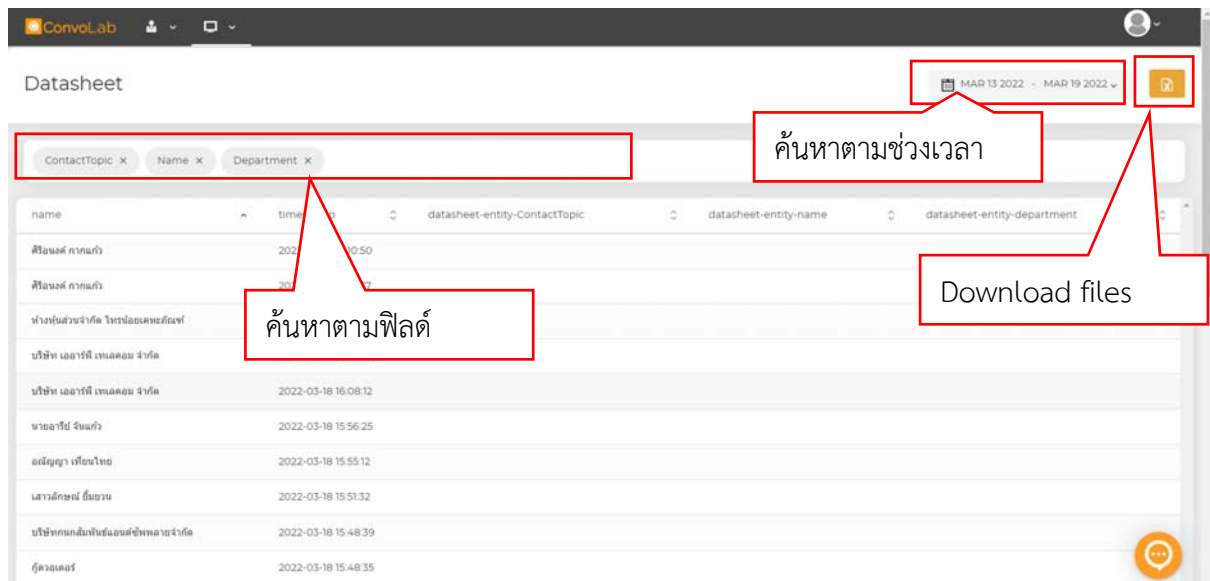


รูปที่ 32 แสดง Report: Information Summary

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

4.3 DataSheet สามารถค้นหารายละเอียดและข้อมูลของผู้ใช้งานที่เข้ามาสอบถามในระบบ โดยสามารถค้นหาตามระยะเวลา ตามฟิลด์ และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลนามสกุล .csv ได้ ดังรูปที่ 33



รูปที่ 33 แสดง Report: DataSheet