



คู่มือการใช้งาน ระบบ Live Chat สำหรับ Agent

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้าง
และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

	หน้า
บทนำ (Introduction)	1
วัตถุประสงค์	1
ความหมาย	2
การทำงานของการทำงานประจำแนกลุ่ม และแจกจ่าย Ticket	2
การเข้าระบบของผู้ตอบคำถาม Live Chat (Role : Agent)	3
การใช้งานเมนู HELPDESK Live Chat	7
การใช้งานเมนู Summary	12
การใช้งานเมนู ANALYTIC	16
วิธีการจัดการไฟล์	17

บทนำ (Introduction)

กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-Government Procurement : e-GP) เพื่อรองรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานระบบ e-GP ทั้งสิ้น 538,113 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ 238,016 ราย และผู้ค้ากับภาครัฐ จำนวน 300,097 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) 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

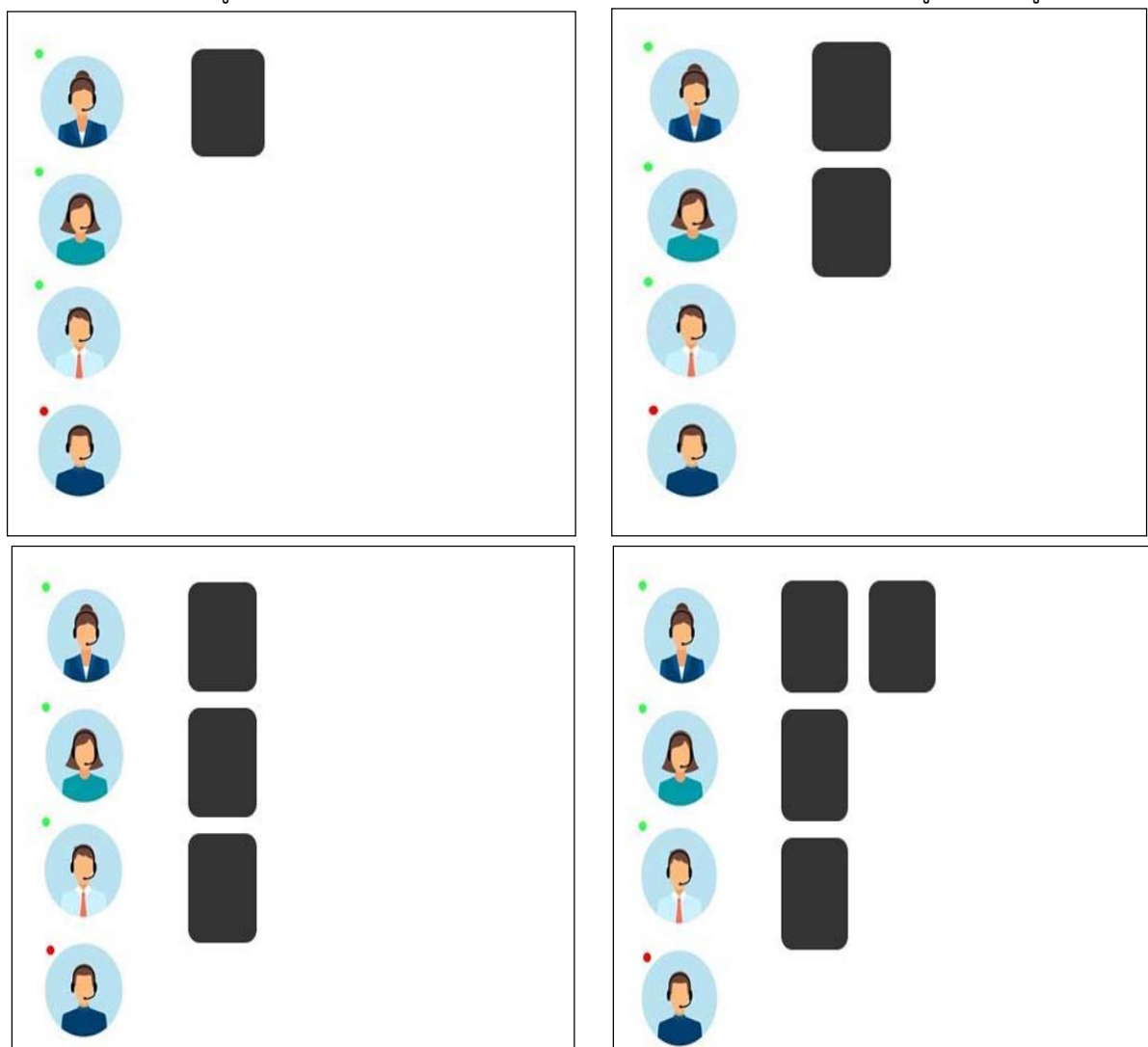
- ระบบ Live Chat คือ ระบบการให้บริการสอบถามปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง
- TICKET คือ ใบงานที่ผู้สอบถาม สอบถามคำถามเข้ามา ซึ่งระบบจะกำหนดเลขใบงาน TICKET ID. ให้โดยอัตโนมัติ เมื่อตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “DONE” เพื่อปิดใบงานดังกล่าวไป

- ผู้ตอบคำถาม มี 2 บทบาท (Role) คือ

1. Agent คือ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบคำถาม สามารถตอบคำถามผ่าน live chat และสามารถดูข้อมูลสรุปและสถิติการถาม-ตอบ (Analytic) ได้ด้วย

2. Supervisor คือ หัวหน้าที่ดูแล Agent ซึ่งนอกจากจะสามารถทำงานได้เหมือนกับ Agent แล้ว ยังสามารถบริหารจัดการ Agent (Agent Management) บริหารจัดการ Ticket (Ticket Management) และสามารถดูข้อมูลสรุปและสถิติการถาม-ตอบ (Analytic) ได้ด้วย

2. การทำงานของการจำแนกกลุ่ม และแจกจ่าย Ticket เมื่อมีคำถามเข้ามาระบบจะเปิด Ticket และส่งให้ Agent ที่ online อยู่โดยอัตโนมัติ และแจกจ่ายให้ตามจำนวน Ticket ที่เจ้าหน้าที่ถืออยู่ในมือ ดังรูปที่ 1



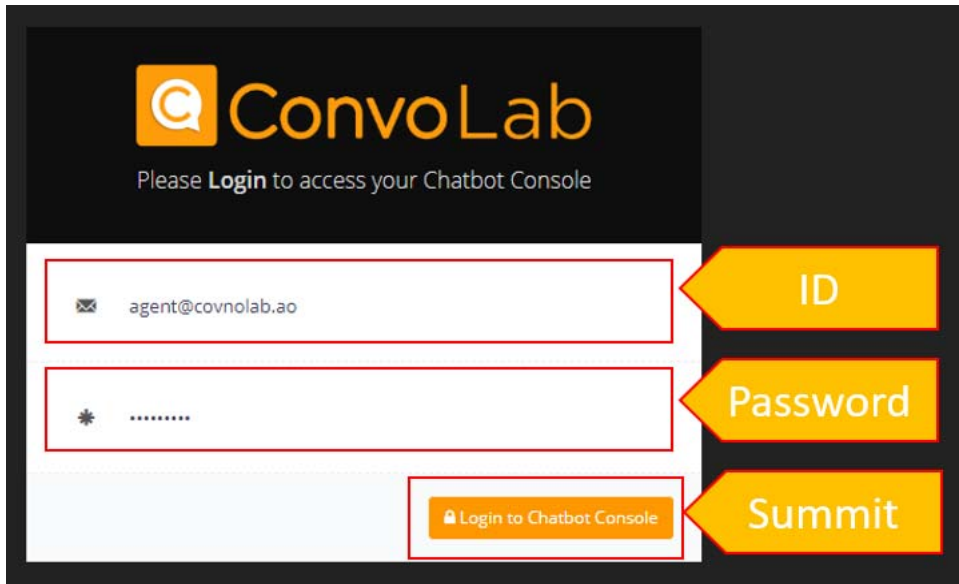
รูปที่ 1 แสดงจำนวน Ticket ที่เจ้าหน้าที่ถืออยู่ แต่ละคน

3. การเข้าระบบของผู้ตอบคำถาม Live Chat (Role : Agent) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

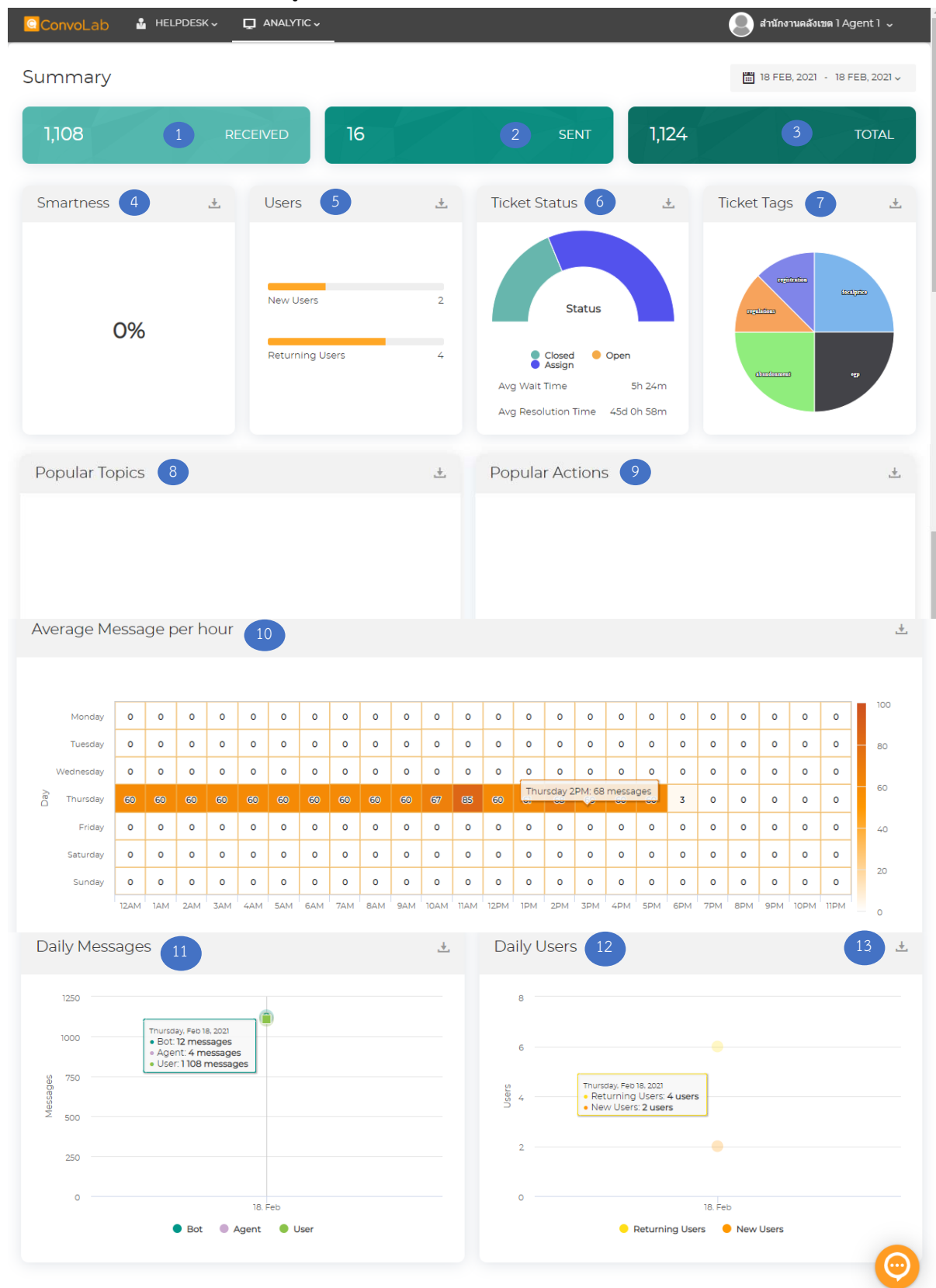
 Login to Chatbot Console

ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าจอ Log in platform Convolab ระบบ Live Chat

2) เมื่อผู้ใช้งาน log in เข้าสู่ระบบแล้วจะเห็นหน้าตาแสดง platform ของ Role agent หน้าจอ Analytic Summary ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 หน้าจอ Analytic Summary

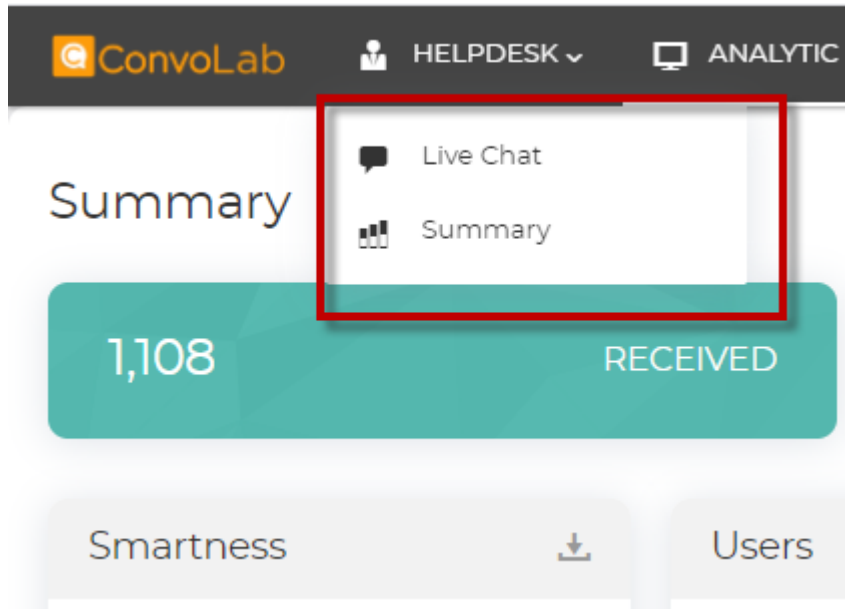
คำอธิบาย

- | | |
|---|--|
| 1. Received | ข้อความทั้งหมดที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามา |
| 2. Sent | ข้อความทั้งหมดที่ผู้ตอบส่งไปให้ผู้ใช้งาน |
| 3. Total | ส่วนข้อความทั้งหมดที่รวมข้อความจาก Received และ Sent |
| 4. Smartness | ค่าเปอร์เซ็นต์ของข้อความที่ผู้ตอบสามารถตีความได้สำเร็จ
(จำนวนข้อความทั้งหมดที่สามารถตีความได้สำเร็จ / ข้อความทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ใช้งาน × 100%) |
| 5. New user | จำนวนผู้ใช้งานที่เข้ามาคุยครั้งแรก |
| 6. Returning user | จำนวนผู้ใช้งานที่กลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง คำนวณจากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดลบด้วยจำนวนผู้ใช้งานครั้งแรก |
| 7. Ticket Status | จำนวนที่มีการเปิด ticket เข้ามาหา agent |
| 8. Ticket tag | จำนวนของแต่ละประเภท ticket ที่เปิดเข้ามา |
| 9. Popular topics | กลุ่มคำที่แสดงถึง intent ที่มีความนิยมของผู้ใช้งานที่เข้ามาคุย (วางเมาส์บน Intent เพื่อดูจำนวนข้อความ) |
| 10. Average Message Per Hour Aggregate By Day | แผนภูมิ heatmap สรุปแสดงจำนวนข้อความโดยเฉลี่ยที่ส่งและรับ
โดยผู้ตอบในแต่ละชั่วโมงของวันและวันในสัปดาห์ ข้อมูลสรุปถูกคำนวณ
โดยการหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเวลา que เลือก |
| 11. Daily Messages | กราฟนี้สรุปจำนวนข้อความทั้งหมดที่ถูกส่งโดยบอท ผู้ใช้งานและ agent |
| 12. Daily Messages | กราฟนี้สรุปจำนวนผู้ใช้งานใหม่ทั้งหมดและผู้ใช้งานที่กลับมา |
| 13. สัญลักษณ์  | ใช้สำหรับดาวน์โหลดข้อมูล |

3) เมนูการทำงานของ Role Agent ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.1) เมนู HELPDESK (ดังรูปที่ 4) ประกอบด้วยเมนูย่อย

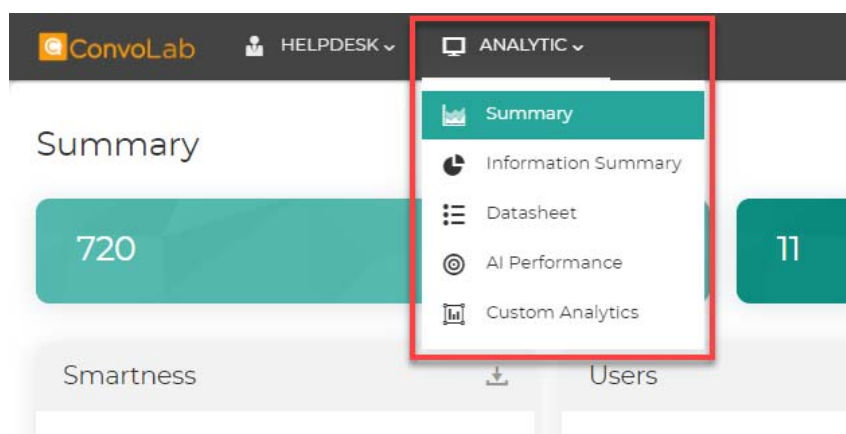
- Live Chat
- Summary



รูปที่ 4 เมนู HELPDESK

3.2) เมนู ANALYTIC (ดังรูปที่ 5) ประกอบด้วยเมนูย่อย

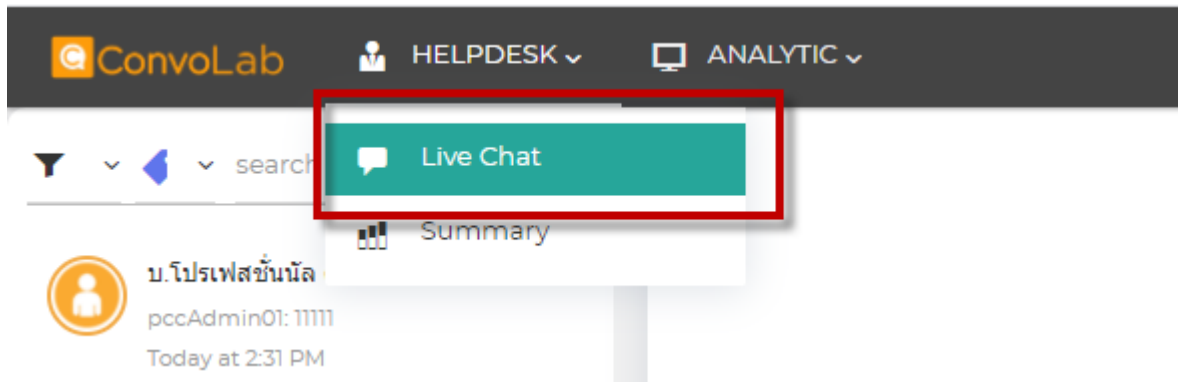
- Summary
- Information Summary
- Datasheet
- AI Performance สามารถใช้ดูรายละเอียดและพัฒนา ประสิทธิภาพ AI ของแชทบอท
ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานได้ในตอนนี้อยู่ ต้องเปิดการใช้งาน CHAT BOT ก่อน จึงจะสามารถใช้งานในส่วนนี้ได้
- Custom Analytics ยังไม่สามารถใช้งานได้ในตอนนี้อยู่



รูปที่ 5 เมนู ANALYTIC

3.1 การใช้งานเมนู HELPDESK Live Chat มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

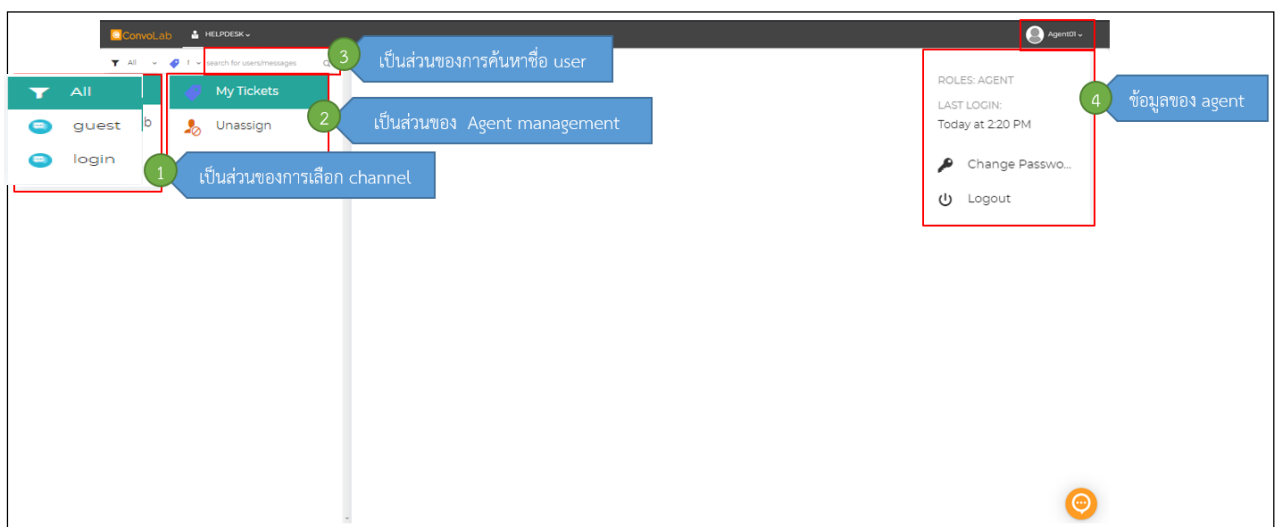
1) เลือก เมนู Live Chat ดังรูปที่ 6



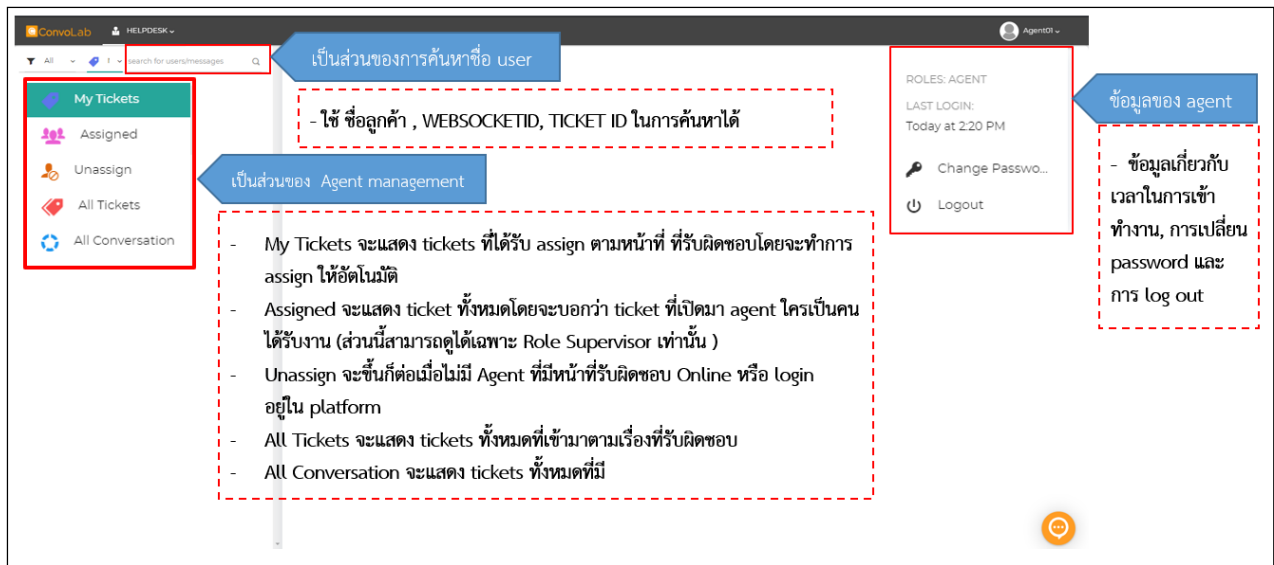
รูปที่ 6 เมนู HELPDESK Live Chat

2) ผู้ใช้งานสามารถดูข้อมูลได้ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน (ดังรูปที่ 7 - 8) คือ

- ส่วนของการ filter channel
- ส่วนของ agent management
- ช่อง search
- agent info



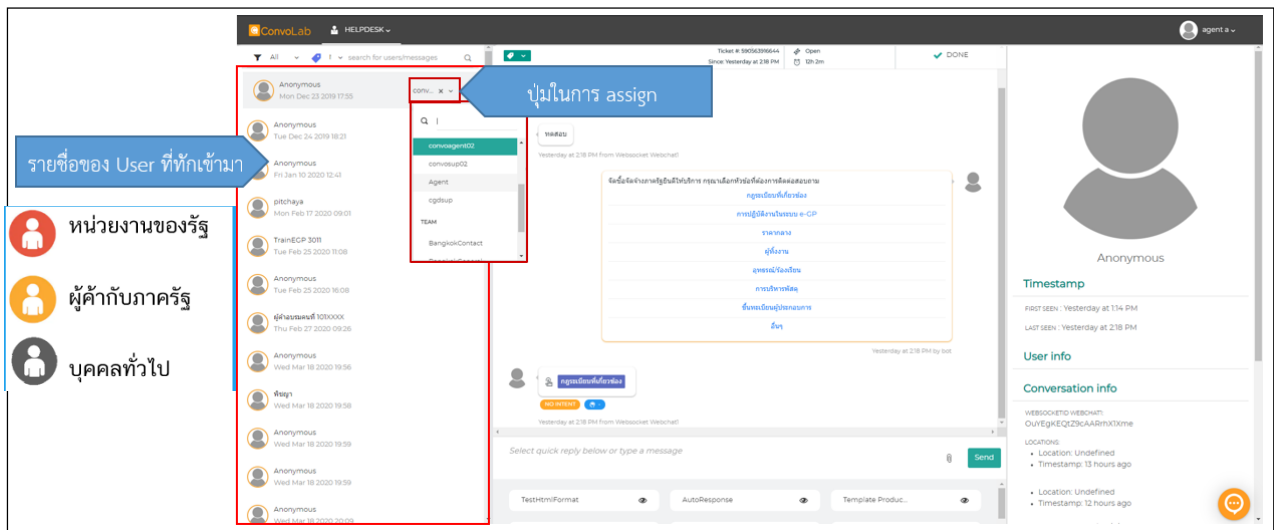
รูปที่ 7 แสดงส่วนงานของ Live chat



รูปที่ 8 แสดงส่วนงานของ Live chat (ต่อ)

3) เมื่อมีผู้สอบถามผ่านระบบ Live Chat จะมีรายชื่อของผู้ถาม (User Lists) แสดงขึ้นมาใน live chat โดยจะมีรายชื่อแสดงขึ้นทางด้านซ้ายของหน้าจอ ซึ่งจะเรียงตามเวลาของลูกค้าที่ทักเข้ามาโดยจะเรียงจากเก่าไปหาใหม่ ดังรูปที่ 9

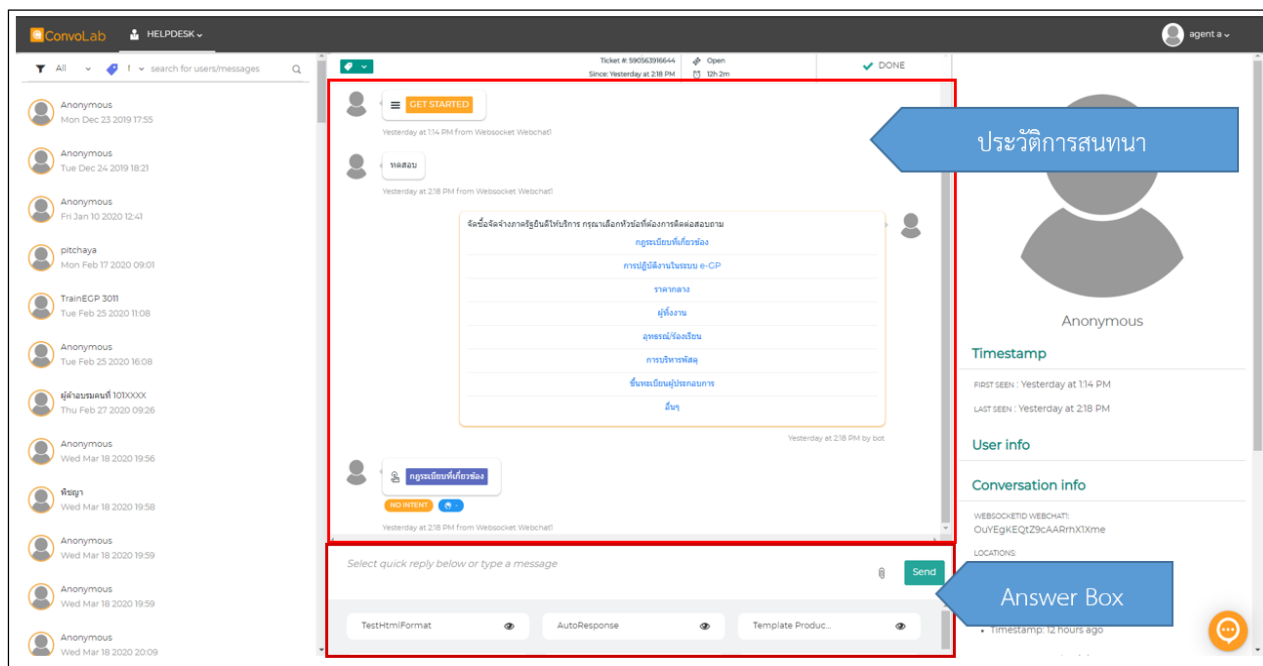
4) สามารถที่จะทำการ assign ticket ไปให้กับ agent คนอื่นที่ออนไลน์ โดยจะสามารถกดเลือกบุคคลภายในทีมตัวเอง หรือเลือกที่จะ assign ไปยังทีมอื่น ดังรูปที่ 9



รูปที่ 9 แสดงการทำงานของ Live chat (ต่อ)

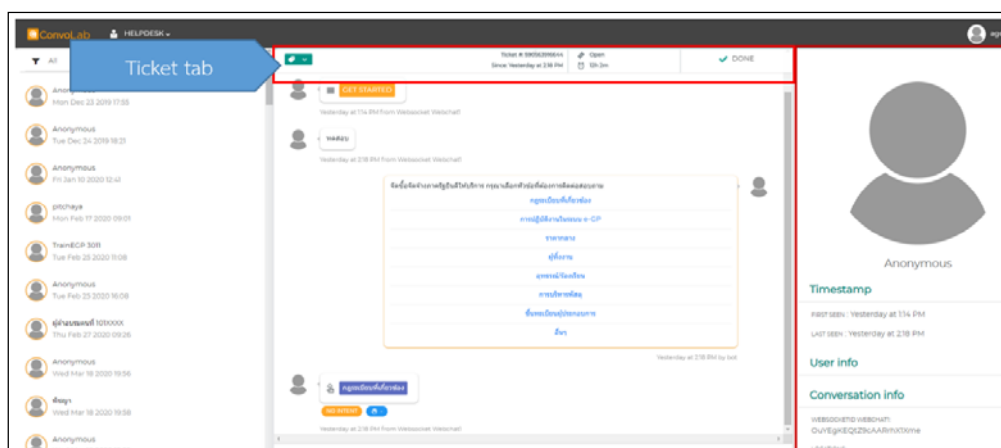
6) เมื่อกรอกรายชื่อด้านซ้าย ระบบจะแสดงหน้าต่างขึ้นมาตรงกลางหน้าจะเป็นประวัติการสนทนาโดยจะแสดงข้อความที่มีการพิมพ์เข้ามาในระบบโดยจะมีการบันทึกข้อความตั้งแต่ครั้งที่เข้ามาสนทนาจนถึงข้อความล่าสุดที่มีการสนทนาเข้ามา ดังรูปที่ 12

7) ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ตอบกลับได้จากช่อง Answer box และสามารถเลือก template ที่มีการจัดการไว้ให้ด้านล่าง Answer box ใช้ในการตอบ User ได้ ดังรูปที่ 12



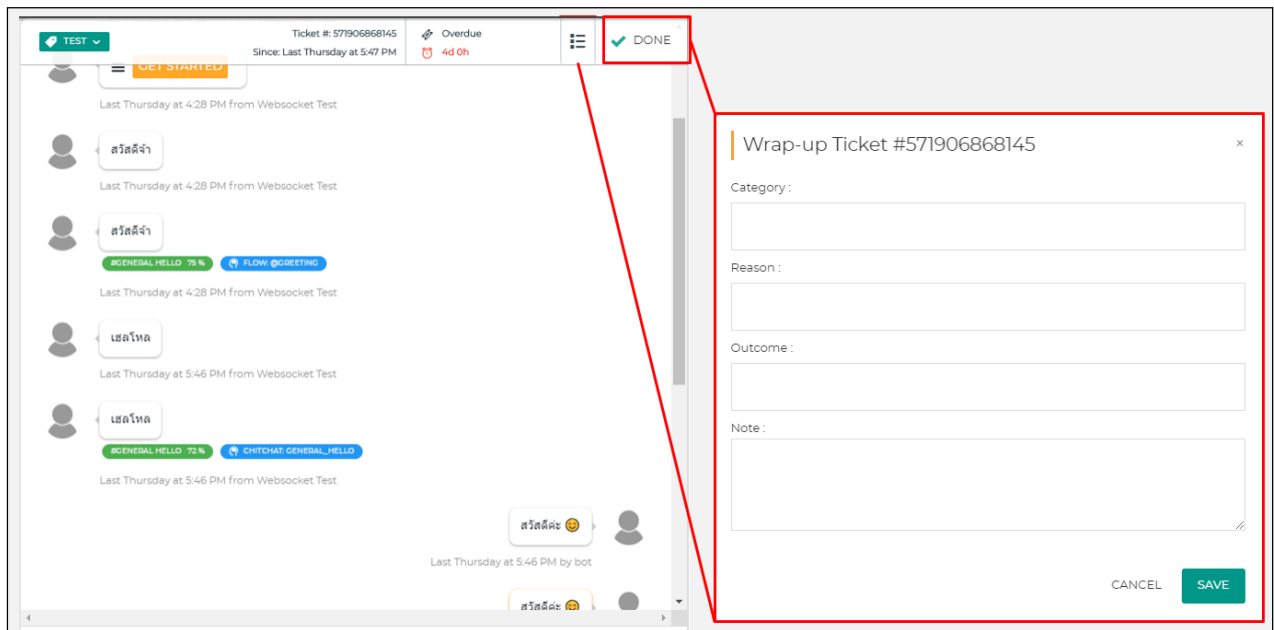
รูปที่ 12 แสดงการทำงานของ Live chat (ต่อ)

8) ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบว่าเป็น ticket ที่เปิด มาจากเรื่องอะไรและบอกรายละเอียดของเวลาที่ ticket นี้เปิด และแสดงให้เห็นว่าใครเป็นคนรับ case ของ ticket นี้อยู่ พร้อมทั้งบอกได้ว่า ticket นี้เปิดมาที่นานแค่ไหนแล้ว และ ticket id นี้สามารถนำไปใช้ในช่องค้นหาได้ และจะมีปุ่ม DONE เพื่อกดปิด ticket เมื่อมีการคุยกับ User เสร็จเรียบร้อยแล้วได้ที่ Ticket tab ดังรูปที่ 13



รูปที่ 13 แสดงการทำงานของ Live chat (ต่อ)

9) เมื่อผู้ใช้งานต้องการปิด Ticket ให้ผู้ใช้งานปุ่ม DONE ระบบจะบังคับให้ใส่ wrap-up ดังรูปที่ 14

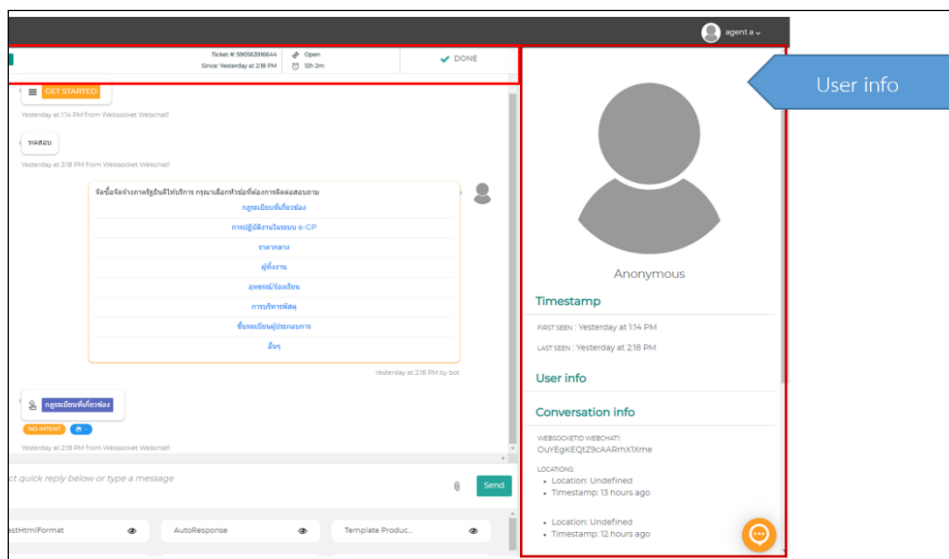


รูปที่ 14 แสดงการทำงานของ Live chat (ต่อ)

คำอธิบาย

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

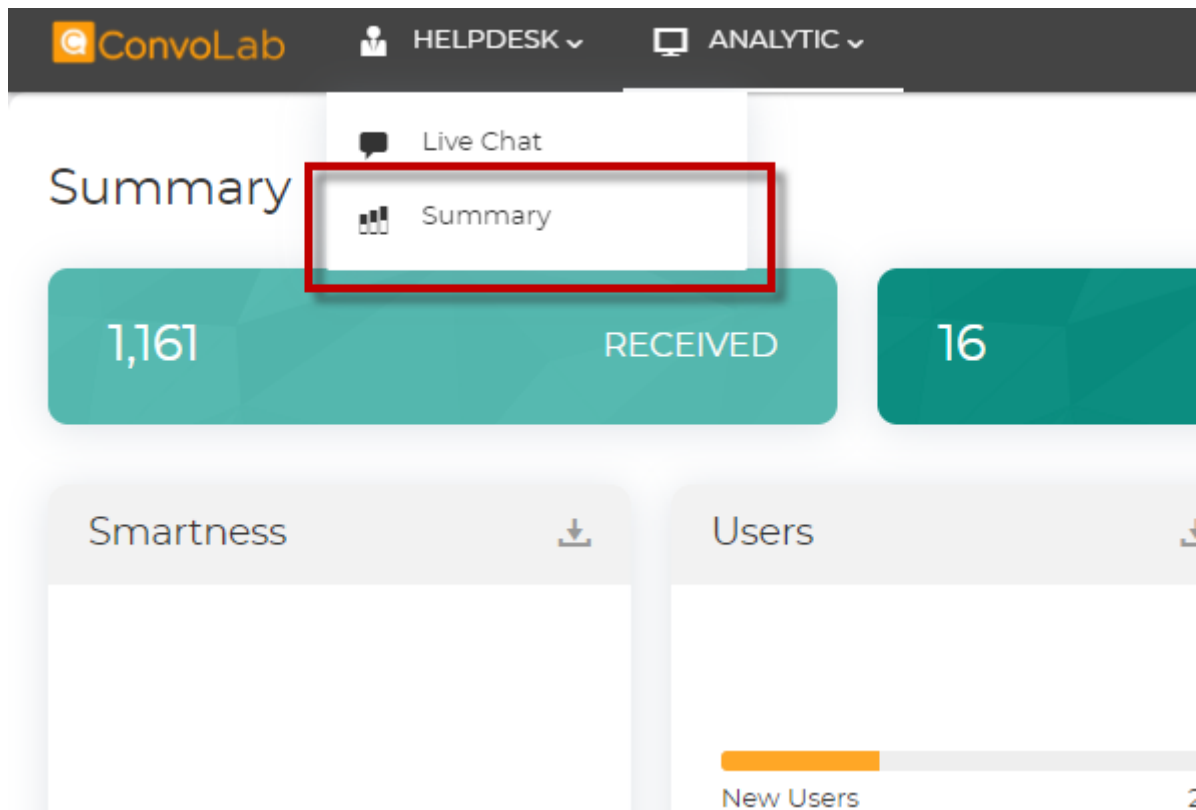
10) ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของ User ชื่ออะไร, เวลาครั้งแรกที่เคยเข้ามาสนทนา, เวลาล่าสุดที่มีการเข้ามาสนทนาได้ที่ User info ดังรูปที่ 15



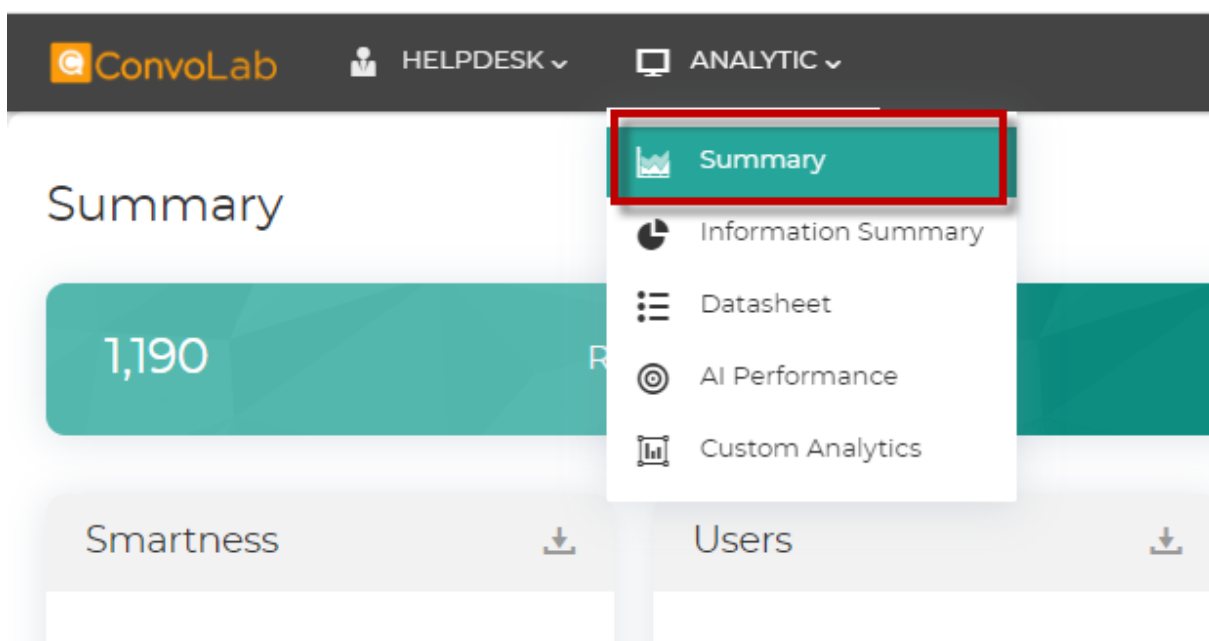
รูปที่ 15 แสดงการทำงานของ Live chat (ต่อ)

3.2 การใช้งานเมนู Summary มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) การใช้งาน summary ให้ผู้ใช้งานเลือกที่เมนู HELPDESK หรือ เมนู ANALYTIC หลังจากนั้นเลือกเมนู Summary ดังรูปที่ 15 หรือรูปที่ 16

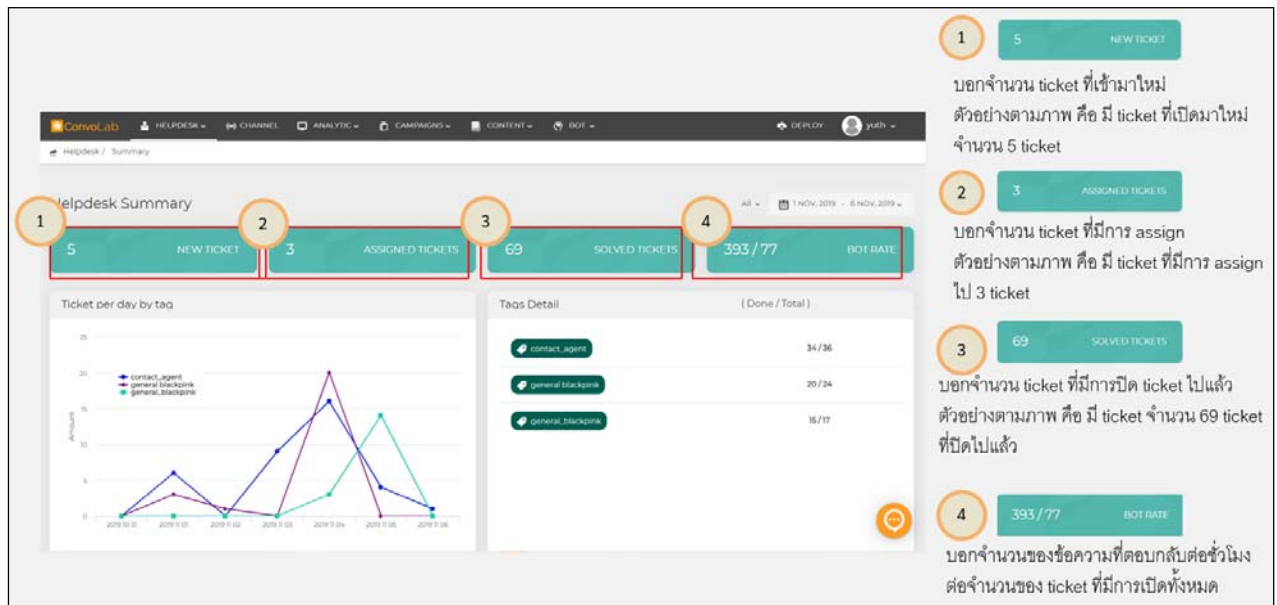


รูปที่ 15 แสดงหน้าจอ helpdesk summary

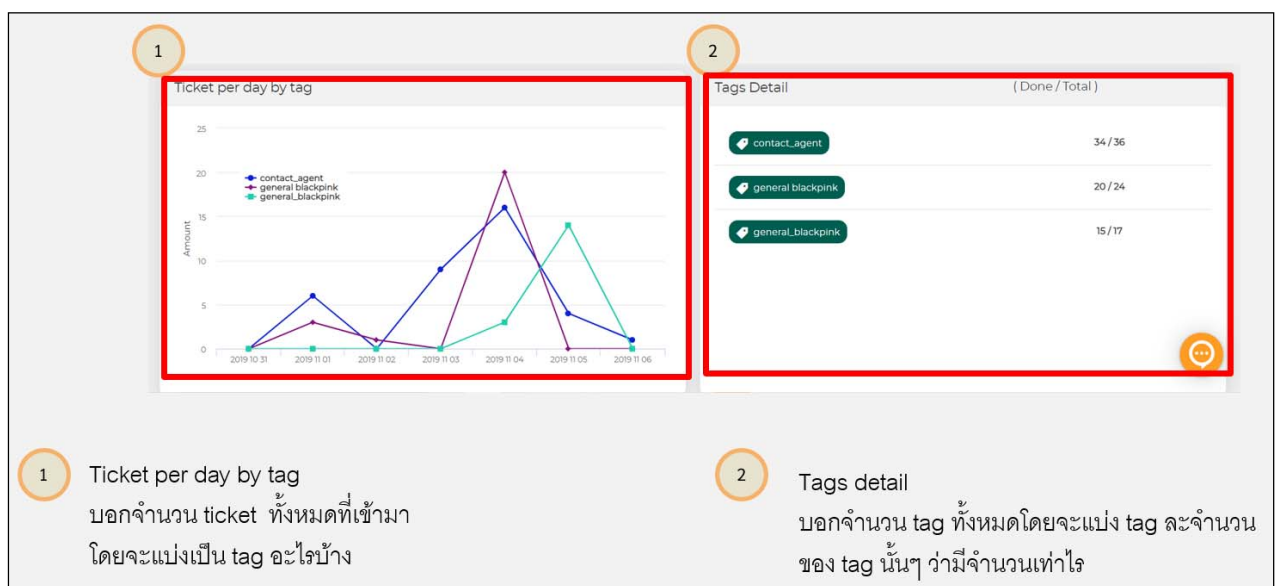


รูปที่ 16 แสดงหน้าจอ ANALYTIC summary

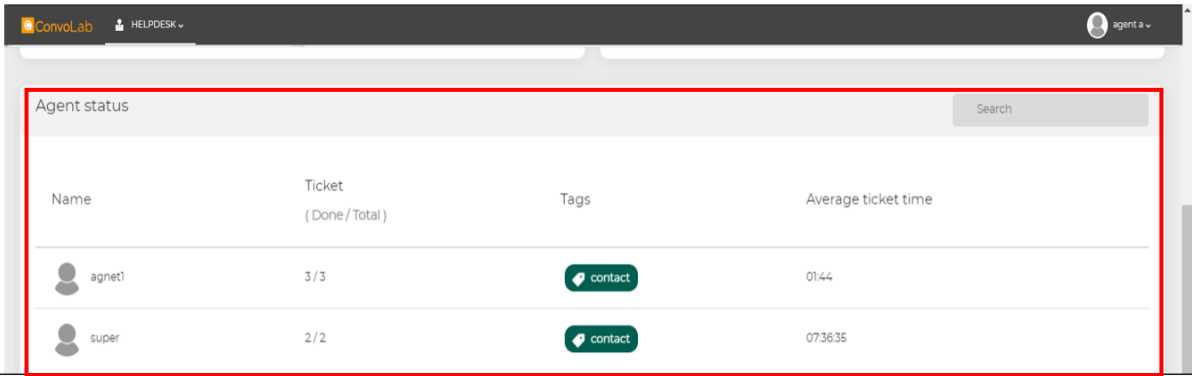
2) เมนู helpdesk summary จะแสดง dashboard แจ้งว่ามี ticket เข้ามาเท่าไร มีการ assign เท่าไร ticket ที่ปิดไปแล้วเป็นจำนวนเท่าไร และ bot rate เป็นเท่าไร พร้อมทั้งแจ้งคะแนน survey และปริมาณการเปิด ticket ตามช่วงเวลาที่กำหนด เป็นต้น ดังรูปที่ 17 - 23



รูปที่ 17 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary



รูปที่ 18 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)

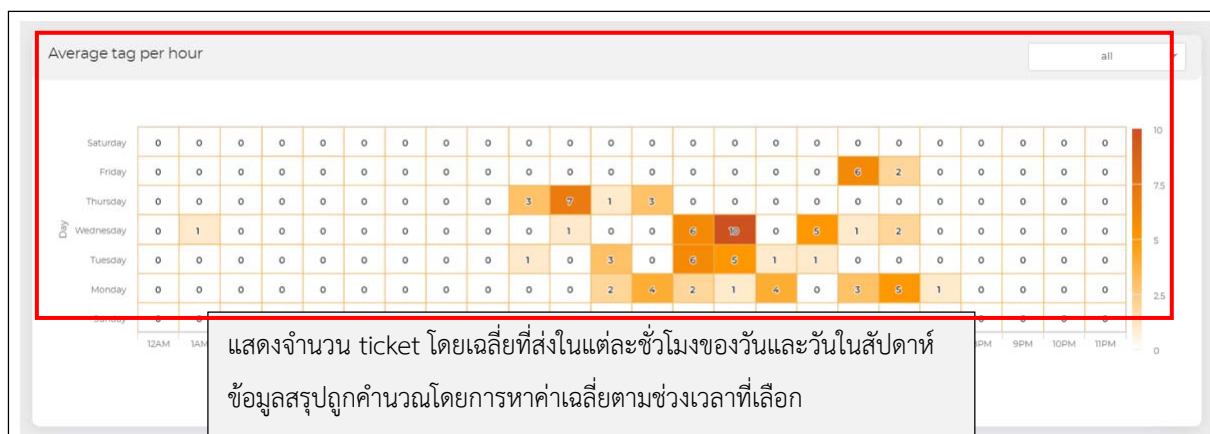


The screenshot shows the 'Agent status' section of the ConvoLab Helpdesk summary dashboard. It features a table with columns for Name, Ticket (Done/Total), Tags, and Average ticket time. Two agents are listed: 'agnet1' and 'super'. The 'agnet1' row shows 3/3 tickets, a 'contact' tag, and an average ticket time of 01:44. The 'super' row shows 2/2 tickets, a 'contact' tag, and an average ticket time of 07:36:35. A search bar is located in the top right corner of the table area.

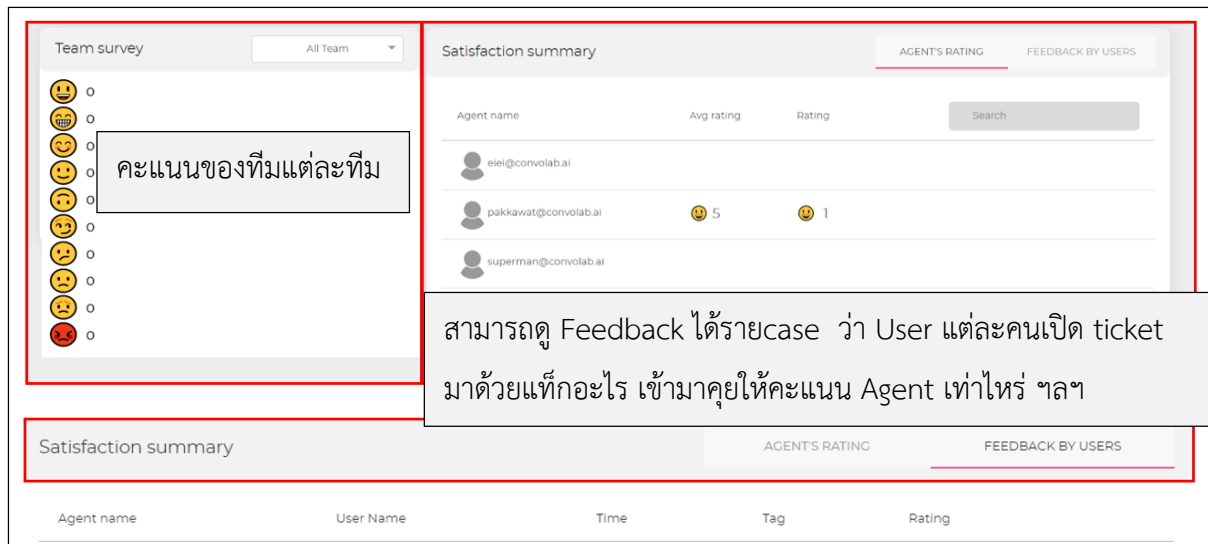
Name	Ticket (Done / Total)	Tags	Average ticket time
agnet1	3 / 3	contact	01:44
super	2 / 2	contact	07:36:35

- Name จะบอกชื่อของ agent คนนั้น
- Ticket (Done/Total) จะบอกว่า agent คนนั้นมี Ticket ที่รับผิดชอบอยู่เท่าไร โดย Done คือ ticket ทำการปิด case ไปแล้ว ส่วน total จะบอกว่ามี ticket ทั้งหมดเท่าไรที่ agent คนนั้นได้รับมา
- Tags คือเรื่องที่ agent คนนั้นรับผิดชอบ
- Average ticket time คือเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการปิด ticket

รูปที่ 19 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)

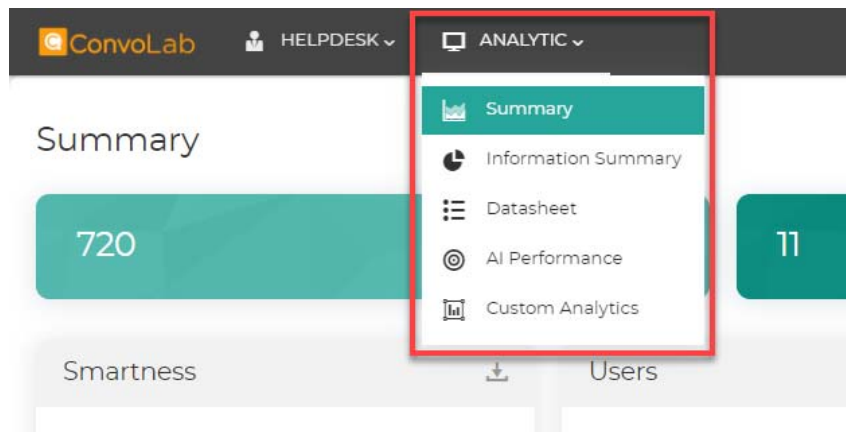


รูปที่ 20 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)



รูปที่ 21 แสดงหน้าจอ dashboard ของ Helpdesk summary (ต่อ)

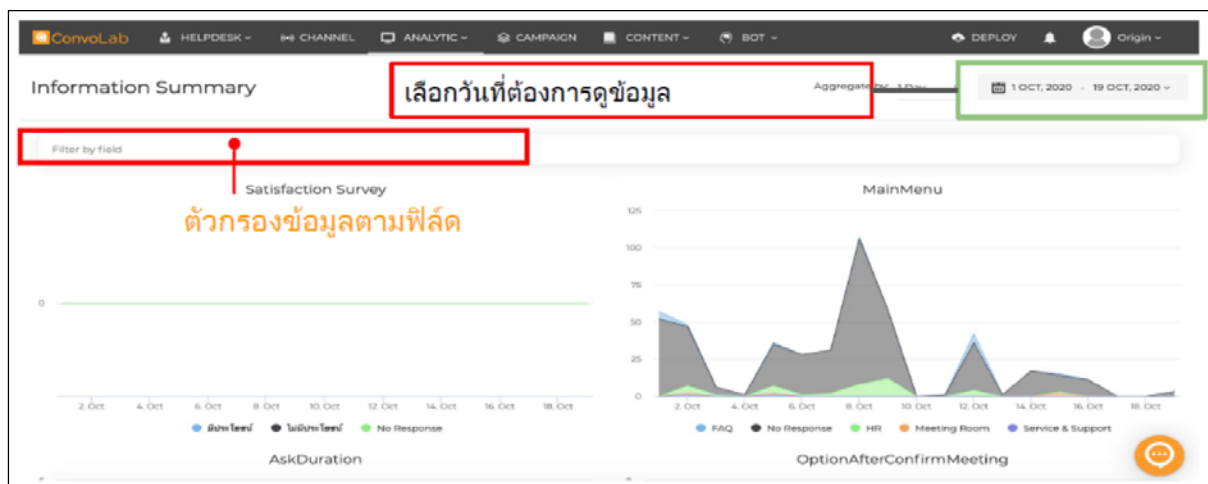
3.3 การใช้งานเมนู ANALYTIC ดังรูปที่ 22 มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



รูปที่ 22 เมนู ANALYTIC

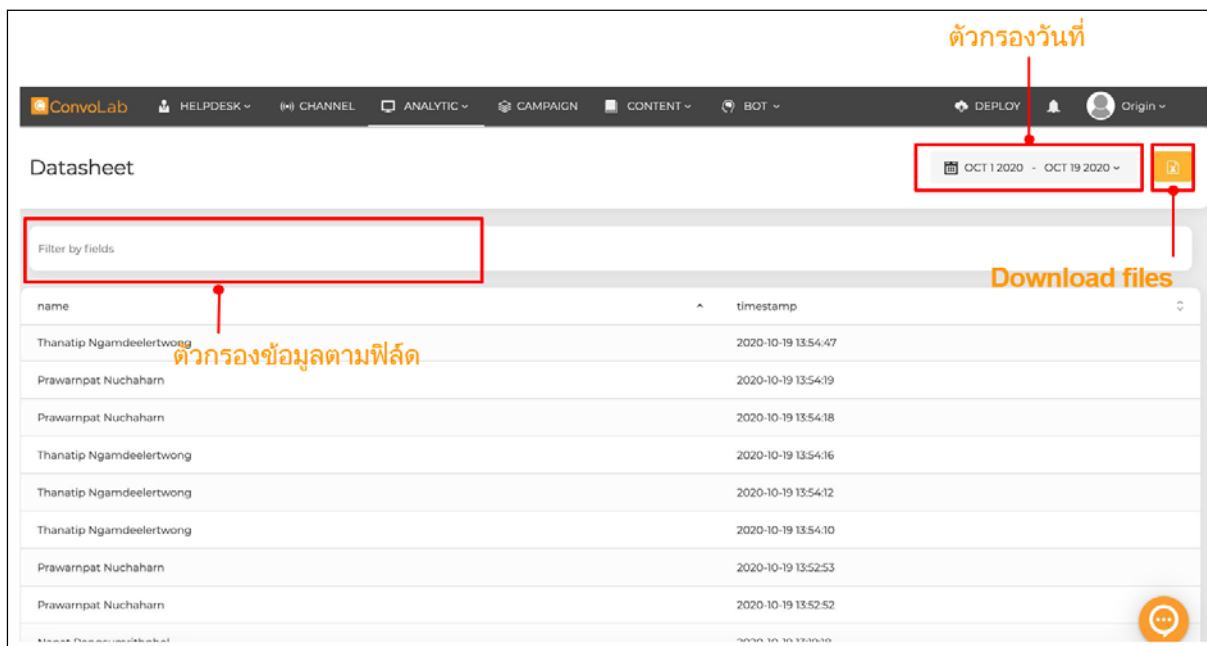
1) เมนู Summary ใช้สำหรับดูส่วนสรุปสถิติทั้งหมด สามารถดูรายละเอียดได้จาก “ขั้นตอนที่ 2) เมื่อผู้ใช้งาน log in เข้าสู่ระบบแล้วจะเห็นหน้าต่างแสดง platform ของ Role agent ดังรูปที่ 3” ดังกล่าวข้างต้น

2) Information Summary ใช้สำหรับดูส่วนสรุปเชิงลึก เช่น แสดงแผนภูมิความนิยม ที่มีการกล่าวถึงมากที่สุด เป็นต้น ดังรูปที่ 23



รูปที่ 23 แสดง ANALYTIC : Information Summary

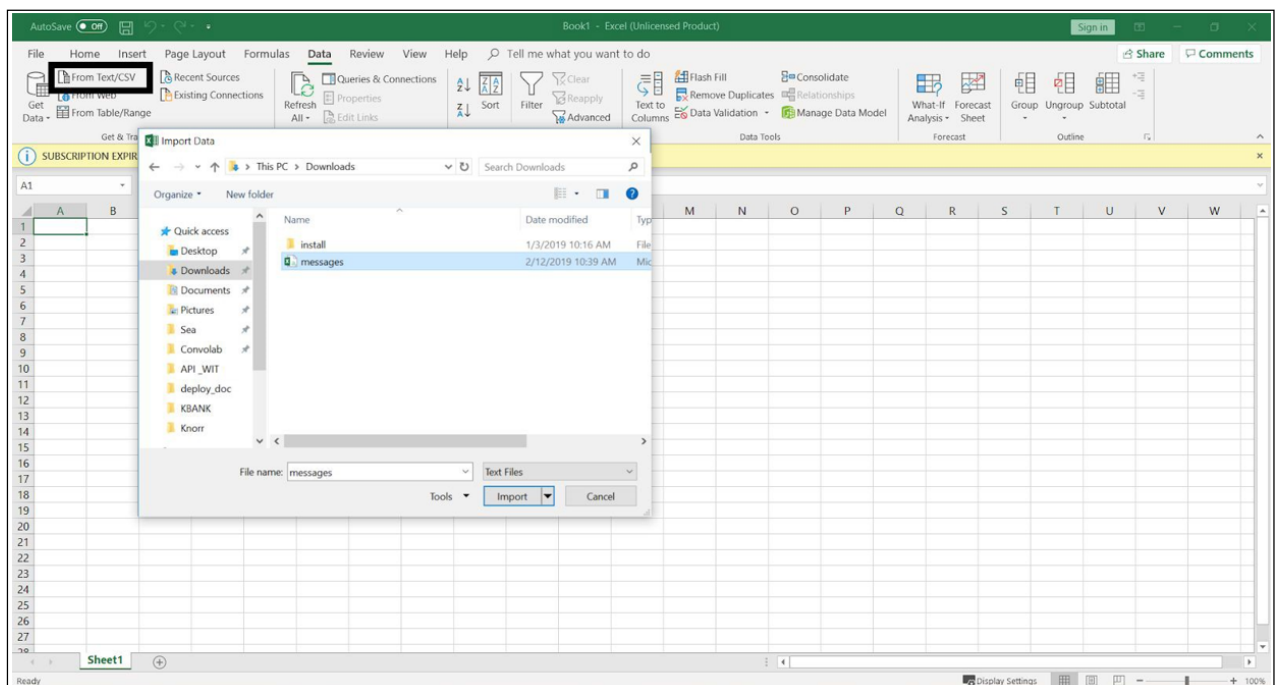
3) Datasheet ใช้สำหรับดูรายละเอียดและดาวน์โหลดข้อมูลของผู้ใช้งานที่เข้ามาคุยดังรูปที่ 24



รูปที่ 24 แสดง ANALYTIC : Datasheet

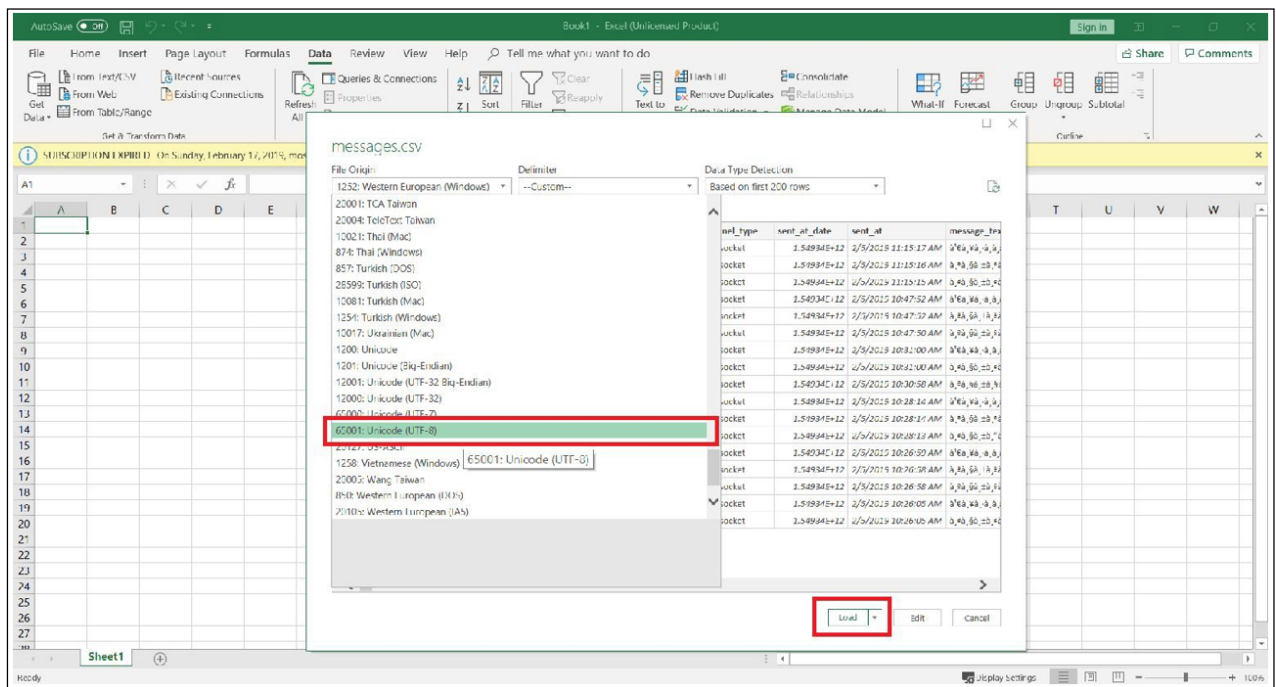
4. วิธีการจัดการไฟล์ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- 1) หลังจากดาวน์โหลดไฟล์แล้วผู้ใช้งานจะได้รับไฟล์ .CSV ให้ผู้ใช้งานไปที่ Microsoft Excel และเลือก Data เลือก From Text/CSV เพื่อดึงข้อมูลจากไฟล์ CSV ที่ดาวน์โหลดมา ดังรูปที่ 25



รูปที่ 25 แสดงวิธีการจัดการไฟล์

2) เลือกประเภทไฟล์ต้นฉบับเป็น 65001: Unicode(UTF-8) หลังจากนั้นก็กดโหลดข้อมูล ดังรูปที่ 26



รูปที่ 26 แสดงวิธีการจัดการไฟล์ (ต่อ)