

สร้าง Chatbot ตอบคำถามลูกค้า ด้วยตัวเอง

ไม่ต้องจ่ายเงินแม้แต่บาทเดียว

(2019)



เมื่อตอบคำถามลูกค้าไม่ทัน นั่นคือสัญญาณความไม่ประทับใจของลูกค้า ที่เป็นอันตรายต่อธุรกิจ
คุณจึงต้องหาอะไรบางอย่างมาช่วยตอบและสิ่งๆ นั้นก็คือ **Chatbot**

เมื่อคุณมี **Chatbot** ช่วยขายของแล้ว มีแต่คนอยากเข้ามาพูดคุยสอบถาม เพราะมีความ
น่าเชื่อถือในการตอบกลับ แล้วคุณจะขายของไม่ดีได้อย่างไร นี่คือการที่ คุณจะพลิกโฉมธุรกิจ
ด้วยตัวคุณเอง

เน้นทำเวิร์กชอปเพื่อให้คุณนำไปใช้งานได้จริง

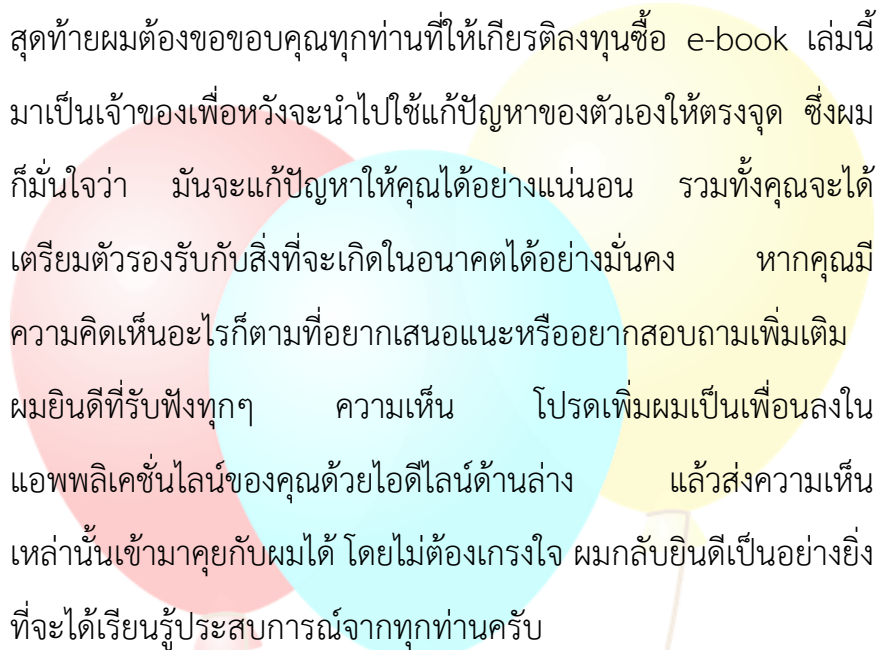
โดย ประเสริฐ สุดขดา

ราคา 150 บาท

คำนำ

ผมอยู่กับวงการทำ Chatbot ของเมืองไทยมาตั้งแต่ผมไม่รู้จึกว่า Chatbot มันคืออะไร เพราะเป็นเรื่องใหม่ และเข้ามาเมืองไทยไวมาก (ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านเรายังไม่รู้จึก Chatbot เลยด้วยซ้ำ) จนถึงตอนนี้ก็เกือบสามปีแล้ว อยากพูดหรืออธิบายให้คนไทยได้รับรู้รับ ฟังเรื่องนี้ให้มากๆ แต่ไม่ค่อยมีเวลา ประกอบกับช่วงนั้นการทำ Chatbot ยังมีต้นทุนสูง ซึ่งคนไทยคงไม่ชอบ จนถึงตอนนี้ผมได้พบ แพลตฟอร์มการทำ Chatbot ที่ใครๆ ก็สามารถเข้าไปทำได้ฟรี เลยคิด จะนำมาบอกกล่าวกับคนไทย โดยเฉพาะในกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าขายของ ออนไลน์ ทางเว็บไซต์ ทางเฟสบุค หรือทางแอปพลิเคชันไลน์ก็ดี จะได้ ปิดช่องว่างของปัญหาการตอบคำถามลูกค้าไม่ทัน โดยไม่ต้องจ่ายเงิน เลยแม้แต่บาทเดียว ผ่านทาง e-book เล่มนี้

ใน e-book เล่มนี้ผมจะอธิบายให้ทุกคนทำ Chatbot ขึ้นมาใช้งาน แบบ Step By Step โดยมุ่งเน้นไปที่ Messenger ของเฟสบุคก่อน เพราะมันฟรีร้อยเปอร์เซ็นต์ ในขณะที่ไลน์แอปพลิเคชันยังต้องจ่ายเงิน แบบรายเดือนอยู่ ซึ่งผมไม่เห็นด้วยที่จะให้ใครควักเงินลงทุนโดยไม่ คู้มค่าในสภาพเศรษฐกิจที่ไม่ค่อยดีแบบนี้



สุดท้ายผมต้องขอขอบคุณทุกท่านที่ให้เกียรติลงทุนซื้อ e-book เล่มนี้
มาเป็นเจ้าของเพื่อหวังจะนำไปใช้แก้ปัญหของตัวเองให้ตรงจุด ซึ่งผม
ก็มั่นใจว่า มันจะแก้ปัญหให้คุณได้อย่างแน่นอน รวมทั้งคุณจะได้
เตรียมตัวรองรับกับสิ่งที่เกิดในอนาคตได้อย่างมั่นคง หากคุณมี
ความคิดเห็นอะไรก็ตามที่อยากเสนอแนะหรืออยากสอบถามเพิ่มเติม
ผมยินดีที่รับฟังทุกๆ ความเห็น โปรดเพิ่มผมเป็นเพื่อนลงใน
แอปพลิเคชันไลน์ของคุณด้วยไอดีไลน์ด้านล่าง แล้วส่งความเห็น
เหล่านั้นเข้ามาคุยกับผมได้ โดยไม่ต้องเกรงใจ ผมกลับยินดีเป็นอย่างยิ่ง
ที่จะได้เรียนรู้ประสบการณ์จากทุกท่านครับ

ผู้เขียน

LINE ID: oudsoft

Facebook Page: F4SME

Email: oudsoft@gmail.com

สารบัญ

บทที่ 1 อะไรคือ Chatbot	1
บทที่ 2 ความสำคัญของ Chatbot ต่อการขายของออนไลน์	3
บทที่ 3 สิ่งที่ต้องเตรียม	7
บทที่ 4 ลุยเวิร์กช็อปแรกกัน	10
บทที่ 5 รู้จักแพลตฟอร์ม HBOT ให้มากยิ่งขึ้น	93
บทที่ 6 การนำ Chatbot ไปประยุกต์ใช้งานด้านอื่นๆ	116

บทที่ 1

อะไรคือ Chatbot

คำถามนี้ดูเหมือนจะงงกันเป็นแถว รวมทั้งผม เมื่อเกือบสามปีก่อน เมื่อได้ยินคำถามนี้แล้วมันหมายถึงอะไร ผมจะขออธิบายในสองลักษณะตามประสบการณ์ที่ผมมี

ความหมายในเชิงคำต่อคำ

จริงๆ มันไม่มีอะไรมาก มันก็มาจากคำศัพท์สองคำคือ Chat ที่แปลว่าพูดคุย กับคำว่า Bot ซึ่งถูกตัดลงมาจากคำว่า Robot ที่แปลว่าหุ่นยนต์ แล้วเอาคำว่า Chat มารวมกันกับคำว่า Robot แบบสนธิคำกัน กลายเป็น Chatbot แปลว่า **หุ่นยนต์สำหรับพูดคุย**

ความหมายในเชิงใช้งาน

ในด้านความหมายที่นำมาใช้งานกัน จะมุ่งไปสู่การโต้ตอบพูดคุยกับคนแบบที่มีความฉลาดเพิ่มเข้ามา กล่าวคือ เมื่อคนถามอะไรก็ตอบได้ ซึ่ง Chatbot ในลักษณะนี้กำลังอยู่ระหว่างพัฒนาให้เชื่อมโยงกับระบบ

ข้อมูลใหญ่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนที่เข้ามาคุยมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น คะนอ (เครื่องปรุรสบ) Chatbot ที่มีความฉลาดเหล่านี้ เขาเรียกว่า AI ย่อมาจาก Artificial Intelligence แปลว่า ปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ดูเหมือนมีชีวิตชีวา ซึ่งอีกไม่นานจะมีให้เราเห็น โฉมกันมากขึ้น ทุกวันนี้ องค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น ธนาคาร บริษัทที่มีสาขามากๆ เช่นบริษัทประกันภัย ต่างหันมาหยิบใช้ Chatbot กันทั้งนั้นเพื่อแข่งขันกันแย่งลูกค้า ถ้าธนาคารไหนไม่ยอม ปรับเรื่องนี้เขาก็อยู่ยาก

คำว่า Chatbot ถ้าพูดให้ตรงจุดเลย มันก็หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีเอาไว้พูดคุยโต้ตอบกับมนุษย์ ในลักษณะที่เป็น ข้อความตัวอักษร และในอนาคตจะรวมไปถึงลักษณะที่เป็นเสียงพูด ด้วย Chatbot จะพูดคุยโต้ตอบกับมนุษย์ได้ก็ต้องมี Script หรือบทสนทนา ที่ถูกจัดเรียงลำดับ ก่อน-หน้า-หลัง เอาไว้ก่อน จึงจะคุยกับมนุษย์ได้รู้เรื่อง ดังนั้นการสร้าง Chatbot ก็หมายถึงการจัดเรียงลำดับ บทสนทนา ก่อน-หน้า-หลัง นั้นเอง

คำว่า “บทสนทนา” ใน e-book เล่มนี้ ผมจะหมายถึง ผู้พูด พูดออกไปหนึ่งครั้ง และ ผู้ฟังพูดกลับมาหนึ่งครั้ง

บทที่ 2

ความสำคัญของ Chat Bot ต่อการขายของออนไลน์

จากภาคธุรกิจรายใหญ่อย่างธนาคาร เราจะเห็นว่ามันยังมีความจำเป็นมากสำหรับเขา แล้วถ้าเป็นธุรกิจรายย่อยล่ะ เช่นพ่อค้าแม่ค้าขายของออนไลน์ ซึ่งต้องแข่งขันกันสูงเช่นกัน มันก็ต้องปรับเช่นกัน ก่อนอื่นเราต้องยอมรับความจริงกันก่อนว่า ทุกวันนี้ใครๆ ต่างก็มีสมาร์ทโฟน แล้วในสมาร์ทโฟนก็จะมีแอปพลิเคชันต่างๆ ทั้งที่ฟรีและไม่ฟรีให้เลือกมาใช้งานกัน และในบรรดาแอปพลิเคชันฟรีทั้งหลาย คงไม่มีใครที่ไม่รู้จักเฟสบุ๊ค กูเกิ้ล และไลน์(LINE) ซึ่งเป็นเหตุให้คนไทยนิยมพูดคุยกันทาง Chat เสียเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการโทรคุยกันอย่างเมื่อก่อนจะน้อยลง เพราะอิทธิพลของการ Chat มีความสะดวกมากกว่าและยืดหยุ่นกว่านั่นเอง

ในด้านค้าขายสินค้าหรือบริการ ในช่วงแรกๆ ก็มีพ่อค้าแม่ค้าเปิดขายสินค้าทาง Chat กันมากมาย เช่น ทางไลน์ และเฟสบุ๊ค แล้วก็ขายดิบ

ขายดี จนพ่อค้าแม่ค้าเหล่านั้นได้เจอปัญหาอย่างหนึ่งที่สำคัญเข้า คือ
ตอบคำถามลูกค้าไม่ทัน หรือตอบช้า ลูกค้าต้องรอนาน ทำให้ลูกค้าเริ่ม
หำงหายออกไป เพราะไปเจอร้านอื่นที่เป็นคู่แข่งซึ่งเขาตอบคำถามได้
เร็วกว่า นี่คือสาเหตุความเป็นมาของปัญหา เมื่อเราขายของได้น้อยลง
เราก็อายุไม่ได้ จึงต้องหาวิธีต่างๆ มาแก้ปัญหาหนี้ แล้วมาบังเอิญว่าใน
Messenger ของเฟสบุค มีฟังก์ชันให้เจ้าของเพจสามารถตั้งค่าการ
ตอบกลับอัตโนมัติได้ หลายๆ เพจก็ได้ใช้วิธีนี้อยู่ ในการช่วยตอบ
คำถามที่ส่งเข้ามาจากลูกค้าจำนวนมาก แต่ก็สามารถแก้ปัญหาได้
ระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจาก การตั้งแบบคำถามที่ลูกค้าจะถามเข้ามายัง
ไม่ครอบคลุม และเครื่องมือการตอบกลับแบบอัตโนมัติใน Messenger
บนเฟสบุคยังมีข้อจำกัดเรื่องการใส่เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้
ลูกค้าได้ไม่มาก เช่น Carousel เป็นต้น (ซึ่งคุณจะได้เห็นพิษสงของ
Carousel ในตอนที่เรามาเวิร์กช็อปกัน) นอกจากนี้ยังรวมไปถึงระบบ
ตอบกลับอัตโนมัติที่ยังไม่สามารถเก็บค่าหรือข้อมูลที่ลูกค้าป้อนส่งเข้า
มา เพื่อเอามาทำการประมวลผลได้ เช่น เมื่อเราตั้งค่าการตอบกลับ
อัตโนมัติให้ลูกค้าช่วยบอกจำนวนสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ เมื่อลูกค้าป้อน
ว่า 10 ระบบตอบกลับอัตโนมัติก็ยังไม่สามารถนำจำนวนดังกล่าวไป

สรุปเป็นยอดชำระเงินลงในคำสั่งซื้อได้ (สมมติว่าสินค้าดังกล่าวราคา
ชิ้นละ 50 บาท จะมียอดชำระเงินเท่ากับ $10 \times 50 = 500$ บาท)
เจ้าของเพจจะต้องมาอ่านและสรุปเอาเอง ซึ่งมันก็ช้าอยู่ที่ในการ
ชำระเงิน และการจัดส่งสินค้า ยิ่งถ้าลูกค้าของเราแต่ละรายชอบเอา
เร็วด้วยแล้ว ก็ยิ่งไปกันใหญ่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระบบตอบกลับอัตโนมัติ
ของ Messenger บนเฟสบุ๊คยังไม่ตอบโจทย์ ใช่มั้ยครับ แล้วทีนี้เรา
จะแก้ให้มันตรงจุดได้อย่างไร

นอกจากปัญหาทั้งหมดที่ผมกล่าวมา ยังมีอีกเรื่องหนึ่งที่สร้างปัญหาให้

ตอบกลับเร็วมาก

อัตราการตอบกลับ 100%, เวลาในการ
ตอบกลับ 1 นาที

เจ้าของเพจต้อง
กังวลใจ นั่นก็คือ
เรื่องความ

น่าเชื่อถือในการตอบกลับซึ่งเฟสบุ๊คจะเป็นผู้ให้ค่าความน่าเชื่อถือเรื่อง
นี้แก่ลูกค้าโดยตรง เราไม่สามารถกำหนดได้เอง โดยเฟสบุ๊คจะเก็บ
ข้อมูลอัตราการตอบกลับของเพจไปยังลูกค้าว่าเพจนั้นเพจนี้มีอัตรา
การตอบที่เร็วหรือช้า ถ้าเพจใดยากได้ความน่าเชื่อถือที่สูงดังในรูปก็ต้อง
ขยันตอบคำถามลูกค้าสักหน่อย(แต่ต้องเหนื่อยมาก) เพื่อให้ได้ความ
น่าเชื่อถือแบบนี้มาประดับไว้ที่หน้าเพจ เพราะเมื่อใครก็ตามที่เห็นการ

การันตีแบบในรูปต่างก็อยากเข้าไป Chat ด้วย ซึ่งกลายเป็นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้าได้มากเพราะมันมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้าสูง

ใน e-book เล่มที่คุณกำลังอ่านอยู่นี้ จะแก้ปัญหาเหล่านี้ให้คุณได้ทั้งหมด โดยจะแนะนำให้คุณเข้าสมัครใช้งานแพลตฟอร์มหนึ่งชื่อว่า HBOT แล้วก็แน่นอนที่สุดว่าแพลตฟอร์มนี้จะเปิดให้คุณเข้ามาสร้าง Chatbot เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ตามที่ผมได้กล่าวมา ทั้งนี้เจ้าแพลตฟอร์ม HBOT เป็นแพลตฟอร์มที่เปิดให้ใช้งานฟรี ไม่มีค่าบริการใดๆ และทุกท่านสบายใจได้ว่า ผมผู้เขียน e-book เล่มนี้ไม่มีผลประโยชน์ใดๆ เป็นการส่วนตัวกับแพลตฟอร์มนี้อย่างแน่นอน แพลตฟอร์มนี้เพิ่งเปิดให้บริการแม้ว่าปัจจุบันยังเป็นเวอร์ชัน เบต้า อยู่ก็ตาม แต่ก็สามารถใช้งานแก้ปัญหาได้จริง

ตลอดทั้ง e-book เล่มนี้ ผมจะใช้คำว่า **แพลตฟอร์ม (Platform)** บ่อยมาก คุณอาจจะสงสัยว่า แพลตฟอร์ม มันคืออะไร

ผมจะให้นิยามของคำว่าแพลตฟอร์มไว้สั้นๆ และเข้าใจง่ายๆ มันคือ **“ฐานของการพัฒนาต่อยอด”** โดยเน้นที่คำว่า **ฐาน** ซึ่งหมายถึงสิ่งที่อยู่ชั้นล่าง เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ดังนั้น แอนดรอยด์ก็จะเป็นแพลตฟอร์มของการพัฒนาแอปพลิเคชันเพราะแอนดรอยด์เป็นฐาน (อยู่ล่าง) อย่างนี้เป็นต้น

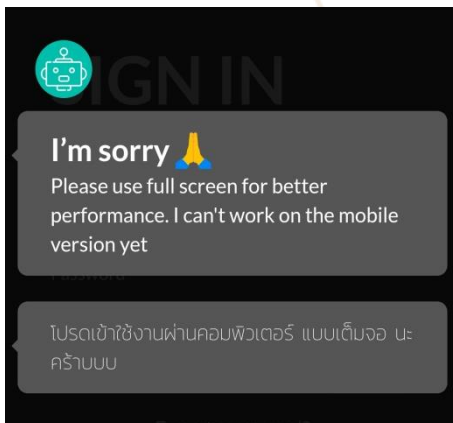
บทที่ 3

สิ่งที่ต้องเตรียม

ก่อนไปเริ่มทำเวิร์กช็อปกัน ขอให้คุณเตรียมเครื่องมือเครื่องมือดังนี้ให้พร้อมเสียก่อน

1. PC/Notebook พร้อมอินเทอร์เน็ต
2. บัญชี email ที่ใช้งานได้จริง
3. บัญชีใช้งานเฟสบุ๊ค
4. สมาร์ทโฟน (เอาไว้ทดสอบ)

เครื่องมือลำดับที่ 1 คือ PC หรือ Notebook จำเป็นต้องใช้เนื่องจากในแพลตฟอร์ม HBOT ที่ผมจะแนะนำนั้น ไม่อนุญาตให้เข้าใช้งานผ่าน



ทางสมาร์ทโฟนได้ ด้วยเหตุผลก็เพราะ ในขั้นตอนการตั้งค่าต่างๆ ให้ Chatbot รวมไปถึงการสร้างกล่อง หรือบล็อก (Block) ข้อความต่างๆ ซึ่งมี

หลายชนิด จำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการออกแบบสิ่งเหล่านี้ จึงไม่เหมาะกับหน้าจอสมาร์ทโฟน หากลองใช้สมาร์ทโฟนเข้าไปที่แพลตฟอร์มการสร้าง Chatbot เขาจะแจ้งออกมาดังในรูปที่ผ่านมา ดังนั้น PC หรือ Notebook จึงมีความจำเป็นอย่างมาก

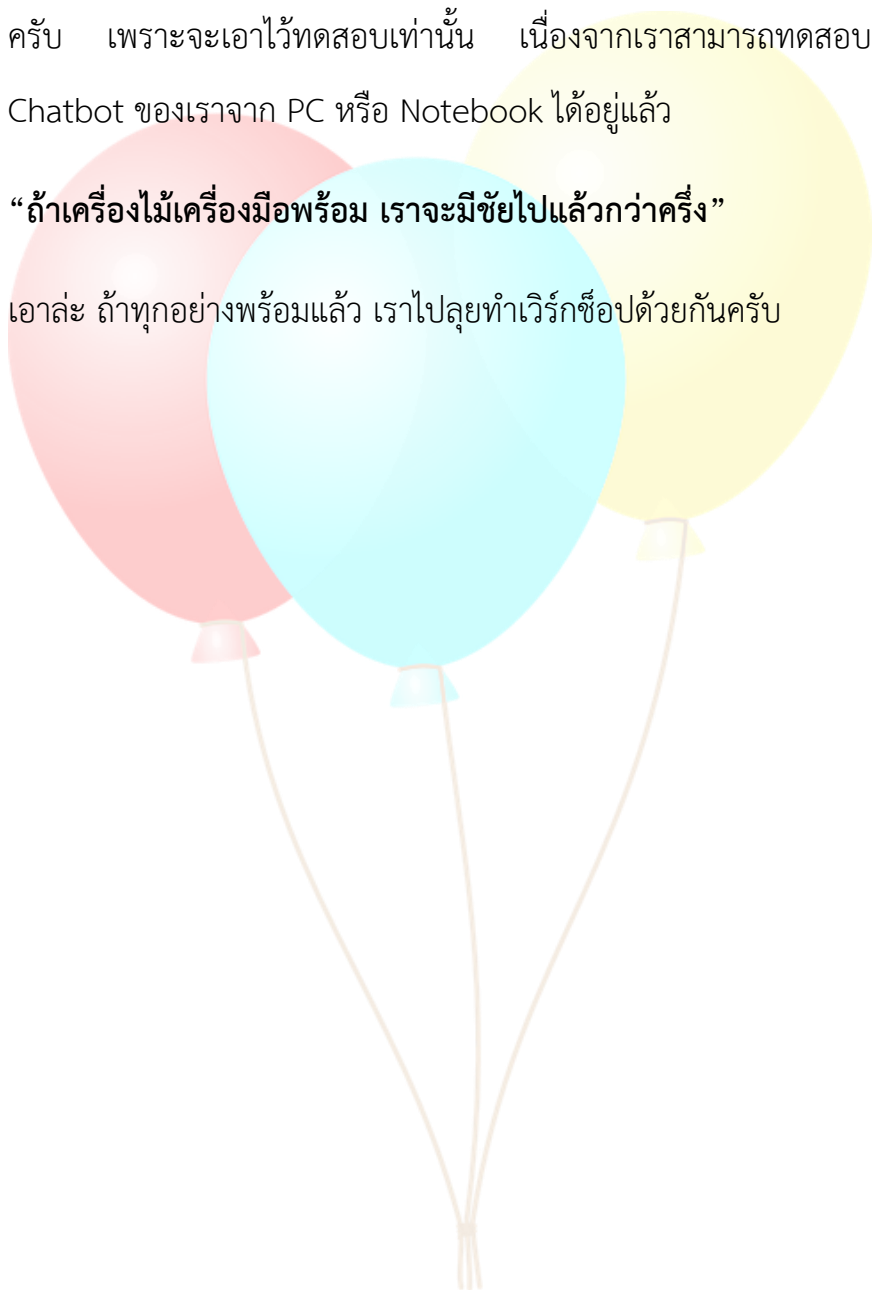
เครื่องมือลำดับที่ 2 คือ บัญชี email ที่ใช้งานได้จริง อันนี้ขอย้ำว่า ต้องใช้งานได้จริงเนื่องจาก จะต้องใช้ยืนยันการลงทะเบียน เข้าใช้งาน แพลตฟอร์มสร้าง Chatbot ไม่อย่างนั้น จะเข้าไปสร้าง Chabot ไม่ได้ คุณอาจไปสมัครเปิด Gmail กับ Google ก็ได้ เพื่อจะได้มีอีเมลใช้งาน ส่วนวิธีสมัครใช้ Gmail ลองค้นดูกับ Google นะครับ มีคนเขียนแนะนำไว้มาก

และก่อนไปลุยเวิร์กช็อปแรกกัน สิ่งสุดท้ายที่ต้องมีคือ บัญชีใช้งานเฟสบุ๊ค ซึ่งก็คือบัญชีเฟสบุ๊คที่คุณใช้งานอยู่ในขณะนี้นั่นเอง หากยังไม่ได้เปิดใช้งานเฟสบุ๊ค ผมก็ขอรบกวนใช้ Google ช่วยค้นหาวิธีสมัครเฟสบุ๊ค อีกเช่นกัน เพราะมีคนเขียนแนะนำทั้งที่เป็นบทความและเป็นคลิปใน Youtube เยอะแยะ สำหรับเครื่องมืออันดับที่ 4 จะมีหรือไม่มีก็ได้

ครับ เพราะจะเอาไว้ทดสอบเท่านั้น เนื่องจากเราสามารถทดสอบ Chatbot ของเราจาก PC หรือ Notebook ได้อยู่แล้ว

“ถ้าเครื่องไม้เครื่องมือพร้อม เราจะมีชัยไปกว่าครึ่ง”

เออละ ถ้าทุกอย่างพร้อมแล้ว เราไปลุยทำเวิร์กช็อปด้วยกันครับ



บทที่ 4

ลุยเวิร์กช็อปแรกกัน

ก่อนอื่นผมขอตั้งโจทย์โดยสมมติว่า เรากำลังจะทำ Chatbot เพื่อมาเชื่อมต่อกับเพจบนเฟสบุ๊คเพื่อขายของ โดยสินค้าที่เราจะนำมาขายในเพจก็คือ **ลูกโป่ง** ซึ่งมี 2 แบบคือ **แบบธรรมดา** กับ **แบบเทศกาล** (เช่น ปีใหม่ คริสต์มาส สงกรานต์ ฯลฯ) ทั้งสองแบบขายเป็นแพ็คเกจ ละ 10 ลูก ราคาแพ็คเกจละ 22 บาท โดยเปิดขายกันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ลูกโป่งแบบธรรมดามีสีให้เลือก คือ ขาว เหลือง ฟ้า แดง ม่วง และ ส้ม ส่วนแบบเทศกาลไม่มีสีให้เลือก

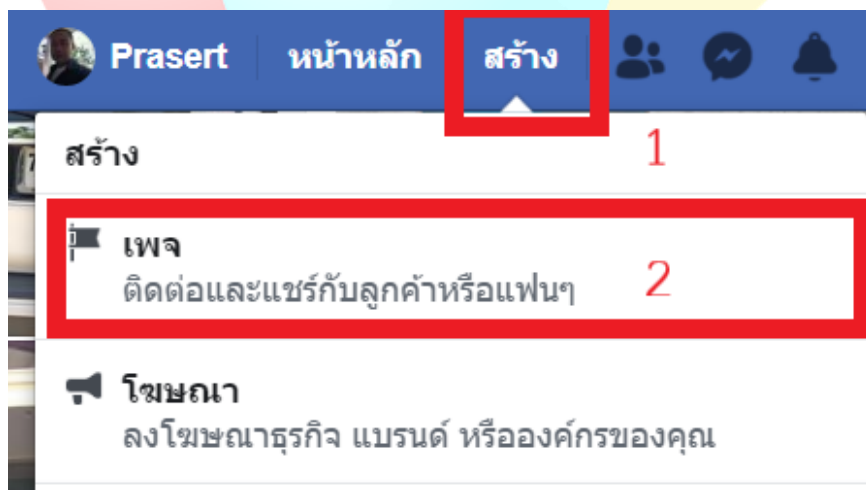
เราจะแบ่งเวิร์กช็อปของเราออกเป็นสามช่วง คือ ช่วงแรก (Step ที่ 1 ถึง Step ที่ 12) เป็นการสร้างเพจในเฟสบุ๊คสำหรับขายลูกโป่งให้เสร็จก่อน ช่วงที่สอง (Step ที่ 13 ถึง Step ที่ 62) จะเริ่มลงมือทำ Chatbot ที่แพลตฟอร์ม HBOT และ ช่วงที่สาม (Step 63 ถึง Step 76) จะเป็นการนำ Chatbot ที่สร้างเสร็จจากช่วงที่สองมาเชื่อมต่อกับเพจขายลูกโป่งที่ทำเสร็จในช่วงแรกแล้วทดสอบ Chatbot ของเราตามลำดับ เมื่อเข้าใจโจทย์แล้ว ลุยกันทีละ Step เลยครับ

ช่วงแรก เป็นการสร้างเพจในเฟสบุคสำหรับขายลูกโป่ง

Step 1 เปิด PC หรือ Notebook ขึ้นมา แล้วเปิดเว็บเบราว์เซอร์ในเครื่องของคุณ เข้าไปที่ <https://www.facebook.com>

Step 2 ล็อกอินเข้าใช้งานเฟสบุคด้วยบัญชีที่เตรียมไว้ให้เสร็จสรรพ

Step 3 คลิกตามในรูป เพื่อเริ่มสร้างเพจ



Step 4 เลือกว่าจะสร้างเพจแบบไหน ในกรณีโจทย์ของเราเป็นการขายของก็ให้เลือกธุรกิจหรือแบรนด์ ดังรูป

สร้างเพจ

เชื่อมต่อธุรกิจ ตัวคุณเอง หรือการกุศลของคุณกับผู้คนในชุมชนทั่วโลกบน Facebook หากต้องการเริ่มต้นใช้งาน ให้เลือกหมวดหมู่ของเพจ



ธุรกิจหรือแบรนด์

แสดงสินค้าและบริการ รวมถึงนำเสนอแบรนด์ของคุณ และเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นบน Facebook

เริ่มต้นเลย

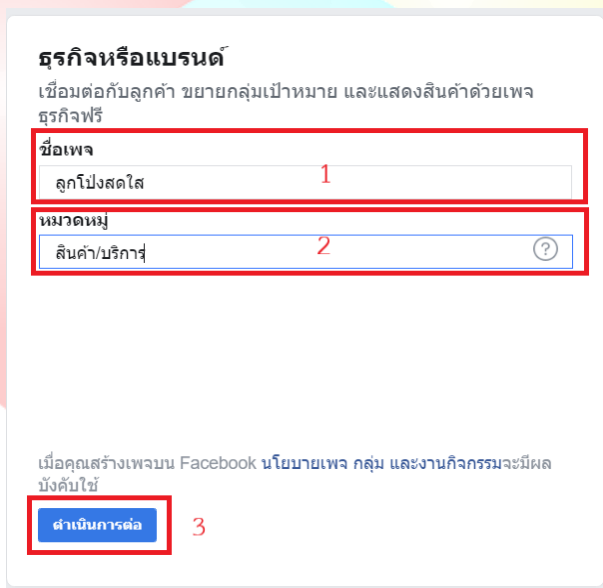


ชุมชนหรือบุคคลสาธารณะ

เชื่อมต่อและแชร์กับผู้คนในชุมชน องค์กร ทีม กลุ่ม หรือสโมสร

เริ่มต้นเลย

Step 5 พิมพ์ชื่อเพจ และเลือกหมวดหมู่ แล้วคลิกปุ่ม ดำเนินการต่อ
ตามรูป



ธุรกิจหรือแบรนด์
เชื่อมต่อกับลูกค้า ขยายกลุ่มเป้าหมาย และแสดงสินค้าด้วยเพจธุรกิจฟรี

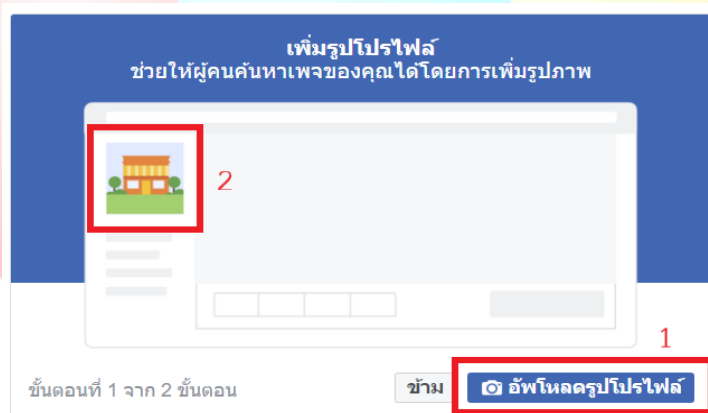
ชื่อเพจ
ลูกโป่งสดใส 1

หมวดหมู่
สินค้า/บริการ 2 ?

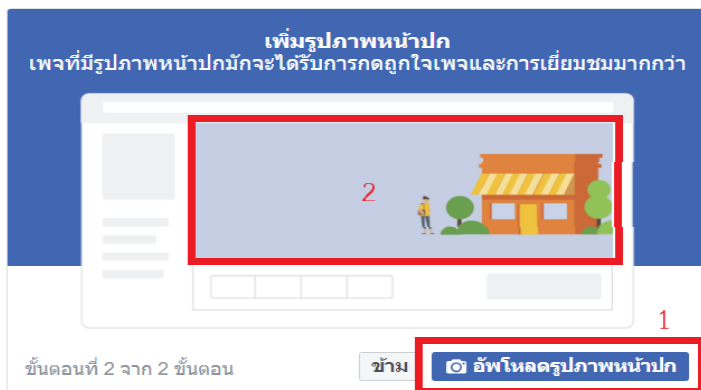
เมื่อคุณสร้างเพจบน Facebook นโยบายเพจ กลุ่ม และงานกิจกรรมจะมีผลบังคับใช้

ดำเนินการต่อ 3

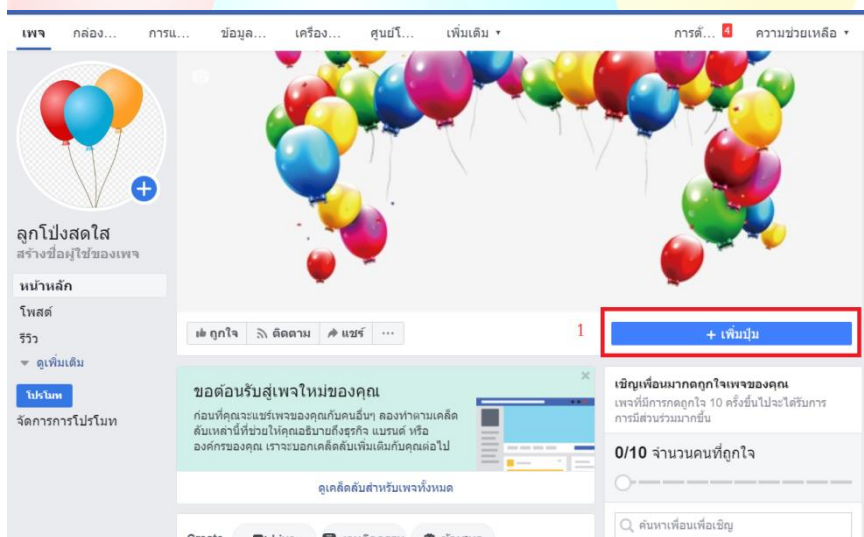
Step 6 ใส่รูปโปรไฟล์ของเพจ โดยคลิกที่ปุ่ม อัปโหลดรูปโปรไฟล์ เพื่ออัปโหลดรูปเอาไปทำรูปโปรไฟล์ของเพจจากคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยเลือกรูปแจ่มๆ มาสักหนึ่งรูป



Step 7 ใส่รูปหน้าปกของเพจ ให้ทำเช่นเดียวกับ Step 6

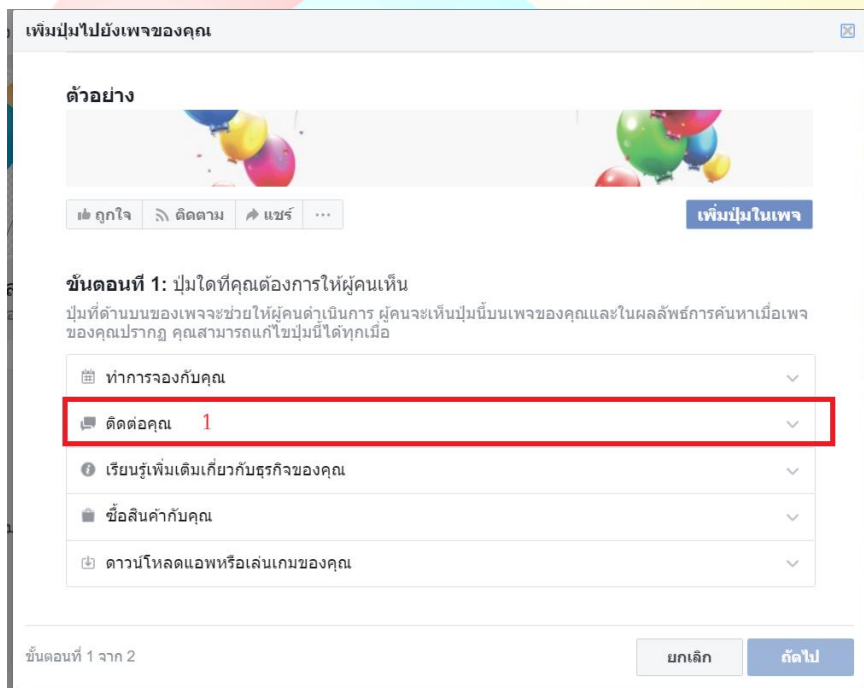


Step 8 หากคุณลงมือทำพร้อมผมมาตั้งแต่ Step 1 ก็จะได้ผลลัพธ์ที่เป็นเพจของเรา ประมาณดังในรูป ซึ่งขึ้นอยู่กับการเลือกรูปโปรไฟล์และรูปหน้าปก ใน Step 6 และ 7 ที่อาจจะแตกต่างกัน แต่โดยรวมผมคิดว่าคล้ายๆ กันดังในรูป



เพื่อไม่เป็นการเสียเวลา คลิกที่ปุ่ม +เพิ่มปุ่ม ตามในรูป เข้าทำการกำหนดเปิดใช้งาน Chat ของเพจด้วย Messenger ที่มีอยู่ในเฟสบุ๊ค

Step 9 ให้เลือก ติดต่อคุณ ในขั้นตอนกำหนดปุ่มที่คุณต้องการให้ผู้คนเห็นในหน้าเพจของคุณ ดังรูป



Step 10 ให้เลือก ส่งข้อความ แล้วคลิกปุ่ม ถัดไป ดังรูป

เพิ่มปุ่มไปยังเพจของคุณ

ตัวอย่าง

👍 ถูกใจ

👤 ติดตาม

✉️ แชร์

⋮

ส่งข้อความ

ขั้นตอนที่ 1: ปุ่มใดที่คุณต้องการให้ผู้คนเห็น

ปุ่มที่ด้านบนของเพจจะช่วยให้ผู้คนดำเนินการ ผู้คนจะเห็นปุ่มนี้บนเพจของคุณและในผลลัพธ์การค้นหาเมื่อเพจของคุณปรากฏ คุณสามารถแก้ไขปุ่มนี้ได้ทุกเมื่อ

📄 ทำการจองกับคุณ

✓ ติดต่อคุณ

☐

ติดต่อเรา

☐

ลงทะเบียน

☒

ส่งข้อความ

☐

ส่งอีเมล

☐

โทรเลย

📌 เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจของคุณ

📄 ซื้อสินค้ากับคุณ

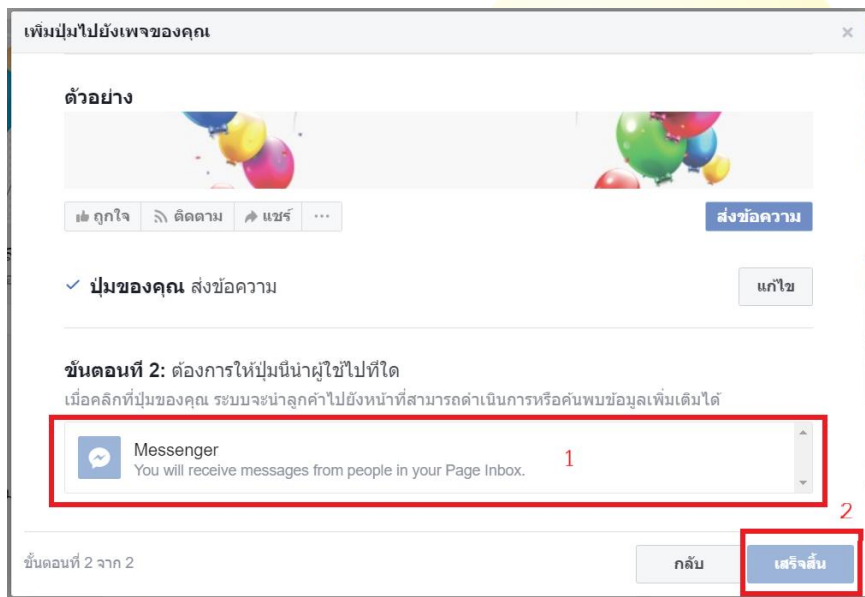
🎮 ดาวน์โหลดแอปหรือเล่นเกมของคุณ

ขั้นตอนที่ 1 จาก 2

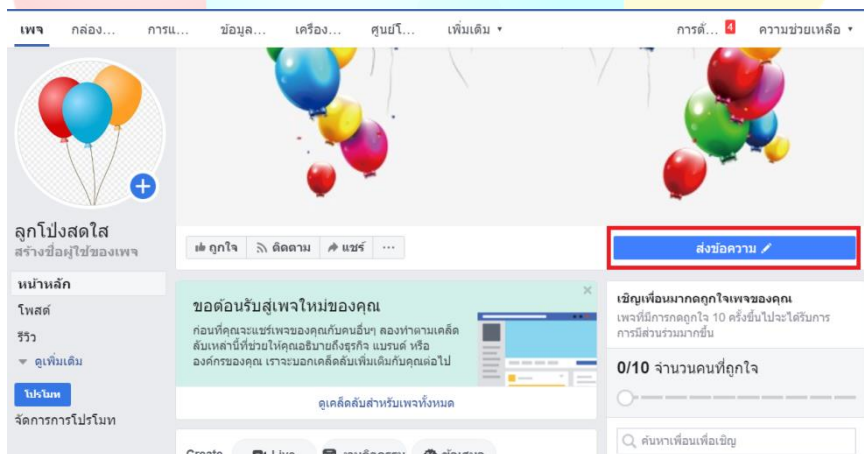
ยกเลิก

ถัดไป

Step 11 ให้เลือก Messenger แล้วคลิกปุ่ม เสร็จสิ้น ดังรูป



Step 12 ผลลัพธ์ที่ได้ เป็นดังรูป จะสังเกตเห็นว่าปุ่ม + เพิ่มปุ่ม ใน Step 8 ได้เปลี่ยนไปเป็น ส่งข้อความ นั่นก็หมายความว่า ตอนนี้ถ้าใครเข้ามาที่เพจของเราก็สามารถส่งข้อความ Chat มาหาเราได้แล้วทันที ในขณะที่เดียวกันเพจขายลูกโป่งของเราก็พร้อมที่จะรอเชื่อมต่อกับ Chatbot ที่เราจะเริ่มลงมือสร้างในช่วงที่สองต่อไป



ช่วงที่สอง สร้าง Chatbot ที่แพลตฟอร์ม HBOT

ในช่วงที่สองนี้ เราจะลงทะเบียนใช้งานแพลตฟอร์ม HBOT เพื่อสร้าง Chatbot ขยายลูกโป่งจากเพจ ลูกโป่งสดใส ที่เราได้สร้างเสร็จไปแล้วในช่วงแรก เพื่อไม่ให้เสียเวลา เรามาเริ่มกันเลย

Step 13 ให้คุณเปิด

เว็บเบราว์เซอร์ในคอมพิวเตอร์แล้วเข้าไปที่

<https://sid.hbot.io>

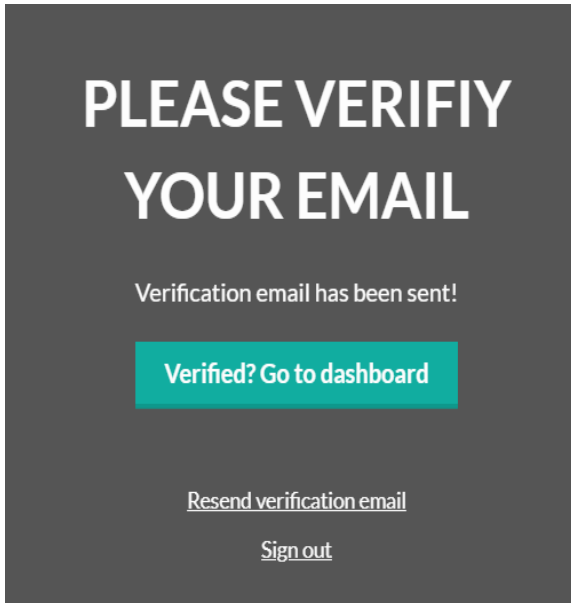
เพื่อเข้าสู่แพลตฟอร์ม HBOT ในกรณีที่เราเคยได้ลงทะเบียนใช้งานไว้แล้ว เราสามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบของแพลตฟอร์มได้ด้วย

email กับ password ที่เราได้ลงทะเบียนเอาไว้ แต่ในกรณีที่เข้ามาครั้งแรก เรายังไม่ได้ลงทะเบียนไว้เราจึงจำเป็นต้องลงทะเบียนก่อนจากรูปให้คลิกที่ลิงค์ Register ครับ

Step 14

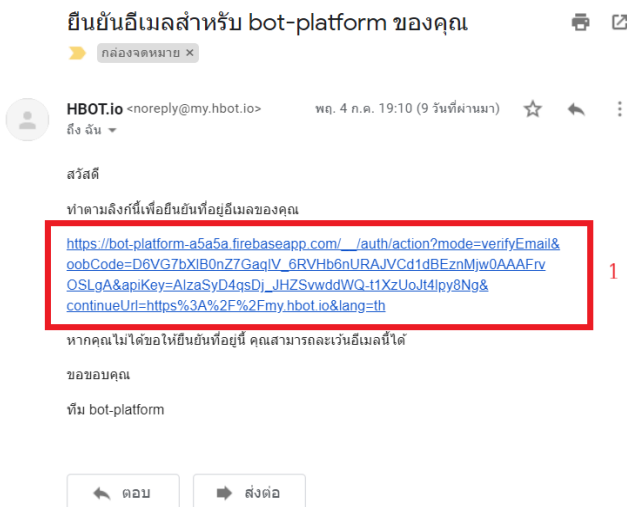
แพลตฟอร์ม HBOT จะให้เราลงทะเบียนด้วย email ที่ผมเคยบอกให้เตรียมไว้ ตั้งแต่บทีที่ 3 ถ้าหากพร้อมแล้วกรอกข้อมูลตามในรูปเลย ครับ เสร็จแล้วคลิกปุ่ม Sign Up

ในการใช้งานครั้งต่อไป คุณแค่ล็อกอินด้วย email กับ password ในหน้า SIGN IN (Step 13) เท่านั้น ไม่ต้องไปลงทะเบียนซ้ำอีก

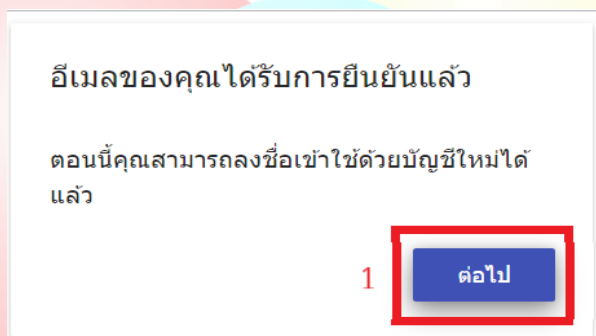


แพลตฟอร์ม HBOT
จะแจ้งให้เราทราบว่า
ได้ทำการส่งลิงค์เพื่อ
ยืนยันการลงทะเบียน
เข้าใช้งานไปทาง
email ที่คุณได้ระบุไว้
ดังในรูป

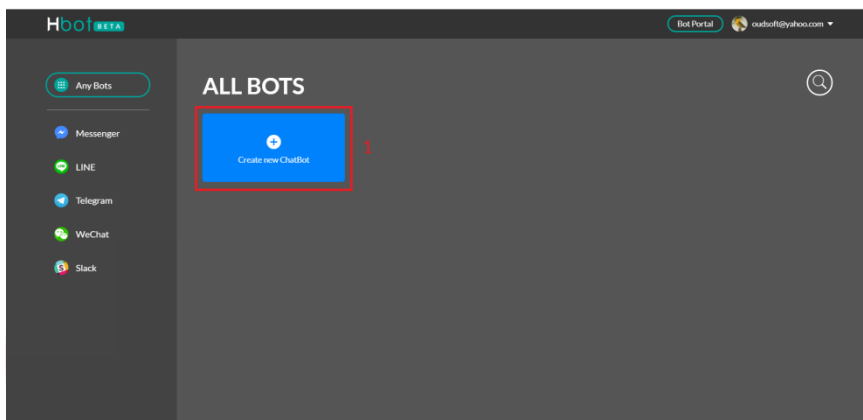
Step 15 ให้ไปเปิด email บ็อกของคุณเพื่อยืนยันการลงทะเบียน
หากมี email จากแพลตฟอร์ม HBOT ส่งไป ให้คลิกที่ลิงค์ดังในรูป



Step 16 แพลตฟอร์ม HBOT แจ้งว่า email ของคุณได้รับการลงทะเบียนแล้ว คลิกที่ปุ่ม ต่อไป



Step 17 แพลตฟอร์ม HBOT จะนำคุณเข้าสู่แพลตฟอร์มเพื่อเริ่มต้นใช้งานสำหรับสร้าง Chatbot ทันที ดังรูปถัดไป ให้คลิกที่ Create New ChatBot เพื่อเริ่มต้นสร้าง Chatbot



Step 18 แพลตฟอร์ม HBOT ซึ่งต่อไปผมจะเรียกสั้นๆ ว่า HBOT จะให้เลือกประเภทการเชื่อมต่อว่าจะเชื่อมต่อไปยัง Messenger, LINE หรืออื่นๆ ในกรณีของเรา เราจะให้ Chatbot ที่กำลังจะเริ่มสร้างนี้ เชื่อมไปหา Messenger ของเฟสบุ๊ค ดังนั้นให้คุณเลือกเป็น Messenger แล้วให้ตั้งชื่อ Chatbot ที่กำลังจะสร้างว่าจะให้ชื่ออะไร ผมขอแนะนำให้ตั้งชื่อเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูล Chatbot ออกสู่ภายนอกได้เมื่อถึงคราวจำเป็น (Export) ในอนาคต แล้วคลิกปุ่ม Create ดังในรูปถัดไป

CREATE NEW CHATBOT

CHATBOT TYPE

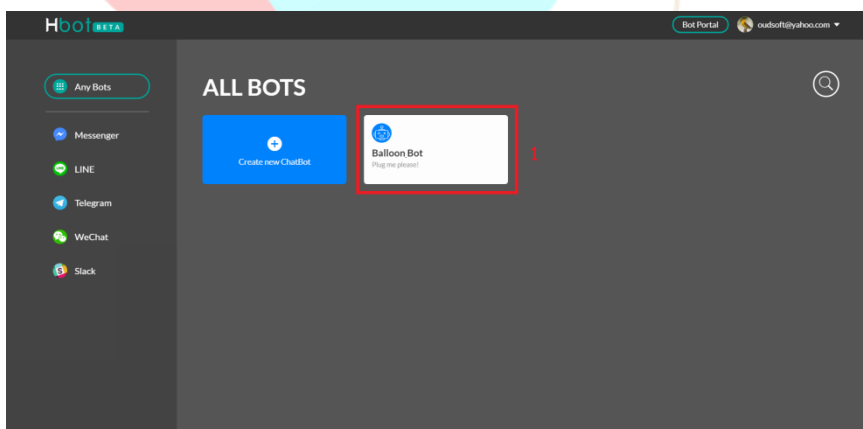
Messenger LINE Telegram WeChat Slack

GIVE ME AN AWESOME NAME

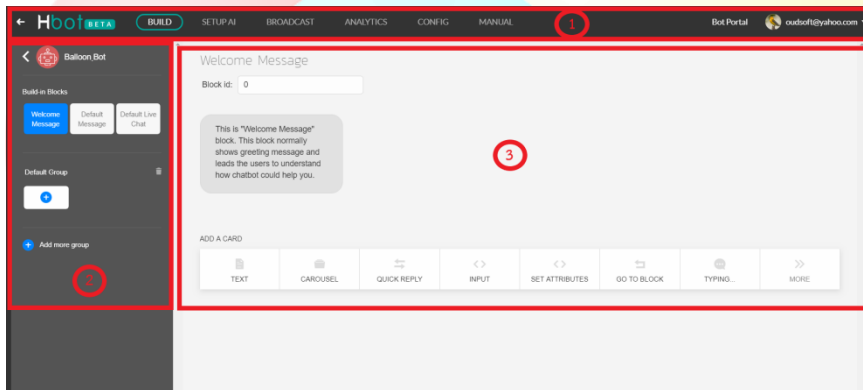
Name (e.g. Agent P)

Create

Step 19 ผมตั้งชื่อ Chatbot ของผมว่า Balloon Bot เมื่อคลิกปุ่ม Create จาก Step 18 แล้วจะได้ดังรูป



Step 20 จากรูปที่ผ่านมามากลิกที่ Balloon Bot จะได้หน้าจอของ HBOT ดังในรูปด้านล่าง



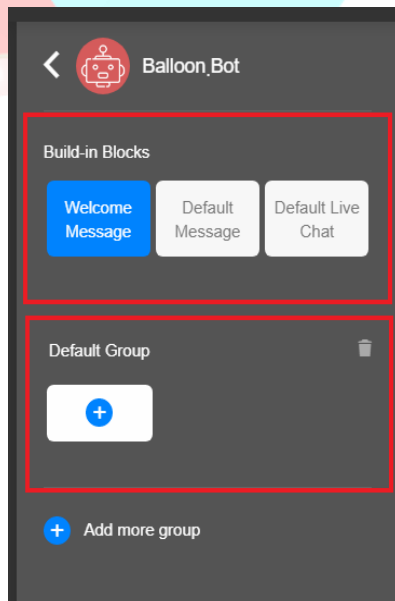
หน้าจอนี้ของ HBOT เรียกว่า Canvas ซึ่งได้แบ่งพื้นที่ใช้งานออกเป็น 3 ส่วนดังในรูป ผมจะขออธิบายพื้นที่ใช้งานในแต่ละส่วนให้ทราบกันก่อนดังต่อไปนี้

พื้นที่ส่วนที่ 1 เรียกว่า **Menu Bar** อยู่ด้านบนสุด เอาไว้ตั้งค่าและดูรายละเอียดต่างๆ ของ Chatbot ของเรา

พื้นที่ส่วนที่ 2 เรียกว่า **Story Block** เป็นส่วนที่ใช้กำหนดโครงสร้างหลักๆ ของ Chatbot ส่วนนี้จะประกอบไปด้วย Group และ Block

พื้นที่ส่วนที่ 3 เรียกว่า **Script Canvas** คือส่วนที่ใช้สร้างบทสนทนาให้ Chatbot ด้วยการเพิ่ม Card ซึ่งแต่ละ Card ก็จะทำหน้าที่แตกต่างกันไป (ในส่วนนี้ที่เป็นเรื่องของ Card ผมจะยกไปอธิบายรายละเอียดอีกทีในบทที่ 5 เรื่อง รู้จักแพลตฟอร์ม HBOT ให้มากยิ่งขึ้นแทนนะครับ เพราะมีรายละเอียดค่อนข้างเยอะ)

เฉพาะพื้นที่ส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นพื้นที่ Story Block ยังมีส่วนที่คุณต้องทราบเพิ่มเติมอีกนิดหนึ่งดังนี้



ในพื้นที่นี้เมื่อคุณคลิกเลือกที่กล่องใดๆ กล่องนั้นจะกลายเป็นสีฟ้า ดังเช่นในรูปคือกล่อง Welcome Message ถูกคลิกเลือก และกล่องที่ถูกเลือกจะอยู่ในสถานะ Active คือพร้อมที่จะทำงาน โดยในสถานะ Active นี้ HBOT จะแสดงความพร้อมใช้งานในพื้นที่ส่วนที่ 3 คือพื้นที่ Script Canvas นั่นคือข้อมูลต่างๆ ในพื้นที่ Script Canvas จะเปลี่ยนไปตามกล่องที่ Active ในพื้นที่ Story Block

Chatbot ที่ถูกสร้างขึ้นบน HBOT จะมี Block ที่เป็น Built-in Block (ถูกสร้างโดยอัตโนมัติ) มา 3 Block ด้วยเสมอ (ทั้ง 3 Block นี้จะลบออกไม่ได้) ได้แก่

Welcome Message เป็น Block ที่ใช้บรรจุข้อความหรือ Card ใดๆ เพื่อทักทายผู้ใช้หรือลูกค้าที่เข้ามาใน Messenger ของเพจเรา เฉพาะครั้งแรกที่เข้ามาเท่านั้น

Default Message เป็น Block ที่บรรจุข้อความหรือ Card ใดๆ เพื่อใช้สำหรับส่งไปให้ลูกค้าในกรณีที่ Chatbot ไม่สามารถประมวลผลได้ว่าลูกค้าต้องการอะไรกันแน่จากสิ่งที่ลูกค้าส่งเข้ามาใน Chat หรือในสถานะที่เรียกว่า Bot Error ซึ่งจะมีประโยชน์มากเพราะจะทำให้การ

พูดคุยระหว่างลูกค้ากับ Chatbot ราบรื่นไม่สะดุดจน Chatbot นิ่งหรือเจียบไป

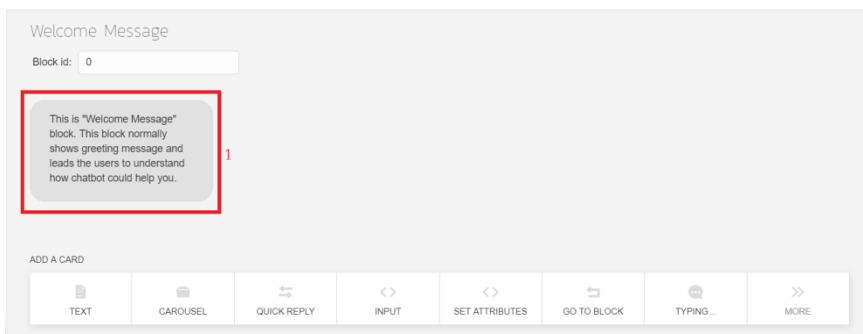
Default Live Chat ในบางครั้งเราอาจจะอยากคุยกับลูกค้าโดยตรงในห้อง Chat ของเพจ แต่ดันมี Chatbot มาขวางไม่ให้เราได้คุยเพราะการทำงานของ Chatbot จะทำแบบอัตโนมัติและจะไม่หยุดจนกว่าเราผู้เป็นเจ้าของเพจสั่งให้หยุดเท่านั้น Chatbot จึงจะหยุดเพื่อเปิดทางให้เราคุยกับลูกค้าโดยตรง ในขั้นตอนนี้เราสามารถหยุด Chatbot ของเราได้ผ่านทาง HBOT และเมื่อสั่งให้ Chatbot หยุดทำงานเราควรจะมีข้อความบางอย่างเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ตอนนี้ Chatbot หยุดทำงานแล้วและเรา (ผู้เป็นเจ้าของเพจ) จะขอคุยเอง เรียกว่า Live Chat

นอกจาก 3 Block ที่เป็น Built-in Block แล้ว เรายังสามารถเพิ่ม Block เองได้โดยไม่จำกัด ผ่านทาง Group โดย Group แรกที่ HBOT ให้มาในตอนเริ่มสร้าง Chatbot คือ Default Group (ชื่อ Group เราสามารถเปลี่ยนได้ตามต้องการ) ในแต่ละ Group ก็จะประกอบไปด้วย Block ตั้งแต่ 1 Block ขึ้นไป

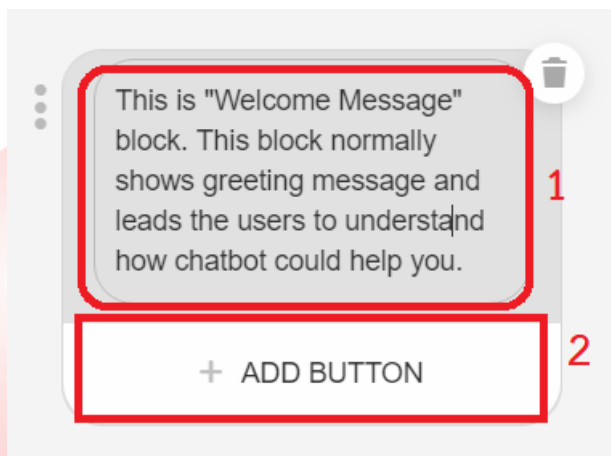
Group เปรียบเสมือนบทสนทนาของฉากหนึ่งๆ จากบทสนทนาทั้งหมดซึ่งก็คือ Story นั่นเอง

Block ซึ่งถูกบรรจุอยู่ภายใน Group เปรียบเสมือนบทสนทนาหนึ่งบท ผมได้อธิบายมาคงพอจะเห็นภาพนะครับว่า พื้นที่ส่วนที่ 2 กับ 3 มีความสัมพันธ์กันอย่างไร และ Block คืออะไร Group คืออะไร หากว่าเคลียร์แล้ว(หรืออาจจะยังไม่เคลียร์ อีอีอี) เราไปทำเวิร์กช็อปกันต่อใน Step ถัดไปเลยครับ

Step 21 เราจะแก้ไขใน Welcome Message Block กันก่อน โดยเราจะให้ลูกค้าของเราได้เห็นทันทีว่า ร้านเรามีสินค้าและบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ลูกค้าเลือกชมหรือใช้บริการได้ทันทีตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามา Chat โดยให้คุณคลิกที่ Welcome Message ในพื้นที่ Story Block แล้วจะได้พื้นที่ Script Canvas เป็นดังรูป



สังเกตว่า พื้นที่ Script Canvas ของเราจะแสดงข้อมูลของ Welcome Message Block ทั้งหมด ไหลลงมาตั้งแต่ ชื่อ Block (คือ Welcome Message) แล้วก็มาที่ Block id ซึ่งมีค่าเป็น 0 (จริงๆ แล้วถ้าเป็น Block อย่างอื่นที่ไม่ใช่ Built-in Block เราสามารถเปลี่ยนค่าทั้งสองได้) แต่ในกรณีนี้เราจะสนใจเฉพาะข้อความตกท้ายเท่านั้น จากในรูปหากว่าเราชอบข้อความต้อนรับที่เป็นดังในรูปก็ปล่อยไว้อย่างนั้น แต่หากเห็นว่าควรแก้ไข ก็ให้คลิกลงในกรอบสีแดงหมายเลข 1 ตามในรูป แล้วลองข้อความที่เราคลิกลงไปนั้นจะมีหน้าต่างดังในรูปถัดไป



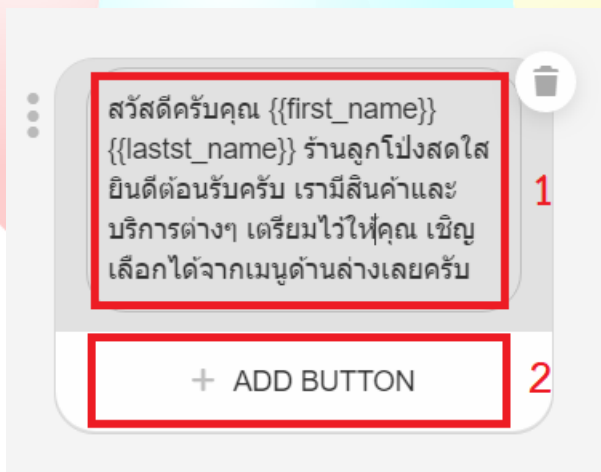
ให้คุณเปลี่ยนข้อความต้อนรับที่อยู่ในกรอบสีแดงหมายเลข 1 ตามที่คุณต้องการ เมื่อเสร็จแล้วเราจะเพิ่มปุ่มสำหรับให้ลูกค้าได้เลือกชมสินค้าและบริการของเพจเราตามที่เพจของเรามีในลำดับถัดไป

ข้อสังเกตคือ

- เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว HBOT จะบันทึกสิ่งที่แก้ไขให้เราโดยอัตโนมัติ
- ด้านซ้ายมือของกล่องข้อความตามในรูป จะมีไอคอนเป็นรูปจุดสามจุดเรียงจากบนลงล่าง ตรงไอคอนนี้ไว้เพื่อให้เราวางเมาส์ลงไปทับที่ไอคอนแล้วลากกล่องทั้งกล่องไปวางไว้ที่ไหนก็ได้บนพื้นที่ Script Canvas
- ด้านขวามุมบนจะมีไอคอนรูปถังขยะ หากใช้เมาส์ไปคลิกที่ไอคอนนี้จะเป็นการลบกล่องข้อความออกไป (แต่ Welcome Message Block ยังคงอยู่)

ผมแก้ไขข้อความต้อนรับใหม่เป็นดังนี้ครับ

“สวัสดีครับคุณ {{first_name}} {{last_name}} ร้านลูกโป่งสดใส
ยินดีต้อนรับครับ เรามีสินค้าและบริการต่างๆ เตรียมไว้ให้คุณ เชิญ
เลือกได้จากเมนูด้านล่างเลยครับ”

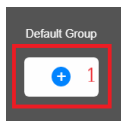


คุณอาจจะงงว่าทำไมข้อความต้อนรับของผมออกทะเลแม่งๆ ก็ขออธิบายไว้คร่าวๆ ก่อนเพื่อให้หายงง ส่วนรายละเอียดที่จะทำให้คุณกระจ่าง ผมจะยกไปอธิบายในบทที่ 5 เรื่อง รู้จักแพลตฟอร์ม HBOT ให้มากยิ่งขึ้น ก็แล้วกันครับ

ในข้อความต้อนรับของผม ผมใส่คำหรือประโยคประหลาดๆ ไปสองคำ คือ `{{first_name}}` และ `{{last_name}}` ทั้งสองคำนี้เรียกว่าค่าตัวแปร Default ที่ HBOT เตรียมไว้ให้ โดย `{{first_name}}` หมายถึงชื่อของลูกค้าที่เข้ามา Chat ตามที่ปรากฏในชื่อโปรไฟล์ของลูกค้าบนเฟสบุ๊ค ส่วน `{{last_name}}` ก็หมายถึง นามสกุลของลูกค้านั่นเอง ซึ่งมันจะเป็นวิธีสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตั้งแต่แรกเริ่มคุยกัน ที่เราสามารถรู้จักชื่อและนามสกุลของเขาได้

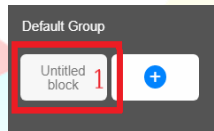
นอกจากชื่อและนามสกุลของลูกค้าแล้ว ผมยังได้ตั้งประโยคว่า “**เรามีสินค้าและบริการต่างๆ เตรียมไว้ให้คุณ เลือกได้จากเมนูด้านล่างเลยครับ**” ไว้ในข้อความต้อนรับด้วย นั่นคือสิ่งที่เราจะลงมือสร้าง Block กันต่อไปเพื่อเอามาเชื่อมกับปุ่มใหม่ได้ข้อความต้อนรับของเรา

Step 22 เราจะทำการบวสีแดงหมายเลข 2 ในรูปก่อนหน้านี้เอาไว้ก่อน หลังจากเราสร้าง Block ทั้งหมดของ Chatbot เสร็จแล้วเราจะกลับมาเชื่อมเข้าด้วยกัน ใน Step นี้ ให้คุณคลิกที่ปุ่ม เพิ่ม Block 1 ครั้ง



จากนั้นจะมีปุ่ม Untitled Block ปรากฏขึ้นที่ด้าน

ช่วยมือของปุ่ม เพิ่ม Block ดังรูป

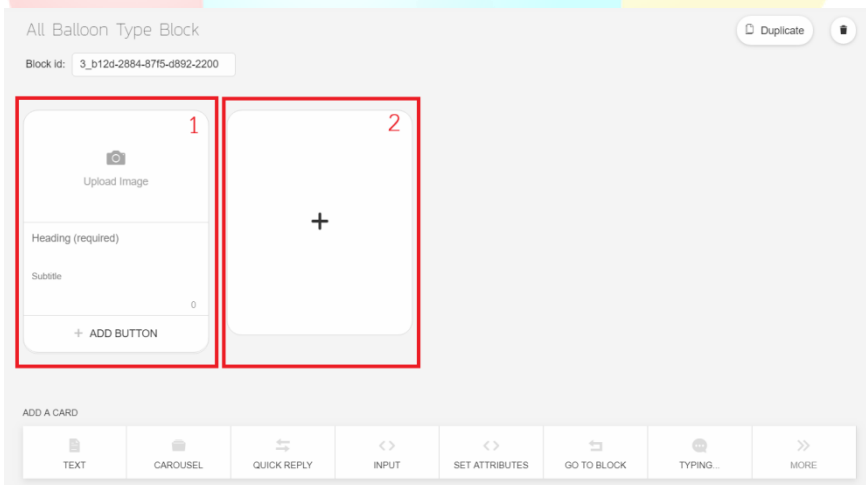


ให้คุณคลิกที่ปุ่ม Untitled Block 1 ครั้ง จะได้พื้นที่ใน Script Canvas เป็นดังรูปนี้



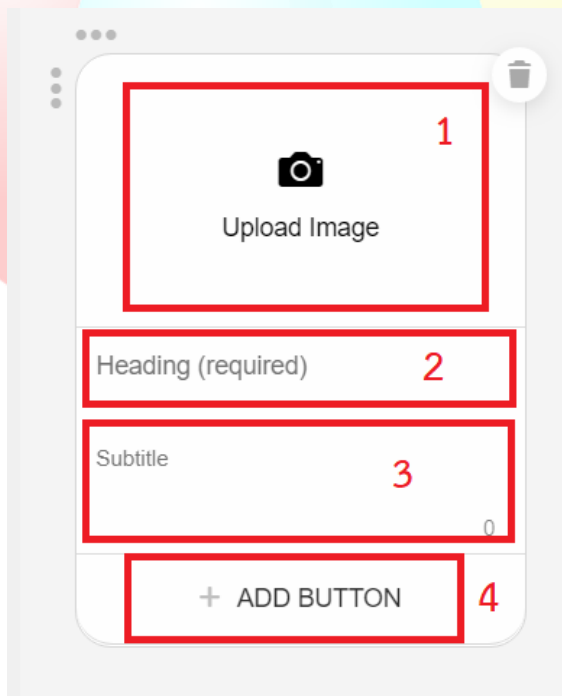
Step 23 เปลี่ยนชื่อ Block จาก Untitled Block เป็น All Balloon Type Block แทน เพื่อเริ่มสร้าง Block แบบของลูกโป่งทั้งหมดที่เรามีขาย (ซึ่งมีอยู่สองแบบคือ ธรรมดา กับ เทศกาล) ส่วนที่ช่อง Block id ไม่ต้องแก้ไขอะไรปล่อยไว้อย่างนั้นครับ

Step 24 คลิกที่ปุ่ม CAROUSEL (จากรูปที่ผ่านมาคือกรอบสีแดงหมายเลข 2) เพื่อใส่ Carousel ของแบบลูกโป่งทั้งหมดไว้ภายใน All Balloon Type Block (อดทนอีกนิดนะครับ อีกนิดเดียวก็จะรู้แล้วว่า Carousel คืออะไร) จะได้พื้นที่ Script Canvas เป็นดังในรูปถัดไปครับ



จากรูปนี้หากคุณยังไม่เข้าใจก็จะใช้งานไม่ถูก ดังนั้นผมจะขออธิบายพื้นที่ในกรอบสีแดงหมายเลข 1 ก่อน ดังนี้

เมื่อคุณเลื่อนเมาส์มาวางบนพื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 1 ซึ่งก็คือ Carousel Card 1 การ์ด หรือ 1 ใบ คุณก็จะเห็น Carousel Card ดังในรูป ซึ่ง Carousel Card 1 ใบ จะมีองค์ประกอบอยู่ทั้งหมด 4 องค์ประกอบด้วยกันดังนี้



พื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 1 คือบริเวณแสดงรูปภาพของสินค้าที่เราจะขาย อีกสักครู่พื้นที่ตรงนี้ผมจะใส่รูปลูกโป่งแบบธรรมดาเข้าไป ซึ่งทำได้โดยคลิกที่ไอคอนกล้องถ่ายรูปเพื่ออัปโหลดรูปภาพจากคอมพิวเตอร์ของผมเข้าไปใส่

พื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 2 คือชื่อสินค้าของเรา(อันนี้บังคับว่าต้องใส่เสมอ) ในพื้นที่นี้ ต่อไปผมจะใส่ชื่อเป็น “ลูกโป่งแบบธรรมดา”

พื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 3 คือคำอธิบายประกอบสินค้าเพิ่มเติม คำอธิบายนี้จะมีหรือไม่ก็ได้ ถ้ามี ควรจะใส่ข้อความให้กระชับสั้นๆ อ่านแล้วเข้าใจง่าย ในส่วนของผม ผมจะใส่เป็น “ลูกโป่งสีเรียบ สม่่าเสมอทั่วทั้งลูก มีสีให้เลือกได้” เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจความหมายของคำว่า ลูกโป่งแบบธรรมดา มากยิ่งขึ้น

พื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 4 คือส่วนเพิ่มปุ่มคำสั่งเพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลหรือแหล่งกระทำการใดๆ ต่อไป ปุ่มคำสั่งที่เราสร้างขึ้นในส่วนนี้ เพื่อใช้สำหรับให้ลูกค้าเลือกได้ว่าจะทำอย่างไรกับลูกโป่งแบบธรรมดา ซึ่งปุ่มคำสั่งจะให้เราสามารถเลือกการเชื่อมโยงได้ทั้งหมด 3

อย่างด้วยกันคือ Block หมายถึง Block อื่นๆ ที่ไม่ใช่ Block ปัจจุบันที่เรากำลังสร้าง, URL คือเว็บไซต์ และ Phone คือเบอร์โทรศัพท์

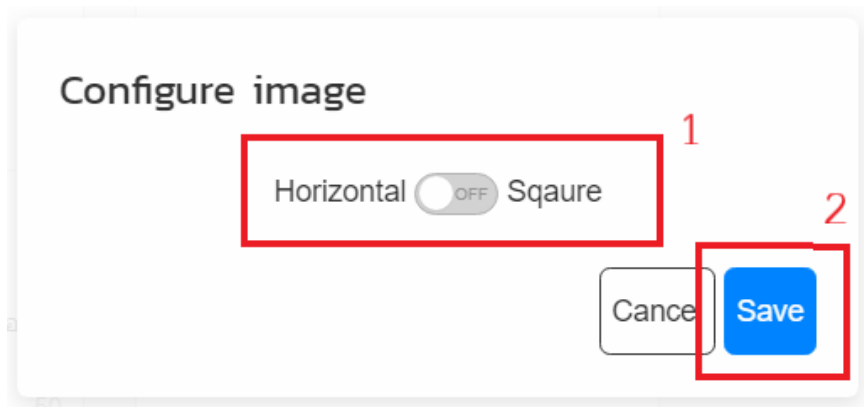
Carousel Card 1 ใบ จะมีปุ่มได้สูงสุด 3 ปุ่ม ชื่อปุ่มยาวไม่เกิน 20 ตัวอักษร

Carousel Card ใน 1 Block ที่บรรจุมันอยู่สามารถเพิ่มได้สูงสุด 10 ใบ โดยคลิกที่ปุ่มเครื่องหมาย + หรือบนพื้นที่กรอบสีแดงหมายเลข 2 ตามในรูปแรกของ Step นี้

จากที่ผมได้อธิบายมาน่าจะยังมองไม่เห็นภาพ ถ้าจั้นเราไปลุยเวิร์กช็อปใน Step ต่อไปกันเลยดีกว่าจะได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

Step 25 คลิกไอคอนรูปกล้องถ่ายรูป เพื่ออัปโหลดรูปลูกโป่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณขึ้นมาใส่ ในขณะที่ทำการอัปโหลดอยู่ HBOT จะมีไดอะล็อกบ็อกขึ้นมาให้คุณเห็นดังรูป

ในเวิร์กช็อปจะใช้การเชื่อมโยงของปุ่มคำสั่งเพียงเฉพาะ Block เท่านั้น ส่วนแบบ URL และ Phone จะไปอธิบายการใช้งานในบทที่ 5 เรื่อง รู้จักกับแพลตฟอร์ม HBOT ให้มากยิ่งขึ้น



ให้เลือกปรับรูปที่จะให้แสดงบน Carousel ว่าจะให้แสดงแบบผืนผ้า หรือแบบจตุรัสให้เลือกตามความเหมาะสม ให้เลือกโดยปรับปุ่มสวิตช์ ซ้าย-ขวาในกรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 1 แล้วคลิกปุ่ม Save ในกรอบ พื้นที่สีแดงหมายเลข 2 ตามในรูป

Step 26 พิมพ์ชื่อสินค้าเป็น “ลูกโป่งแบบธรรมดา”

Step 27 พิมพ์คำอธิบายสินค้าเป็น “ลูกโป่งสีเรียบ สม่่าเสมอทั่วทั้ง ลูก มีสีให้เลือกได้”

Step 28 คลิกที่ปุ่ม + ADD BUTTON ในกรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 4 ตามรูปที่ 2 ใน Step 24 เพื่อเพิ่มปุ่ม “เลือกสี” สำหรับให้ลูกค้าไป

เลือกสีได้ก่อนสั่งชื่อ เมื่อคลิกปุ่มดังกล่าวแล้ว HBOT จะเปิดบ็อกซ์ สำหรับสร้างปุ่มคำสั่งที่เราากำลังจะเพิ่มเข้าไปดังในรูป

The image shows a dialog box with the following elements:

- 1**: A text input field with the placeholder text "Enter button name".
- 2**: A dropdown menu with "Block" selected, and "URL" and "Phone" as other options.
- 3**: A text input field with the placeholder text "Enter name".
- 4**: Two buttons at the bottom: "Cancel" and "Save".

Step 29 พิมพ์คำว่า “เลือกสี” ลงในช่อง Enter button name กรอบพื้นที่หมายเลข 1 แล้วคลิกปุ่ม Save กรอบหมายเลข 4 โดยหึ่งค่าอีกสองอย่างเอาไว้ก่อนคือ ประเภทการเชื่อมต่อกับคำสั่ง กรอบหมายเลข 2 และ Enter name กรอบหมายเลข 3 โดยจะรอนจนกว่าเราไปสร้าง Block ใหม่สำหรับให้ลูกค้าเลือกสีลูกโป่งเสร็จเสียก่อนแล้วค่อยมาเลือกและป้อนค่าใน 2 ช่องดังกล่าว

Step 30 หากไม่มีอะไรผิดพลาดเราจะได้ Carousel Card ใบแรกของเราดังในรูป



มาถึงตรงนี้ ผมเชื่อว่า คุณจะเข้าใจ Carousel มากยิ่งขึ้นแล้วนะครับ (ปรบมือให้กับตัวเองสักหน่อยเป็นไร จะได้คุ้มค่ากับที่เหนื่อยมา) แต่ว่า ยังก่อนครับ เรายังมีอีกหลายขั้นตอนกว่าจะผ่านด่านอรหันต์ด้านนี้ไปได้ ถ้าหายเหนื่อยแล้ว เราไปกันต่อครับ

Step 31 เราจะเพิ่ม Carousel Card อีกใบ โดยคลิกที่ปุ่ม เครื่องหมาย + (กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 2 ตามในรูปแรกของ Step 24) เพื่อสร้าง Carousel Card ของลูกโป่ง แบบเทศกาล อีกหนึ่งแบบ ตามโจทย์ของเวิร์กช็อป โดยจะทำคล้ายๆ กับลูกโป่งแบบธรรมดา (ตั้งแต่ Step 25 ถึง Step 29) แต่จะไม่มีทางเลือกสี โดยจะพาลูกค้า ไปให้ป้อนจำนวนแพ็คเกจที่ต้องการสั่งซื้อเลย นั่นคือเราจะเปลี่ยนปุ่ม คำสั่ง “เลือกสี” เป็นปุ่มคำสั่ง “สั่งซื้อ” เลย แล้วนำลูกค้าไปยัง Block ใหม่อีก Block หนึ่ง ที่เราจะไปสร้างกันต่อ คือ Block กำหนดค่าสี ลูกโป่งแบบอัตโนมัติ (เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถเลือกสีของลูกโป่งแบบ เทศกาลได้) ก่อนจะนำลูกค้าไปอีก Block หนึ่ง สำหรับให้ลูกค้าระบุ จำนวนแพ็คเกจที่ต้องการสั่งซื้อ

เอาละมาเริ่มทำ Carousel Card ของลูกโป่งแบบเทศกาลให้เสร็จก่อน หลังจากที่คุณคลิกเพิ่ม Carousel Card ใหม่แล้ว ให้ทำซ้ำใน Step 25 ถึง Step 29 ดังนี้

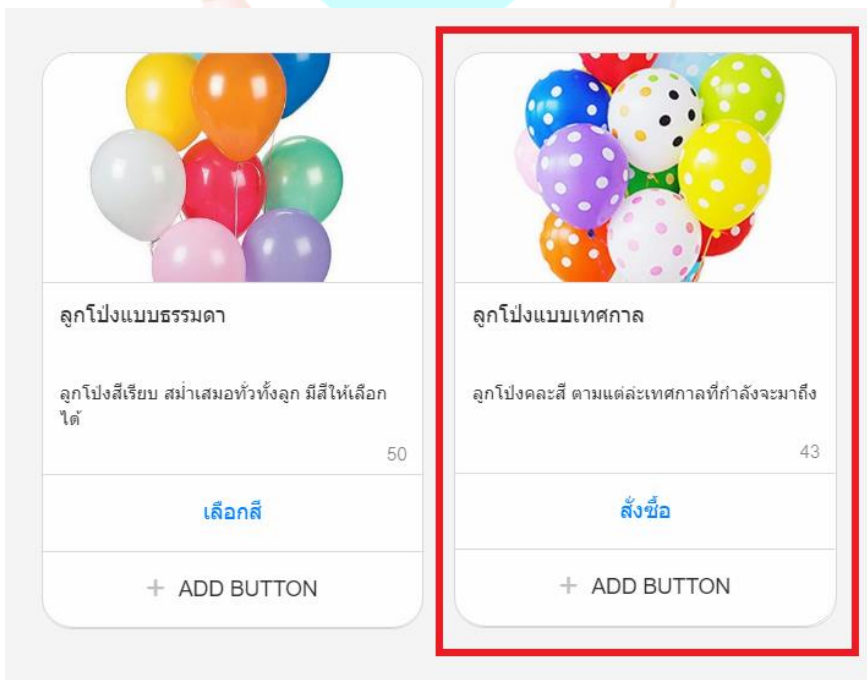
ใน Step 25 ให้อัปเดตรูปลูกโป่งแบบเทศกาลใส่เข้าไป

ใน Step 26 ตั้งชื่อสินค้าเป็น “ลูกโป่งแบบเทศกาล”

ใน Step 27 พิมพ์คำอธิบายสินค้าเป็น “ลูกโป่งคละสี ตามแต่ละเทศกาลที่กำลังจะมาถึง”

ใน Step 28 เพิ่มปุ่มคำสั่ง 1 ปุ่ม คือปุ่ม “สั่งซื้อ”

Step 32 หากไม่มีอะไรผิดพลาดคุณจะได้ Carousel Card ใบที่สองของคุณเป็นดังในรูป เป็นอันว่าเราได้สร้าง Block สำหรับบรรจุ Carousel Card ของลูกโป่งทั้งสองแบบเสร็จแล้ว และคุณก็จะเข้าใจ Carousel มากยิ่งขึ้นอย่างแน่นอน โดยที่ผมไม่ต้องอธิบายอะไร

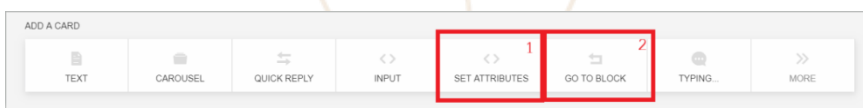


เพิ่มเติมให้รัก e-book เล่มนี้อีกแล้ว ใหม่มั้ย

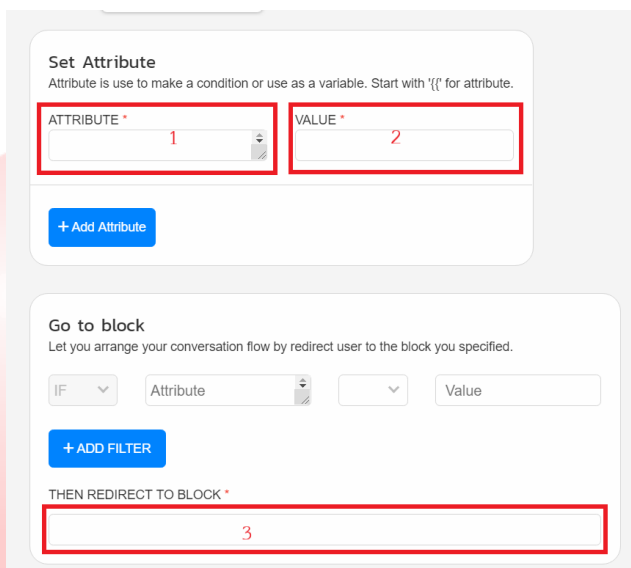
ลำดับต่อไปเราจะไปสร้าง Block ใหม่อีกหนึ่ง Block สำหรับเติมค่าสี ให้ให้ลูกค้าโดยอัตโนมัติ เนื่องจาก เมื่อลูกค้าเลือกลูกโป่งแบบเทศกาล ลูกค้าจะไม่สามารถเลือกสีลูกโป่งได้ เราจึงต้องกำหนดให้สีลูกโป่งในกรณีนี้เป็น “สีคละ” หรือสีแบบไหนก็ได้ตามแต่ใจคุณจะชอบ เพื่อให้ถือว่าสีคละคือลูกโป่งแบบเทศกาล ซึ่งถูกนำไปใช้ในตอนสรุปออเดอร์ สั่งซื้อ ช่วงท้ายๆ ของเวิร์กช็อป

Step 33 สร้าง Block ใหม่ ให้ชื่อว่า Auto Fill Color Block ให้ทำตาม Step 22 และ 23 ได้เลยครับ

Step 34 ในพื้นที่ Script Canvas ให้คลิกที่ปุ่ม SET ATTRIBUTES และ GO TO BLOCK ตามลำดับดังรูป



Step 35 HBOT จะสร้าง Set Attributes Card กับ Go To Block Card ว่างๆ ในพื้นที่ Script Canvas ให้เราตามในรูป



Set Attribute
Attribute is use to make a condition or use as a variable. Start with '{{' for attribute.

ATTRIBUTE * 1

VALUE * 2

+ Add Attribute

Go to block
Let you arrange your conversation flow by redirect user to the block you specified.

IF ▾ Attribute ▾ ▾ Value

+ ADD FILTER

THEN REDIRECT TO BLOCK *

3

Step 36 ให้คุณพิมพ์ค่าต่างๆ ลงในช่องกรอกข้อมูลทั้ง 3 ช่อง ดังนี้

ช่อง ATTRIBUTE กรอบสีแดงหมายเลข 1 และ ช่อง VALUE กรอบสีแดงหมายเลข 2 ซึ่งเป็นพื้นที่ของ Set Attribute Card ให้กรอกดังนี้

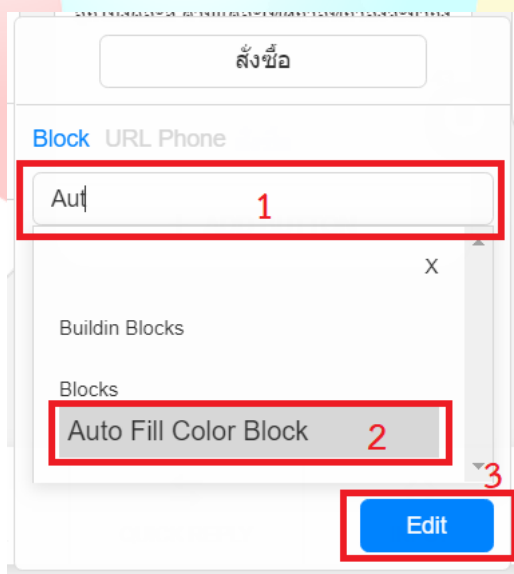
ช่อง ATTRIBUTE ให้พิมพ์ `{{color}}` ส่งลงไป ผมจะอธิบายเรื่อง Attribute ให้ทราบโดยละเอียดอีกครั้ง ในบทที่ 5 นะครับ

ช่อง VALUE ให้พิมพ์คำว่า “คละสี” ส่งลงไป

ช่อง THEN REDIRECT TO BLOCK กรอบสีแดงหมายเลข 3 ซึ่งเป็นพื้นที่ของ Go To Block Card ให้เว้นว่างไว้ก่อน

Step 37 ให้คุณกลับไป All Balloon Type Block โดยคลิกปุ่ม All Balloon Type Block ในพื้นที่ Story Block เราจะกลับไปใส่ค่าที่เว้นว่างใน Step 31 คือชื่อ Block ที่จะเชื่อมโยงของปุ่มคำสั่ง “สั่งซื้อ”

Step 38 ให้คุณคลิกที่ปุ่มคำสั่ง “สั่งซื้อ” จากนั้น HBOT จะเปิดบล็อกแก้ไขปุ่มคำสั่งขึ้นมาให้คุณแก้ไขตามในรูป



ในช่องกรอกข้อมูลกรอบสีแดงหมายเลข 1 ให้คุณพิมพ์ “Aut” จากนั้น HBOT จะแสดงลิสต์รายการปรากฏให้คุณเลือก จากนั้นให้คุณเลือก Auto Fill Color Block ตามกรอบสีแดงหมายเลข 2 จากนั้นคลิกที่

ปุ่ม Edit เป็นอันว่าเราสามารถเชื่อมโยงปุ่มคำสั่ง “สั่งซื้อ” ไปยัง Auto Fill Color Block ได้สำเร็จ ให้สังเกตว่าสำเร็จหรือไม่ ถ้าสำเร็จจะมีความ Auto Fill Color Block ปรากฏอยู่ใต้ “สั่งซื้อ” ดังในรูป

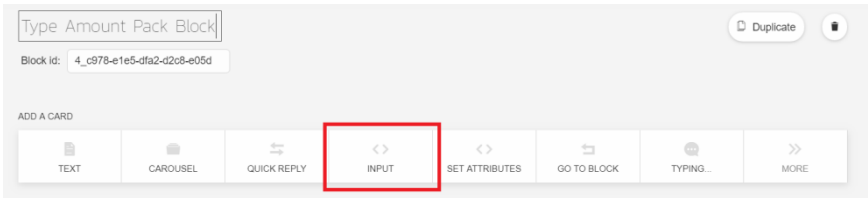


ลำดับต่อไปเราจะสร้าง Block ใหม่อีกหนึ่ง Block เพื่อให้ลูกค้าป้อนจำนวนแพ็คเกจของลูกค้าที่ต้องการสั่งซื้อ แล้วเอามาเชื่อมต่อเข้ากับ Go To Block Card ใน Step 36 ที่เราเว้นว่างไว้

Step 39 ให้คุณทำซ้ำใน Step 22 และ 23 เพื่อเพิ่ม Block ใหม่

Step 40 ให้แก้ไขชื่อ Block เป็น Type Amount Pack Block

Step 41 ในพื้นที่ Script Canvas ให้คลิกที่ INPUT เพื่อเปิด Input Card เข้ามาใส่ใน Block ใหม่ของเรา ดังในรูป



เมื่อคลิกเพิ่ม Input Card แล้ว HBOT จะเปิดบ็อกซ์สำหรับกำหนดค่าต่างๆ ดังในรูป

จากรูปคือบ็อกซ์ Set your question หมายถึงว่า เมื่อเราต้องการให้ลูกค้าป้อนค่าอะไรก็ตามส่งเข้ามา เราควรจะแจ้งหรือแนะนำลูกค้าก่อนว่า ให้ป้อนหรือพิมพ์อะไร และอย่างไร จากในรูปมีองค์ประกอบ 4 อย่างที่เราต้องป้อน ดังนี้

QUESTION คือคำถามหรือประโยคที่ใช้บอกให้ลูกค้าป้อนอะไรส่งกลับมามาหาเรา

TYPE คือชนิดข้อมูลที่ลูกค้าจะต้องป้อนกลับมาหาเรา มีให้เลือกได้แก่ text คือตัวหนังสือ, number คือตัวเลข, email และ phone คือเบอร์โทรศัพท์

ATTRIBUTE คือชื่อตัวแปรที่ใช้เก็บค่าข้อมูลที่ลูกค้าพิมพ์ส่งกลับมาหาเรา เปรียบเสมือนภาชนะที่เอาไวใส่ข้อมูลนั่นเอง โดย HBOT กำหนดไว้ว่าชื่อตัวแปรที่เราตั้งขึ้นจะต้องอยู่ภายในเครื่องหมาย {{ ... }} เท่านั้น เช่น {{amount}} หรือ {{total}} เป็นต้น (เริ่มคุ้นๆ กับเครื่องหมายนี้ไหมครับ? อีอีอี)

ทั้งสามอย่างที่กล่าวไปแล้วจะต้องป้อนเสมอ สังเกตหลังชื่อช่องข้อมูลทุกช่องจะมีเครื่องหมายดอกจันหรือเครื่องหมายแสดงปรากฏอยู่ด้วย ซึ่งหมายถึงบังคับ และ อย่างสุดท้ายคือ

ERROR MESSAGE อันนี้จะป้อนหรือไม่ก็ได้ แต่ผมอยากขอร้องให้คุณป้อนทุกครั้งเพื่อป้องกันเหตุการณ์ Bot Error หรือ Chatbot ของเราช็อตไปต่อไม่ถูก แล้วลูกค้าก็จะงงด้วย หากลูกค้าป้อนข้อมูลไม่ถูกต้องตามที่เรากำหนดไว้ โดยให้ป้อนเป็นข้อความที่บอกแก่ลูกค้าว่าเขาป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง และให้ช่วยป้อนใหม่

เมื่อเข้าใจทั้งหมดแล้ว เรามาลงมือทำต่อให้จบกันครับ

Step 42 ในช่อง QUESTION ให้พิมพ์ว่า “โปรดระบุจำนวนแพ็คที่ต้องการสั่งซื้อครับ 1 แพ็ค บรรจุ 10 ลูก สั่ง 5 แพ็คขึ้นไปจัดส่งฟรี”

Step 43 ในช่อง TYPE ให้คุณเลือกเป็น “number” เพราะข้อมูลที่เราต้องการจากลูกค้าคือ ตัวเลข ที่บ่งบอกถึงจำนวนแพ็คของลูกค้า

Step 44 ในช่อง ATTRIBUTE ให้คุณพิมพ์ว่า “{{amount}}”

Step 45 ในช่อง ERROR MESSAGE ให้คุณพิมพ์ว่า “คุณป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง ขอความกรุณาป้อนใหม่เป็นตัวเลขครับ”

หากป้อนครบทุกช่องแล้วจะได้ดังในรูป

Set your question

This question will ask the user then save their input in the attribute you specified

QUESTION *

โปรดระบุจำนวนแพ็คที่ต้องการสั่งซื้อ

TYPE *

number

ATTRIBUTE *

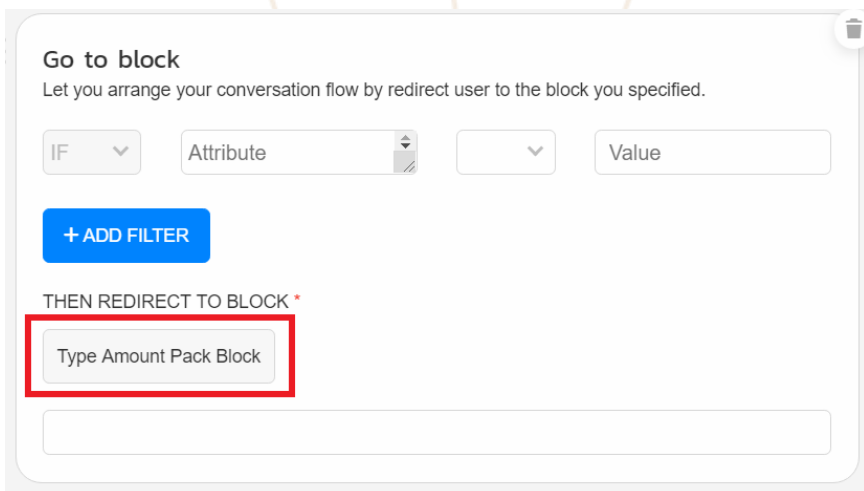
{{amount}}

ERROR MESSAGE

คุณป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง ขอความกรุณาป้อนใหม่เป็นตัวเลขครับ

เป็นอันว่าเราสร้าง Input Card สำหรับให้ลูกค้าป้อนจำนวนแพ็คเกจที่ต้องการสั่งซื้อบรรจุอยู่ใน Type Amount Pack Block เสร็จเรียบร้อยแล้ว ต่อไปเราจะเอา Type Amount Pack Block ไปเชื่อมเข้ากับ Go To Block Card ซึ่งเราได้ปล่อยทิ้งไว้ว่างไว้ใน Step 36

Step 46 ในพื้นที่ Story Block ของ HBOT ให้คุณคลิกที่ Auto Fill Color Block เพื่อย้อนกลับไปแก้ไข Block ดังกล่าว ที่ช่อง THEN REDIRECT TO BLOCK กรอบสีแดงหมายเลข 3 ใน Step 36 ที่เราเว้นว่างไว้ให้คุณพิมพ์ “Ty” ลงไป จากนั้น HBOT จะแสดงลิสต์รายการ Block ทั้งหมดขึ้นมา ให้คุณคลิกเลือกที่ Type Amount Pack Block จะได้ผลลัพธ์เป็นดังรูป สังเกตในกรอบสีแดงของรูป ถ้า



Go to block
Let you arrange your conversation flow by redirect user to the block you specified.

IF Attribute Value

+ ADD FILTER

THEN REDIRECT TO BLOCK *

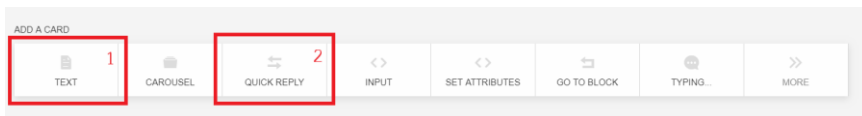
Type Amount Pack Block

เชื่อมต่อสำเร็จจะมีคำว่า Type Amount Pack Block ปรากฏใต้คำว่า THEN REDIRECT TO BLOCK

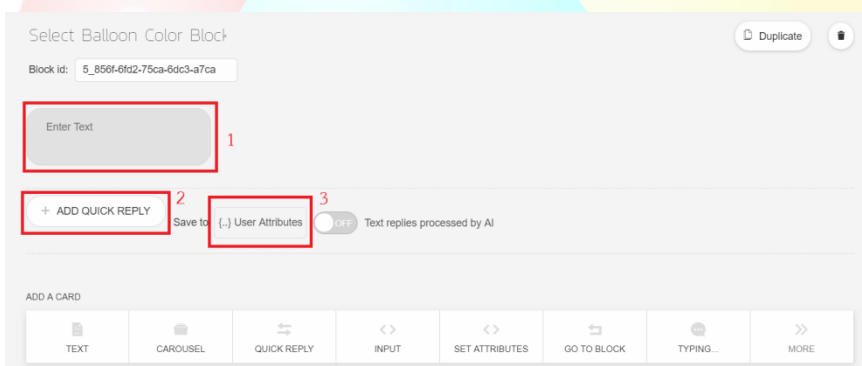
Go to block Card จะเป็นกลไกการทำงานในลักษณะที่มีการตรวจสอบเงื่อนไขก่อน ถ้าเงื่อนไขเป็นจริง ก็จะกระโดดไป Block ที่เรากำหนดไว้ในช่อง THEN REDIRECT TO BLOCK นั้นเอง

สำหรับในกรณีนี้จะไม่มีการตรวจสอบเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น กล่าวคือมันจะเป็นการบังคับให้ไปยัง Block เป้าหมายในทุกๆ กรณี (สังเกตจากรูปเราจะปล่อยให้ส่วนที่เป็นเงื่อนไขเว้นว่าง ไม่มีการป้อนค่าใดๆ ลงไป)

Step 47 ใน Step นี้เราจะต้องสร้าง Block อีกหนึ่ง Block เพื่อให้ลูกค้าเลือกสีลูกโป่งได้ ในกรณีที่ลูกค้าสนใจลูกโป่งแบบธรรมดา คราวนี้คุณจะได้เรียนรู้การใช้งาน Card ใหม่อีกหนึ่ง Card ซึ่งผมจะนำมาใส่ใน Block ใหม่ที่กำลังจะสร้างขึ้น ว่าแล้วก็ไม่รอช้ารีบเปิด Block ใหม่ด้วยการทำซ้ำกับ Step 22 และ 23 เลยครับ คราวนี้ให้ตั้งชื่อ Block ใหม่ ว่า Select Balloon Color Block แล้วเลือกคลิกที่ TEXT และ QUICK REPLY ตามลำดับดังในรูปครับ



Step 48 ในพื้นที่ Script Canvas ก็จะได้ดังในรูปนี้ครับ

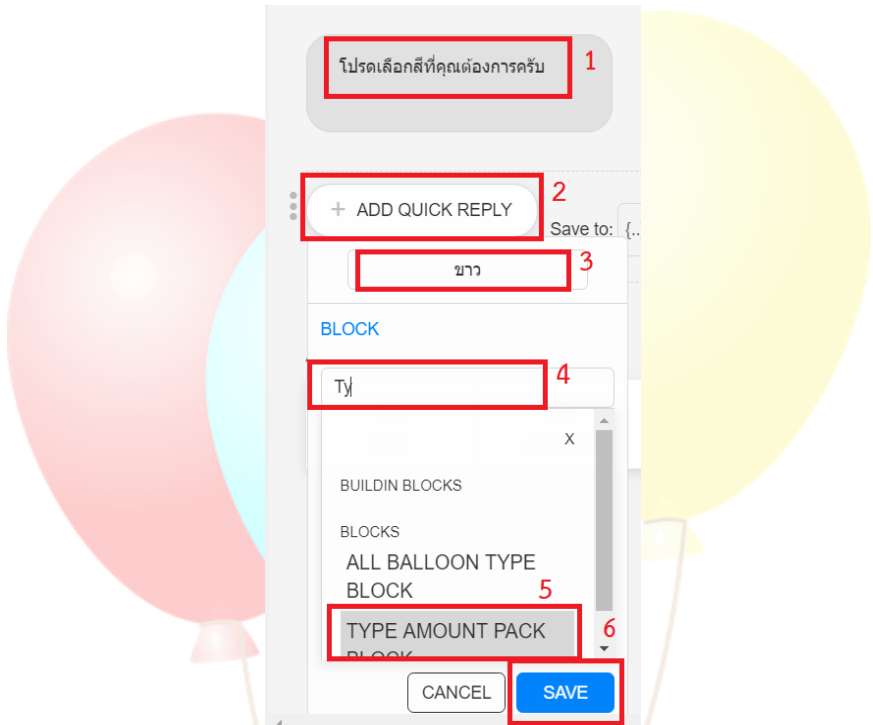


Step 49 คลิกที่ปุ่ม + ADD QUICK REPLY ในพื้นที่กรอบสีแดง หมายเลข 2 ของรูปด้านบน จะได้ผลลัพธ์แบบรูปถัดไป

Step 50 ในพื้นที่กรอบสีแดงหมายเลขต่างๆ ในรูปถัดไป ให้ทำดังนี้
หมายเลข 1 ซึ่งเป็นส่วนของ Text Card ให้พิมพ์ว่า “โปรดเลือกสีที่คุณต้องการครับ”

หมายเลข 2 ไม่ต้องทำอะไร ข้ามไปที่หมายเลข 3 เลย

หมายเลข 3 ให้พิมพ์คำว่า “ขาว” ซึ่งหมายถึงลูกโป่งสีขาว



หมายเลข 4 พิมพ์แค่คำว่า “Ty” ก็จะมีลิสต์รายการขึ้นมาให้เลือก แล้วเลือกที่หมายเลข 5 คือ TYPE AMOUNT PACK BLACK

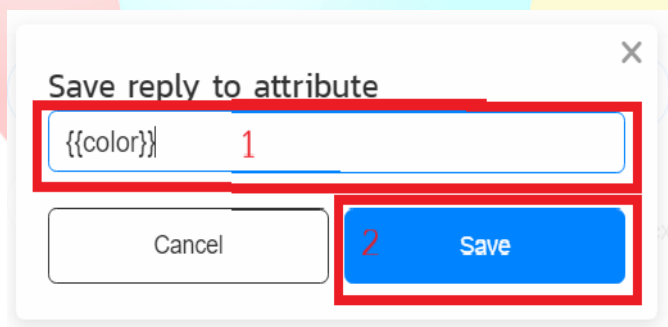
เมื่อเสร็จแล้วคลิกที่ปุ่ม SAVE หมายเลข 6 เป็นอันว่าเสร็จไปหนึ่งสี คือ สีขาว

หมายเหตุ

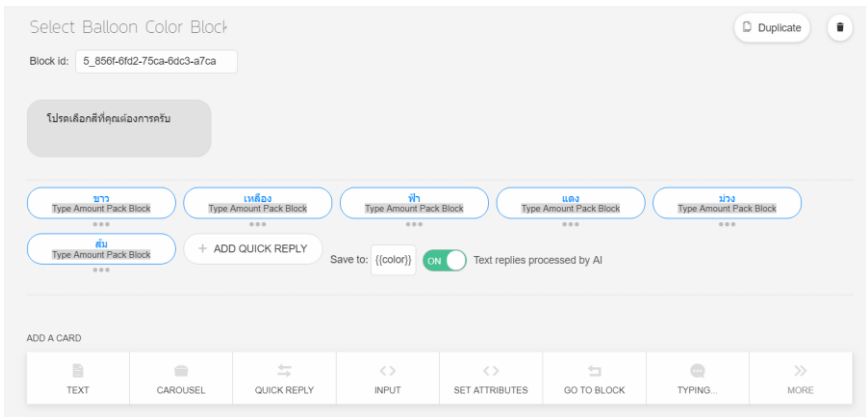
พื้นที่กรอบสีแดงตั้งแต่หมายเลข 2 ถึง หมายเลข 6 ใน Step 50 เป็นส่วนของ Quick Reply Card

Step 51 ให้ทำซ้ำใน Step 49 และ 50 อีก 5 ครั้ง คราวนี้เป็นของสีเหลือง ฟ้า แดง ม่วง และ ส้ม ตามลำดับ

Step 52 จากรูปใน Step 48 ให้คลิกที่ ช่อง Save to กรอบสีแดง หมายเลข 3 จากนั้น HBOT จะแสดงบอกรหัสขึ้นมาเพื่อให้คุณป้อนค่าดังในรูป



ให้คุณป้อนค่าเป็น `{{color}}` ลงในช่องกรอบสีแดงหมายเลข 1 แล้วคลิกปุ่ม Save หมายเลข 2 จะได้ผลลัพธ์ดังในรูป



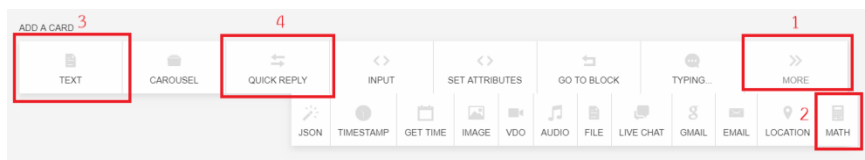
โปรดสังเกตที่ปุ่ม Quick Reply ของปุ่มสีแต่ละปุ่มจะมีชื่อ Block ที่มันไปเชื่อมต่อทุกปุ่มคือ Type Amount Pack Block หากเป็นดังในรูปแสดงว่าคุณมาถูกทางแล้ว หากไม่เป็นดังรูป ให้ลองใช้วิธีลบสิ่งที่ไม่ดีๆ ออกไปก่อนแล้วเริ่มใหม่ตั้งแต่ Step 49 ถึง Step 51 ก็น่าจะเก่งขึ้นครับ มาถึงตรงนี้เท่ากับว่าเวิร์กช็อปของเราเสร็จไปแล้วครึ่งทางครับ เหลืออะไรอีกไม่มาก ก่อนที่เราจะได้เห็นหน้าตาของ Chatbot ของเรากัน

Step 53 เมื่อลูกค้าเลือกสี (ในกรณีลูกโป่งแบบธรรมดา) และป้อนจำนวนแพ็คเกจที่จะสั่งซื้อแล้ว (ทั้งในกรณีของลูกโป่งแบบธรรมดาและลูกโป่งแบบเทศกาล) Chatbot ที่ดีควรสรุปออเดอร์ให้ลูกค้าได้ตรวจสอบอีกครั้ง (มันเป็นส่วนความสะดวกของเราผู้ขายเองในภายหลัง)

ด้วยครับ) โดยที่ผ่านมาเราได้เก็บค่าไว้ในตัวแปรสองตัวคือ `{{amount}}` กับ `{{color}}` เราจะเอาค่าที่อยู่ในตัวแปรทั้งสองมาแสดงเพื่อสรุปออเดอร์ให้ลูกค้าตรวจสอบและยืนยัน โดยการสร้าง Block ใหม่ โดยภายในบรรจุ Math Card เพื่อเก็บจำนวนเงินจากผลคูณกันระหว่างตัวแปร `{{amount}}` กับ ราคาต่อหนึ่งแพ็ค แล้วนำมาเก็บไว้ในตัวแปร `{{total}}` นอกจาก Math Card ก็ยังมี Text Card ไว้สำหรับใส่ข้อความสรุปออเดอร์ และ Quick Reply Card สำหรับให้ลูกค้ายืนยันความถูกต้อง ซึ่งมีสองทางเลือกคือ ถูกต้อง กับ ไม่ถูกต้อง ถ้าถูกต้อง เราจะแสดงความขอบคุณลูกค้าที่มาช่วยอุดหนุนเพจของเรา หาก ไม่ถูกต้อง เราจะส่งลูกค้ากลับไปจุดเริ่มต้นใหม่เพื่อให้เขาเลือกชมสินค้าและบริการอย่างอื่นที่เพจของเรามีต่อไป

ให้คุณทำซ้ำใน Step 22 และ 23 เพื่อเพิ่ม Block ใหม่ และให้ตั้งชื่อ Block ใหม่เป็น Summary Order Block

Step 54 ในพื้นที่ Script Canvas ให้คุณคลิกที่ MORE, MATH, TEXT และ QUICK REPLY ตามลำดับดังรูป



Step 55 HBOT จะสร้าง Math Card, Text Card และ Quick Reply Card ว่างๆ เรียงจากบนลงล่างตามลำดับ ในพื้นที่ Script Canvas และให้คุณดำเนินการพิมพ์ค่า หรือเลือกค่า ตามในรูปดังนี้

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 1 ให้พิมพ์ค่าเป็น {{amount}}

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 2 ให้เลือกเป็น x (เครื่องหมายคูณ)

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 3 ให้พิมพ์ค่าเป็น 22 ซึ่งหมายถึงราคาแพ็คละ 22 บาท

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 4 ให้พิมพ์ค่าเป็น `{{total}}`

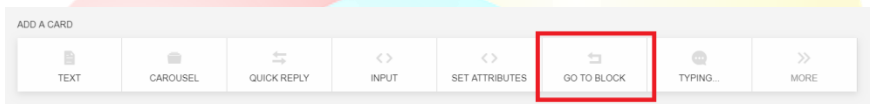
กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 5 ให้พิมพ์ “ออเดอร์ของคุณมีดังนี้ครับ

สี `{{color}}` จำนวน `{{amount}}` แพ็ค ๆ ละ 22 บาท คิดเป็นเงิน รวม `{{total}}` บาท ถูกต้องหรือไม่ครับ?”

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 6 ให้เพิ่มปุ่ม Quick Reply 2 ปุ่ม คือ ปุ่มถูกต้อง และ ปุ่ม ไม่ถูกต้อง โดยให้ช่อง Block ที่จะเชื่อมไปหา Block อื่น เว้นว่างไว้ก่อนจนกว่าจะสร้าง Block ขอบคุณลูกค้า และ Block ย้อนกลับมาจุดเริ่มต้นให้เสร็จก่อน แล้วค่อยย้อนกลับมาเชื่อมต่ออีกครั้ง

Step 56 เราจะย้อนกลับไปแก้ไข Type Amount Pack Block ที่สร้างไว้ตั้งแต่ Step 39-45 เนื่องจาก Block ดังกล่าวยังไม่ได้ถูกเชื่อมโยงต่อไปใช้งาน หลังจากที่ถูกค้าป้อนจำนวนแพ็คลูกค้าไปที่ต้องการสั่งซื้อเสร็จแล้ว ซึ่งเราจะกลับไปแก้ไขโดยการเพิ่ม Go to block Card ลงไปต่อท้ายของ Block และให้ Go to block Card ที่เพิ่มเข้าไปใหม่เชื่อมโยงมายัง Summary Order Block ที่เพิ่งสร้างเสร็จไปใน Step 53 ถึง Step 55

ในพื้นที่ Story Block ให้คลิกเลือก Type Amount Pack Block ส่วนในพื้นที่ Script Canvas ให้คลิกที่ GO TO BLOCK ดังรูป



จากนั้น HBOT จะสร้าง Go to block Card ว่างๆ มาต่อท้ายลงใน Block ให้คุณดำเนินการป้อนค่าต่างๆ เข้าไปใน Card ว่าง ตามรูปดังนี้

Go to block
Let you arrange your conversation flow by redirect user to the block you specified.

IF 1 2 3

[+ ADD FILTER](#)

THEN REDIRECT TO BLOCK *

Summary Order Block 5

4

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 1 ให้พิมพ์ค่าเป็น {{amount}}

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 2 ให้เลือก > (เครื่องหมายมากกว่า)

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 3 ให้ป้อนเลข 0 ลงไป

กรอบพื้นที่สีแดงหมายเลข 4 ให้พิมพ์ “Sum” เพื่อให้ HBOT แสดง
ลิสต์รายการ Block ทั้งหมดขึ้นมาให้เลือก จากนั้นให้คุณเลือก
Summary Order Block เพื่อให้ Summary Order Block มา
ปรากฏได้ THEN REDIRECT TO BLOCK นั้นแสดงว่าการเชื่อมโยง
ของคุณสำเร็จ

จะเห็นว่า คราวนี้เราได้ใช้งานเงื่อนไขของ Go to block Card กันแล้ว
นะครับ ซึ่งต่างจาก Go to block Card ที่อยู่ใน Auto Fill Color
Block (Step 35 และ 46) ที่เราปล่อยเงื่อนไขให้ว่างไว้เพื่อให้มัน
ทำงานหมดทุกกรณี แต่สำหรับ Go to block ใน Type Amount
Pack Block นี้ จะเป็นการตรวจสอบจำนวนแพ็ค(ลูกโป่ง)ที่ลูกค้าพิมพ์
เข้ามาว่าต้องมีค่ามากกว่า 0 เท่านั้น มันจึงจะกระโดดไปยัง
Summary Order Block

ในอีก 6 Step ถัดไป ซึ่งเป็น 6 Step สุดท้ายของเวิร์กช็อปในช่วงที่
สอง ผมขออนุญาตไม่แสดงรูปให้คุณดูประกอบอีกแล้วนะครับ จะใช้
วิธีอธิบายอย่างเดียว เพื่อเป็นการทดสอบว่าคุณเข้าใจแล้วหรือยัง

เพราะทั้ง 6 Step นี้ จะเป็นการใช้วิธีแบบเดิมๆ จากที่ผ่านมาแล้ว
ทั้งหมด

Step 57 เราจะสร้าง Start Chat Block เพื่อไว้เชื่อมกับปุ่ม ไม่
ถูกต้อง ที่เป็น Quick Reply ใน Step 55 สำหรับนำลูกค้าไปเลือกชม
สินค้าและบริการอื่นๆ ของเพจ

ให้คุณทำซ้ำใน Step 22 และ 23 แล้วตั้งชื่อ Block ใหม่ว่า Start
Chat Block จากนั้นให้คุณคลิกที่ TEXT เพื่อเพิ่ม Text Card ลงใน
Block และให้ใส่ข้อความลงใน Text Card เป็น “ขอเชิญเลือกชม
สินค้าและบริการอื่นๆ ของเพจ โดยคลิกที่ปุ่ม สินค้าและบริการ ครับ”
จากนั้นให้คลิกที่ + ADD BUTTON ที่อยู่ใต้กล่องข้อความของ Text
Card เพื่อเพิ่มปุ่มคำสั่ง “สินค้าและบริการ” ลงไป โดยกำหนดให้
Block ปลายทางที่ไปเชื่อมต่อเป็น All Balloon Type Block (เราได้
เริ่มสร้างไว้ใน Step 24 ยังจำได้ไหมครับ)

Step 58 เราจะสร้าง Thank You Block เพื่อไว้แสดงความขอบคุณลูกค้าที่ช่วยอุดหนุนสินค้าจากเพจของเรา และถือเป็นการจบสนทนาของ Chatbot ด้วย และจะถูกนำไปเชื่อมต่อเข้ากับปุ่ม ถูกต้อง ที่เป็น Quick Reply ใน Step 55 เช่นกัน

ให้คุณทำซ้ำใน Step 22 และ 23 แล้วตั้งชื่อ Block ใหม่ว่า Thank You Block จากนั้นให้คุณคลิกที่ TEXT เพื่อเพิ่ม Text Card ลงใน Block และให้ใส่ข้อความลงใน Text Card เป็น “ขอขอบคุณที่ช่วยอุดหนุนเพจลูกโป่งสดใส ขอเชิญเลือกชมสินค้าและบริการอื่นๆ ของเพจ โดยคลิกที่ปุ่ม สินค้าและบริการ ครับ” จากนั้นให้คลิกที่ + ADD BUTTON ที่อยู่ใต้กล่องข้อความของ Text Card เพื่อเพิ่มปุ่มคำสั่ง “สินค้าและบริการ” ลงไป โดยกำหนดให้ Block ปลายทางที่ไปเชื่อมต่อเป็น Start Chat Block (ซึ่งสร้างไปแล้วใน Step 57 ที่ผ่านมา)

Step 59 ให้คุณกลับไปทำการเชื่อมต่อปุ่ม ถูกต้อง ที่เป็น Quick Reply ใน Step 55 โดยกำหนดกำหนดให้ Block ปลายทางที่ไป

เชื่อมต่อเป็น ที่ Thank You Block (ซึ่งสร้างไปแล้วใน Step 58 ที่ผ่านมา)

Step 60 ให้คุณกลับไปทำการเชื่อมต่อปุ่ม ไม่ถูกต้อง ที่เป็น Quick Reply ใน Step 55 เช่นกัน โดยกำหนดกำหนดให้ Block ปลายทางที่ไปเชื่อมต่อเป็น ที่ Start Chat Block (ซึ่งสร้างไปแล้วใน Step 57)

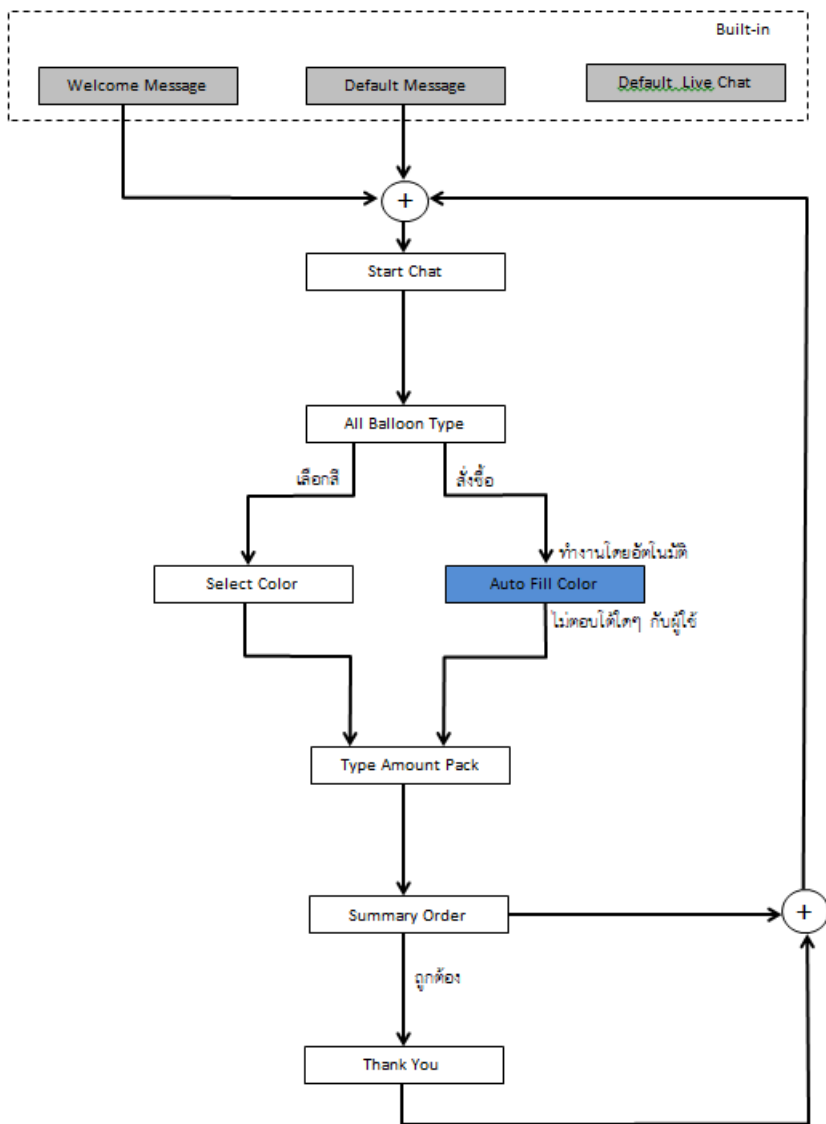
Step 61 ให้คุณกลับไปเพิ่มปุ่มคำสั่ง “สินค้าและบริการต่างๆ” ลงใน Text Card ของ Welcome Message ใน Step 21 โดยกำหนดให้ Block ปลายทางที่ไปเชื่อมต่อเป็น Start Chat Block (ซึ่งสร้างไปแล้วใน Step 57)

Step 62 ให้คุณแก้ไข Default Message Block (Built-in Block) โดยแก้ไขข้อความใน Text Card เป็น “Balloon Bot ต้องขอภัยที่ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่คุณส่งเข้ามา กรุณาคลิกที่ปุ่ม สินค้าและบริการทั้งหมดของเรา เพื่อเลือกชมสินค้าและบริการทั้งหมดของเราครับ” และเพิ่มปุ่มคำสั่ง “สินค้าและบริการทั้งหมดของเรา” ของ Text Card โดยให้ปุ่มคำสั่งดังกล่าวเชื่อมโยงไปยัง Start Chat Block (ซึ่งสร้างไปแล้วใน Step 57)

ถ้าคุณได้ลงมือทำมาจนครบและถูกต้องทั้งหมดทุก Step ในช่วงที่สองของเวิร์กช็อปนี้ ก็เป็นอันว่า ตอนนี้คุณได้สร้าง Chatbot เสร็จแล้ว ร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่น่าจะเสร็จแบบ งงๆ ก่อนจะไปลุยทำเวิร์กช็อปในช่วงสุดท้าย ผมอยากจะขอเวลาอธิบายโครงสร้างและการทำงานของ Balloon Bot ให้คุณได้เข้าใจดีขึ้นและจะได้หายงงเสียก่อน ดังนี้ครับ

ผมจะเรียงลำดับบทสนทนาของ Balloon Bot เสียใหม่เป็นในลักษณะของ Flow Diagram ที่มีทิศทางการไหลของบทสนทนาจากบนลงล่างว่าใน Balloon Bot มีองค์ประกอบอะไรบ้าง ดังในรูปถัดไปครับ

ผมจะเรียกรูปนี้ว่า Script Flow Diagram ของ Chatbot ที่สร้างขึ้นจากแพลตฟอร์ม HBOT โดยกล่องสี่เหลี่ยมทุกกล่องที่อยู่ในรูปคือ Block ทั้งหมดที่คุณได้สร้างขึ้นเองกับมือมาตั้งแต่ Step 13 จนถึง Step 62 ยกเว้นพวก Built-in Block ที่ HBOT สร้างมาให้ 3 กล่อง (เราเพียงแค่แก้ไขเพิ่มเติมเท่านั้น) ในรูป Script Flow Diagram ที่คุณเห็นอยู่นั้น ให้สังเกตการเชื่อมโยงที่เส้นมีหัวลูกศรต่างๆ ให้ดีๆ นะครับ เพราะมันคือลำดับการทำงาน ก่อน-หน้า-หลัง ของ Chatbot



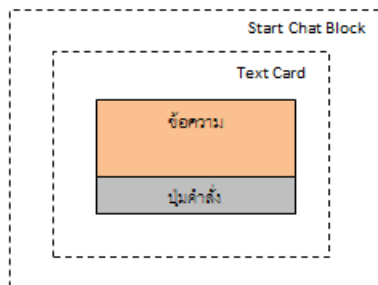
เริ่มจากลูกค้าเข้ามา Chat กับ Balloon Bot ครั้งแรกที่ Welcome Message Block แล้วส่งลูกค้ามาที่ Start Chat Block จากนั้นก็ส่งลูกค้าไปเลือกแบบลูกโป่งที่ All Type Balloon Block ถ้าลูกค้าเลือกแบบธรรมดา ก็ส่งลูกค้าไปเลือกสี (ขาว เหลือง ฟ้าแดง ม่วง และ ส้ม) ที่ Select Color Block แต่ถ้าลูกค้าเลือกแบบเทศกาลก็จะส่งผ่านมาเติมสี (คละสี) ให้ลูกค้าแบบอัตโนมัติที่ Auto Fill Color Block เมื่อเสร็จทั้งที่ Select Color Block และ Auto Fill Color Block แล้ว ก็จะส่งลูกค้าให้ไปพิมพ์จำนวนแพ็คเกจลูกโป่งที่ต้องการสั่งซื้อ ที่ Type Amount Pack Block โดยจะต้องไม่ป้อนค่าจำนวนเป็น 0 เมื่อป้อนค่าจำนวนที่ต้องการสั่งซื้อเสร็จแล้วก็ส่งลูกค้าไปที่ Summary Order Block เพื่อให้ลูกค้ายืนยันความถูกต้องอีกครั้ง หากลูกค้ายืนยันว่าถูกต้อง ก็ส่งลูกค้าไปที่ Thank You Block แต่ถ้ายืนยันว่าไม่ถูกต้องก็นำลูกค้าไปที่ Start Chat Block เพื่อเริ่มเลือกทำรายการสั่งซื้อใหม่ ในกรณียืนยันว่าถูกต้อง และได้นำลูกค้ามาที่ Thank You Block แล้ว ก็เชื่อว่าคงถึงลูกค้าไว้ที่ตรงนั้น แต่เราได้สร้างทางไปต่อให้ลูกค้าไว้ด้วย ด้วยปุ่มคำสั่ง “สินค้าและบริการ” หากลูกค้าเลือกใช้งาน

คำสั่งนี้ Balloon Bot ของเราก็จะนำลูกค้ากลับไปที่ Start Chat Block เพื่อเริ่มการสนทนาใหม่อีกครั้งตามลำดับ

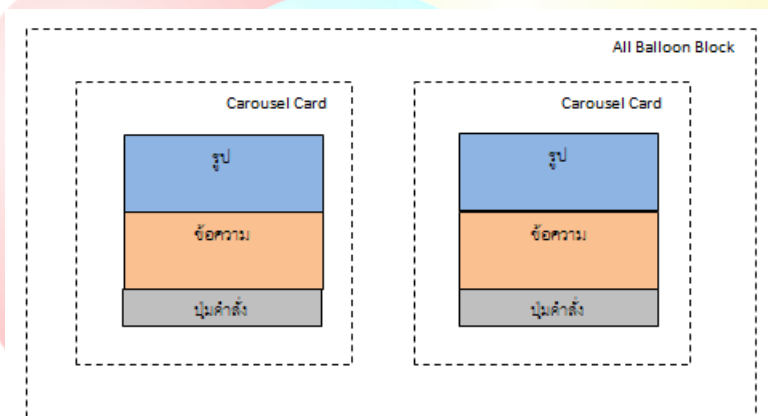
ในช่วงการทดสอบการทำงานของ Balloon Bot เราจะยึด Script Flow Diagram รูปนี้เป็นหลักในการทดสอบการทำงานของมัน

และต่อไปผมจะอธิบายขยายภาพลงลึกกว่า ในแต่ละ Block ที่คุณสร้าง มันมีอะไรเป็นองค์ประกอบของโครงสร้างในแต่ละ Block บ้าง ดังนี้

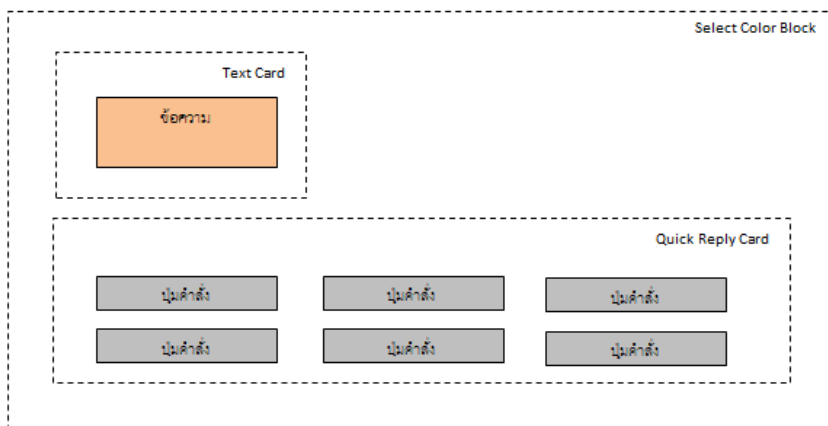
Start Chat Block มี Text Card ใบเดียว เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูปครับ



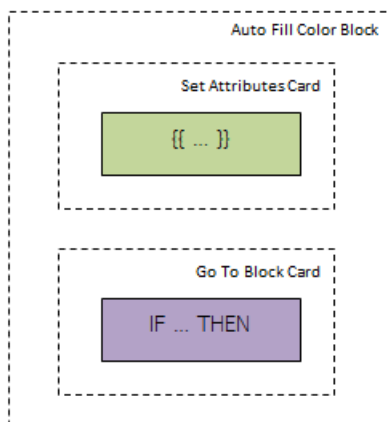
All Type Balloon Block มี Carousel Card สองใบ เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูป



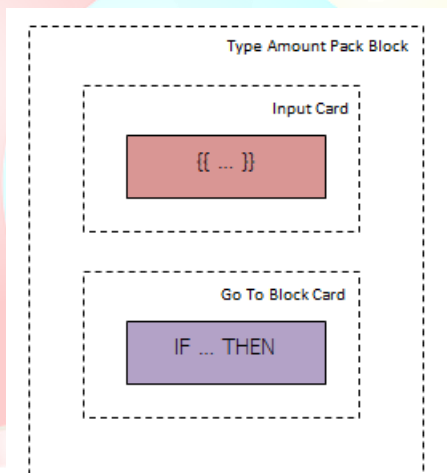
Select Color Block มี Text Card หนึ่งใบ กับ Quick Reply Card หนึ่งใบ โดย Quick Reply Card มีปุ่มคำสั่ง Quick Reply จำนวน 6 ปุ่ม เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูปถัดไป



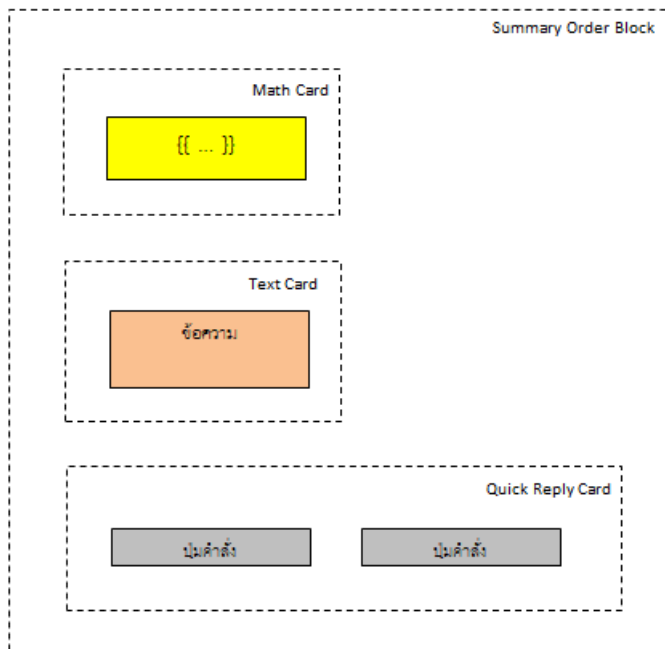
Auto Fill Color Block ซึ่งทำงานแบบอัตโนมัติ ไม่มีการตอบโต้ใดๆ กับผู้ใช้ มี Set Attributes Card หนึ่งใบ กับ Go To Block Card หนึ่งใบ เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูป



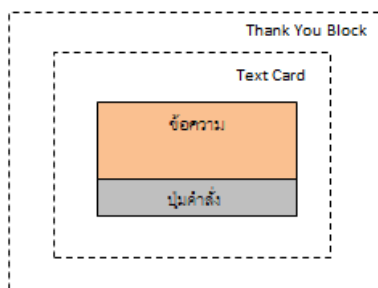
Type Amount Pack Block มี Input Card หนึ่งใบ กับ Go To Block Card หนึ่งใบ เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูป



Summary Order Block มี Math Card หนึ่งใบ Text Card หนึ่งใบ และกับ Quick Reply Card อีกหนึ่งใบ โดยใน Quick Reply Card จะมีปุ่มคำสั่ง Quick Reply จำนวน 2 ปุ่ม เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูปถัดไป



และ Thank You Block จะเหมือนกับ Start Chat Block โดยมี Text Card ใบเดียว เป็นองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังในรูปครับ



จากที่ผมได้ขอเวลาอธิบายมาทั้งหมด ถึงตอนนี้ผมคิดว่าคุณคงพอจะ

เข้าใจโครงสร้างและการทำงานของ Chatbot ที่คุณสร้างเสร็จไปแล้ว มากยิ่งขึ้นนะครับ ต่อไปผมอยากให้คุณลองทบทวนโดยการให้คุณสำรวจ Chatbot ของคุณให้เรียบร้อยก่อนว่า มีการเชื่อมโยง Block หรือ บทสนทนาทั้งหมด เป็นไปตาม Script Flow Diagram และแต่ละ Block มีองค์ประกอบต่างๆ เป็นไปตามโครงสร้างเหล่านั้นหรือไม่

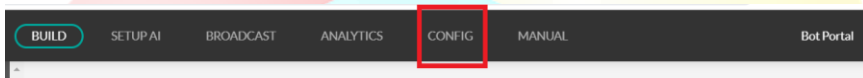
ช่วงที่สาม นำ Chatbot ที่สร้างเสร็จจากช่วงที่สองมาเชื่อมต่อเพจ ขยายลูกโป่งที่ทำเสร็จในช่วงแรกแล้วทดสอบ

ผมขอเดาว่า ณ ตอนนี้ คุณคงอยากจะเห็นหน้าตาของ Chatbot ของคุณอย่างเต็มที่แล้ว ใช่ไหมครับ? และคุณก็ยังคงอยากเอา Chatbot ของคุณไปอวดให้ชาวโลกได้รับรู้ถึงความสำเร็จครั้งยิ่งใหญ่ของคุณ ที่คุณได้ลงทุนเหน็ดเหนื่อยสร้างมันมากับมือด้วยใช่ไหมครับ?

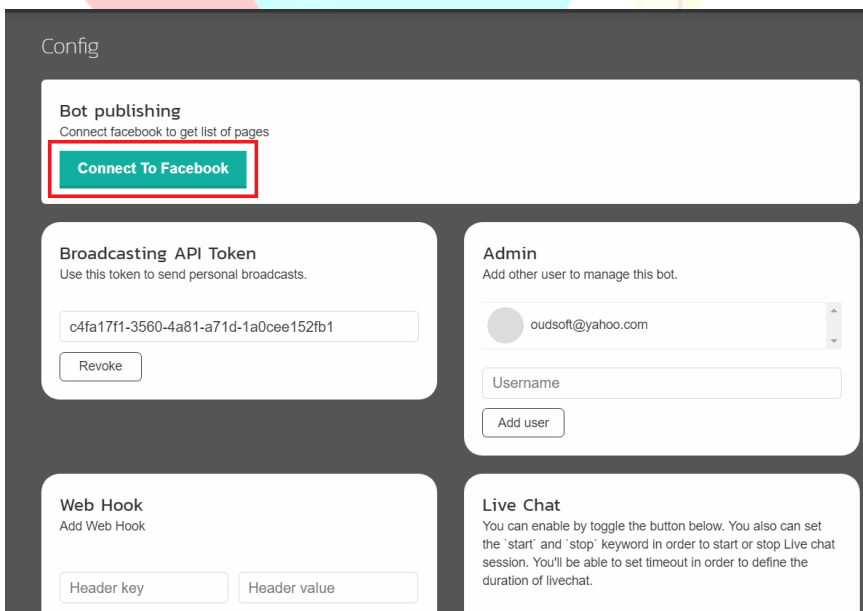
เอาล่ะครับ ใจเย็นๆ เหลืออีกนิดเดียวแล้วครับ

Step 63 เราจะเริ่มเชื่อมต่อ Chatbot ของเรา เข้ากับเพจ ลูกโป่ง สดใส ให้คุณคลิกที่เมนู CONFIG ของ HBOT ครับ

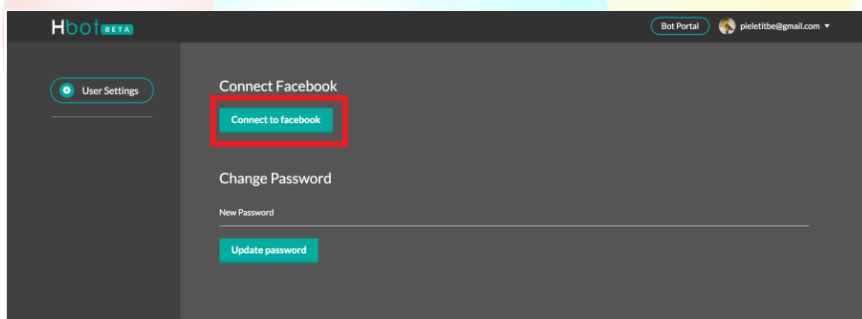
ที่พื้นที่ Menu Bar ของ HBOT ให้คุณคลิกที่เมนู CONFIG ดังในรูป
ครับ



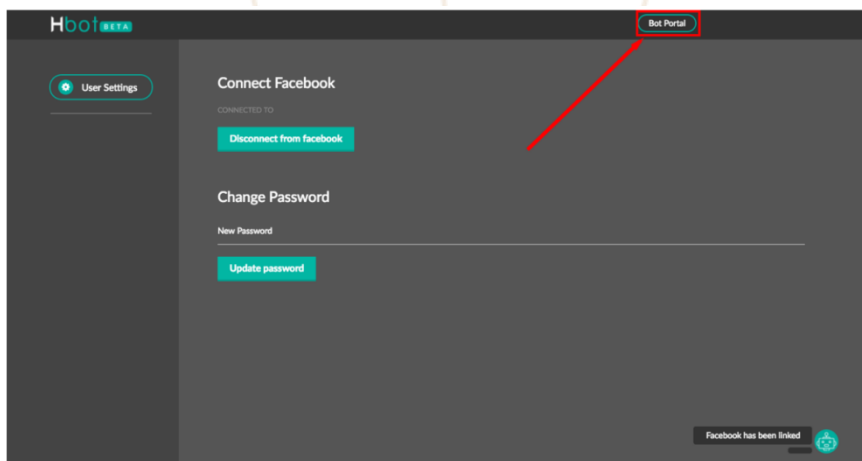
จากนั้น HBOT จะนำคุณเข้าสู่กำหนดค่าต่างๆ ของ Chatbot และ
หนึ่งในนั้นคือการเชื่อมต่อกับเพจบนเฟสบุ๊ค ในกรณีที่เริ่มเชื่อมต่อครั้ง
แรกกับเฟสบุ๊ค HBOT แสดงหน้าจอเชื่อมต่อดังรูป



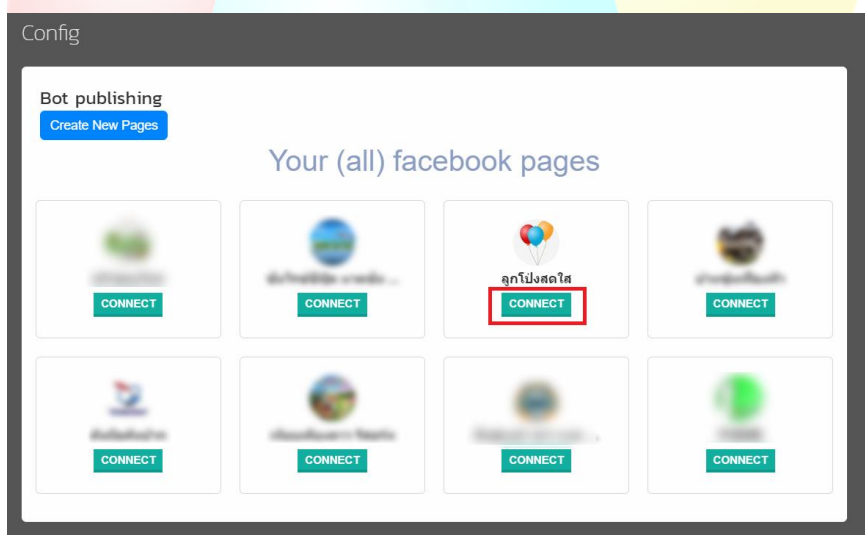
Step 64 จากในรูปที่ผ่านมา ให้คลิกที่ปุ่ม Connect To Facebook หากคุณยังไม่ได้ใช้งานเฟสบุ๊ค HBOT จะให้คุณล็อกอินใช้งานเฟสบุ๊คโดยคลิกที่ปุ่ม Connect To Facebook อีกครั้ง จากรูปด้านล่างนี้



และถ้าเชื่อมต่อกับเฟสบุ๊คได้แล้วจะได้ดังในรูปด้านล่างนี้ครับ



Step 65 จากในรูปที่ผ่านมาล่าสุด ให้คลิกที่ปุ่ม Bot Portal เพื่อกลับหน้าแรกสุดที่คุณล็อกอินเข้าใช้งาน HBOT จากนั้นให้คุณที่เมนู CONFIG อีกครั้ง (แบบเดียวกับ Step 63) คราวนี้ HBOT จะแสดงรายการเพจของคุณทั้งหมดให้คุณเลือกที่จะเชื่อมกับเพจใด ดังในรูป

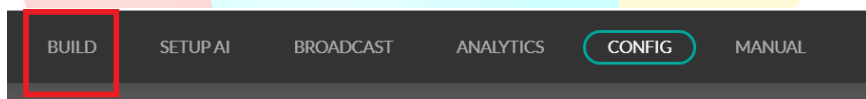


และจากในหลายๆ เพจของคุณ จะมีเพจ ลูกโป่งสดใส ปรากฏอยู่ด้วย เพราะคุณได้สร้างไว้แล้วตั้งแต่ช่วงแรกของเวิร์กช็อป ให้คุณคลิกที่ปุ่ม CONNECT ใต้เพจลูกโป่งสดใส ได้เลยครับ

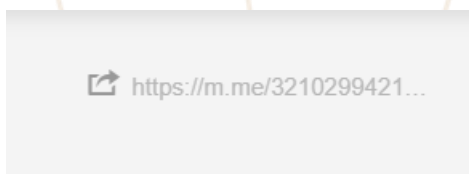
เป็นอันว่าคุณได้เชื่อมต่อ Chatbot ของคุณเข้ากับ เพจลูกโป่งสดใส ได้เรียบร้อยแล้วในรูปแบบนี้ครับ



Step 66 ให้คลิกที่เมนู BUILD เพื่อกลับไปหน้าจอสร้าง Chatbot ดั้งเดิม

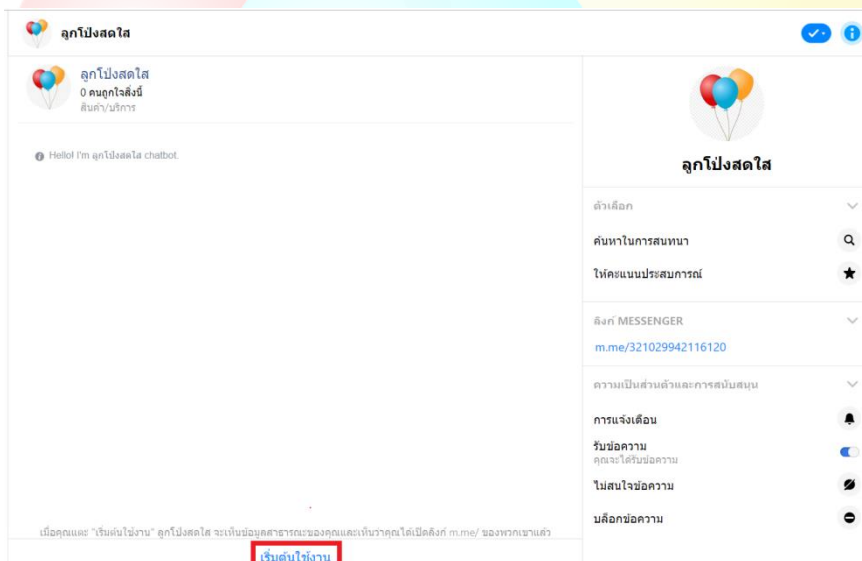


คราวนี้คุณจะได้เห็นอะไรบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงบนหน้าจอ ให้สังเกต ที่มุมบนด้านขวาของจอ จะมีลักษณะดังในรูป

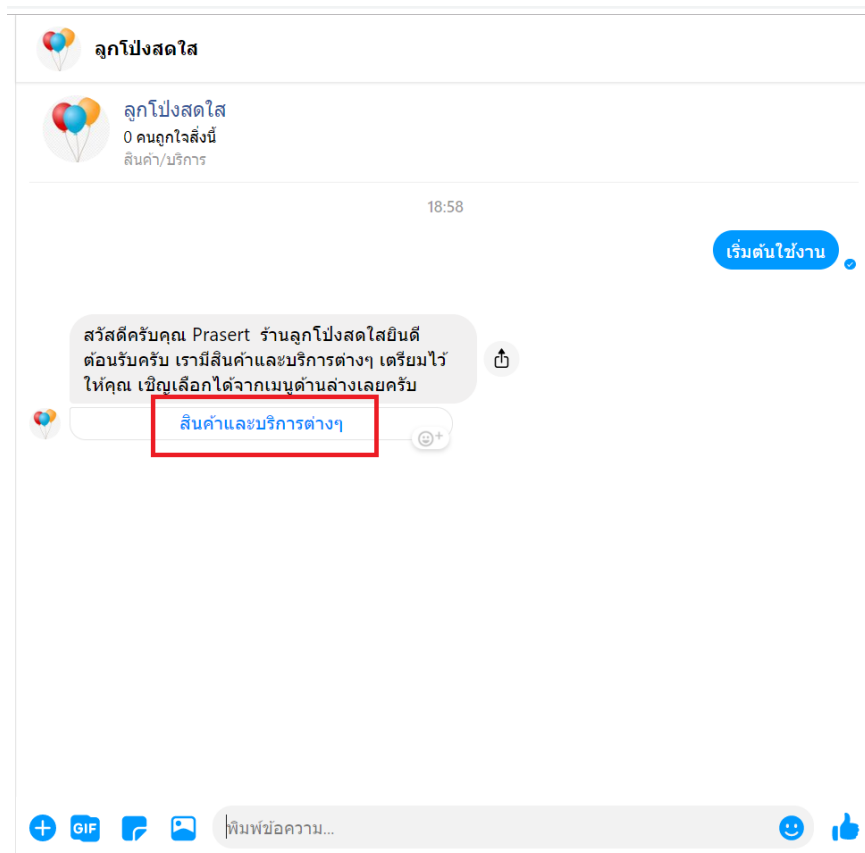


ซึ่งก็คือลิงค์สำหรับทดสอบ Chatbot ที่หน้าเพจ ลูกโป่งสดใสของเรา นั่นเองครับ

Step 67 ว่าแล้วก็ไม่รอช้า คลิกที่ลิงค์ดังกล่าวได้เลยครับ HBOT จะเปิดเว็บเบราว์เซอร์ขึ้นมาให้คุณอีกหน้า ซึ่งจะเป็นหน้า Chat ของเพจ ลูกโป่งสดใส ดังในรูปครับ

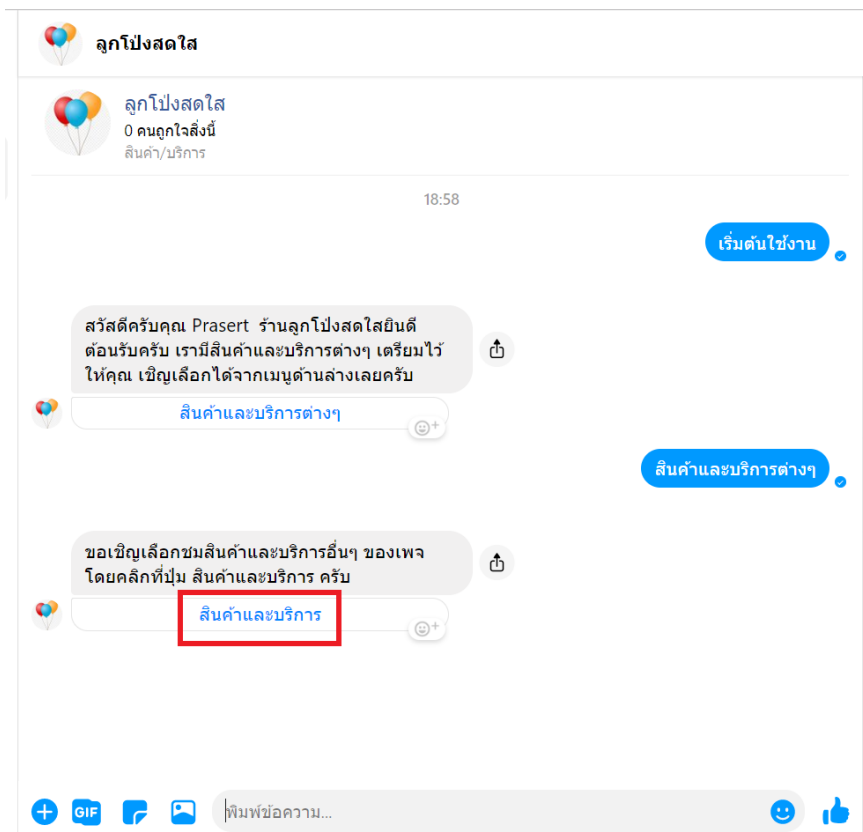


คราวนี้เราก็จะได้เริ่มทดสอบเจ้า Chatbot ที่เราเพียรพยายามสร้างมา กับมือกันสักที ให้คุณคลิกที่ **เริ่มต้นใช้งาน** (กรอบสีแดงด้านล่างของรูป) จะได้ผลลัพธ์ออกมาดังในรูปถัดไป

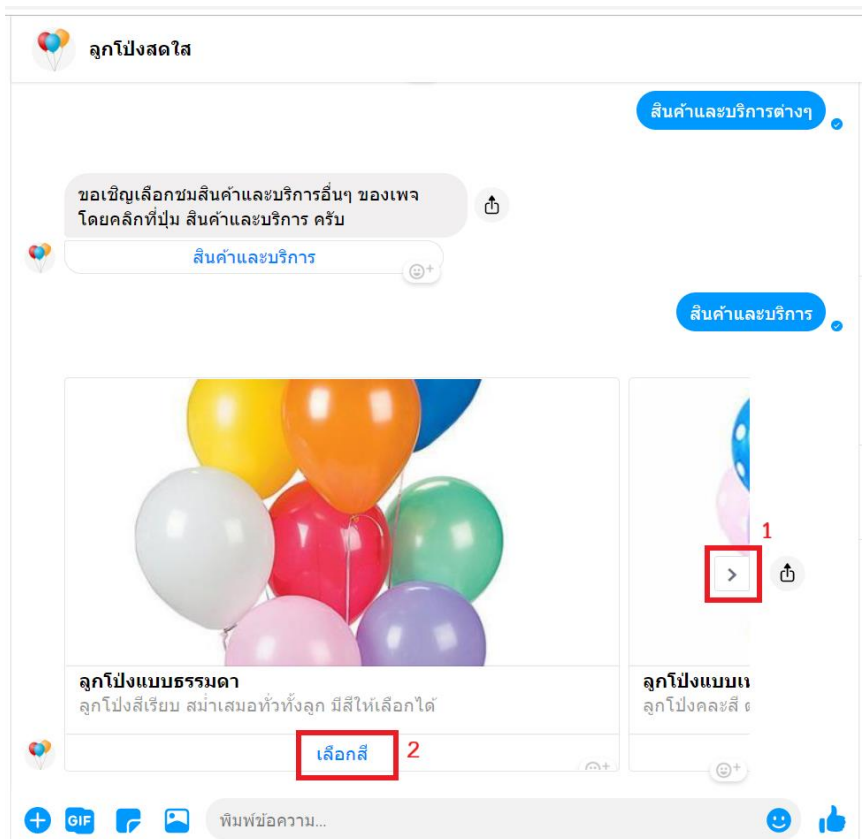


เพื่อจะได้ไม่สับสนในการทดสอบ เราจะทำทดสอบตามลำดับที่อยู่ใน Script Flow Diagram นะครับ

Step 68 ให้คลิกที่ **สินค้าและบริการต่างๆ** เพื่อไปที่ Start Chat Block ก็จะได้ผลลัพธ์ดังในรูปถัดไปครับ

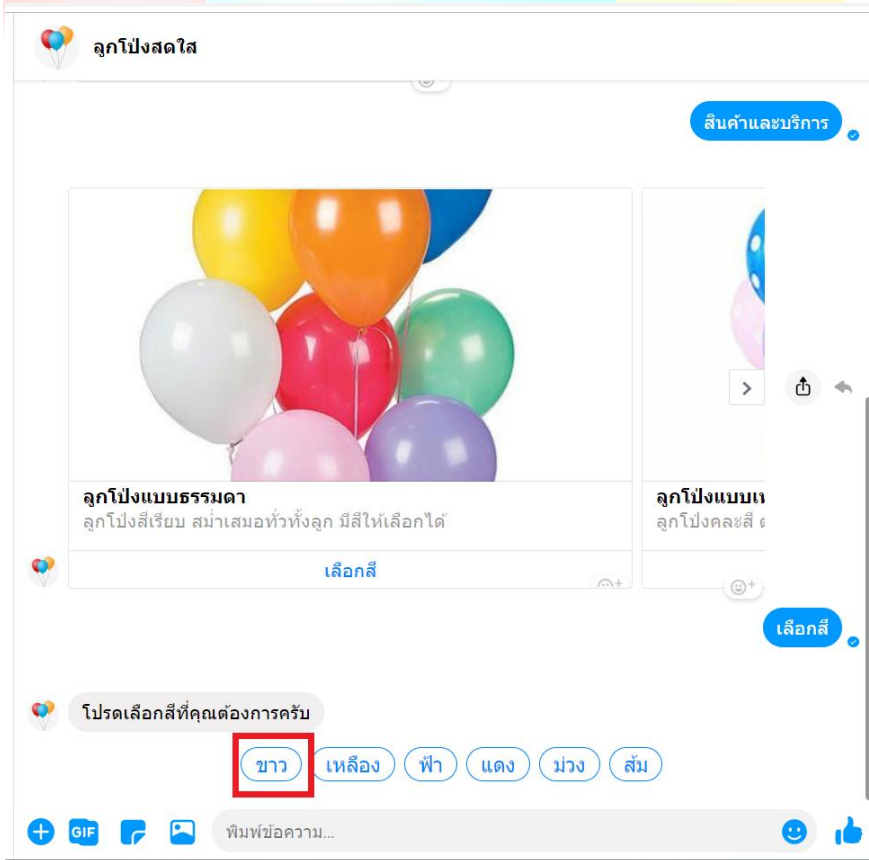


Step 69 ให้คลิกที่ **สินค้าและบริการ** เพื่อไปที่ All Type Balloon Block และเพื่อขอดูหน้าตาของ Carousel ของเราหน่อย ก็จะได้ผลลัพธ์ดังในรูปถัดไปครับ



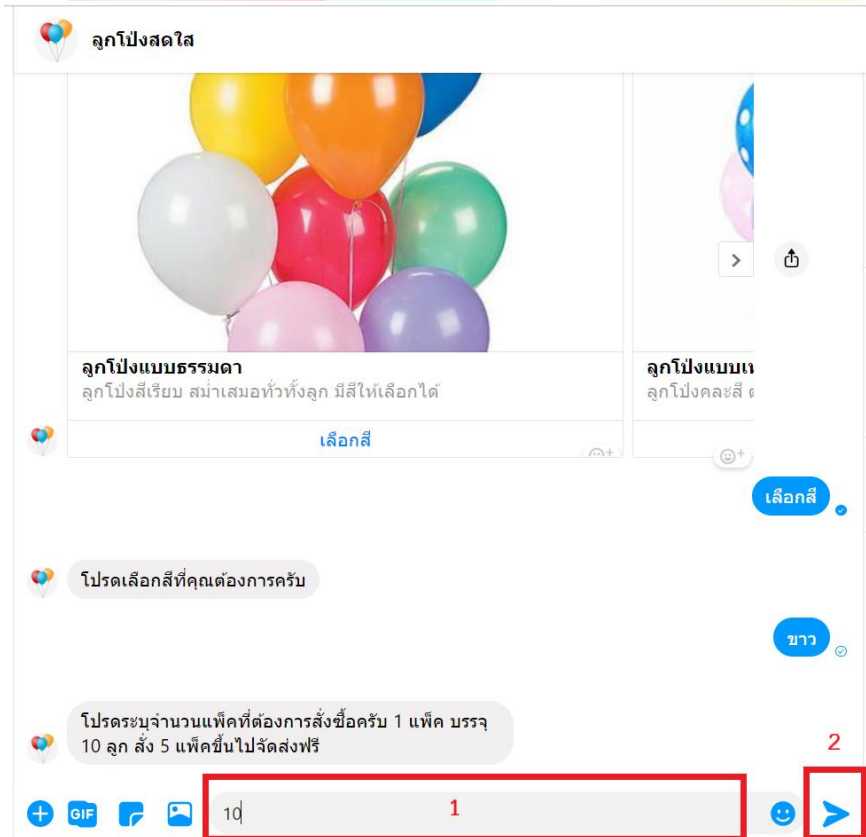
มาแล้วครับ ไม่ผิดหวังเลยจริงๆ อีอิอิ ผมอยากให้คุณคลิกที่ตำแหน่ง
 กรอบสีแดงหมายเลข 1 คือคลิกเพื่อเลื่อนด้านขวาเข้ามาในกรอบของ
 ห้อง Chat ดูด้วยครับว่า Carousel Card ของลูกโป่งแบบเทศกาลจะ
 ขึ้นมาสวยแบบนี้ไหม ถ้าได้ดูจนสนใจแล้วให้คลิกเลื่อนกลับมาซ้ายด้วย
 ครับเราจะไปที่การเลือกสีลูกโป่งแบบธรรมดาเช่นกันครับ

Step 69 ให้คลิกที่ **เลือกสี** ในกรอบสีแดงหมายเลข 2 ของรูปที่ผ่าน มา เพื่อไปยังขั้นตอนการเลือกสีลูกโป่ง และเพื่อจะได้เห็นหน้าต่างของ ปุ่ม Quick Reply ในแต่ละสีกัน เมื่อคลิกแล้วก็จะได้ผลลัพธ์ดังในรูป ครี



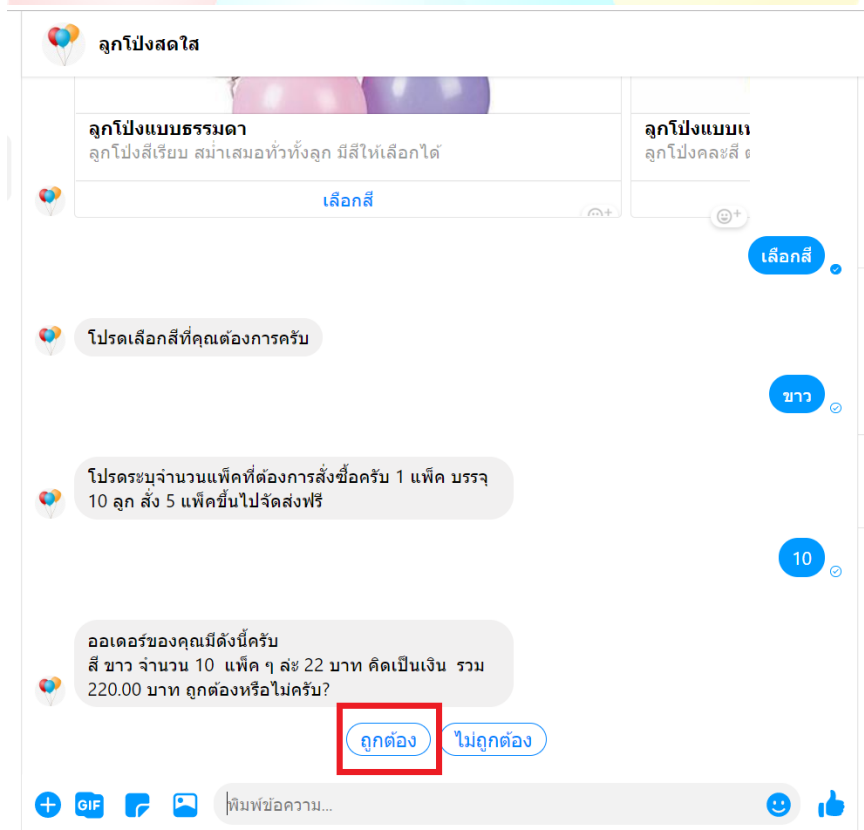
แล้วก็ไม่ผิดหวังอีกเช่นเคย สี ขึ้นมาให้เลือกครบทั้ง 6 สี

Step 70 ให้คลิกที่ **ขาว** จากในรูปที่ผ่านมา เพื่อทดสอบสีขาวดูก่อน
แล้วจะได้ผลลัพธ์ดังในรูป



มันทำได้ดังที่เราอดทนรอใช่ไหมครับ? อีอีอี

Step 71 ให้คุณลองป้อนค่าลงในช่องพิมพ์ข้อความ (กรอบสีแดงหมายเลข 1) ด้วยเลข 10 แล้วคลิกที่ปุ่มไอคอนรูปกระดาดฟ้าพับจรวด (กรอบสีแดงหมายเลข 2) ลองดูครับ แล้วจะได้ผลลัพธ์เป็นการสรุปออเดอร์ดังในรูปครับ



The screenshot shows a mobile application interface for a balloon shop. The top section displays a list of balloons for sale, including a pink balloon, a purple balloon, and a blue balloon. Below this, there is a section for the cart, which contains a message about the total amount and a button to proceed to checkout. The bottom section shows the checkout screen, which displays the total amount and a button to confirm the order. The button to confirm the order is highlighted with a red box.

ลูกโป่งสดใส

ลูกโป่งแบบธรรมดา
ลูกโป่งสีเรียบ สีสมาเสมอทั่วทั้งลูก มีสีให้เลือกได้

ลูกโป่งแบบเง
ลูกโป่งกลวงสี 6

เลือกสี

โปรดเลือกสีที่คุณต้องการครับ

โปรดระบุจำนวนแพ็คเกจที่ต้องการสั่งซื้อครับ 1 แพ็คเกจ บรรจุ 10 ลูก สั่ง 5 แพ็คเกจไปจัดส่งฟรี

ออเดอร์ของคุณมีดังนี้ครับ
สี ขาว จำนวน 10 แพ็คเกจ ละ 22 บาท คิดเป็นเงิน รวม 220.00 บาท ถูกต้องหรือไม่ครับ?

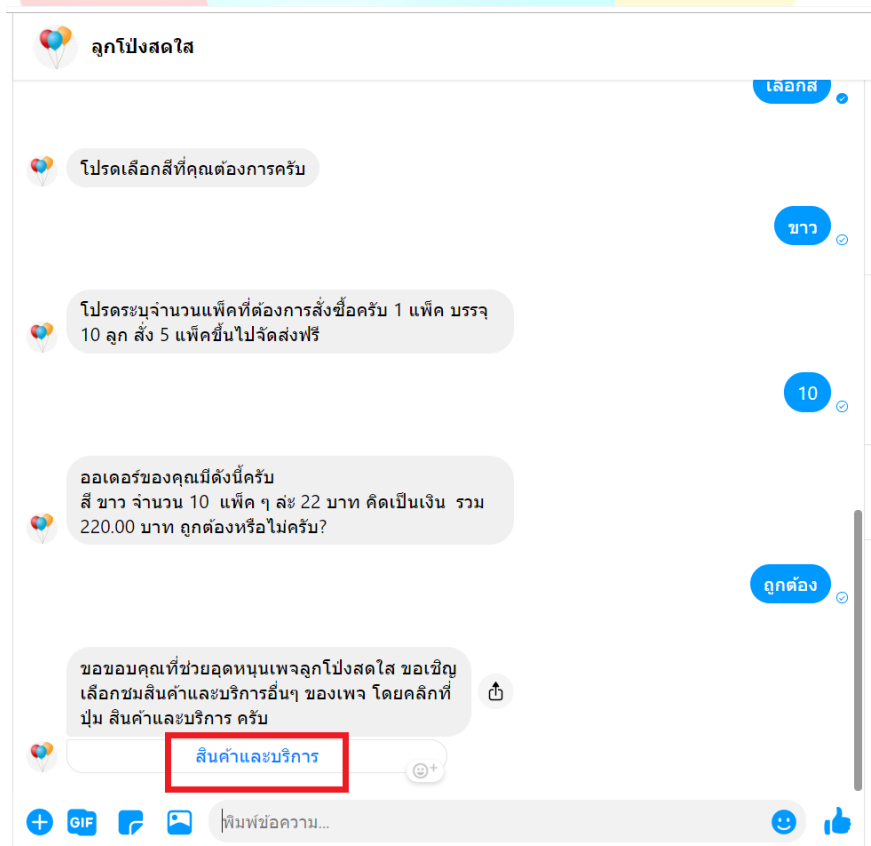
ถูกต้อง **ไม่ถูกต้อง**

พิมพ์ข้อความ...

ไม่ผิดหวังอีกเช่นกัน เพราะสรุปยอดออเดอร์ให้ถูกต้องไม่ขาดไม่เกิน

$10 \times 22 = 220$ ถูกต้องนะครับ?

Step 72 ให้คุณคลิกที่ ถูกต้อง ตามในรูปที่ผ่านมาเพื่อยืนยันว่า ถูกต้อง และจะได้ทดสอบว่ามันจะนำเราไปที่ Thank You Block ได้หรือไม่ ซึ่งผลก็ออกมาตามในรูปครับ

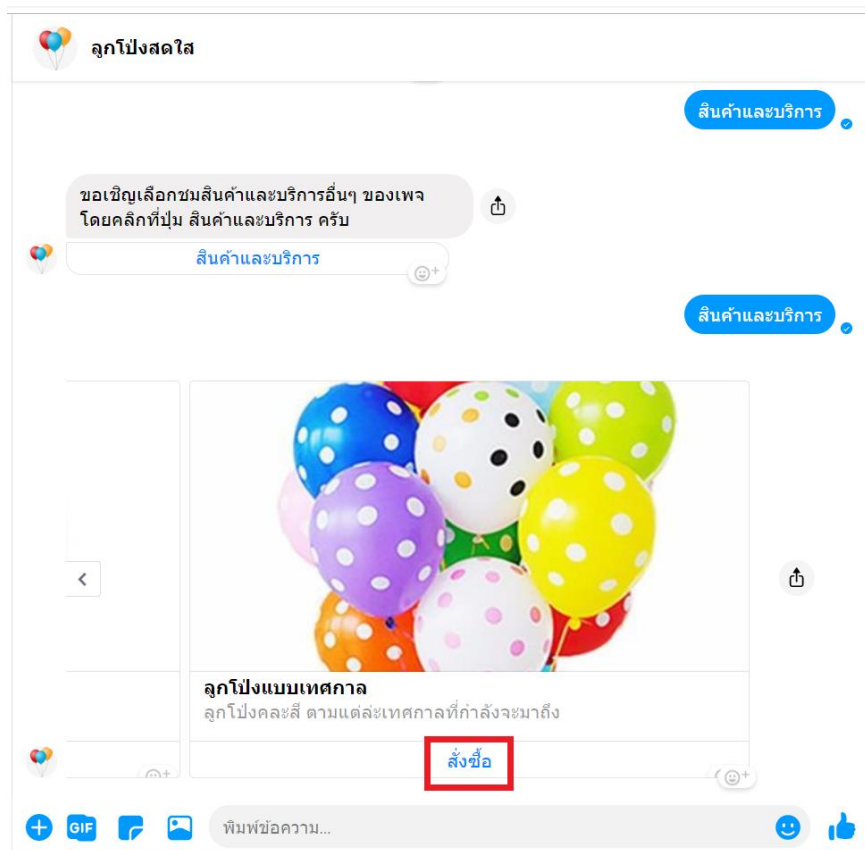


ถ้าเป็นดังรูปที่ผ่านมาก็แสดงว่าถูกต้องครับ

ต่อไปผมเริ่มทดสอบการสั่งซื้อลูกโป่งอีกรอบหนึ่ง คราวนี้จะเลือกเป็นแบบเทศกาลดูบ้างว่ามันทำถูกหรือไม่ ในส่วนของคุณผมอยากให้ทดสอบการสั่งซื้อลูกโป่งแบบธรรมดาแต่เปลี่ยนสีอื่นดูบ้างนะครับว่ามันสรุปออเดอร์ออกมาให้ถูกหรือไม่

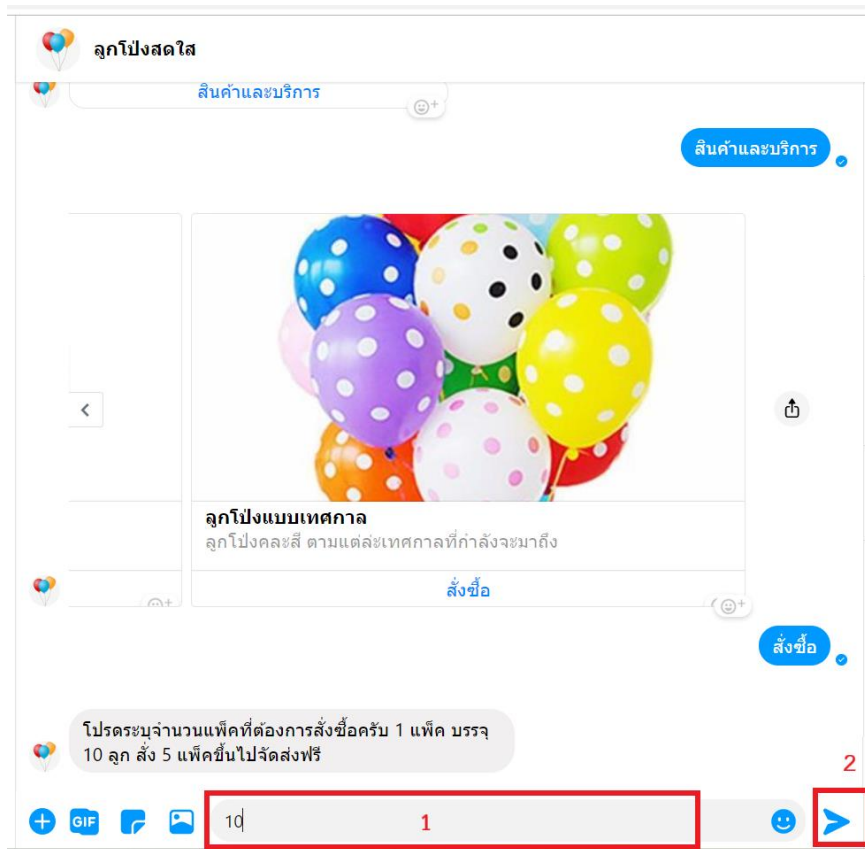
จากรูปที่ผ่านมา ให้คุณคลิกที่ สินค้าและบริการ เพื่อกลับไป Start Chat Block ใหม่อีกครั้ง

Step 73 เมื่อคุณมาอยู่ที่ Start Chat Block แล้ว ให้คุณคลิกที่ สินค้าและบริการ ของ Start Chat Block จากนั้นก็เข้าสู่การเลือกแบบลูกโป่งใน All Type Balloon Block แล้วคลิกเลื่อนขวาเพื่อนำลูกโป่งแบบเทศกาลเข้ามาอยู่ในกรอบห้องสนทนา ดังรูปถัดไปครับ



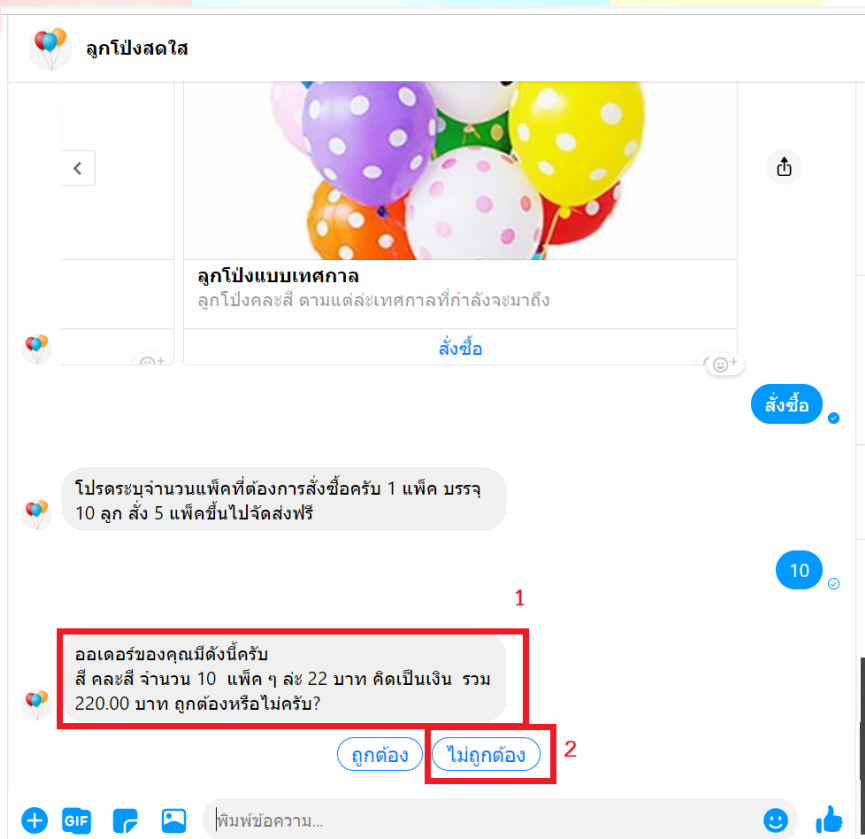
การทำงานที่ถูกต้องของขั้นตอนต่อไป คือหลังจากคลิกที่ สั่งซื้อ แล้ว มันจะนำเราไปป้อนจำนวนแพ็คเกจที่ต้องการสั่งซื้อเลย ไม่มีการเลือกสี เหมือนแบบของลูกโป่งแบบธรรมดาครับ

Step 74 จากในรูปที่แล้ว ให้คุณคลิกที่ สั่งซื้อ ซึ่งผลลัพธ์ที่ออกมาจะได้ดังในรูปนี้ครับ



ถ้าเป็นแบบนี้ก็ถูกต้องครับ แต่จะให้ถูกต้องจริงๆ ต้องไปดูผลลัพธ์ในขั้นตอนต่อไป คือตอนสรุปยอดออเดอร์ มันจะใช้สีอะไรมาแสดง

Step 75 จากในรูปที่แล้ว ให้คุณลองป้อนค่าลงในช่องพิมพ์ข้อความ (กรอบสีแดงหมายเลข 1) ด้วยเลข 10 แล้วคลิกที่ปุ่มไอคอนรูปกระดาษพับจรวด (กรอบสีแดงหมายเลข 2) ลองดูครับ แล้วจะได้ผลลัพธ์เป็นการสรุปออเดอร์ดังในรูปครับ



เมื่อผลลัพธ์ออกมาแบบนี้ต้องบอกเลยว่า มันหายเหนื่อยเลยจริงๆ ใช่มั้ยครับ ก็เป็นอันว่าจากที่ผมนำเสนอการทดสอบ Chatbot ที่ผ่านมามันถูกต้องเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ (เหลือบางสีของลูกโป่งที่ผมไม่ได้ทดสอบให้คุณดู) แต่ผมไม่อยากให้คุณเหนื่อยมากไปกว่านี้ อยากจะขอยุติการทำเวิร์กช็อปไว้เพียงเท่านี้

และผมขอแสดงความยินดีกับทุกท่าน ที่ได้ผลลัพธ์เป็นเหมือนอย่างของผม สำหรับท่านใดที่ยังไม่ได้ตัวอย่างของผม อย่าเพิ่งท้อนะครับ นั่นอาจจะเป็นเพราะว่า คุณยังไม่เข้าใจใน Script Flow Diagram ของ Chatbot แค่อกลับไปทำความเข้าใจใหม่ แล้วก็แก้ไข หรือหัดใช้แพลตฟอร์ม HBOT ให้มากๆ ขึ้น ก็จะทำให้ตัวอย่างของผมแน่นอนครับ

ในบทต่อไป คือบทที่ 5 ถ้าหากพักหายเหนื่อยแล้วค่อยมาอ่านต่อก็ได้ครับ

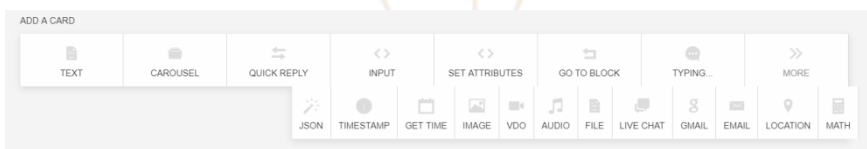
คำแนะนำเพิ่มเติม

ก่อนที่จะแก้ไข Chatbot ให้คุณยกเลิกการเชื่อมต่อจากเฟสบุ๊คเพจก่อนทุกครั้ง โดยคลิกที่ปุ่ม **Disconnect from page** ในหัวข้อ Bot Publishing ของเมนู CONFIG เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วค่อยเชื่อมต่อกลับเข้าไปใหม่

บทที่ 5

รู้จักแพลตฟอร์ม HBOT ให้มากยิ่งขึ้น

เราได้ผ่านพ้นการลุยทำเวิร์กช็อป อันน่าตื่นเต้นและทรงคุณค่าแก่การจดจำเป็นอย่างยิ่ง ผมขอเดาว่าคงมีคำถามเกิดขึ้นในใจของคุณหลายคำถามแน่นอน อาทิ ปุ่มคำสั่งต่างๆ ตั้งชื่อให้ยาวๆ ได้ไหม? หรือเราควรเลือกใช้งาน Card แบบไหน เวลาใด? แล้วไอ้เจ้าตัวแปรที่เรียกว่า ตัวแปร Default นั้นมันเป็นอย่างไร ฯลฯ และอื่นๆ อีกมากมาย ในบทนี้ผมจะพยายามรวบรวมกำลังสติปัญญาของผมเท่าที่มี(ไม่มาก) มาไขข้อข้องใจหรือข้อสงสัยเหล่านั้นให้หมดไป โดยผมจะเน้นไปที่ Card ทุกใบที่ปรากฏในแพลตฟอร์ม HBOT ตามที่คุณได้เห็นในตอนทำเวิร์กช็อป ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากเมื่อคุณรู้และเข้าใจวิธีใช้งานของมันอย่างถูกต้อง ในตอนที่เรานำ Chatbot ไปประยุกต์ใช้งาน



ผมจะขอไล่อธิบาย Card ทั้งหมดทีละใบจากซ้ายไปขวา รวมไปถึง Card เพิ่มเติมที่อยู่ใน MORE อย่างเช่น MATH ที่เราได้เคยใช้งานมาแล้ว นะครับ

Text Card

Text Card เป็นเครื่องมือที่เราใช้บ่อยที่สุด หน้าทีของ Text Card คือใช้ส่งข้อความในรูปแบบตัวอักษรไปหาผู้ใช้ โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานดังนี้

- ใช้พิมพ์ข้อความไม่เกิน 640 ตัวอักษร
- สามารถสร้างปุ่มคำสั่งด้านล่างได้มากที่สุด 3 ปุ่ม
- ปุ่มคำสั่งสามารถเชื่อมต่อได้ 3 แบบ คือ Block, URL และ Phone
- ชื่อปุ่มคำสั่ง ยาวได้สูงสุด 20 ตัวอักษร

ในการเชื่อมต่อปุ่มคำสั่งได้ Text Card แบบ Block คุณได้เห็นได้สัมผัสแล้วในเวิร์กช็อป ผมจะไม่พูดถึงอีก แค่อยากจะย้ำว่าต้องเป็น Block อื่น ที่สร้างเสร็จก่อนแล้วเท่านั้น มันจึงมีรายการมาแสดงให้เราเลือกได้ ดังนั้นให้พยายามสร้าง Block ปลายทางให้เสร็จก่อนทุกครั้ง

แล้วค่อยมาเชื่อมต่อกับมัน นอกจากเชื่อมต่อแบบ Block แล้วยังมีอีก 2 แบบ ที่คุณควรจะรู้ไว้ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้งานให้เข้ากับความ ต้องการของคุณเอง นั่นคือ URL หรือ เว็บไซต์ กับ Phone หรือเบอร์ โทรศัพท์ ทั้งสองแบบมีวิธีใช้งานดังนี้ครับ

URL

เป็นการเชื่อมต่อแบบให้ผู้ใช้งานเปิดเว็บไซต์ตาม url ที่คุณกำหนดไว้ เมื่อคุณคลิก + ADD BUTTON ที่อยู่ใต้ Text Card แล้ว HBOX ก็ จะเปิดบ็อกซ์สำหรับสร้างปุ่มคำสั่ง เมื่อคุณคลิกที่ URL ด้านขวาของ Block จะได้หน้าต่างตามในรูปถัดไป ให้คุณป้อนค่าต่างๆ ลงไปดังนี้

พิมพ์ ชื่อปุ่มคำสั่ง ลงในกรอบสีแดง หมายเลข 2

พิมพ์ url ของเว็บไซต์ปลายทางที่ต้องการให้ผู้ใช้งานของคุณเปิด ลงใน กรอบสีแดง หมายเลข 3

Enter button name 2

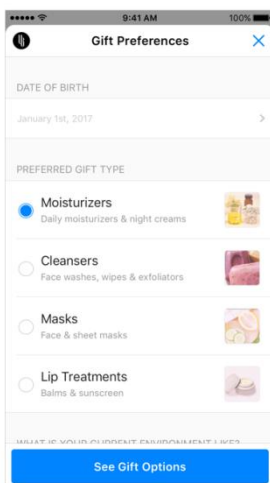
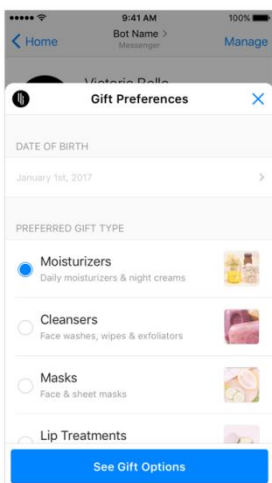
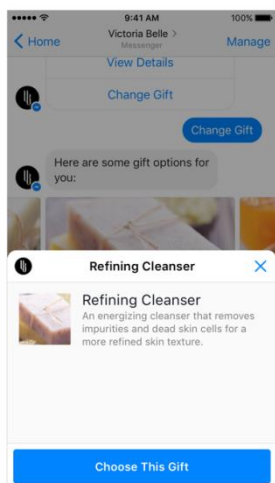
1 URL Phone

3

in-app browser size: full 4

Cancel 5 Save

เลือกขนาดของเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้เปิดเว็บไซต์ว่าให้มีขนาดไหน ในกรอบสีแดง หมายเลข 4 มีให้เลือกได้ 3 ขนาด คือ (จะมีผลกับผู้ใช้งานด้วยสมาร์ทโฟน) full=100%, tall=70% และ compact=30% ทั้ง 3 ขนาดแสดงตัวอย่างดังในรูปเรียงตามลำดับ compact, tall, full



เมื่อใส่ค่าครบทุกอย่างแล้ว ให้บันทึกโดยการคลิกปุ่ม Save กรอบสีแดงหมายเลข 5

Phone

เป็นการเชื่อมต่อแบบให้ผู้ใช้งานต่อสายโทรศัพท์ไปยังหมายเลขที่คุณกำหนด เมื่อคุณคลิก + ADD BUTTON ที่อยู่ใต้ Text Card แล้ว HBOT ก็จะเปิดบล็อกสำหรับสร้างปุ่มคำสั่งแบบเดียวกับ Block และ URL และเมื่อคุณคลิกที่ Phone ด้านขวาของ URL จะได้หน้าต่างตามในรูป ให้คุณป้อนค่าต่างๆ ลงไปดังนี้

Enter button name 2

Block URL 1 Phone

Phone Number 3

Cancel 4 Save

พิมพ์ ชื่อปุ่มคำสั่ง ลงในกรอบสีแดง หมายเลข 2

พิมพ์ เบอร์โทรศัพท์ เช่น 0912345678 ลงในกรอบสีแดง หมายเลข 3
แล้วคลิกปุ่ม Save กรอบสีแดงหมายเลข 4 เมื่อผู้ใช้งานด้วยสมาร์ทโฟนกดที่ปุ่มนี้ มันจะต่อสายไปที่เบอร์ดังกล่าว

Carousel Card

อ่านว่า “คาโรเซล” เป็นการแสดงผลแบบอัลบั้มภาพ ผู้ใช้สามารถเลื่อน ซ้าย-ขวา ดูได้ โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานดังนี้

- สร้าง Carousel ได้สูงสุด 10 ใบ
- ใส่ปุ่มคำสั่งได้สูงสุด 3 ปุ่ม ชื่อปุ่มยาวไม่เกิน 20 ตัวอักษร
- ปุ่มคำสั่งสามารถเชื่อมต่อได้ 3 แบบ คือ Block, URL และ Phone เช่นเดียวกับ Text Card
- สามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลของภาพได้ 2 แบบ คือ แบบสี่เหลี่ยมจัตุรัส (square) และ แบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า (horizontal)

- ขนาดภาพแบบสี่เหลี่ยมจัตุรัสที่เหมาะสมคือ สูง 500 พิกเซล กว้าง 500 พิกเซล หรืออัตราส่วน 1:1 (สูง:กว้าง)
- ขนาดภาพแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้าที่เหมาะสมคือสูง 260 พิกเซล กว้าง 500 พิกเซล หรืออัตราส่วน 1:1.91 (สูง:กว้าง)

Quick Reply Card

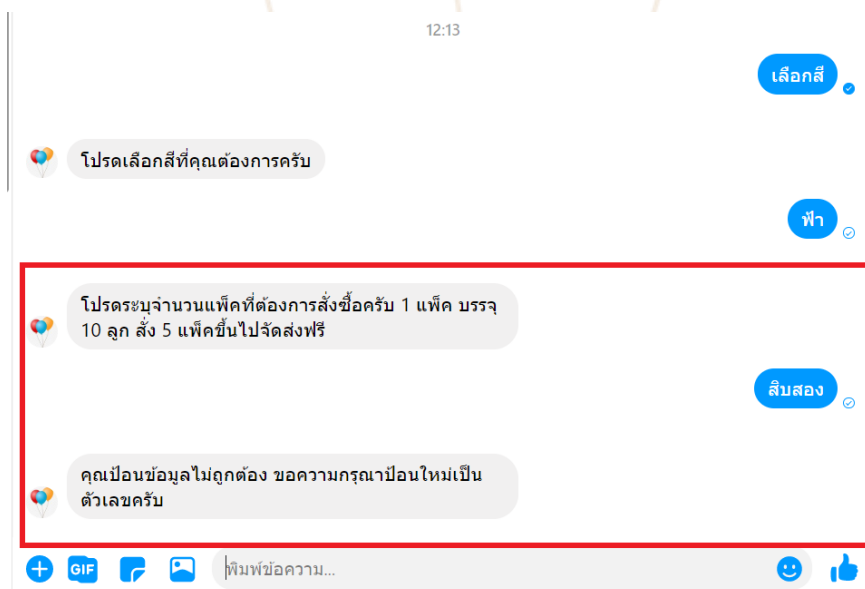
เป็นปุ่มที่ช่วยให้ผู้ใช้เลือกคำตอบได้อย่างรวดเร็ว คล้ายๆ กับเป็น Choice เลือกนั่นเอง โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานดังนี้

- ในหนึ่ง Card มีจำนวนปุ่มคำสั่งได้สูงสุด 11 ปุ่ม
- ชื่อปุ่มยาวไม่เกิน 20 ตัวอักษร
- ปุ่มคำสั่งสามารถเชื่อมต่อได้ 3 แบบ คือ Block, URL และ Phone เช่นเดียวกับ Text Card และ Carousel Card
- สามารถเก็บ Attribute (ตัวแปร) ได้ เช่น {{color}} การสร้าง Attribute (ตัวแปร) ให้กับ Quick Reply Card จะทำให้ Chatbot จำคำตอบนั้นได้

การจดจำคำตอบได้ของ Chatbot ถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการสร้าง Chatbot เราจึงสามารถนำ Attribute เหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้เยอะมาก เช่น การสร้างเงื่อนไขใน Go To Block Card ดังที่คุณได้เห็นแล้วในการทำเวิร์กช็อปของเราใน Select Color Block

Input Card

จะถูกใช้เมื่อเราต้องการให้ผู้ใช้งานพิมพ์คำตอบกลับมาหาเรา โดย Chatbot จะสามารถจำคำตอบนั้นได้ (เพราะมีการบันทึกผ่าน Attribute) สิ่งสำคัญคือให้พยายามใส่ ERROR MESSAGE ด้วยทุกครั้ง ในตอนกำหนดค่าใช้งาน Input Card เพื่อป้องกันเหตุการณ์ดังต่อไปนี้



คุณลองคิดดูนะครับ ถ้าเราไม่ใส่ ERROR MESSAGE เอาไว้ ป่านนี้ลูกค้าของเราคงจะเกลียดไปซื้อลูกโป่งจากร้านอื่นแล้วแน่นอน เพราะ Chatbot จะไม่ได้ตอบอะไรเลยในกรณีอย่างในรูป ทำให้ผู้ใช้ที่เป็นลูกค้าไม่เข้าใจด้วย คือจะงงด้วยกันทั้งสองฝ่ายนะครับ

Set Attributes Card

นอกจากเราจะกำหนด Attribute หรือ ตัวแปร ให้กับ Chatbot ของเราผ่านทาง Quick Reply Card และ Input Card ตามที่ได้กล่าวไปแล้ว คุณยังสามารถกำหนดได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งก็คือกำหนดลงใน Set Attributes Card เหมือนในเวิร์กชอปที่ทำ Auto Fill Color Block นั้นเองครับ โดย HBOT กำหนดว่า Attribute หรือ ตัวแปร จะต้องกำหนดภายในเครื่องหมาย {{ ... }} เท่านั้น สำหรับชื่อตัวแปรหรือ Attribute ที่จะอยู่ภายในเครื่องหมาย {{ ... }} จะต้องเป็นภาษาอังกฤษ ถ้าจะใช้คำหลายคำก็ให้พิมพ์ติดๆ กัน ห้ามเว้นวรรค เช่น {{TimeOfToday}} หรือจะใช้วิธีนำเครื่องขีดล่างมาใช้ต่อเชื่อมคำก็ได้เช่น {{Time_Of_Today}} เวลানাตัวแปรไปใช้งานให้ระวังรูปแบบพิมพ์เล็กกับแบบพิมพ์ใหญ่ด้วย กล่าวคือ หากมีการประกาศใช้

งานตัวแปร `{{a}}` ที่ Set Attribute Card เมื่อเวลานำไปใช้ที่ Card อื่น เราจะใช้เป็น `{{A}}` แบบนี้ไม่ได้ จะต้องใช้ `{{a}}` เหมือนที่ประกาศไว้เท่านั้น เพราะ HBOT จะถือว่าเป็นคนละตัวกัน

นอกจากนั้นแล้ว ชื่อตัวแปรที่คุณจะตั้งขึ้นมาใช้งานใหม่ จะต้องไม่ไปซ้ำกับตัวแปรดังต่อไปนี้ เพราะตัวแปรเหล่านี้คือ ตัวแปร Default ของ HBOT อันได้แก่

- `{{first_name}}` คือชื่อโปรไฟล์ของผู้ใช้ใน Facebook
- `{{last_name}}` คือนามสกุลตามโปรไฟล์ที่ใช้ใน Facebook
- `{{profile_pic}}` คือลิงค์หรือ url ของรูปโปรไฟล์ใน Facebook
- `{{locale}}` คือภาษาที่ผู้ใช้งานเลือกใช้ใน Facebook
- `{{timezone}}` คือ Timezone ของผู้ใช้งาน
- `{{gender}}` คือเพศของผู้ใช้งาน
- `{{fb_id}}` คือ ID Messenger ของผู้ใช้งาน
- `{{gettime_date}}` คือวันที่ที่ผู้ใช้งานกำลังคุยกับ Chatbot

- `{{gettime_hour}}` คือชั่วโมงที่ผู้ใช้งานกำลังคุยกับ Chatbot จะแสดงค่าในรูปแบบ 24 ชั่วโมง

- `{{gettime_min}}` คือนาทีที่ผู้ใช้งานกำลังคุยกับ Chatbot

ต่อไปผมจะยกตัวอย่างจากเวิร์กช็อป ที่เราได้ทำจบลงไปใน การสร้าง Summary Order Block ซึ่งเราได้กำหนดข้อความในตอนสรุปออเดอร์ไว้เป็นดังนี้ครับ

“ออเดอร์ของคุณมีดังนี้ครับ

สี `{{color}}` จำนวน `{{amount}}` แพ็ค ๆ ละ 22 บาท คิดเป็นเงิน รวม `{{total}}` บาท ถูกต้องหรือไม่ครับ?”

และผลลัพธ์ที่ออกมาในตอนทดสอบ Chatbot คือ

ออเดอร์ของคุณมีดังนี้ครับ

สี ขาว จำนวน 10 แพ็ค ๆ ละ 22 บาท คิดเป็นเงิน รวม 220.00 บาท ถูกต้องหรือไม่ครับ?

ซึ่งคราวนี้คุณจะได้เห็นได้ชัดเจนขึ้นว่า อะไรเป็นอะไร พอมองออกไหมครับ? นี่คือการที่ Chatbot ของเราทำได้ และจะทำได้มากกว่านี้เมื่อคุณนำไปประยุกต์ใช้งานที่สลับซับซ้อนมากขึ้นไปกว่านี้ ในขณะที่ระบบตอบกลับอัตโนมัติที่เฟสบุ๊คมีให้ใช้ มันจะทำแบบนี้ไม่ได้ จริงหรือไม่ครับ นี่แหละครับคือ Chatbot **มันรู้จักจำ** และเริ่มฉลาดขึ้น คล้ายๆ สัตว์เลี้ยงที่เราฝึกจนเชื่องแล้วนั่นเอง สนุกหรือแมวที่ฉลาดแสนรู้ใครๆ ก็อยากเลี้ยงอยากเข้าใกล้ Chatbot ก็เช่นกัน เมื่อฉลาดและแสนรู้ใครๆ ต่างก็อยากใช้งานครับ

สรุปง่ายๆ ก็คือ ความฉลาดของ Chatbot อยู่ที่การรู้จักจำ โดยการเซตค่าที่เราอยากให้มันจำไว้ใน Set Attribute Card ครับ

Go To Block Card

เป็น Card ที่ถูกใช้เพื่อสั่งให้ Chatbot กระโดดไปทำงานที่ Block ตามที่เรากำหนดไว้ **เมื่อเงื่อนไขเป็นจริง** กล่าวคือ เงื่อนไขจะคล้ายๆ กับข้อความในภาษาอังกฤษ คือ IF... THEN ...

หลัง IF คือเงื่อนไข อันได้แก่ การเปรียบเทียบทางคณิตศาสตร์ง่ายๆ เช่น น้อยกว่า(<) มากกว่า(>) เท่ากับ(IS) หรือ ไม่เท่ากับ (IS NOT) น้อยกว่าหรือเท่ากับ(<=) มากกว่าหรือเท่ากับ(>=) เป็นต้น

ส่วนหลัง THEN คือ Block ปลายทางที่เรากำหนดให้มันกระโดดไป ซึ่งจะต้องไปสร้าง Block ปลายทางให้เสร็จก่อนแล้วค่อยมากำหนดค่าในส่วนนี้

หรือในบางครั้งเราไม่ต้องมีเงื่อนไขมากำหนดให้มันก็ได้ โดยปล่อยว่างไว้ ซึ่งมันจะทำงานหมดทุกกรณี อย่างที่เราได้เห็นในตอนทำเวิร์กช็อป ตอนสร้าง Auto Fill Color Block นั้นเองครับ

Typing Card

ถ้าจะอธิบายกันง่ายๆ Typing Card คือลูกเล่นที่เป็นภาพเคลื่อนไหวของจุดสามจุด (...) เป็นการส่งสัญญาณว่า คู่สนทนาของเรากำลังพิมพ์ข้อความอยู่ การใช้งาน Typing Card ก็ไม่มีอะไรยากแค่กำหนดระยะเวลาการแสดงภาพเคลื่อนไหวว่าจะให้แสดงกี่วินาที ผมอยากให้คุณลองนำไปใช้ดู ซึ่งมันจะทำให้ Chatbot ของเราดูมีชีวิตชีวาขึ้น

เวลาใช้งานก็นำ Typing Card ไปใส่ไว้ด้านบนสุดของ Block ที่เราต้องการให้แสดง Typing นั้นเอง มีโอกาสลองเล่นดูนะครับ

ภายใต้เมนู MORE ซึ่งอยู่หลังสุดของแถบ Card หากคลิกเข้าไปก็จะพบอีกหลาย Card ที่เป็นประโยชน์ ในการนำไปประยุกต์ใช้งาน ได้แก่

Get Time Card

Card ใบนี้ เราใช้เพื่อต้องการทราบเวลาที่ผู้ใช้งานกำลังคุยกับ Chatbot โดยค่าเวลาที่ได้จะถูกเก็บอยู่ในตัวแปร Default 3 ตัว ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว คือ `{{gettime_date}}`, `{{gettime_hour}}` และ `{{gettime_min}}`

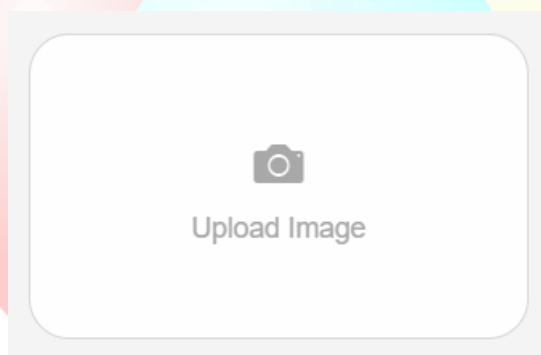
Get Time

After this card will get 3 Attribute.

1. `gettime_date` 2. `gettime_hour` 3. `gettime_min`

Image Card

ใช้เพื่อให้ Chatbot ส่งรูปภาพที่เราอัปโหลดใส่ไว้ใน Card นี้ ไปให้แก่ผู้ใช้งาน



VDO Card

ใช้เพื่อให้ Chatbot ส่งส่งวิดีโอตามลิงค์ (url) ที่เรากำหนด ไปให้ผู้ใช้งาน

Video

Allows to send a video file into chat. Supported format: mp4. Maximum file size: 25 MB. If you use Dropbox, please replace "www" at the beginning of the video file URL with "dl".
Example: <https://dl.dropbox.com/s/sample.mov>

Enter video file URL

โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับวิดีโอดังนี้

- วิดีโอที่ใช้ต้องเป็นไฟล์ MP4
- ขนาดของวิดีโอต้องไม่เกิน 25 MB
- ถ้าใช้ลิงค์จาก Dropbox ให้เปลี่ยน“www” เป็น“dl” ดังตัวอย่าง
เช่น <https://dl.dropbox.com/s/sample.mp4>

Audio Card

ใช้เพื่อให้ Chatbot ส่งเสียงหรือ Audio ตามลิงค์ (url) ที่เรากำหนด
ไปให้ผู้ใช้งาน

Audio

Allows to send an audio file into chat. Supported formats: mp3, wav, ogg. Maximum file size: 25MB. If you use Dropbox, please replace "www" at the beginning of the audio file URL with "dl". Example: <https://dl.dropbox.com/s/sample.mp3>

Enter audio file URL

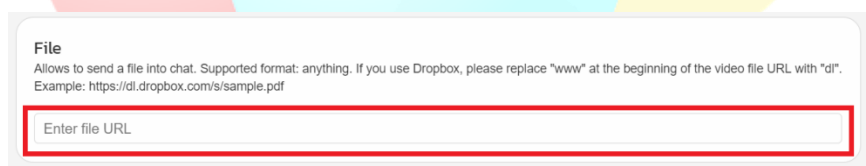
โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับเสียงหรือ Audio ดังนี้

- เสียงหรือ Audio ที่ใช้ต้องเป็นไฟล์ MP3, WAV หรือ OGG

- ขนาดของไฟล์เสียงไม่เกิน 25 MB
- ถ้าใช้ลิงค์จาก Dropbox ให้เปลี่ยน“www” เป็น“dl” ดังตัวอย่าง เช่น <https://dl.dropbox.com/s/sample.mp3>

File Card

ใช้เพื่อต้องการส่งไฟล์ไปให้ผู้ใช้งาน



File
Allows to send a file into chat. Supported format: anything. If you use Dropbox, please replace "www" at the beginning of the video file URL with "dl".
Example: <https://dl.dropbox.com/s/sample.pdf>

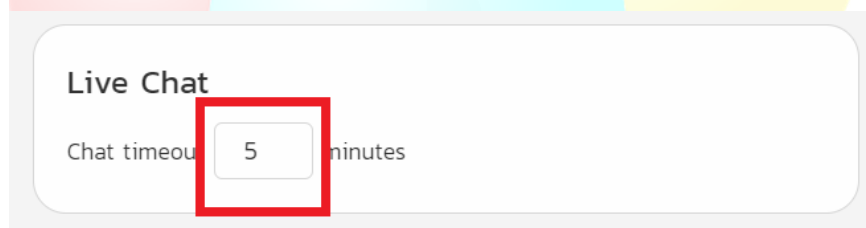
Enter file URL

โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับไฟล์ ดังนี้

- เป็นไฟล์ประเภทไหนก็ได้
- ขนาดของไฟล์ต้องไม่เกิน 25 MB
- ถ้าใช้ลิงค์จาก Dropbox ให้เปลี่ยน“www” เป็น“dl” ดังตัวอย่าง เช่น <https://dl.dropbox.com/s/sample.pdf>

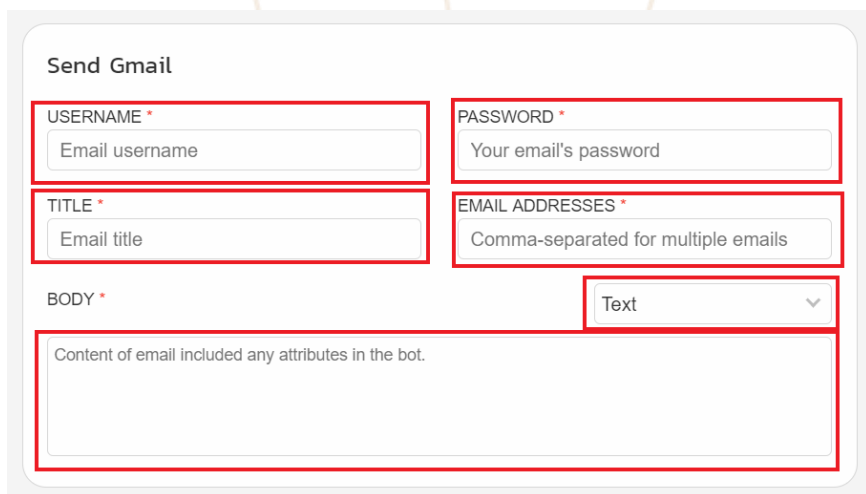
Live Chat Card

ใช้ในกรณีที่ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้งานได้ เจ้าของเพจก็จะเข้าคุยกับผู้ใช้งานแทน โดยตั้งเวลา (เมื่อหมดเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานจะกลับมาคุยกับ Chatbot ต่อทันที)



The image shows a 'Live Chat' card with a white background and rounded corners. At the top, it says 'Live Chat'. Below that, it says 'Chat timeout' followed by a red-bordered input field containing the number '5', and then 'minutes'.

Gmail Card



The image shows a 'Send Gmail' card with a white background and rounded corners. It contains several red-bordered input fields and a dropdown menu. The fields are labeled 'USERNAME *', 'PASSWORD *', 'TITLE *', 'EMAIL ADDRESSES *', and 'BODY *'. The 'EMAIL ADDRESSES *' field has a note below it: 'Comma-separated for multiple emails'. The 'BODY *' field has a note below it: 'Content of email included any attributes in the bot.'.

เราจะใช้เพื่อต้องการให้ Chatbot ส่งข้อมูลของผู้ใช้งานมาทาง Gmail โดยจะต้องป้อน username กับ password ของผู้ส่ง, หัวเรื่อง หรือ Email Title, ระบุ email address ปลายทาง ถ้ามีมากกว่าหนึ่งให้คั่นด้วย comma (,) ในส่วนของเนื้อหาหรือ Body สามารถเลือกได้ว่าจะส่งแบบ Text หรือ HTML ข้อดีของการให้ Chatbot ส่งข้อมูลทาง email ก็คือ เราสามารถเอาค่าที่อยู่ตัวแปรหรือ Attribute ใส่ไปในเนื้อหาได้ เช่น {{color}}, {{amount}} เป็นต้น

Email Card

Send email

IP *

Your mail server's IP

PORT *

Port

SSL *

true

USERNAME *

Email username

PASSWORD *

Your email's password

TITLE *

Email title

EMAIL ADDRESSES *

Comma-separated for multiple emails

BODY *

Text

Content of email included any attributes in the bot.

หลักๆ แล้วจะเหมือนกับ Gmail เพียงแต่เป็นการส่ง email ที่ไม่ใช่ gmail (...@gmail.com) โดยจะต้องใส่หมายเลขเลข IP, หมายเลข Port และเลือก SSL (คือการเข้ารหัส) ของเครื่องแม่ข่ายอีเมลที่ใช้ด้วย ซึ่งสามอย่างนี้หากให้ผมอธิบายคงต้องแยกไปเขียน e-book อีกเล่ม แต่คุณสามารถหาค่า 3 ค่านี้มาได้โดยการสอบถามไปทางฝ่ายเทคนิคที่ดูแลเครื่องแม่ข่ายอีเมลของคุณได้ครับ

Location Card

ใช้เพื่อให้ผู้ใช้งานส่งตำแหน่งปัจจุบันมาให้ Chatbot

Share Location

This card send user the quickreply for location sharing. After user share their location, lat and long attributes is available.

Math Card

เป็นเครื่องมือช่วยคิดเลข โดยสามารถแสดงผลผ่าน Chatbot ได้เลย เหมาะกับการคำนวณยอดรวมราคาสินค้าเมื่อมีการสั่งซื้อสินค้า ดังตัวอย่างในเวิร์กช็อปของเรา

- ช่อง First Value และช่อง Second Value คือช่องที่ใช้ใส่เป็นตัวเลขหรือใส่เป็นตัวแปร หรือ Attribute ที่ใช้เก็บตัวเลขก็ได้
- ช่อง Operation สามารถเลือกได้ว่าจะให้ทำการใดๆ กับ First Value และ Second Value คือ บวก(+), ลบ(-), คูณ(x) และ หาร(÷)
- ช่อง Result Attr คือช่องใส่ตัวแปรหรือ Attribute ที่ใช้เก็บคำตอบที่ได้ สามารถตั้งชื่อว่าจะอะไรก็ได้และต้องมีเครื่องหมาย {...} ครอบ เช่น {{amount}}

Calculate Value
This card use to calculate value.

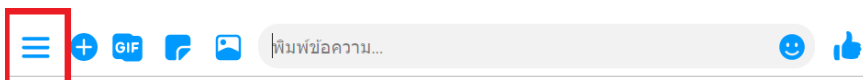
FIRST VALUE *

OPERATION *

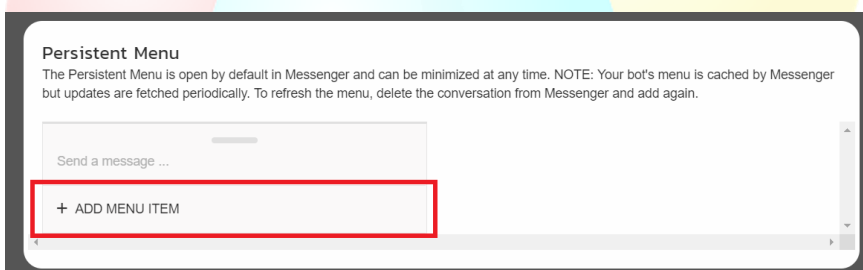
SECOND VALUE *

RESULT ATTR *

นอกจาก Card ทั้งหมดที่ผมแนะนำและอธิบายมา ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่ผมอยากเอามาแนะนำส่งท้ายในบทนี้ก็คือ Persistent Menu ซึ่งถ้าเราเปิดใช้งานที่ Chatbot ของเรา มันจะไปปรากฏในห้องสนทนาของ Messenger ดังในรูปครับ



วิธีการสั่งเปิด Persistent Menu ก็ไม่ยากอะไร ทำได้โดยคลิกเข้าที่เมนู CONFIG บนแถบเมนูของ HBOT แล้วเลื่อนลงมาหาส่วนที่เป็น Persistent Menu ดังในรูป



ถ้ามันว่างอยู่แบบในรูปก็แสดงว่าคุณยังไม่ได้สั่งเปิดใช้งานที่ แต่ถ้าหากคุณต้องการเปิดใช้งานก็ไม่ยาก แค่คลิกที่ + ADD MUNU ITEM ในกรอบสีแดง เพื่อเพิ่มรายการเมนูของ Persistent Menu เข้าไป ซึ่งจะเหมือนกับการสร้างปุ่มคำสั่งของ Card ทุกประเภท นั่นก็คือการเชื่อมต่อ ซึ่งคุณเลือกได้ว่า รายการเมนูนี้ที่เพิ่มเข้าไป จะให้ไปเชื่อมต่อกับ Block ไหนที่มีอยู่ใน Chatbot หรือจะเชื่อมต่อไปทาง URL หรือ Phone ก็ได้ทั้งนั้นแล้วแต่คุณต้องการ เมื่อเพิ่มรายการเมนูของ Persistent Menu เสร็จ ก็เท่ากับสั่งเปิดใช้งานไปในตัว หากกลับไป Refresh หน้าจอเพจลูกโป่งสดใสก็จะเห็น Persistent Menu ปรากฏ

อยู่ที่ช่องพิมพ์ข้อความของห้องสนทนาทันที ตามในรูปก่อนหน้านี้ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ดีให้แก่ผู้ใช้งานของคุณครับ

เมื่อคุณเริ่มเข้าใจ Card ทุกใบจากที่ผมอธิบายมา จนถึงตอนนี้ไม่ทราบว่าจะเกิดอาการคันไม้คันมือขึ้นมาบ้างหรือยังครับ สำหรับคนที่มีไอเดียดีๆ ก็คงเริ่มมองเห็นอะไรชัดเจนขึ้นว่าจะปรับปรุง Balloon Bot ให้สามารถใช้งานได้จริงได้อย่างไร โดยการนำ Card เหล่านี้ไปปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดูดี และเกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้งานหรือลูกค้าของคุณมากยิ่งขึ้น แล้วก็เริ่มชักชวนให้ผู้คนที่อาจจะเป็นเพื่อนในเฟสบุ๊คของคุณเข้ามาทดลองใช้ก่อน เมื่อเห็นว่า ไม่มีข้อบกพร่องใดๆ แล้วค่อยโปรโมทให้บุคคลอื่นๆ ที่ไม่ใช่เพื่อนทางเฟสบุ๊คเริ่มเข้าใช้บริการ ซึ่งนั่นคือความสำเร็จของคุณที่ได้จาก e-book เล่มนี้ครับ

ในบทต่อไป ผมจะนำคุณไปดูอิทธิพลของ Chatbot ที่มีต่อมวลมนุษยชาติ ทั้งที่ได้เกิดขึ้นแล้วในอดีต และกับที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต โปรดอย่าลืมนะครับ

บทที่ 6

การนำ Chat Bot ไปประยุกต์ใช้งานด้านอื่นๆ

“อะไรก็ตามที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของเราสะดวกสบายขึ้น เราย่อมต้องเลือกมัน” จริงไหมครับ? เมื่อสิบปีที่แล้วเรายังใช้วิธียกหูโทรศัพท์ไปคุยกับคนนั้นคนนี้อยู่เลย แต่ทุกวันนี้แทบจะไม่มีใครอยากยกหูโทรศัพท์ถ้าไม่จำเป็น เพราะมันมีช่องทางพูดคุยกันที่สะดวกกว่า และไม่ต้องเสียเงินด้วย(ยกเว้นค่าสัญญาณโทรศัพท์) นั่นก็คือ Chat สำหรับแอปพลิเคชันประเภท Chat บนสมาร์ตโฟนยอดนิยมของคนไทยก็มีสองอย่างคือ LINE กับ Messenger ของเฟซบุ๊ค ที่มันเป็นที่นิยมก็เพราะมันใช้ฟรีทั้งสองแอปพลิเคชัน เลยเข้าทางคนไทย เมื่อหลายๆ คนเริ่มให้การยอมรับและนำมาใช้งานกันมากขึ้น มันก็ระบาดไปทั่วประเทศ จนตอนนี้ใครก็ตามที่ใช้สองอย่างนี้ไม่เป็น ถือว่าเป็นคนหลงยุคไปโดยทันที นี่คือ อิทธิพล ของการสื่อสารประเภท Chat ครับ

ข้อเสียของการ Chat ก็คือ **ต้องพิมพ์ข้อความ** แต่หลายคนที่ไม่ชอบพิมพ์ข้อความก็ใช้วิธีส่งภาพที่เป็นข้อความแทน เพราะไม่ต้องพิมพ์ แต่

ภาพที่เราถือปี่ (Copy) หรือที่แชร์ส่งต่อกันมา ถ้าเราไม่ได้สร้างขึ้นมาเอง ก็ไม่มีทางที่เราจะได้ข้อความในภาพได้ดังใจเราแน่นอน สุดท้ายมันก็หนีไม่พ้น ที่จะต้องพิมพ์ อยู่ดี นี่คือปัญหาของการ Chat ที่ยังแก้ไม่ได้ครับ ซึ่งมันเป็นความไม่สะดวกที่มนุษย์กำลังพยายามจะหาวิธีแก้กันอยู่ในเวลานี้ เพราะกว่าจะกดแป้นพิมพ์ได้สักหนึ่งประโยคมันเสียเวลาอย่างยิ่งสาตาไม่ดีก็ยิ่งเข้าไปอีก เพราะส่วนใหญ่คีย์หรือปุ่มตัวอักษรบนแป้นพิมพ์มีขนาดเล็ก พิมพ์เสร็จแล้วก็ต้องตรวจสอบอีกทีว่าที่พิมพ์ไปนั้นถูกหรือผิด พิมพ์เสร็จ ตรวจสอบเสร็จ จึงจะได้ส่ง ซึ่งไม่ว่าคุณหรือใครต่างก็รู้ปัญหานี้ดี และพยายามจะหาทางออกที่ดีกันอยู่ เพื่อช่วยแก้ปัญหาความไม่สะดวกของเรื่องนี้

ทั้ง LINE และเฟสบุ๊คก็เร่งหาทางออกเรื่องนี้ เพราะถ้าไม่เร่งแล้ว หากมีใครคิดแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ก่อนทั้ง LINE และเฟสบุ๊คจะเปลืองพลาในธุรกิจให้บริการ Chat ที่ตนเองมี โดยเราจะเห็นได้จากเฟสบุ๊คที่ได้เปิดให้บริการระบบตอบกลับอัตโนมัติ ซึ่งปรากฏว่าได้ผลดีในระดับหนึ่ง เพราะสุดท้ายผู้ใช้ก็ต้องกลับไปพิมพ์ข้อความตอบได้กลับไปกลับมาจึงจะรู้เรื่องกัน ซึ่งไม่จัดว่าเป็นทางออกที่ดี

และแล้วก็มาถึงยุคที่ ทั้ง LINE และเฟสบุคแข่งกันสร้างแพลตฟอร์มสำหรับพัฒนา Chatbot เพื่อตอบโจทย์ที่ดีกว่าสำหรับผู้ใช้งาน โดยเปิดแพลตฟอร์มดังกล่าว ให้บรรดาโปรแกรมเมอร์ทั้งหลายเข้าไปสร้าง Chatbot ได้ฟรี แต่เมื่อนำ Chatbot ไปใช้งานจริง ทาง LINE จะคิดค่าบริการเป็นรายเดือน ส่วนเฟสบุคให้ใช้ฟรี แต่ต้องผ่านการตรวจสอบ Chatbot ที่เข้มงวดจึงเปิดให้บริการที่เป็นสาธารณะได้ ผมเองได้มีโอกาสทำ Chatbot บนแพลตฟอร์มของทั้งสองค่ายแล้วหลายตัว เฉพาะในฝั่งของเฟสบุคก็ได้ส่งไปขอตรวจสอบแล้วก็ปรากฏว่ายังไม่ผ่าน จนมาค้นพบแพลตฟอร์ม HBOT ที่ผมได้แนะนำให้คุณรู้จักมาตั้งแต่บทแรกจนถึงบทนี้ได้เข้ามาสร้าง Chatbot ได้ฟรีและไม่มีการตรวจสอบก่อนจะเผยแพร่ใช้งานจริงผ่านทางเฟสบุคให้ยุ่งยาก ซึ่งก็ได้ผลดี ณ ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานได้เข้าไปพัฒนาสร้าง Chatbot ที่ HBOT แล้วเชื่อมต่อไปที่เฟสบุคกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า Chatbot คือทิศทางที่ตอบโจทย์แก้ปัญหาเรื่องการพิมพ์ข้อความในการสนทนาทาง Chat ได้ดีที่สุด ณ เวลานี้

สำหรับคุณ ที่ได้ลงทุนควักกระเป๋าซื้อ e-book เล่มนี้ของผม ก็เท่ากับว่าคุณมาถูกทางแล้ว ด้วยเหตุผลที่ผมเล่ามาทั้งหมด ต่อไปเราจะไปดู

กันว่า มีหน่วยงานใดบ้างที่กำลังสร้าง Chatbot ออกมาแข่งให้บริการลูกค้ากัน

เริ่มกันที่ กลุ่มธุรกิจประเภทธนาคารก่อน ในกลุ่มนี้สาเหตุหลักๆ ที่ต้องลงทุนสร้าง Chatbot มาช่วยก็เพื่อลดพนักงาน Call Center ลง เพราะตัว Chatbot จะทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วกว่าตอบสนองดีกว่า ทำให้ลูกค้าชอบใช้ คู่แข่งสำคัญของกลุ่มนี้เห็นจะเป็น KBANK กับ SCB ที่แข่งขันดุเดือด แต่อีกไม่นานจะมี Chatbot ครบหมดทุกธนาคาร



กลุ่มต่อไปคือ กลุ่มประกันภัย กลุ่มนี้ก็ไม่แพ้กุ่มแรกเพราะต้องแข่งกันแย่งลูกค้า หัวใจของธุรกิจนี้คือการเรียกเคลมผ่าน Call Center ถ้า Call Center ตอบช้า ทำให้ลูกค้าเสียเวลา เขาก็จะไปหาประกันรายอื่น ตอนนี้ที่เห็นก็มี FWD ส่วนเจ้าอื่นก็จะตามมา อีกไม่นาน



กลุ่มข่าวสาร ในกลุ่มนี้จะเจอบ้างในต่างประเทศทั้ง CNN หรือ BBC ต่างก็แย่งเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วย Chatbot ของตนเองกัน

กลุ่มร้านอาหาร ไม่ว่าจะเป็น PIZZA หรือ KFC มี Chatbot แล้วทั้งนั้น

กลุ่มการเรียนการสอน ทั้งพวกคอร์สอบรมหลักสูตรนั้นหลักสูตรนี้ เดี๋ยวนี้เยอะมาก (คอร์สสอนทำ Chatbot ก็มีอยู่เยอะ ราคาแพงๆ ทั้งนั้น สู้ e-book ของผมเล่มนี้เล่มเดียวเอาอยู่หมดเลย อีอีอี) ต่างทยอยออก Chatbot มาให้บริการกันแล้วเช่นกัน

กลุ่มโรงพยาบาลก็เริ่มขยับกันแล้ว เพราะสะดวกในการจองคิวพบหมอ สรุปก็คือว่า ไม่ว่าจะกลุ่มธุรกิจอะไร ในตอนนี้ต่างก็ตื่นตัวในการนำ Chatbot เข้ามาใช้แล้วทั้งสิ้น เพราะมีธุรกิจรายใหญ่นำมาใช้แล้ว ประสบความสำเร็จ รายเล็กๆ ย่อยๆ จะเริ่มขยับตาม

สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตคือ Chatbot จะใช้เสียงพูดแทนการพิมพ์ข้อความ ซึ่งตอนนี้ Google กำลังพยายามอยู่ คาดว่าจะได้เห็นกันเร็วๆ นี้

นี่คือสิ่งที่เข้ามา และกำลังเป็นอยู่ แล้วก็กำลังจะเป็นไป มันเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจนตั้งตัวกันแทบไม่ทัน ผมจึงอยากให้คนไทยได้เตรียมตัวรับมือกับเรื่องพวกนี้ให้เยอะๆ เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาประยุกต์ใช้งาน Chatbot ให้เข้ากับธุรกิจที่คุณมีอยู่แล้ว หรือที่จะตั้งขึ้นมาใหม่ก็ตาม จะได้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง

ผมขอขอบคุณอีกครั้งสำหรับการซื้อ e-book เล่มนี้ของผมมาใช้งานแก้ปัญหาเกี่ยวกับการขายของออนไลน์ หรือรวมไปถึงซื้อมาเพื่อศึกษาคำความรู้เพิ่มเติมซึ่งไม่มีอยู่ในบทเรียนทุกระดับ ขอให้ท่านจงประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการทุกประการ หากมีปัญหาประการใด ไม่ต้องเกรงใจที่จะเรียกใช้บริการผมผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่ผมให้ไว้ในบทคำแนะนำครับ โอกาสหน้าค่อยพบกันนใน e-book เล่มใหม่ที่จะออกมาอีกไม่นานครับ

ประวัติผู้เขียน



ประเสริฐ สุดชดา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีมหานคร ปี 2537

สำเร็จปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การ

จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (MIT) จาก

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปี 2551

ปัจจุบัน ทำงานกับบริษัทเอกชนเกี่ยวกับการ

พัฒนา Chatbot ให้กับธุรกิจทั้งภาครัฐและ

เอกชน

วิธีสั่งซื้อ

1. ชำระเงินโดยสแกนคิวอาร์โค้ด
2. ส่งสลิปไปที่ Line ID = oudsoft
3. เตรียมเนื้อที่ว่างของสมาร์ทโฟนไว้
- 4.0 MB เพื่อรับ e-book