

Images haven't loaded yet. Please exit printing, wait for images to load, and try to print again.

ตอนที่ 1 — แนะนำ Dialogflow



Kaew Manussanun [Follow](#)

Feb 26, 2018 · 3 min read



ตอนนี้หลายๆบริษัทกำลังให้ความสนใจกับแชทบอท (chatbot) มาก โดยเฉพาะแชทบอทบน LINE ซึ่งเป็นแอปที่คนไทยใช้คุยหรือตามข่าวสารกันแทบจะตลอดเวลา

บทความนี้เลยอยากจะแนะนำการสร้างแชทบอทบน LINE แบบง่ายๆ ไม่ต้องแตะโค้ด ด้วยแพลตฟอร์มช่วยสร้างแชทบอทจาก Google ที่ชื่อว่า “Dialogflow” กัน โดยบทความนี้จะพาไปรู้จัก Dialogflow กันก่อนค่ะ

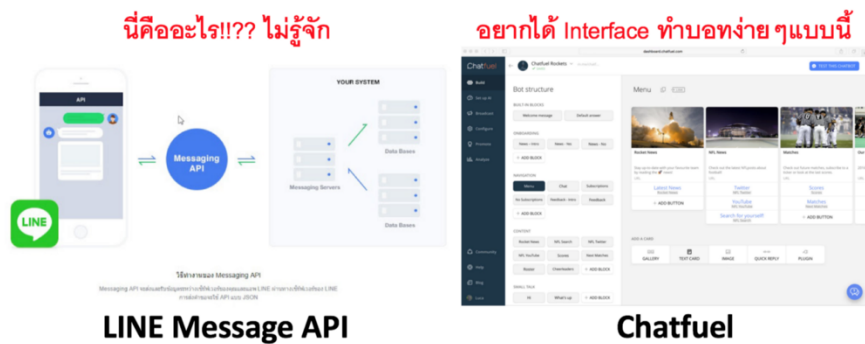
ปัญหาของการทำ LINE Chatbot ในปัจจุบัน

ก่อนจะไปรู้จักกับ Dialogflow ขอเกริ่นก่อนว่าปัจจุบันการทำแชทบอทบน LINE สามารถทำได้ 2 แบบด้วยกัน คือ

1. Keyword Reply Message : นี่เป็นแบบเบสิกเลย คือยัด Keyword เข้าไป แล้วให้แชทว่าให้ bot ตอบว่าไร แต่ด้วยความง่ายของมัน ก็ข้อจำกัดมากมาย เช่น
 - ต้องพิมพ์ตาม Keyword เป๊ะๆ
 - ส่งรูปแบบ message ได้แค่บางอย่างเท่านั้น ไม่สามารถส่งพวกปุ่มกด หรือ Image Carousel ได้

- ไม่จำคำตอบ คือมันจะไม่จำว่าเมื่อมีคนพูดอะไรมาบ้าง ทำได้แค่ถามมาตอบไป

2. LINE Message API : ถ้าใช้อันนี้เราก็สามารถลบข้อจำกัดของ Keyword Reply Message ไปได้เลย แต่ว่าความยากของมันก็คือ **ต้องโค้ดจ้า** ไม่เหมือน Facebook Messenger ที่มี Chatfuel เป็นเครื่องมือสร้าง Chatbot แบบโคตรง่าย แค่ว่าลากๆ ไม่ต้องโค้ดก็สร้าง Chatbot ได้แล้ว



Dialogflow คืออะไร แล้วมันดียังไง?

ที่นี้เรารู้จัก Dialogflow แบบสั้นๆกัน (จะพยายามไม่ลงเทคนิคมากนัก)

Dialogflow คือ platform สำหรับทำแชทบอทของ Google ที่ใช้ Machine Learning มาช่วยทำให้แชทบอทเรียนรู้และตอบได้เป็นธรรมชาติมากขึ้น และที่สำคัญคือเมื่อวันก่อน (24/2/2018) Google เพิ่งประกาศว่า **Dialogflow ใช้กับภาษาไทยได้แล้ว**นะพวกคุณคนไทยลองเอาไปใช้กันได้เลย!

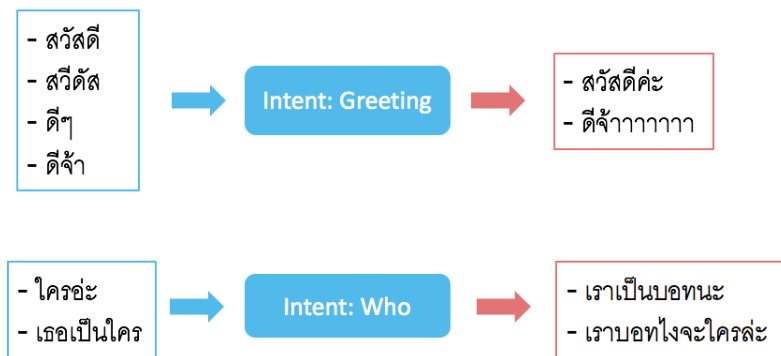
Dialogflow เรียนรู้ภาษาไทยได้

Dialogflow เป็น Intent-based chatbot คือ แชทบอทที่หาความต้องการ (Intent) ของผู้ใช้จากข้อความพิมพ์มา แล้วหาคำตอบที่เหมาะสมสำหรับ Intent นั้นๆ

ใน Dialogflow เราสามารถจัดกลุ่มประโยคที่มีความต้องการ (Intent) เหมือนกันให้บอทเรียนรู้ และกำหนดคำตอบสำหรับแต่ละ Intent ได้ ถ้าคำตอบที่เรากำหนดไว้มีหลายแบบ Dialogflow จะสุ่มเลือกคำตอบให้เอง

Training Phases

Random Response Phases



ตัวอย่าง Intent-Response ของประโยคต่างๆ

หากยังงงๆ ลองไปดูตัวอย่างที่ได้จาก Dialogflow ในรูปด้านล่างกัน

ใน Dialogflow

Training phrases ⓘ

- ๙๙ Add user expression
- ๙๙ เธอคือใคร
- ๙๙ แนะนำตัวเองหน่อย
- ๙๙ เธอเป็นใคร
- ๙๙ ใครอะ

Responses ⓘ

DEFAULT +

Text response

- เราบอทจ๋า
- นี่บอทเงิจะใครละ
- บอทโวยยยยย
- Enter a text response var

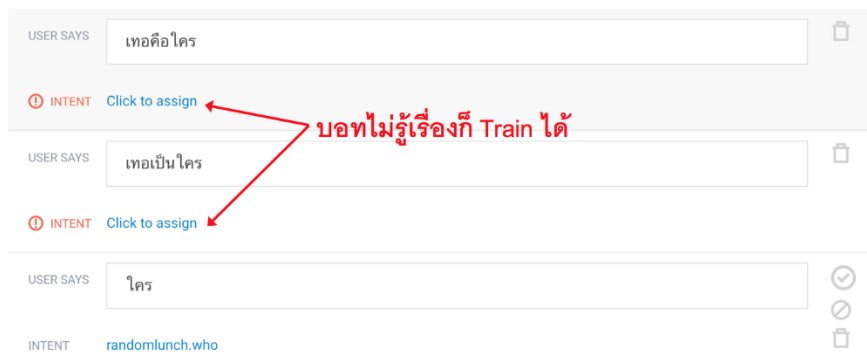
Intent: Who

On the right, a chat interface shows a sequence of messages: "นี่ใคร", "นี่บอทเงิจะใครละ", "ใครพระ", "เราบอทจ๋า", "แนะนำตัวหน่อย", "บอทโวยยยยย", "ใครนิ", and "เราบอทจ๋า". Each message is timestamped at 10:08.

จากรูปด้านซ้ายใน Dialogflow เราใส่ประโยคตัวอย่าง (Training phrases) ไป 4 ประโยคสำหรับ Intent:Who เพื่อถามว่าบอทคือใคร และกำหนดคำตอบ (Responses) สำหรับ Intent นี้ไว้ 3 แบบ

พอลองมาพิมพ์ใน LINE (รูปด้านขวา) จะเห็นว่าเราพิมพ์ไม่ได้ตรงกับ Training phrases เป๊ะๆ แต่บอทก็หา Intent จากข้อความของเราได้เพราะบอทเรียนรู้จากประโยคที่เราใส่ไปแล้ว ส่วนคำตอบบอทก็สุ่มจากประโยคที่เรากำหนดไว้ ทำให้บอทตอบได้หลากหลาย ดูเป็นธรรมชาติมากกว่าตอบแค่แบบเดียว

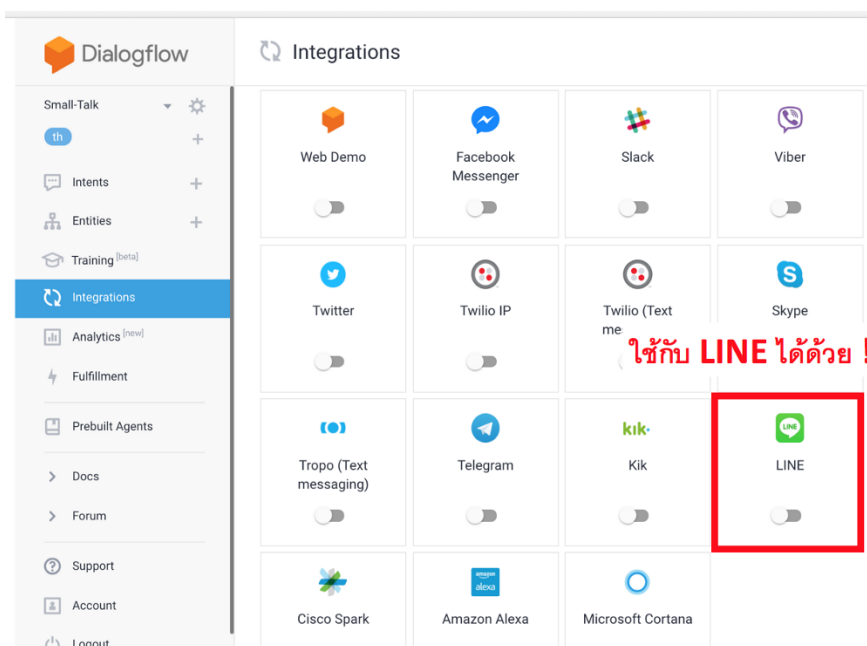
หรือถ้าบอทเจอประโยคที่ไม่เข้าใจ เราก็สามารถ train บอทได้โดยเลือก Intent ให้กับข้อความที่บอทง



(เพิ่มเติมทางเทคนิคสั้นๆ: ใน Dialogflow เราสามารถกำหนด Entities และ Context ให้กับ Training Phases ของเราได้ด้วย ทำให้บอทเรียนรู้ได้ดีขึ้น และทำ conversation flow ได้เดียวรายละเอียดจะอธิบายในตอนต่อไป)

Dialogflow เชื่อมต่อกับ Chat platform ได้มากมาย

Dialogflow ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อใช้บนแอปใดแอปหนึ่งเท่านั้น มันสามารถต่อกับอุปกรณ์ (Google Assistant, Amazon Alexa) และ Chat platform อื่นๆ ได้มากมาย รวมทั้ง LINE ด้วยจ้า ซึ่งตอนนี้ Google เปิดให้ใช้กันฟรีๆเลย



Dialogflow ส่งข้อความแบบ Rich Messages ได้

ความเจ๋งของ Dialogflow สำหรับการทำ LINE แชนบอทก็คือ **User Interface ที่ใช้ LINE Messaging API** ได้ทำให้เราสามารถสร้างแชทบอทที่สามารถส่ง message ประเภท Template หรือ Imagemap กลับไปได้โดยไม่ต้องโค้ดเท่าที่รู้นี้ยังไม่มีใครทำ User Interface สำหรับส่ง message ประเภทนี้เลย ต้องโค้ดเอาอย่างเดียว



Dialogflow ส่ง Template กลับไปได้ด้วยนะเออ

มีข้อจำกัดบ้างมั๊ย?

ถึงแม้ Dialogflow จะทำให้อบตเราฉลาดขึ้นมากมาย แต่สำหรับการทำ LINE Chatbot เอง ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ คือ

1. Dialogflow ใช้ LINE Message API ทำให้ 1-on-1 chat บนหน้า LINE@ หายไป ถ้ามีใครทักมาไม่สามารถตอบแชทได้
2. Dialogflow จะเก็บเฉพาะข้อความที่ผู้ใช้พิมพ์มาเท่านั้น ไม่ได้เก็บว่าใครพิมพ์มา ถ้าต้องการเก็บข้อมูลโดยละเอียดหรือดึงข้อมูลที่อื่นมาให้นบอตอบ ยังคงต้องโค้ดอยู่ดี
3. Dialogflow ภาษาไทยยังอยู่ในขั้น Beta มากๆ ถ้ามีประโยคใกล้เคียงกัน แต่คนละ Intent มันก็ยังไม่สามารถแยกได้ชัดเจน หรืออย่างเช่นคำว่า “เทอ” Dialogflow ก็ไม่รู้จัก

อ่านถึงตรงนี้คงพอจะรู้จัก Dialogflow และรู้ข้อดีของ Dialogflow สำหรับการทำให้ LINE Chatbot กันแล้ว หากใครสนใจลองทำจริงๆ ก็ตามไปอ่านตอนต่อไปได้ที่ [สร้าง LINE Chatbot แบบไม่แตะโค้ด : ตอนที่ 2—ลองใช้ Dialogflow กัน จ้า](#)

. . .

ใครสนใจร่วมงานกับ FINNOMENA ลองดูตำแหน่งได้ที่

<https://www.finnomena.com/careers/> แล้วส่ง resume มาที่ hr@finnomena.com นะจ๊ะ

