คู่มือการใช้งาน

ระบบสื่อสารในลักษณะ (Live Chat)

สารบัญ

ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ 1
การเข้าใช้งานระบบ Live Chat 1
1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ Live Chat 1
2. การเข้าใช้งานระบบ Live Chat 3
3. การเริ่มต้นการสนทนา 5
4. การแนบไฟล์ลงในช่องสนทนา 7
5. การส่งข้อความ Emoji 8
6. การประเมินผลการใช้งานระบบ และ การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ 9

ระบบสื่อสารในลักษณะ Live Chat

ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ

เข้าใช้งานระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และ Tablet ได้ โดยเว็บเบราว์เซอร์ที่รองรับการใช้งาน ได้แก่ Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari

การเข้าใช้งานระบบ Live Chat

Live Chat เป็นระบบที่ให้บริการสนทนากับเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศด้านการงบประมาณ ให้บริการในวันและเวลาราชการ เจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณจะดำเนินการตอบคำถามภายใน 1 วันทำการ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ไม่ต้องใช้รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการต้องทำการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบ หรือหากมีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบแล้วสามารถลงชื่อเข้าใช้งานได้ โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

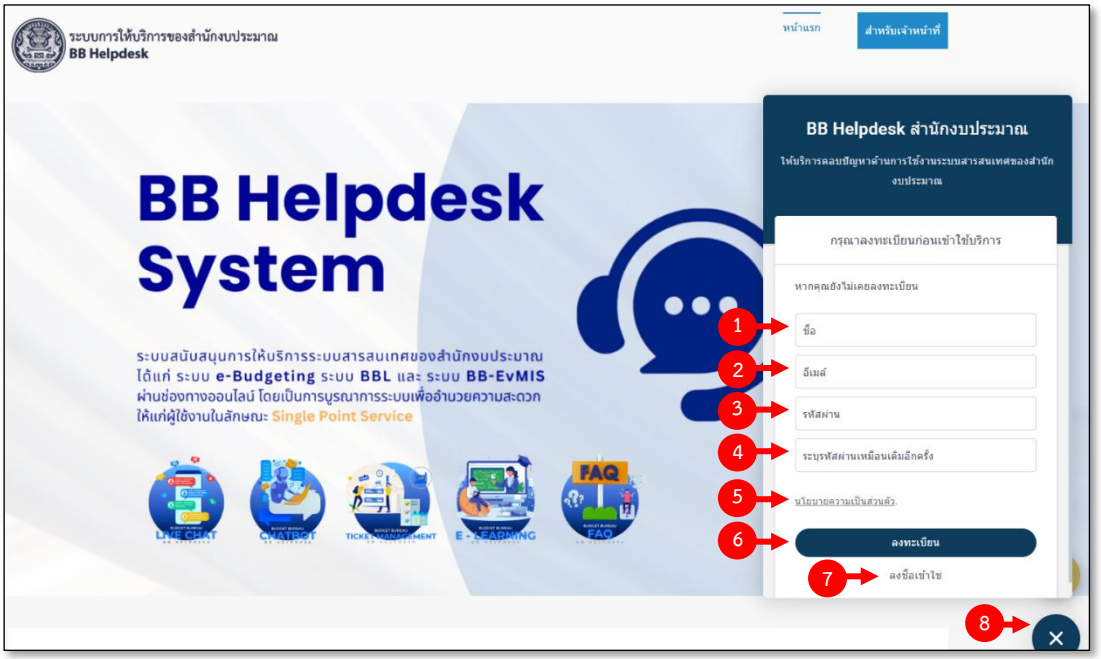
1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ Live Chat

1. เข้าสู่เว็บไซต์ผ่าน URL : https://bb-helpdesk.bb.go.th บนเว็บเบราว์เซอร์
2. คลิกที่ปุ่มไอคอนฟังก์ชันสำหรับ Live Chat บนหน้าเว็บไซต์ ระบบจะแสดง Popup สำหรับใช้งานฟังก์ชัน Live Chat ขึ้นมา



รูปที่ 1 : ปุ่มไอคอน Live Chat

3. สำหรับการเข้าใช้งานครั้งแรก ระบบจะแสดง Popup แบบฟอร์มกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนใช้งาน Live Chat เป็นอันดับแรก
4. ทำการกรอกข้อมูลสำหรับลงทะเบียนลงในช่องที่ระบบกำหนด
5. จากนั้นคลิกปุ่ม “ลงทะเบียน” เพื่อลงทะเบียน

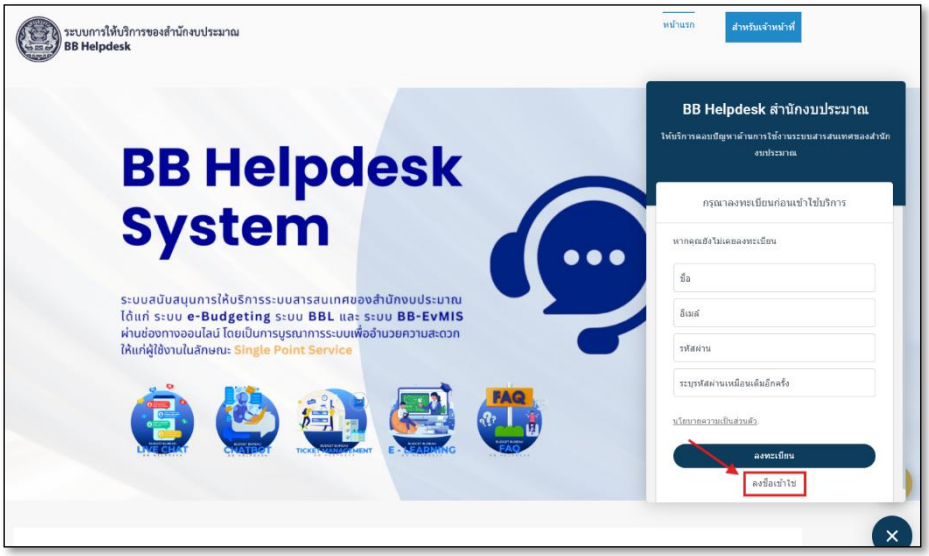


รูปที่ 2 : Popup แบบฟอร์มกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน
2	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลอีเมล
3	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรหัสผ่าน
4	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อยืนยัน
5	ปุ่ม “นโยบายความเป็นส่วนตัว” สำหรับแสดงข้อมูลนโยบายและเงื่อนไขสำหรับการใช้บริการของระบบ
6	ปุ่ม “ลงทะเบียน” สำหรับยืนยันลงทะเบียน
7	ปุ่ม “ลงชื่อเข้าใช้” สำหรับลงชื่อเข้าใช้งาน Live Chat (หลังจากลงทะเบียนหรือมีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบแล้ว)
8	ปุ่ม ✕ สำหรับปิดการแสดง Popup Live Chat

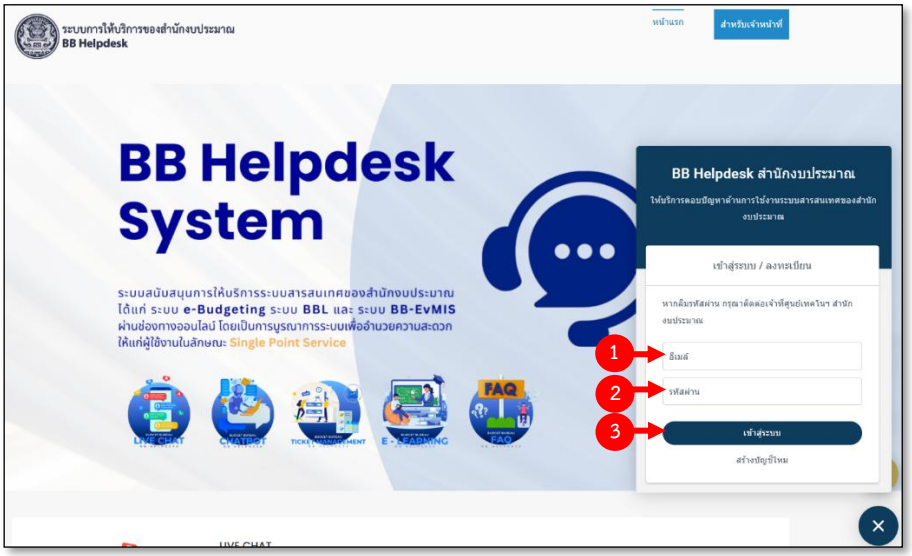
2. การเข้าใช้งานระบบ Live Chat

1. เข้าสู่เว็บไซต์ผ่าน URL : https://bb-helpdesk.bb.go.th บนเว็บเบราเซอร์
2. คลิกที่ปุ่มไอคอนฟังก์ชันสำหรับ Live Chat บนหน้าเว็บไซต์
3. คลิกปุ่มเมนู “ลงชื่อเข้าใช้”



รูปที่ 3 : แสดงปุ่มเมนูสำหรับลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

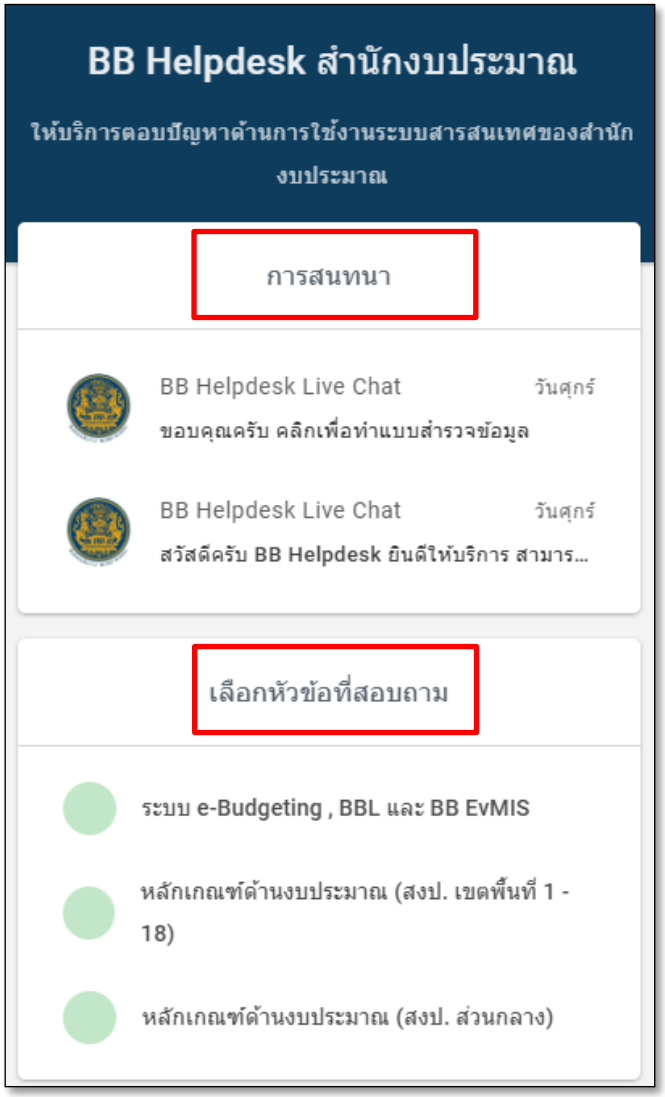
4. ทำการกรอกข้อมูลอีเมล และรหัสผ่านลงในช่องที่ระบบกำหนด
5. จากนั้นคลิกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” เพื่อยืนยันเข้าใช้งานระบบ



รูปที่ 4 Popup แบบฟอร์มกรอกข้อมูลลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลอีเมล
2	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรหัสผ่าน
3	ปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” สำหรับยืนยันเข้าใช้งานระบบ

6. เมื่อลงชื่อเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงข้อมูลประวัติการสนทนาที่ผ่านมา
7. เลือกหัวข้อเรื่องที่ต้องการสอบถาม



รูปที่ 5 การเลือกหัวข้อที่ต้องการสอบถาม

3. การเริ่มต้นการสนทนา

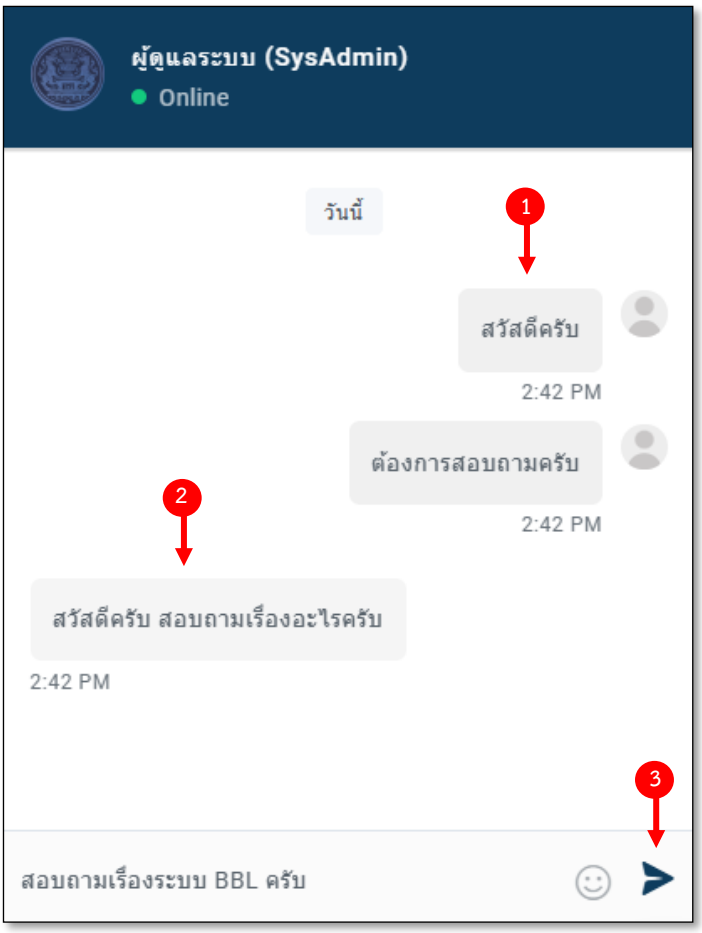
1. ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับพิมพ์ข้อความเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ Live Chat



รูปที่ 6 : แสดง Popup พิมพ์ข้อความเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ส่วนพื้นที่สำหรับแสดงข้อความการสนทนา
2	ช่องสำหรับพิมพ์ข้อความ
3	ปุ่ม สำหรับแนบไฟล์ที่ต้องการ
4	ปุ่ม สำหรับใช้งาน Emoji

2. ผู้ใช้งานพิมพ์ข้อความลงในช่องข้อความ จากนั้นระบบจะแสดงปุ่ม สำหรับส่งข้อความขึ้นมา
3. คลิกปุ่ม หรือกดปุ่ม “Enter” ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ

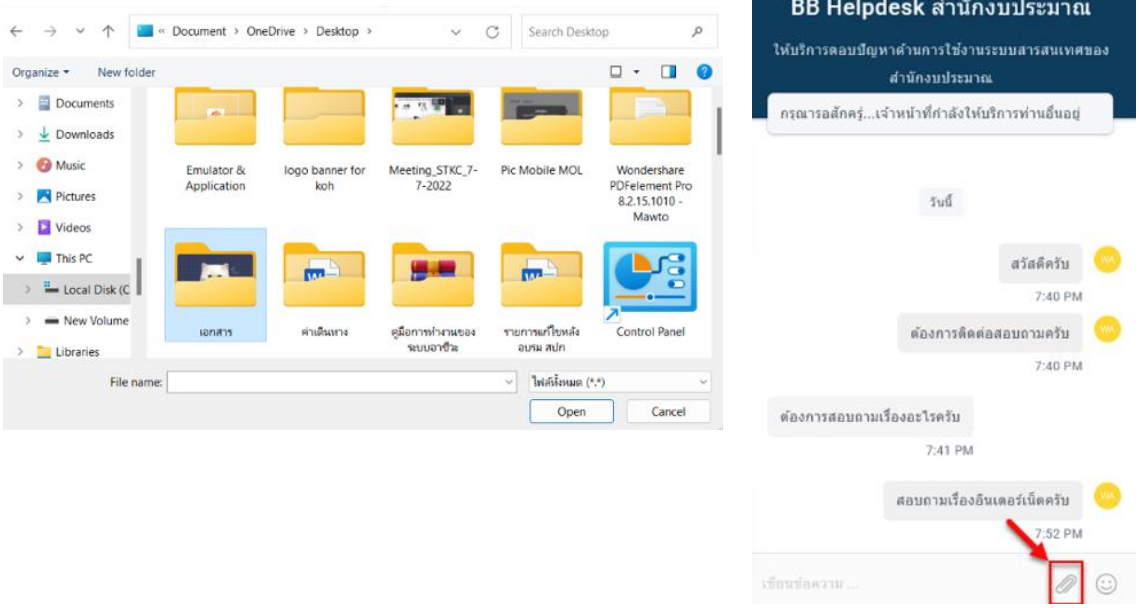


รูปที่ 7 : Popup การสนทนา

ลำดับ	คำอธิบาย
1	ส่วนพื้นที่สำหรับแสดงข้อความการสนทนาของผู้ใช้งาน
2	ส่วนพื้นที่สำหรับแสดงข้อความการสนทนาของเจ้าหน้าที่
3	ปุ่ม สำหรับส่งข้อความ

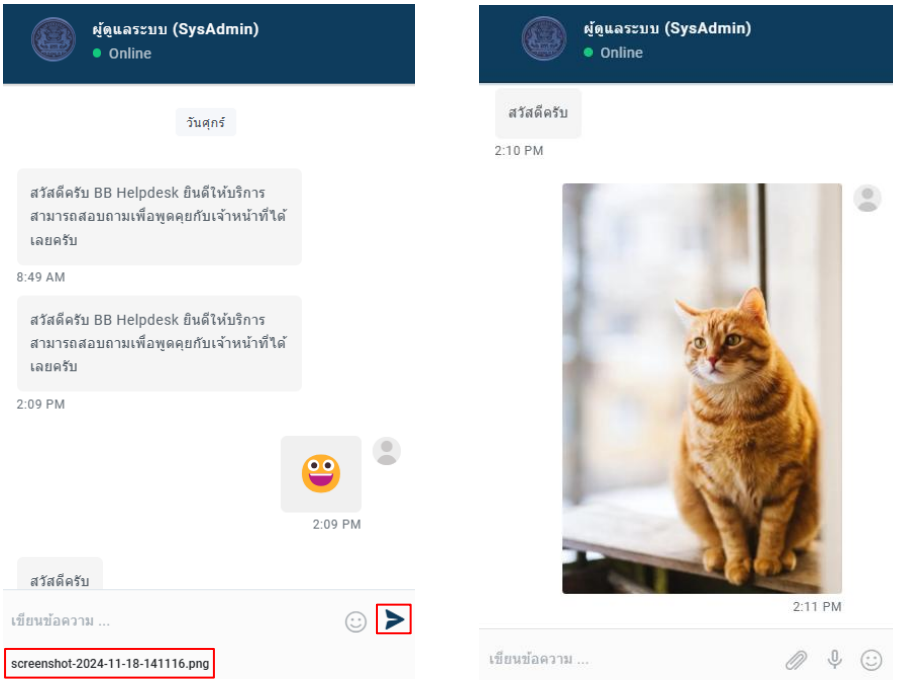
4. การแนบไฟล์ลงในช่องสนทนา

1. คลิกปุ่ม  ที่ช่องพิมพ์ข้อความ จากนั้นเลือกไฟล์ที่ต้องการแนบ



รูปที่ 8 แสดงการเลือกไฟล์แนบ

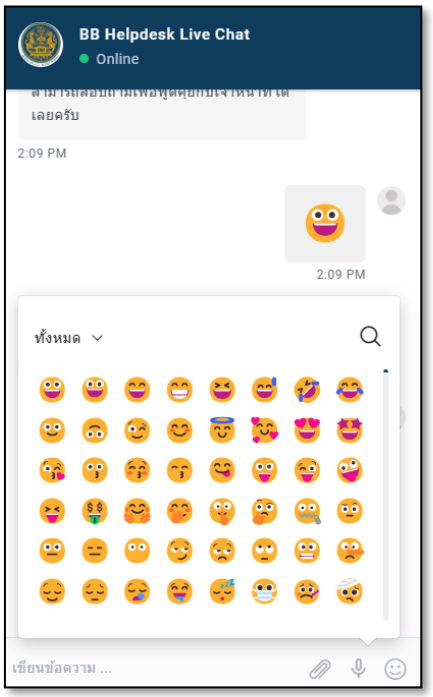
2. เมื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการแล้ว (ระบบรองรับไฟล์ docx, xlsx, pttx, pdf, jpg, png) ระบบจะแสดงชื่อไฟล์ที่เลือกลงในช่องพิมพ์ข้อความ คลิกปุ่ม  หรือกดปุ่ม “Enter” ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ



รูปที่ 9 แสดงไฟล์แนบที่เลือกและการส่งไฟล์แนบในช่องสนทนา

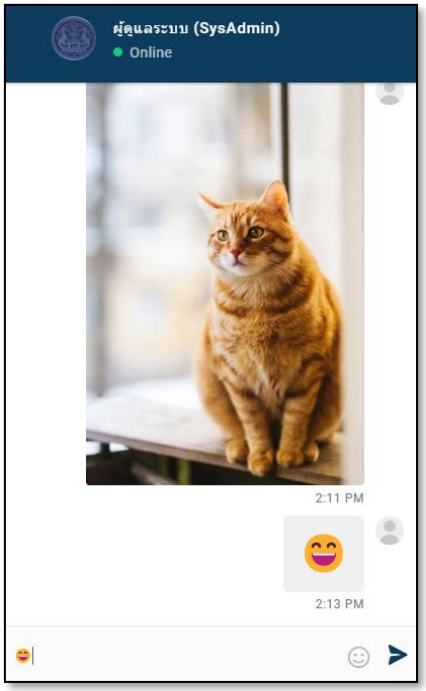
5. การส่งข้อความ Emoji

1. ผู้ใช้งานสามารถคลิกปุ่ม  ที่ช่องพิมพ์ข้อความจากนั้นเลือก Emoji ที่ต้องการ



รูปที่ 10 แสดงการเลือก Emoji

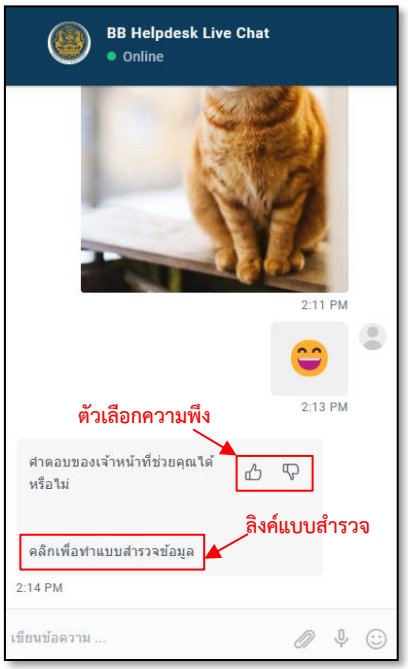
2. ระบบจะแสดง Emoji ที่เลือกลงในช่องพิมพ์ข้อความจากนั้นคลิกปุ่ม  หรือกดปุ่ม “Enter” ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ



รูปที่ 11 แสดงการส่ง Emoji ในช่องสนทนา

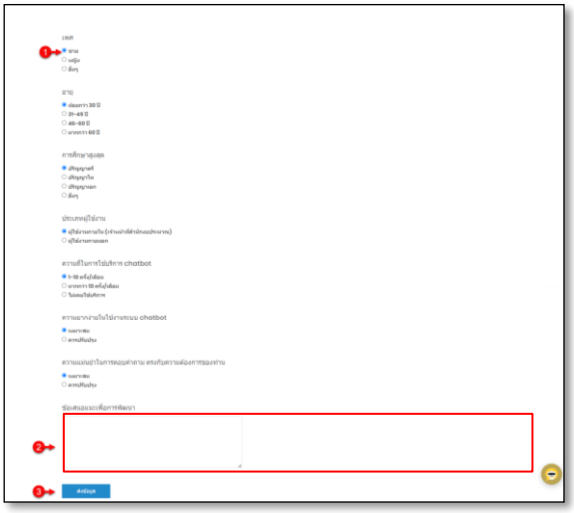
6. การประเมินผลการใช้งานระบบ และ การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

1. หลังจากสิ้นสุดการสนทนาระบบจะแสดงตัวเลือกและลิงค์แบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ



รูปที่ 12 แสดงตัวเลือกและลิงค์แบบสำรวจความพึงพอใจ

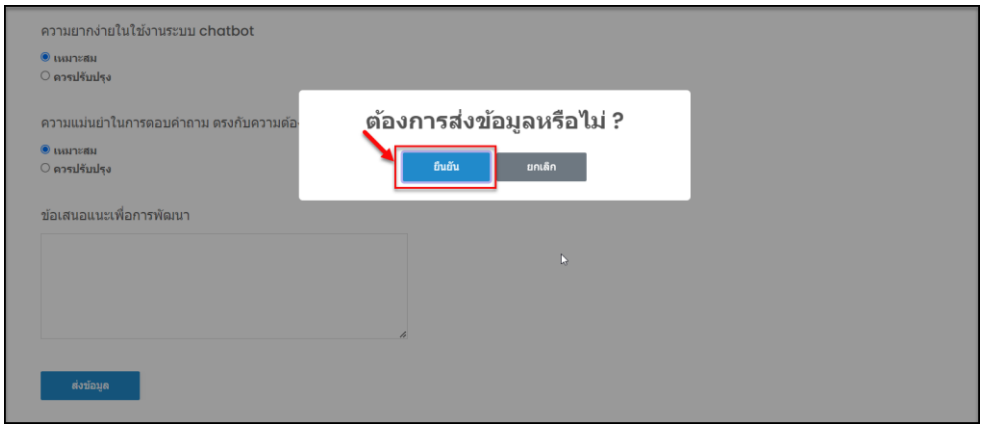
2. ทำการตอบแบบสำรวจลงในช่อง ○ จากนั้นคลิกปุ่ม ส่งข้อมูล เพื่อตอบแบบสำรวจ



รูปที่ 13 หน้าจอสำรวจความพึงพอใจ

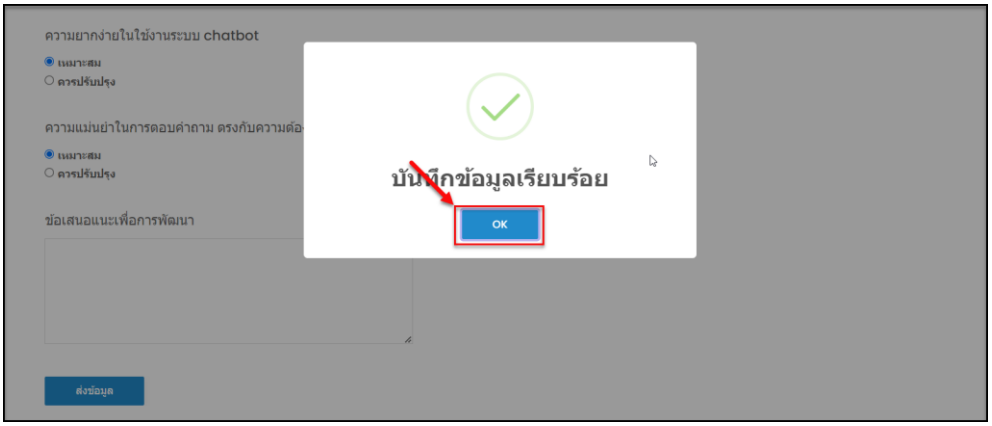
ลำดับ	คำอธิบาย
1	ช่อง ○ สำหรับเลือกตัวเลือกคำตอบของแบบสำรวจ
2	ช่องสำหรับกรอกข้อเสนอแนะ
3	ปุ่ม ส่งข้อมูล สำหรับยืนยันการตอบแบบสำรวจ

3. ระบบจะแสดง Popup แจ้งเตือนยืนยันการส่งข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม “ยืนยัน”



รูปที่ 14 Popup แจ้งเตือนยืนยันการส่งข้อมูล

4. ระบบจะบันทึกข้อมูลการทำแบบสำรวจ และแสดง Popup แจ้งสถานะบันทึกข้อมูลเรียบร้อยจากนั้น คลิกปุ่ม “OK” เป็นอันเสร็จสิ้นการให้บริการ และระบบจะกลับไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์



รูปที่ 15 Popup แจ้งสถานะบันทึกข้อมูลเรียบร้อย