





# คู่มือการใช้งาน

# ระบบสื่อสารในลักษณะ (Live Chat)



# สารบัญ

ข้อก็	ำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ	1
การ	เข้าใช้งานระบบ Live Chat	1
1.	การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ Live Chat	1
2.	การเข้าใช้งานระบบ Live Chat	3
3.	การเริ่มต้นการสนทนา	5
4.	การแนบไฟล์ลงในช่องสนทนา	7
5.	การส่งข้อความ Emoii	8
6.	้ การประเมินผลการใช้งานระบบ และ การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ	9



### ระบบสื่อสารในลักษณะ Live Chat

### ข้อกำหนดเบื้องต้นการใช้งานระบบ

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

#### การเข้าใช้งานระบบ Live Chat

Live Chat เป็นระบบที่ให้บริการสนทนากับเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูล หรือ แจ้งปัญหาการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศด้านการงบประมาณ ให้บริการในวันและเวลาราชการ เจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณจะดำเนินการตอบคำถามภายใน 1 วันทำการ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ไม่ต้องใช้รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการต้องทำการลงทะเบียนเพื่อใช้ งานระบบ หรือหากมีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบแล้วสามารถลงชื่อเข้าใช้งานได้ โดยมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

#### 1. การลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบ Live Chat

- 1. เข้าสู่เว็บไซต์ผ่าน URL : <u>https://bb-helpdesk.bb.go.th</u> บนเว็บเบราว์เซอร์
- คลิกที่ปุ่มไอคอนฟังก์ชันสำหรับ Live Chat บนหน้าเว็บไซต์ ระบบจะแสดง Popup สำหรับใช้งาน ฟังก์ชัน Live Chat ขึ้นมา



รูปที่ 1 : ปุ่มไอคอน Live Chat



- สำหรับการเข้าใช้งานครั้งแรก ระบบจะแสดง Popup แบบฟอร์มกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนใช้งาน Live Chat เป็นอันดับแรก
- 4. ทำการกรอกข้อมูลสำหรับลงทะเบียนลงในช่องที่ระบบกำหนด
- จากนั้นคลิกปุ่ม "ลงทะเบียน" เพื่อลงทะเบียน



รูปที่ 2 : Popup แบบฟอร์มกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน

ลำดับ	คำอธิบาย		
1	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน		
2	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลอีเมล		
3	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรหัสผ่าน		
4	ช่องสำหรับกรอกข้อมูลรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อยืนยัน		
5	ปุ่ม "นโยบายความเป็นส่วนตัว" สำหรับแสดงข้อมูลนโยบายและเงื่อนไขสำหรับการใช้		
	บริการของระบบ		
6	ปุ่ม "ลงทะเบียน" สำหรับยืนยันลงทะเบียน		
7	ปุ่ม "ลงชื่อเข้าใช้" สำหรับลงชื่อเข้าใช้งาน Live Chat (หลังจากลงทะเบียนหรือมีสิทธิ์		
	เข้าใช้งานระบบแล้ว)		
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	3 ปุ่ม "เข้าสู่ระบบ" สำหรับยืนยันเข้าใช้งานระบบ	



- เมื่อลงชื่อเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงข้อมูลประวัติการสนทนาที่ผ่านมา
   เลือกหัวข้อเรื่องที่ต้องการสอบถาม

BB Helpdesk สำนักงบประมาณ				
ให้บริการตอบปัญหาด้านการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนัก งบประมาณ				
	การสนทนา			
0	BB Helpdesk Live Chat วันศุกร์ ขอบคุณครับ คลิกเพื่อทำแบบสำรวจข้อมูล			
0	BB Helpdesk Live Chat วันศุกร์ สวัสดีครับ BB Helpdesk ยินดีให้บริการ สามาร			
	เลือกหัวข้อที่สอบถาม			
	ຈະນນ e-Budgeting , BBL ແລະ BB EvMIS			
	หลักเกณฑ์ด้านงบประมาณ (สงป. เขตพื้นที่ 1 - 18)			
	หลักเกณฑ์ด้านงบประมาณ (สงป. ส่วนกลาง)			

รูปที่ 5 การเลือกหัวข้อที่ต้องการสอบถาม





# 3. การเริ่มต้นการสนทนา

1. ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับพิมพ์ข้อความเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ Live Chat

	× BB Helpdesk สำนักงบประมาณ ให้บริการตอบปัญหาด้านการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนัก งบประมาณ
1→	
2→	เขียนข้อความ

รูปที่ 6 : แสดง Popup พิมพ์ข้อความเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่

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



- ผู้ใช้งานพิมพ์ข้อความลงในช่องข้อความ จากนั้นระบบจะแสดงปุ่ม > สำหรับส่งข้อความขึ้นมา
   คลิกปุ่ม > หรือกดปุ่ม "Enter" ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ

ผู้ดูแลระบบ (SysAd • Online	lmin)		
วัน	นี้	<b>1</b> ↓	
		สวัสดีครับ	
		2:42 PM	
2	ต้องการส	สอบถามครับ	
Ţ		2:42 PM	
สวัสดีครับ สอบถามเรื่องอะไรครับ			
2:42 PM			
			3
สอบถามเรื่องระบบ BBL ครับ		::	>

รูปที่ 7 : Popup การสนทนา

ลำดับ	คำอธิบาย		
1	ส่วนพื้นที่สำหรับแสดงข้อความการสนทนาของผู้ใช้งาน		
2	ส่วนพื้นที่สำหรับแสดงข้อความการสนทนาของเจ้าหน้าที่		
3	ปุ่ม > สำหรับส่งข้อความ		



#### 4. การแนบไฟล์ลงในช่องสนทนา

Documents       Documents       Image: Docum	anize • New folder		_		_	•• 🖬 🕜	สำนักงบประมาณ	
ເພic       Emulator 8: Application       logo banner for koh       Meeting_STKC,7- 7-2022       Pic Mobile MOL 82.15.1010- Maxto       Wondershare PDFelement Pro 82.15.1010- Maxto       Tud         Videos       Image:	Documents Downloads				-		กรุณารอสักครู่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการท่านอื	นอยู่
This PC Local Disk (C New Volume Libraries File name:	Music Pictures Videos	Emulator & Application	logo banner for koh	Meeting_STKC_7- 7-2022	Pic Mobile MOL	Wondershare PDFelement Pro 8.2.15.1010 - Mawto	รนน์	
New Volume เปกรกตร มีมีการที่ หาเมืองสาร File name: File name:	This PC			-			สวัสดีค 7:4	สับ 10 PM
File name:         ไฟด์ที่สหมด (*.*)         7:40 F           Open         Cancel         ต้องการสอบถามเรื่องอะไรครับ           7:41 PM         สอบถามเรื่องอินเตอร์เน็ตครับ	<ul> <li>New Volume</li> <li>Libraries</li> </ul>	เอกสาร	ต่าเดินทาง	ดูมือการทำงานของ ฉบบอาชีวะ	รายการแก้ใบหลัง อบรม สปก	Control Panel	ด้องการดิดต่อสอบถามค	รับ
สอบกามเรื่องอินเตอร์เน็ตครับ 7.52 ธ	File name:				<ul> <li>ไฟล์ก็รังมอล (*</li> <li>Open</li> </ul>	(*) v Cancel	ร้องการสอบถามเรื่องอะไรดรับ 7:41 PM	U PM
							สอบถามเรื่องอินเดอร์เน็ตค 7:5	สับ 2 PM

1. คลิกปุ่ม 🧖 ที่ช่องพิมพ์ข้อความ จากนั้นเลือกไฟล์ที่ต้องการแนบ

รูปที่ 8 แสดงการเลือกไฟล์แนบ

 เมื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการแล้ว (ระบบรองรับไฟล์ docx, xlsx, pttx, pdf, jpg, png) ระบบจะแสดง ชื่อไฟล์ที่เลือกลงในช่องพิมพ์ข้อความ คลิกปุ่ม > หรือกดปุ่ม "Enter" ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ



รูปที่ 9 แสดงไฟล์แนบที่เลือกและการส่งไฟล์แนบในช่องสนทนา



- 5. การส่งข้อความ Emoji

  - 1. ผู้ใช้งานสามารถคลิกปุ่ม 😳 ที่ช่องพิมพ์ข้อความจากนั้นเลือก Emoji ที่ต้องการ

BB Helpdesk Live • Online	Chat
ลามารถสอบถามเพอพูดคุยกบ เลยครับ	เจาหนาย เต
2:09 PM	
	۹
	2:09 PM
ทั้งหมด 🗸	Q
• • • •	3 6 Ø 8 i
0000	5 🔁 🗳 👘
😘 😗 😚 😙 (	99989
😝 🤑 😂 😳 🤅	y 😰 🔐 😳
	😒 🙄 🙄 🔛
000000	5 😌 😫 🤕
เขียนข้อความ	Ø 4 🙂

รูปที่ 10 แสดงการเลือก Emoji

2. ระบบจะแสดง Emoji ที่เลือกลงในช่องพิมพ์ข้อความจากนั้นคลิกปุ่ม ≻ หรือกดปุ่ม "Enter" ที่แป้นพิมพ์ (Keyboard) เพื่อส่งข้อความ



รูปที่ 11 แสดงการส่ง Emoji ในช่องสนทนา



## 6. การประเมินผลการใช้งานระบบ และ การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

 หลังจากสิ้นสุดการสนทนาระบบจะแสดงตัวเลือกและลิงค์แบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจ ในการใช้งานระบบ



รูปที่ 12 แสดงตัวเลือกและลิงค์แบบสำรวจความพึงพอใจ

2.	🥲 ทำการตอบแบบสำรวจลงในช่อง 🔿 จากนั้นคลิกปุ่ม		ส่งข้อมูล	เพื่อตอบแบบสำรวจ
		ин Фор онда Салар Ала		
		e Generalia O de de la O de de la O de de la Recolarização e Mangouto O Angegaria		
		Umm Statusseyfdortus 4 (darunsellar) - Oddramenaen arsmillennerhäheter schaltbat 4 statuslikasi - Sensen täheljään - Sensen täheljään		
		O NavaNakovi ennernik u Uniterinansu obertoot ennernike ennernike ennernike ennernike		
			e	
	L	€+ saint	-	1

รูปที่ 13 หน้าจอสำรวจความพึงพอใจ

ลำดับ	คำอธิบาย		
1	ช่อง ୦ สำหรับเลือกตัวเลือกคำตอบของแบบสำรวจ		
2	ช่องสำหรับกรอกข้อเสนอแนะ		
3	ปุ่ม ส่งข้อมูล	สำหรับยืนยันการตอบแบบสำรวจ	





3. ระบบจะแสดง Popup แจ้งเตือนยืนยันการส่งข้อมูลขึ้นมา คลิกปุ่ม "ยืนยัน"

ความยากง่ายในใช้งานระบบ chatbot ® เหลาะสม O คระปรับปรุง	
ความแม่นย่าในการดอบคำถาม ตรงกับความต่อ ® แนกะสม < ความรีเบรุง	ต้องการส่งข้อมูลหรือไม่ ? <sup>6นอัน</sup> แกแล้ก
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	
	ь
	A
ส่งข้อมูด	

รูปที่ 14 Popup แจ้งเตือนยืนยันการส่งข้อมูล

 ระบบจะบันทึกข้อมูลการทำแบบสำรวจ และแสดง Popup แจ้งสถานะบันทึกข้อมูลเรียบร้อยจากนั้น คลิกปุ่ม "OK" เป็นอันเสร็จสิ้นการให้บริการ และระบบจะกลับไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์



รูปที่ 15 Popup แจ้งสถานะบันทึกข้อมูลเรียบร้อย