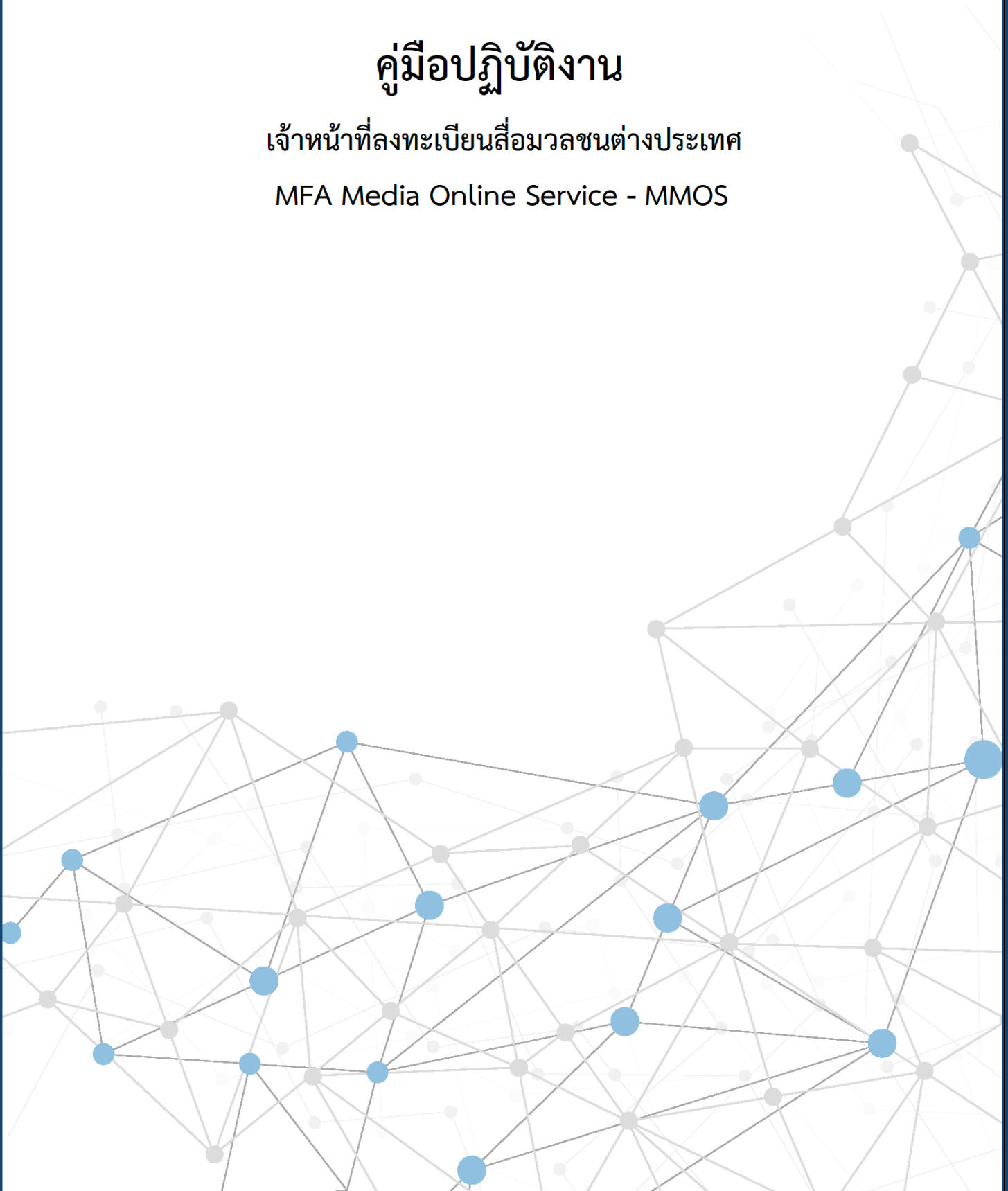




คู่มือปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนสื่อมวลชนต่างประเทศ

MFA Media Online Service - MMOS



สารบัญ

	หน้า
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนสื่อมวลชนต่างประเทศ	2
กระบวนการขอรับการตรวจลงตราฯ รหัส M	3
• การขอรับการตรวจลงตราฯ รหัส M	3-4
• การขอต่ออายุการตรวจลงตราฯ รหัส M	5-6
• การขอเปลี่ยนสังกัดการตรวจลงตราฯ รหัส M	7-8
การใช้เว็บไซต์ MFA Media Online Service – MMOS	9
ประวัติของฉัน (My Profile)	10
แบบฟอร์ม (Application)	11
• การเข้าสู่หน้า Application	11
• ขั้นตอนการเลือกดูรายละเอียด / ตรวจเช็คสถานะ / พิมพ์เอกสารที่เกี่ยวข้อง	12-13
• ขั้นตอนการพิมพ์แบบฟอร์ม	14
• ขั้นตอนตรวจสอบสถานะของแบบฟอร์ม	15
• ขั้นตอนการลบแบบฟอร์ม	15-16
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	17-20
ติดต่อสอบถาม (Online Support)	21-24
การใช้งาน MMOS Bot	25
การล็อกอินเข้าระบบ MMOS Bot	26
แดชบอร์ด	27
• ผู้ใช้ระบบสนทนา	27
• รายงาน	28
• บทสนทนา	28
แชท	29
• ขั้นตอนการแชทกับผู้สนทนา	29-30
จัดการบทสนทนา	31
• จัดการข้อความต้อนรับ หรือ เมนูแนะนำ	31-32
• จัดการคำถาม/คำตอบ	33-36
• การฝึกฝนบท	37-38

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนสื่อมวลชนต่างประเทศ (MFA Media Online Service - MMOS)

เจ้าหน้าที่ MMOS มีหน้าที่ในการพิจารณาคำร้องของสื่อมวลชนต่างประเทศที่ประสงค์จะเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย ซึ่งรวมถึงกรณีที่สื่อมวลชนจะเข้ามาทำข่าวการประชุมหรือการแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศไทยที่ได้มีการลงทะเบียนกับกรมสารนิเทศหรือหน่วยงานของไทยที่รับผิดชอบล่วงหน้าแล้วด้วย แบ่งเป็น

- 1) การตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราวสำหรับสื่อมวลชนต่างประเทศทั่วไป รหัส “M” (Media Visa) และราชการ รหัส “F” (Official Visa) สำหรับสื่อมวลชนทางการของต่างประเทศที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน
- 2) การพิจารณาการต่ออายุการตรวจลงตรา รหัส M
- 3) การพิจารณาการขอเปลี่ยนสังกัดการตรวจลงตรา รหัส M

กระบวนการขอรับการตรวจลงตราฯ รหัส M

1) การขอรับการตรวจลงตราฯ รหัส M

1.1 สื่อมวลชนต่างประเทศที่ประสงค์ขอรับการตรวจลงตราฯ ลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://mmos.mfa.go.th> โดยยื่นเอกสารตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส M และราชการ รหัส F

1.2 กระบวนการตรวจสอบการว่าจ้างจากต้นสังกัดและการสัมภาษณ์ โดยสถานเอกอัครราชทูตไทย/สถานกงสุลใหญ่ไทยที่อยู่ในอาณาเขตดูแลสังกัดสื่อมวลชนฯ

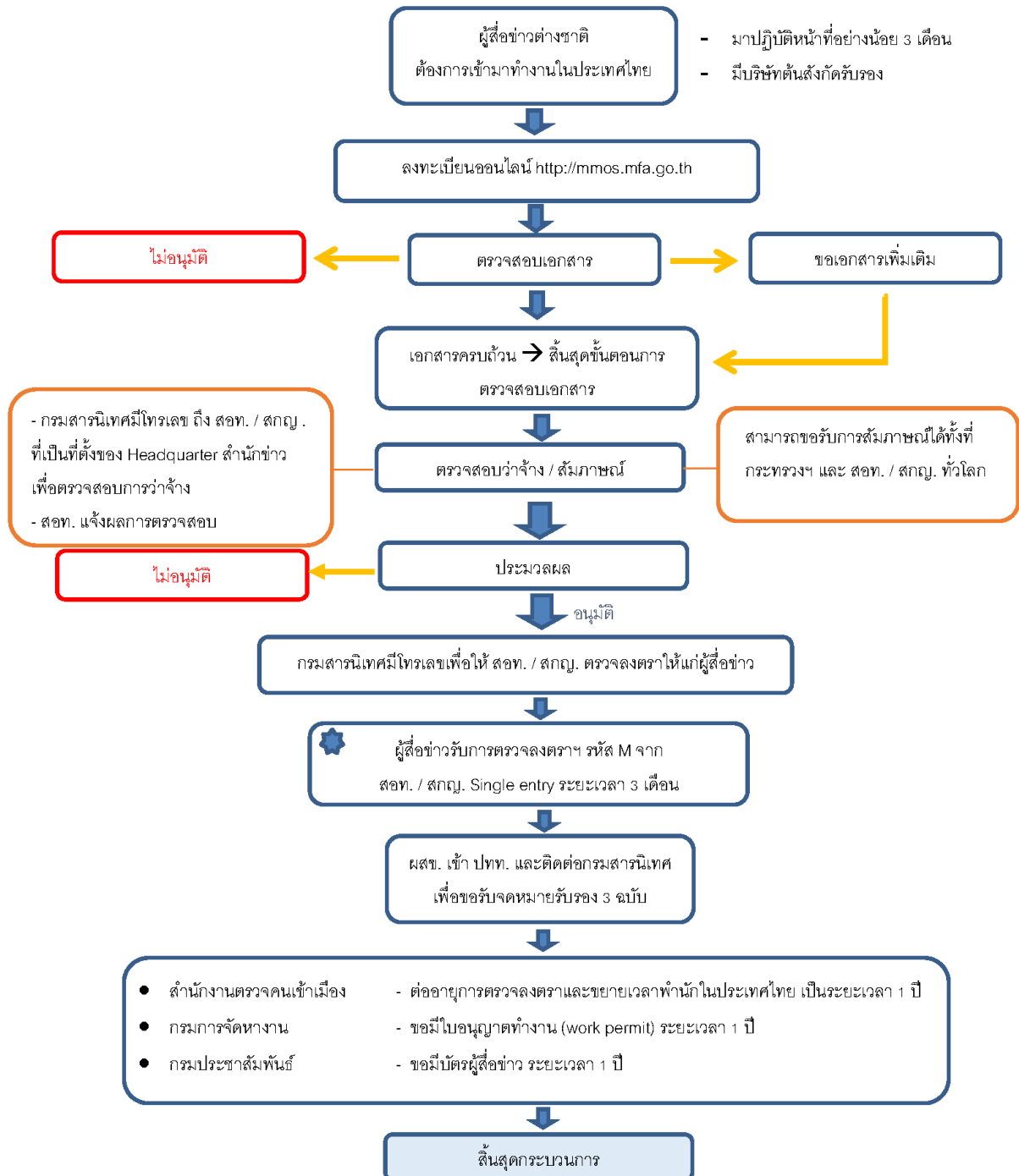
1.3 การอนุมัติการตรวจลงตราฯ รหัส M ภายหลังจากพิจารณาผลตรวจสอบการว่าจ้าง/ สัมภาษณ์ โดยสื่อมวลชนฯ แจ้งความประสงค์ขอรับการตรวจลงตราฯ ที่สถานเอกอัครราชทูตไทย/ สถานกงสุลใหญ่ใดก็ได้ที่สะดวก โดยกระทรวงฯ ออกโทรเลขแจ้งไปยังสถานเอกอัครราชทูตไทย/ สถานกงสุลใหญ่เพื่อพิจารณาตรวจลงตราฯ รหัส M

1.4 การออกหนังสือรับรองจากกระทรวงฯ ภายหลังจากสื่อมวลชนฯ เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยกระทรวงฯ ออกหนังสือรับรองถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการจัดหางาน และกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายระยะเวลาการตรวจลงตราเพื่อพำนักในประเทศไทย ขอมีใบอนุญาตทำงาน และมีบัตรผู้สื่อข่าว

(ศึกษาตาม flowchart ‘New Applicants’ – สมัยครั้งแรก)



ขั้นตอนสำหรับผู้สื่อข่าวต่างประเทศลงทะเบียนเพื่อขอรับการตรวจลงตรา
ประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส M (new applicants – สมัครครั้งแรก)

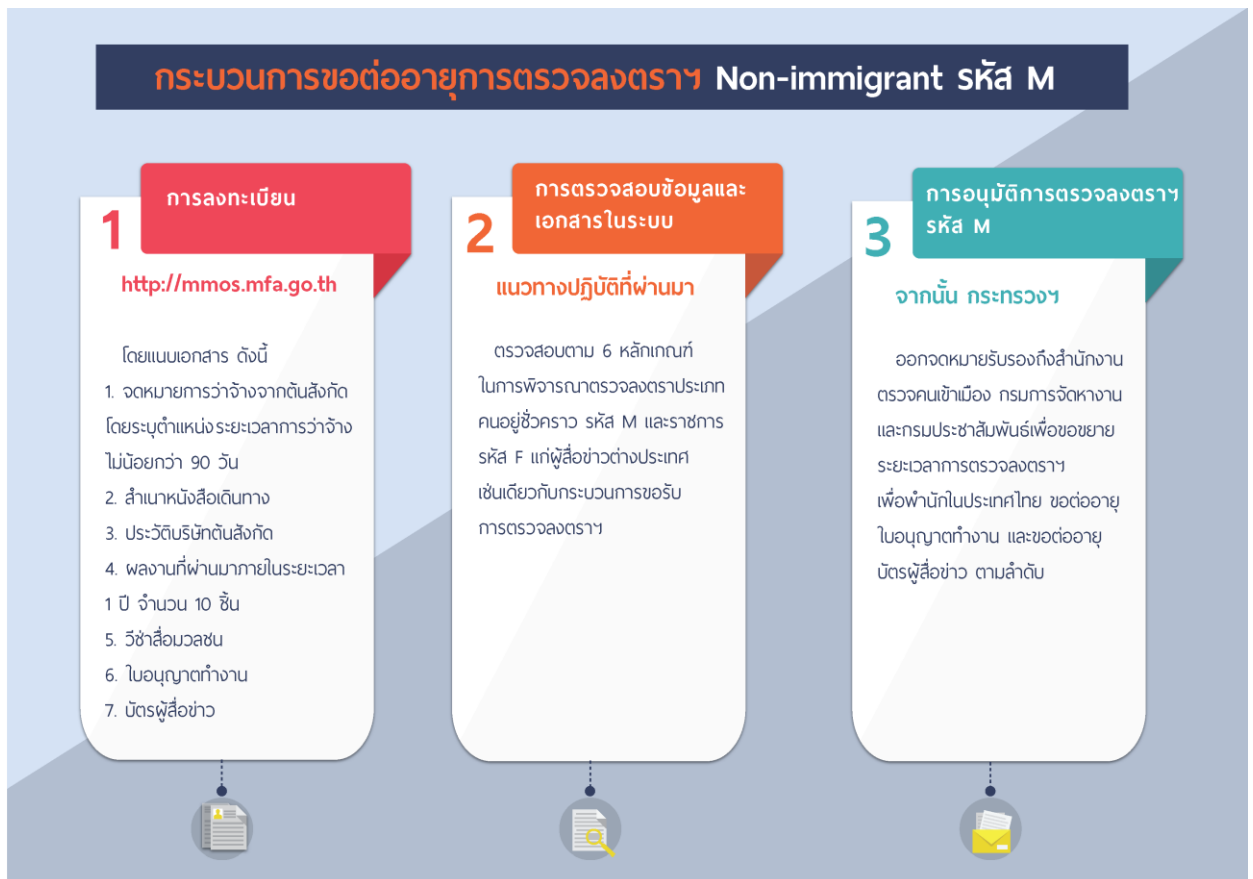


2) การขอต่ออายุการตรวจลงตราฯ รหัส M

2.1 สื่อมวลชนต่างประเทศที่ประสงค์ขอต่ออายุการตรวจลงตราฯ ลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://mmos.mfa.go.th>

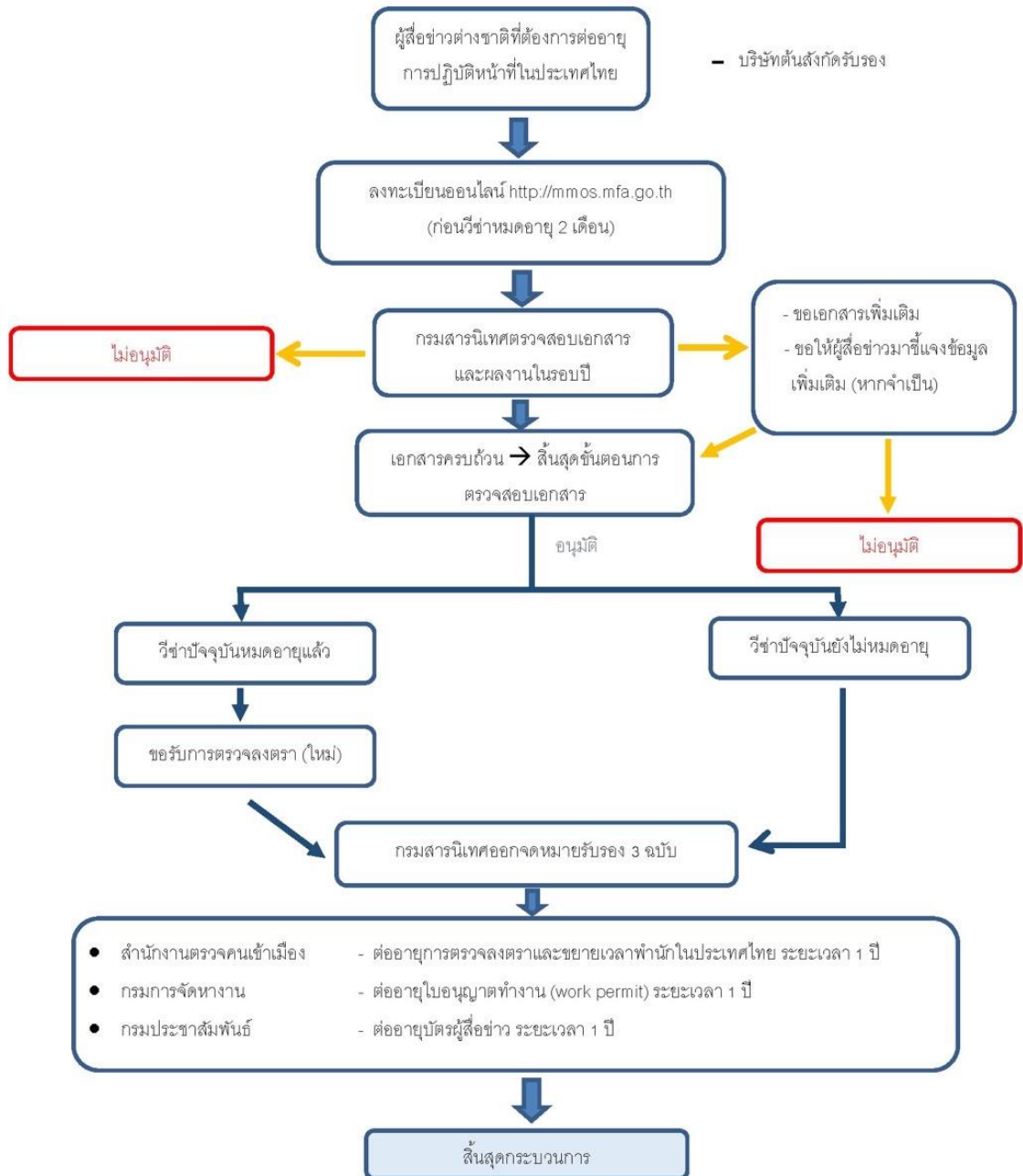
2.2 กระทรวงฯ พิจารณาการต่ออายุตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส M และราชการ รหัส F แก่ผู้สื่อข่าวต่างประเทศ เช่นเดียวกับกระบวนการขอรับการตรวจลงตราฯ

2.3 กระทรวงฯ ออกหนังสือรับรองถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการจัดหางาน และกรมประชาสัมพันธ์เพื่อขอขยาย ระยะเวลาการตรวจลงตราฯ เพื่อพำนักในประเทศไทย ขอต่ออายุใบอนุญาตทำงาน และขอต่ออายุบัตรผู้สื่อข่าว ตามลำดับ



(ศึกษาตาม flowchart ‘Renew Applicants’ – ต่ออายุ)

ขั้นตอนสำหรับผู้สื่อข่าวต่างประเทศลงทะเบียนเพื่อขอต่ออายุการตรวจลงตรา
ประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส M (renew applicants – ต่ออายุ)



3) การขอเปลี่ยนแปลงสังกัดการตรวจลงตราฯ รหัส M

3.1 สื่อมวลชนต่างประเทศที่ประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงสังกัดการตรวจลงตราฯ ลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://mmos.mfa.go.th>

3.2 กระบวนการตรวจสอบการว่าจ้างจากต้นสังกัดโดยสถานเอกอัครราชทูตไทย/ สถานกงสุลใหญ่ไทยที่อยู่ในอาณาเขตดูแลสังกัดสื่อมวลชนฯ

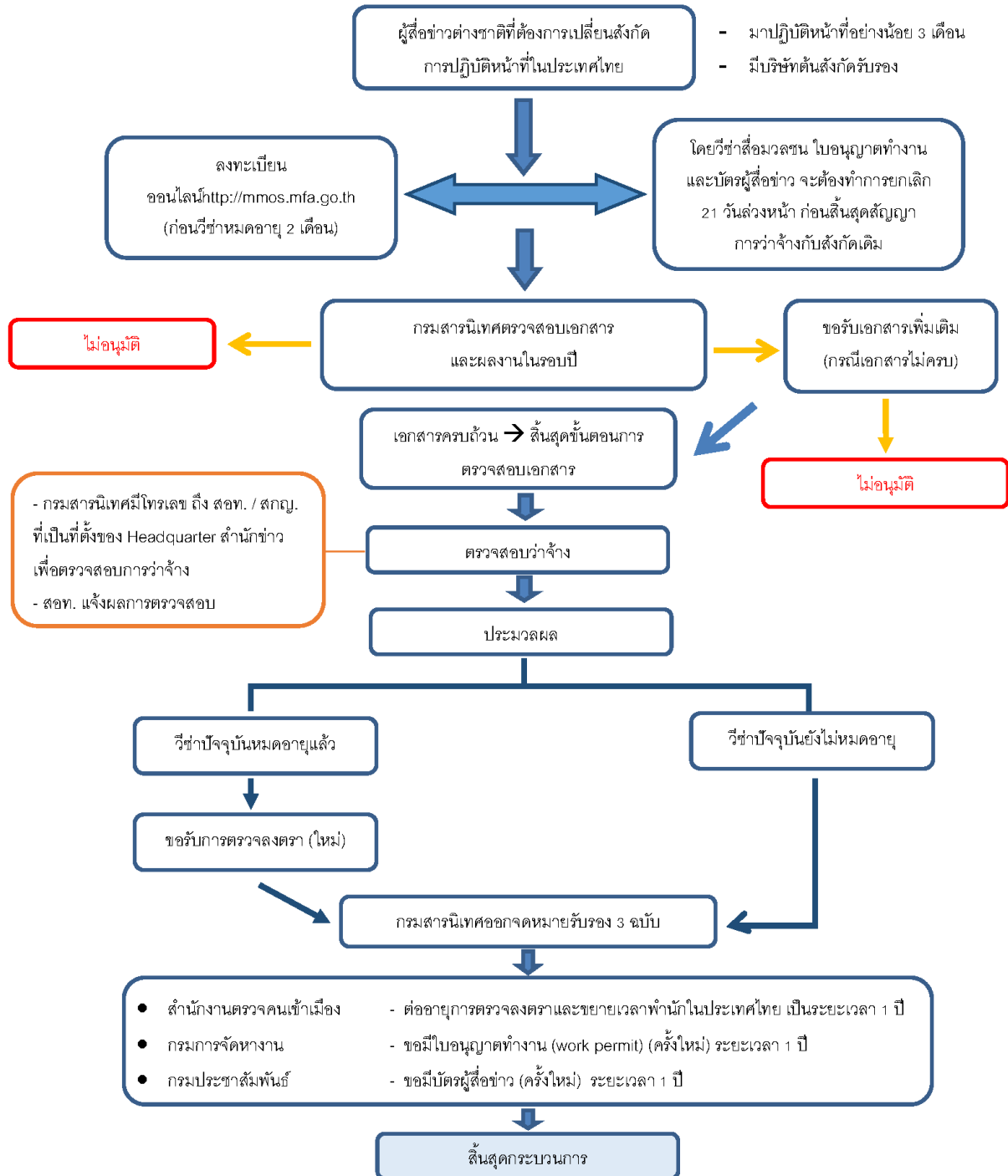
3.3 การอนุมัติการตรวจลงตราฯ รหัส M ภายหลังการพิจารณาผลตรวจสอบการว่าจ้าง โดยสื่อมวลชนฯ แจ้งความประสงค์ขอรับการตรวจลงตราฯ ที่สถานเอกอัครราชทูตไทย/ สถานกงสุลใหญ่ใดก็ได้ที่สะดวก โดยกระทรวงฯ ออกโทรเลขแจ้งไปยัง สอท./ สกญ. เพื่อตรวจลงตราฯ รหัส M

3.4 การออกหนังสือรับรองจากกระทรวงฯ โดยกระทรวงฯ ออกหนังสือรับรองถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการจัดหางาน และกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายระยะเวลาการตรวจลงตราเพื่อพำนักรับในประเทศไทย ขอมิใบอนุญาตทำงาน และขอมิบัตรผู้สื่อข่าว



(ศึกษาตาม flowchart ‘Organization Change Applicants’ – ต่ออายุ)

ขั้นตอนสำหรับผู้สื่อข่าวต่างประเทศลงทะเบียนเพื่อขอเปลี่ยนสังกัดการตรวจลงตรา
ประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส M (organization change application – เปลี่ยนสังกัด)



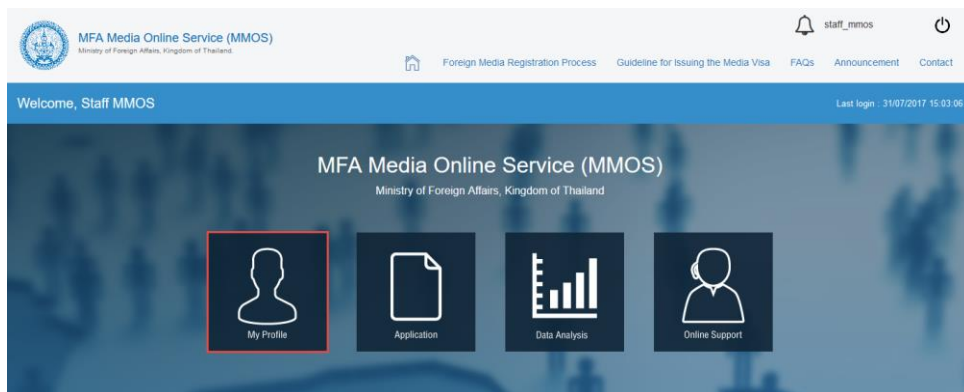
การใช้งานเว็บไซต์ MFA Media Online Service

ประวัติของฉัน (My Profile)

ประวัติของฉัน (My Profile) สำหรับเก็บข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Information) และบัญชี (Account)

การกรอกข้อมูลประวัติ

1. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบแล้ว จะปรากฏหน้าแรก (Home) จากนั้นเลือก “My Profile” (ดังรูปที่ 1.1)



รูปที่ 1.1 หน้าแรก – My Profile

2. กรอกข้อมูลรายละเอียด Personal Information และ Account หลังจากนั้นกดปุ่ม “Save” เพื่อทำการบันทึกข้อมูล (ดังรูปที่ 1.2)

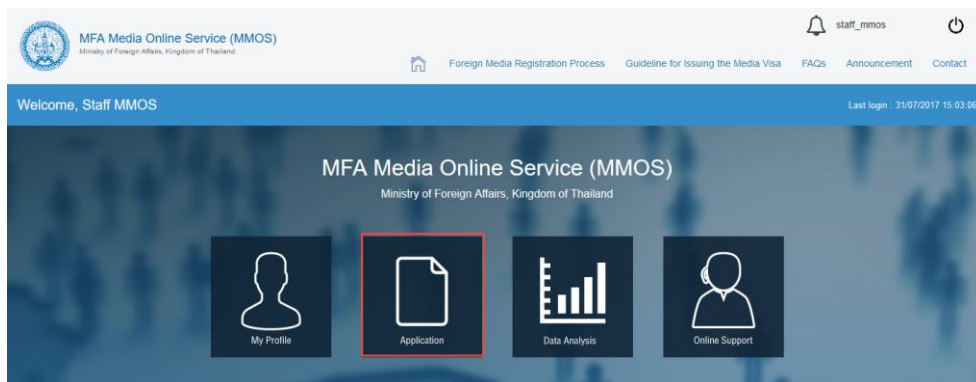
รูปที่ 1.2 My Profile

แบบฟอร์ม (Application)

แบบฟอร์ม (Application) เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถเข้ามาตรวจสอบเช็คสถานะแบบฟอร์ม รวมถึงเอกสารต่าง ๆ และทำการพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ได้

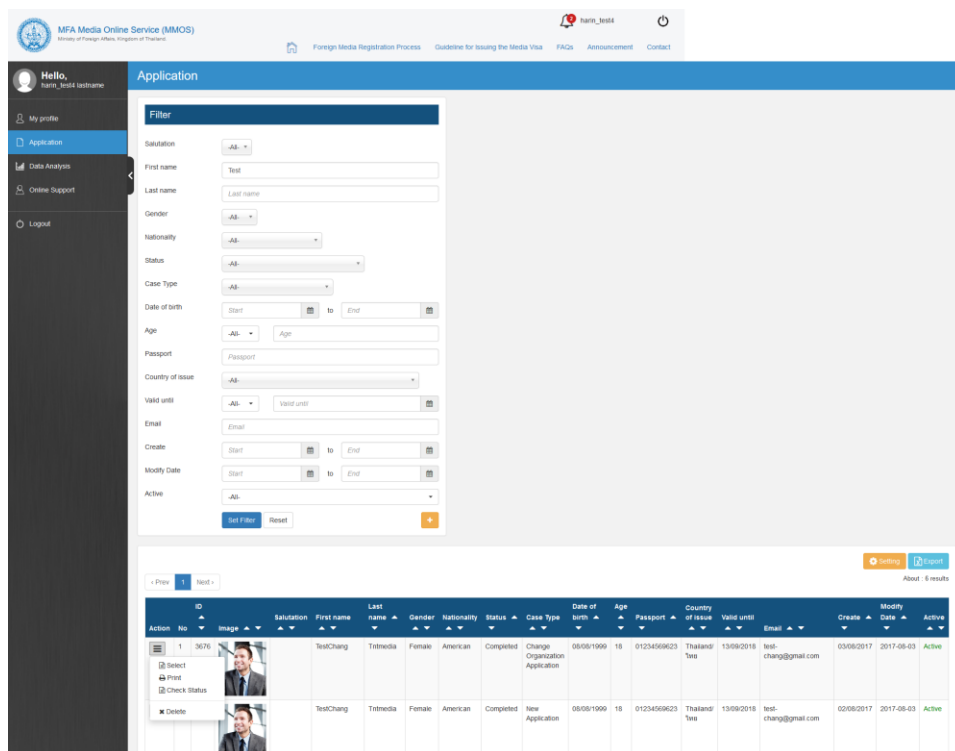
การเข้าสู่หน้า Application

- เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบแล้ว จะปรากฏหน้าแรก (Home) จากนั้นเลือก “Application” (ดังรูปที่ 2.1)



รูปที่ 2.1 หน้าแรก – Application

- หน้า Application สำหรับเจ้าหน้าที่ (ดังรูปที่ 2.2)



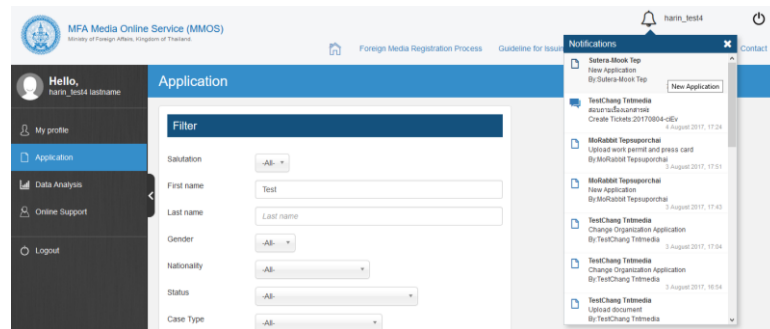
รูปที่ 2.2 Application

หน้า Application มีฟังก์ชันการทำงาน ดังนี้

- **Select** : เลือกดูรายละเอียดของแบบฟอร์ม
- **Print** : พิมพ์แบบฟอร์ม
- **Check Status** : ตรวจสอบสถานะ

- Delete : ลบแบบฟอร์มที่ไม่ได้ใช้งาน (โดยเปลี่ยนสถานะจาก “Active” เป็น “Deactive”)

Note. เจ้าหน้าที่สามารถเลือกคลิกดูจากกระดิ่งแจ้งเตือน (Alert) ได้ (ดังรูปที่ 2.3)



รูปที่ 2.3 Application – Alert

ขั้นตอนการเลือกรายละเอียด / ตรวจสอบสถานะ / พิมพ์เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. หลังจากเลือก “Select” เพื่อเข้าดูหน้ารายละเอียด (ดังรูปที่ 2.2)
 - 1.1 เจ้าหน้าที่สามารถเช็คข้อมูลแบบฟอร์มในแต่ละขั้นตอนได้ (ดังรูปที่ 2.4.1)

The screenshot shows the MFA Media Online Service (MMOS) interface with the 'Application' section selected. The main area displays a form for 'Personal Information', 'Education', and 'Language'. The 'Personal Information' section includes fields for 'Profile Picture', 'Salutation', 'First name', 'Middle name', 'Last name', 'Gender', 'Marital status', 'Nationality', 'Date of birth', 'City of birth', and 'Country of birth'. The 'Education' section includes fields for 'Highest education degree', 'Institution', and 'Country'. The 'Language' section includes fields for 'Native language' and 'Working language'. A 'Save' button is at the bottom right of the form.

รูปที่ 2.4.1 Application – Select (Application)

- 1.2 เจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาเช็คสถานะของแบบฟอร์มได้ (ดังรูปที่ 2.4.2)

Application submitted : สมาชิกทำการกรอกและส่งแบบฟอร์ม Application เข้ามาในระบบ

Checking Document : เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบแบบฟอร์มเอกสารทั้งหมด เลือกได้ 3 สถานะ ได้แก่ Document completed – เอกสารครบถ้วน, More document required – ขอเอกสารเพิ่ม,

Application Reject – เอกสารโดนตีกลับ *จำเป็นต้องใส่เหตุผลในการตีกลับเอกสาร

Employment / Interview : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการจ้างงานและนัดสัมภาษณ์

Employment checked – การตรวจสอบการจ้างงาน / Interview completed – เสร็จสิ้นการสัมภาษณ์

With Interview – สัมภาษณ์ / Without Interview - ไม่ต้องสัมภาษณ์

Application in consideration : กำลังอยู่ระหว่างการพิจารณา

Application approved : อนุมัติแล้ว (ยื่นขอวีซ่า ณ. ... เลขอ้างอิง ... วันที่ออกวีซ่า ...)

Media visa obtained : Applying for accreditation letters : ได้รับวีซ่า/หนังสือรับรองแล้ว

Accreditation letters approved Please pick up the letters at the Ministry of Foreign

Affairs:

อนุมัติหนังสือรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ต้องระบุวันที่หมดอายุทุกครั้ง

- ในกรณีที่ระบุเกิน 60 วัน สมาชิกสามารถแจ้งเปลี่ยนที่อยู่สถานที่ทำงาน หรือ Change Organization Application ได้

- ในกรณีที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 60 วัน ระบบจะทำการ Renew Application ให้อัตโนมัติ

- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่เลือก Renew ระบบจะไม่นับวันที่หมดอายุของหนังสือรับรอง

แต่ระบบจะทำการ Renew Application ให้อัตโนมัติ

Completed : เสร็จสิ้นกระบวนการ

รูปที่ 2.4.2 Application – Select (Status)

1.3 เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์เอกสารที่เกี่ยวข้องได้ (ดังรูปที่ 2.4.3-2.4.5)

ถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - เลือกได้ว่า ไม่เคยมีบัตรผู้สื่อข่าว หรือมีบัตรผู้สื่อข่าว

กรมการจัดหางาน - เลือกได้ว่า ไม่เคยมีบัตรผู้สื่อข่าว / มีบัตรผู้สื่อข่าว

กรมประชาสัมพันธ์ - เลือกได้ว่า ไม่เคยมีบัตรผู้สื่อข่าว / มีบัตรผู้สื่อข่าว

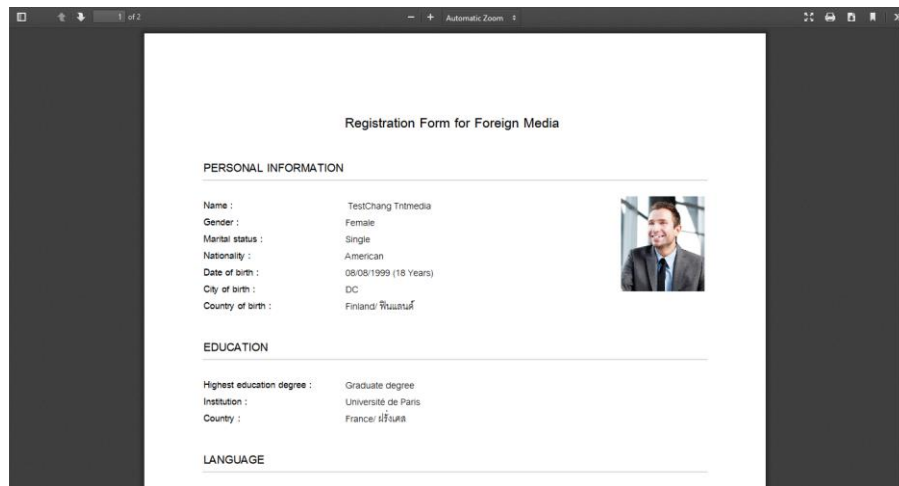
รูปที่ 2.4.3 Application – Select (Template)

รูปที่ 2.4.4 Application – Select (Template - SAVE)

รูปที่ 2.4.5 Application – Select (Template – VIEW PRINT)

ขั้นตอนการพิมพ์แบบฟอร์ม

1. หลังจากเลือก “Print” เพื่อพิมพ์แบบฟอร์ม (ดังรูปที่ 2.2) ดังหน้าตัวอย่าง (ดังรูปที่ 2.5.1)



Registration Form for Foreign Media

PERSONAL INFORMATION

Name : TestChang Tntmedia
Gender : Female
Marital status : Single
Nationality : American
Date of birth : 08/08/1999 (18 Years)
City of birth : DC
Country of birth : Finland ฟินแลนด์

EDUCATION

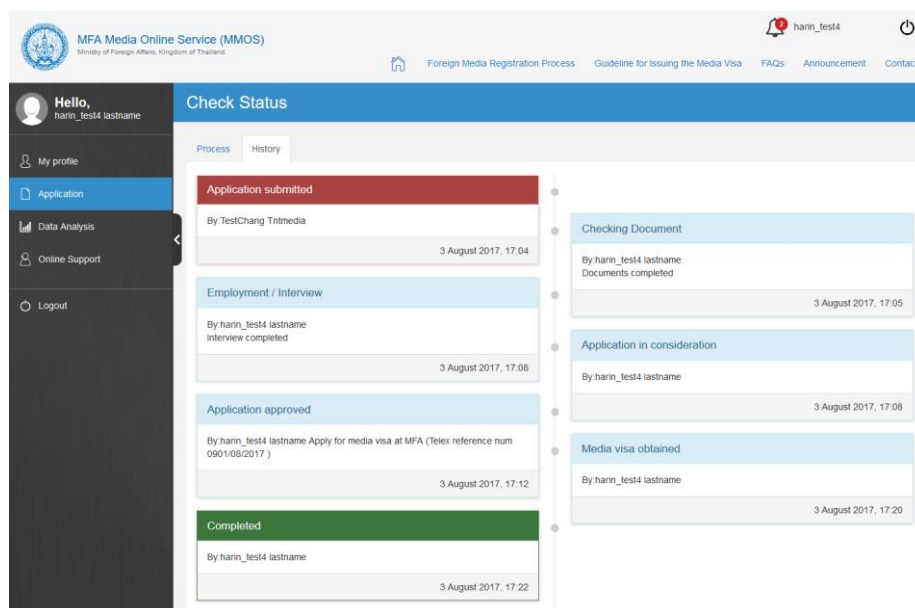
Highest education degree : Graduate degree
Institution : Université de Paris
Country : France ฝรั่งเศส

LANGUAGE

รูปที่ 2.5.1 Application – Print

ขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของแบบฟอร์ม

1. หลังจากเลือก “Check Status” เพื่อตรวจสอบสถานะ (ดังรูปที่ 2.2) ดังหน้าตัวอย่าง (ดังรูปที่ 2.6.1)



MFA Media Online Service (MMOS)
Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand

Foreign Media Registration Process | Guideline for issuing the Media Visa | FAQs | Announcement | Contact

Hello, harin_test4 lastname

My profile | Application | Data Analysis | Online Support | Logout

Check Status

Process | History

Application submitted
By TestChang Tntmedia
3 August 2017, 17:04

Checking Document
By harin_test4 lastname
Documents completed
3 August 2017, 17:05

Employment / Interview
By harin_test4 lastname
Interview completed
3 August 2017, 17:08

Application approved
By harin_test4 lastname Apply for media visa at MFA (Telex reference num 0901/08/2017)
3 August 2017, 17:12

Media visa obtained
By harin_test4 lastname
3 August 2017, 17:20

Completed
By harin_test4 lastname
3 August 2017, 17:22

รูปที่ 2.6.1 Application – Check Status

ขั้นตอนการลบแบบฟอร์ม

1. หลังจากเลือก “Delete” เพื่อลบแบบฟอร์ม (ดังรูปที่ 2.2) ในช่อง Active จะปรากฏเป็น “Deactivate” (ดังรูปที่ 2.7.1)

Action	ID	No	Image	Salutation	First name	Last name	Gender	Nationality	Status	Case Type	Date of birth	Age	Passport	Country of issue	Valid until	Email	Create	Modify	Active
		1	3676		TestChang	Tntmedia	Female	American	Completed	Change Organization Application	08/08/1999	18	01234569623	Thailand/ไทย	13/09/2018	test-chang@gmail.com	03/08/2017	2017-08-03	Active
		2	3667		TestChang	Tntmedia	Female	American	Completed	New Application	08/08/1999	18	01234569623	Thailand/ไทย	13/09/2018	test-chang@gmail.com	02/08/2017	2017-08-03	Active
		3	3659		TestNewApp	Tntmedia	Female	French	Application approved	Change Organization Application	15/08/1985	32	123456789	Thailand/ไทย	17/08/2017	test-newapp@gmail.com	02/08/2017	2017-08-03	Active
		4	3654		TestRenewApp	TNTMEDIA	Male	Austrian	Input		06/08/1982	35				test-renewapp@gmail.com	02/08/2017	2017-08-02	Active
		5	3653		test04	test04					01/08/1983	34				test_04@tnt.co.th	02/08/2017	0000-00-00	Deactive
		6	3650		TestNewApp	Tntmedia	Female	French	Application approved	New Application	15/08/1985	32	123456789	Thailand/ไทย	17/08/2017	test-newapp@gmail.com	02/08/2017	2017-08-03	Active

< Prev 1 Next >

About : 6 results

รูปที่ 2.7.1 Application – Delete

Note. กรณี Delete / การลบฟอร์ม แบบฟอร์มจะไม่ได้หายไปจากระบบ แต่จะถูกเปลี่ยนสถานะจาก “Active” เป็น “Deactive” แทน

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เก็บรวบรวมสถิติการใช้งานของระบบ MMOS ทั้งหมด และแสดงผลในรูปแบบของกราฟเส้น หรือกราฟวงกลม โดยแบ่งหัวข้อดังนี้

New Application: จำนวนแบบฟอร์ม New Application (สำหรับสมาชิกใหม่ยื่นวีซ่าครั้งแรก)

Renew Application: จำนวนแบบฟอร์ม Renew Application (สำหรับสมาชิกเก่า ที่วีซ่าใกล้หมดอายุ หรือมีอายุวีซ่าน้อยกว่าเท่ากับ 60 วัน)

Change Organization Application: จำนวนแบบฟอร์ม Change Organization Application (สำหรับสมาชิกที่ยื่นวีซ่าผ่านแล้ว แต่ต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่)

Nationalities: จำนวนของสมาชิกในแต่ละสัญชาติ

Organizations: จำนวนของสมาชิกในแต่ละองค์กร

Positions: จำนวนของสมาชิกในแต่ละตำแหน่ง

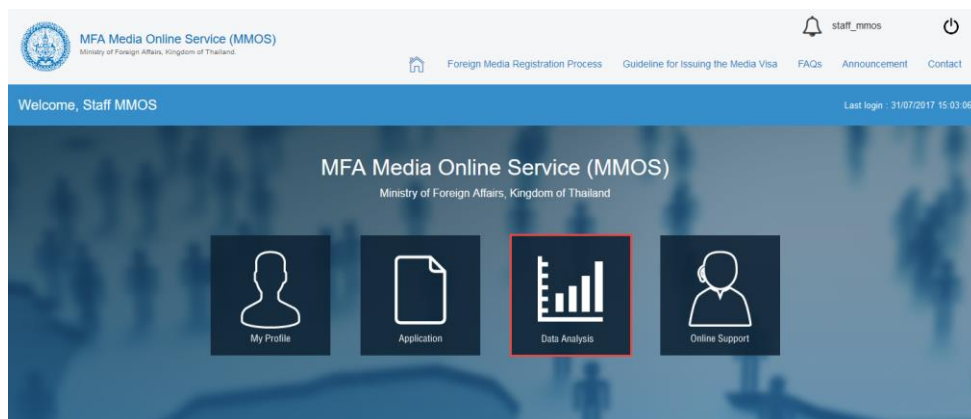
Criminal records found: จำนวนของสมาชิกที่ระบุประวัติอาชญากรรม

New reporters: จำนวนของสมาชิกใหม่

Total reporters: จำนวนของผู้ใช้งานทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

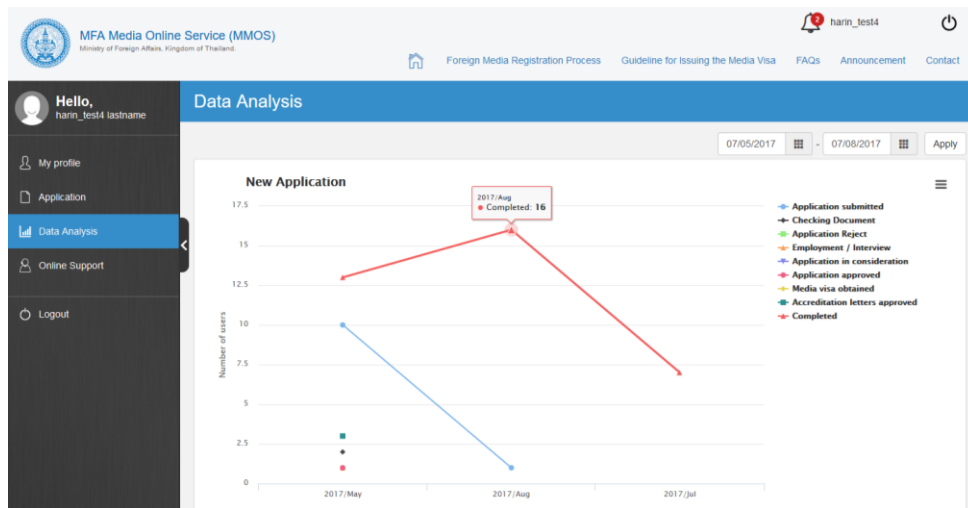
- เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบแล้ว จะปรากฏหน้าแรก (Home) จากนั้นเลือก “Data Analysis” (ดังรูปที่ 3.1)



รูปที่ 3.1 หน้าแรก – Data Analysis

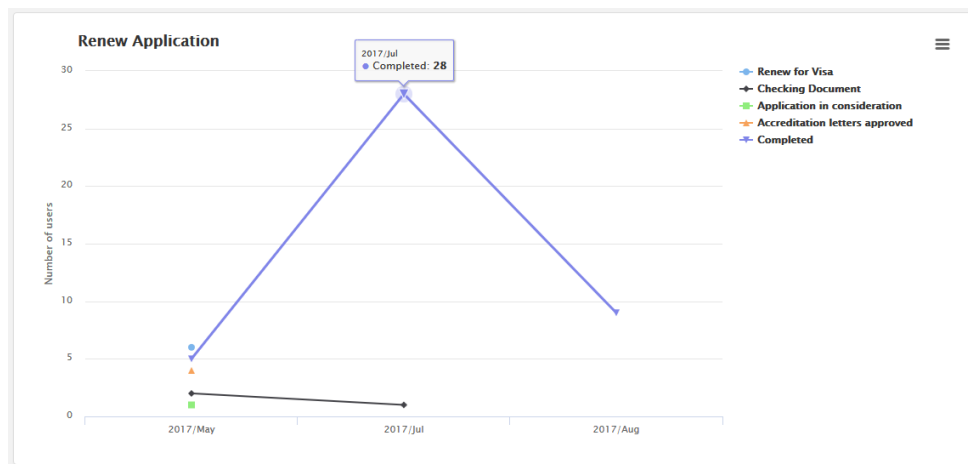
- หน้า Data Analysis (ดังรูปที่ 3.2-3.10)
โดยสามารถเลือกวันที่เริ่มต้น (หมายเลข 1) วันที่สิ้นสุด (หมายเลข 2) และกดปุ่ม “Apply” (หมายเลข 3) (ดังรูปที่ 3.2)

New Application: จำนวนแบบฟอร์ม New Application (สำหรับสมาชิกใหม่ยื่นวีซ่าครั้งแรก) (ดังรูปที่ 3.2)



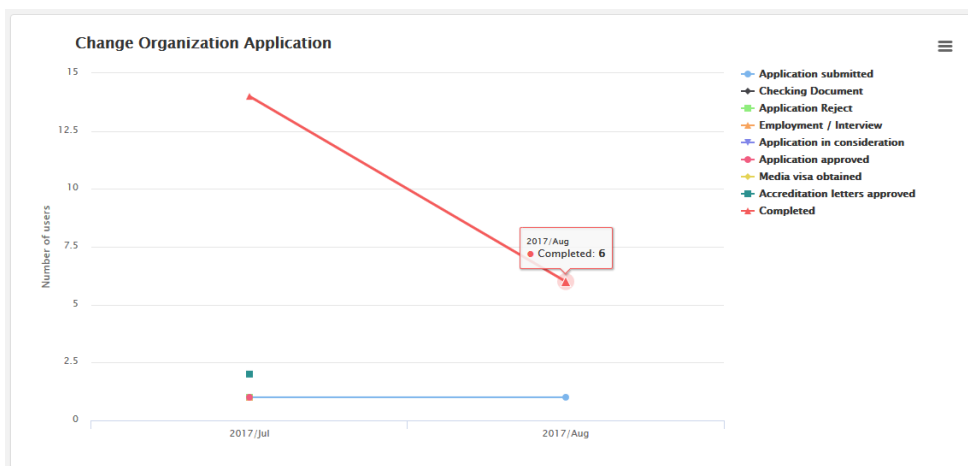
รูปที่ 3.2 Data Analysis - New Application

Renew Application: จำนวนแบบฟอร์ม Renew Application (สำหรับสมาชิกเก่า ที่วีซ่าใกล้หมดอายุ หรือ มีอายุวีซ่า น้อยกว่าเท่ากับ 60 วัน) (ดังรูปที่ 3.3)



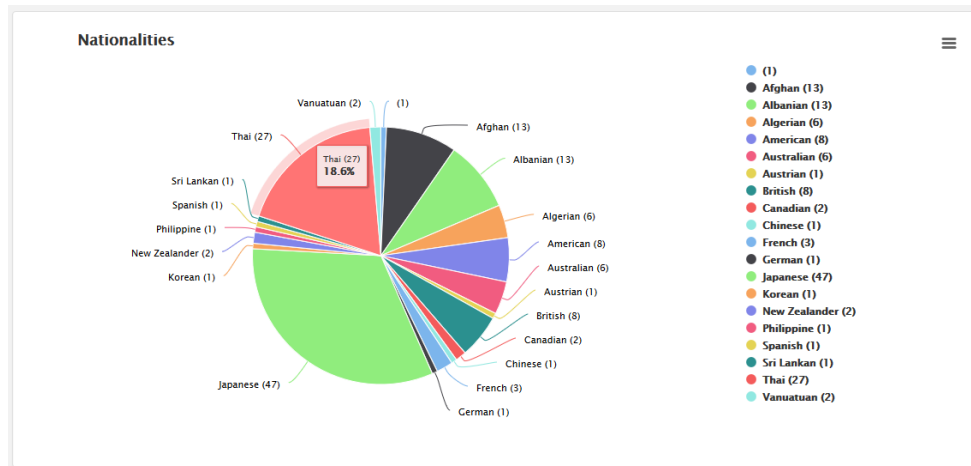
รูปที่ 3.3 Data Analysis - Renew Application

Change Organization Application: จำนวนแบบฟอร์ม Change Organization Application (สำหรับ สมาชิกที่ยื่นวีซ่าผ่านแล้ว แต่ต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่) (ดังรูปที่ 3.4)



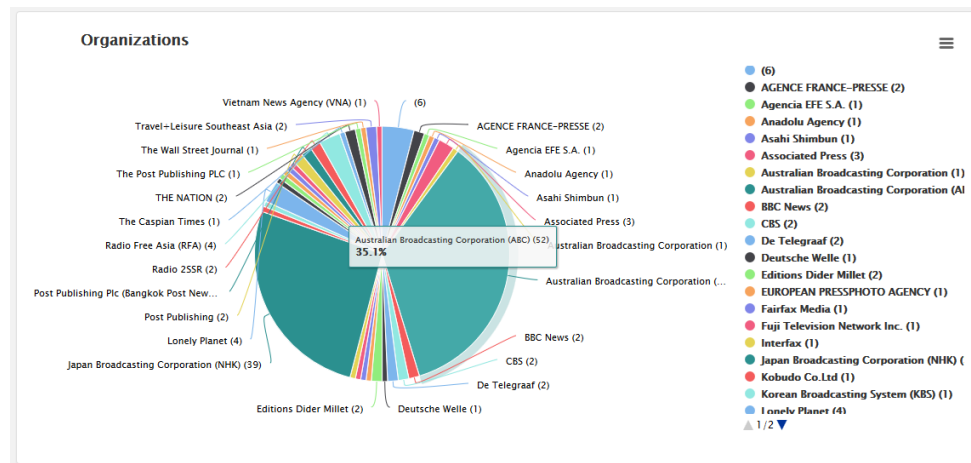
รูปที่ 3.4 Data Analysis - Change Organization Application

Nationalities: จำนวนของสมาชิกในแต่ละสัญชาติ (ดังรูปที่ 3.5)



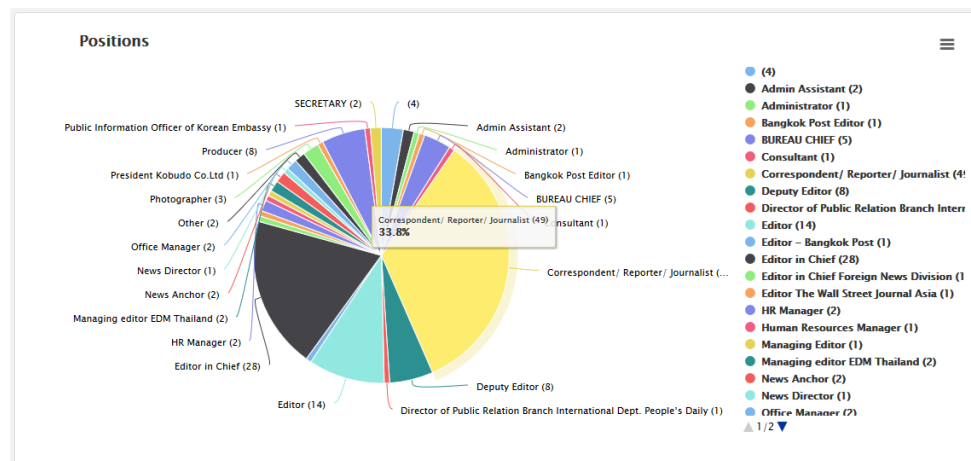
รูปที่ 3.5 Data Analysis - Nationalities

Organizations: จำนวนของสมาชิกในแต่ละองค์กร (ดังรูปที่ 3.6)



รูปที่ 3.6 Data Analysis - Organizations

Positions: จำนวนของสมาชิกในแต่ละตำแหน่ง (ดังรูปที่ 3.7)

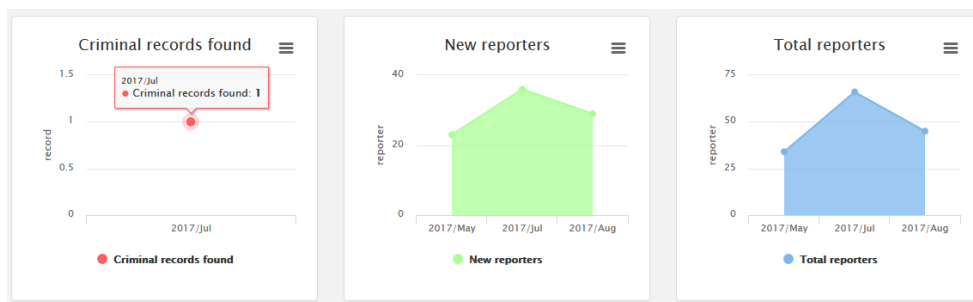


รูปที่ 3.7 Data Analysis - Positions

Criminal records found: จำนวนของสมาชิกที่ระบุประวัติอาชญากรรม (ดังรูปที่ 3.8)

New reporters: จำนวนของสมาชิกใหม่ (ดังรูปที่ 3.8)

Total reporters: จำนวนของผู้ใช้งานทั้งหมด (ดังรูปที่ 3.8)



รูปที่ 3.8 Data Analysis - Criminal records found / New reporters / Total reporters

ติดต่อสอบถาม (Online Support)

ติดต่อสอบถาม (Online Support) เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถเข้ามาดูคำถามของสมาชิกทุกคน และสามารถตอบคำถามเหล่านั้น ผ่านช่องทาง Online Support ได้

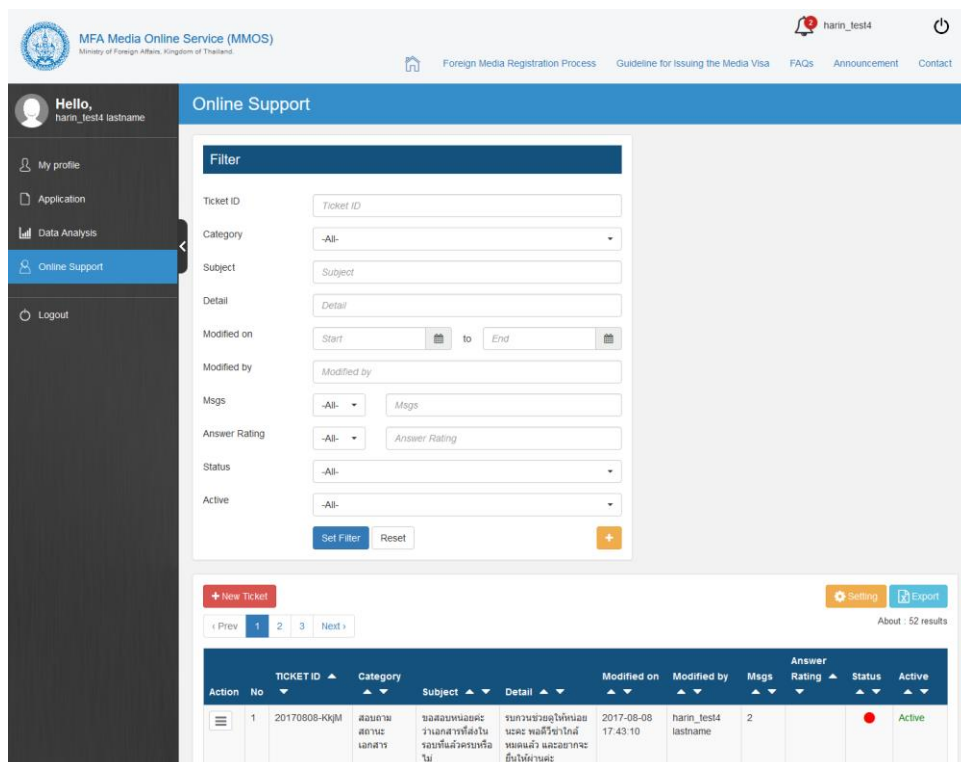
ขั้นตอนการใช้ช่องทาง Online Support

1. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบแล้ว จะปรากฏหน้าแรก (Home) จากนั้นเลือก “Online Support” (ดังรูปที่ 4.1)



รูปที่ 4.1 หน้าแรก – Online Support

2. ทำการสร้าง Ticket ใหม่ โดยกดปุ่ม “+ New Ticket” (ดังรูปที่ 4.2)



รูปที่ 4.2 Online Support – New Ticket

3. กรอกข้อมูล Ticket (ดังรูปที่ 4.3)
Email: ใส่อีเมลของสมาชิก
Category : เลือกประเภทคำถามที่ต้องการ
Subject : ระบุหัวข้อเรื่อง
Detail : รายละเอียด

Attach File: แนบไฟล์

ทำการกรอกข้อมูล Ticket เรียบร้อยแล้ว จากนั้นกดปุ่ม “Send” เพื่อทำการส่ง Ticket

รูปที่ 4.3 Online Support – Staff New Ticket (ต่อ)

เมื่อทำการสร้าง Ticket เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏสถานะเป็น “สีแดง” (ดังรูปที่ 4.2)

สถานะมีอยู่ 3 สถานะ ได้แก่ สีแดง - เจ้าหน้าที่ MMOS (ทำการโพสล่าสุด), สีเขียว - สมาชิก (ทำการโพสล่าสุด) และสีเทา - ทำการปิด Ticket

4. ในกรณีที่สถานะของ Ticket ถูกเปลี่ยนเป็น “สีเขียว” แสดงว่าสมาชิกเข้ามาพิมพ์ล่าสุด เจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาดูรายละเอียดของ Ticket ได้ที่ “Select” (ดังรูปที่ 4.4)

Action	No	TICKET ID	Category	Subject	Detail	Modified on	Modified by	Msgs	Answer Rating	Status	Active
☰	1	20170808-KjM	สอบถามสถานะเอกสาร	ขอสอบถามว่าจะส่งเอกสารที่ส่งในกรอบที่แล้วครบหรือไม่	รบกวนช่วยดูให้หน่อยนะค่ะ พอดีริชาใกล้หมดแล้ว และอยากจะได้คืนให้ผ่านค่ะ	2017-08-08 17:43:10	MoRabbit Tepsuporchai	1		●	Active
			ตรวจสอบเอกสาร	Test new Ticket Su 1424	TEST	2017-08-08 14:25:49	harin_test4 lastname	4		●	Active

รูปที่ 4.4 Online Support – Select

หลังจากที่กด “Select ” จะปรากฏหน้ารายละเอียดของ Ticket (ดังรูปที่ 4.5)

MFA Media Online Service (MMOS)
Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand

Foreign Media Registration Process | Guideline for Issuing the Media Visa | FAQs | Announcement | Contact

Hello, harin_test4 lastname

Staff Ticket Detail

Subject : ขอสอบถามสถานะเอกสารที่ส่งไปรอบที่แล้วครับ
Category : สถานะเอกสาร
Status : last posted by You
Created : 2017-08-08 17:43:10 MoRabbit Tepsuporchai

Client : MoRabbit Tepsuporchai

รบกวนช่วยดูให้หน่อยนะค่ะ พออีวีเข้าใกล้หมดแล้ว และอยากจะยื่นให้ผ่านค่ะ

8 August 2017, 17:44

Helpdesk : harin_test4 lastname

ครับผม ตอนนี้กำลังอยู่ระหว่างการตรวจสอบครับ
รบกวนช่วยดูให้หน่อยนะค่ะ พออีวีเข้าใกล้หมดแล้ว และอยากจะยื่นให้ผ่านก่อน

8 August 2017, 17:46 (1151...)

8 August 2017, 17:46

Message

Attach File Choose file

Attach File Choose file

Attach File Choose file

only JPG, JPEG, PNG, DOC & PDF files are allowed.

Send Cancel

< Back

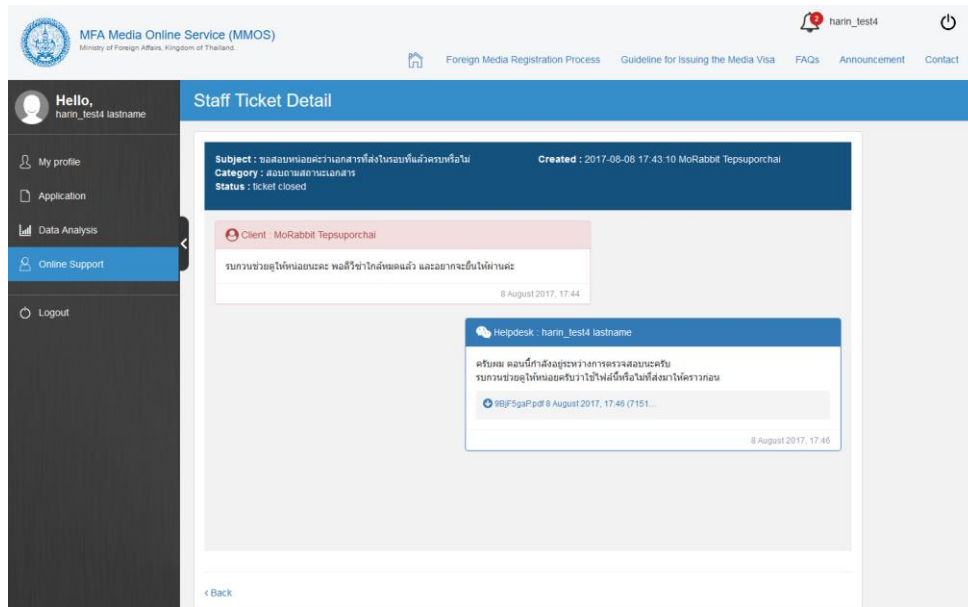
รูปที่ 4.5 Online Support – Staff Ticket Detail

5. กรณีที่ต้องการปิด Ticket ให้กด “Close Ticket” สถานะของ Ticket ถูกเปลี่ยนเป็น “สีเทา” (ดังรูปที่ 4.6)

Action	No	TICKET ID	Category	Subject	Detail	Modified on	Modified by	Msgs	Answer Rating	Status	Active
	1	20170808-aVEU	สอบถามสถานะเอกสาร	เรียนร้อยแล้วนะค่ะ	ตามไฟล์แนบค่ะ	2017-08-08 17:50:04	MoRabbit Tepsuporchai	1		●	Deactive
	2	20170808-KKjM	สอบถามสถานะเอกสาร	ขอสอบถามสถานะว่าเอกสารที่ส่งไปรอบที่แล้วครับหรือยัง	รบกวนช่วยดูให้หน่อยนะค่ะ พออีวีเข้าใกล้หมดแล้ว และอยากจะยื่นให้ผ่านค่ะ	2017-08-08 17:43:10	harin_test4 lastname	2		●	Active
	3	20170808-2bpX	ตรวจสอบเอกสาร	Test new Ticket Su 1424	TEST	2017-08-08 14:25:49	harin_test4 lastname	4		●	Deactive
	4	20170808-DeKj	ตรวจสอบเอกสาร	Test new Ticket Su 1424	TEST	2017-08-08 14:25:36	harin_test4 lastname	1		●	Active

รูปที่ 4.6 Online Support – Staff Close Ticket

หลังจากนั้นเข้าดูหน้ารายละเอียดของ Ticket โดยเลือก “Select” จะปรากฏหน้ารายละเอียดของ Ticket แต่จะไม่ปรากฏช่องพิมพ์ข้อความ (ดังรูปที่ 4.7)



รูปที่ 4.7 Online Support – Staff Ticket Detail (Close Ticket)

Note. ในกรณีที่ปิด Ticket แล้ว จะไม่ปรากฏช่องเพื่อพิมพ์ข้อความ

6. ต้องการปิด Ticket ให้กด “Delete” สถานะจะไม่ถูกเปลี่ยน แต่จะปรากฏเป็น “Deactive” (ดังรูปที่ 4.8)

Action	No	TICKET ID	Category	Subject	Detail	Modified on	Modified by	Msgs	Answer Rating	Status	Active
	1	20170808-aVEU	สอบถามสถานะเอกสาร	เรียนร้อยแล้วนะค่ะ	ตามไฟล์แนบค่ะ	2017-08-08 17:50:04	MoRabbit Tepsuporchai	1			Deactive
	2	20170808-KjgM	สอบถามสถานะเอกสาร	ขอสอบถามสถานะการขอวีซ่าในกรณีที่ขอวีซ่าแล้วแต่ยังไม่ได้รับวีซ่า	รบกวนช่วยดูให้หน่อยนะค่ะ พอได้วีซ่าไหมแล้ว และอยากจะขึ้นใหม่ได้ไหม	2017-08-08 17:43:10	harin_test4 lastname	2			Active
	3	20170808-2bpX	ตรวจสอบเอกสาร	Test new Ticket Su 1424	TEST	2017-08-08 14:25:49	harin_test4 lastname	4			Deactive
	4	20170808-DeKj	ตรวจสอบเอกสาร	Test new Ticket Su 1424	TEST	2017-08-08 14:25:36	harin_test4 lastname	1			Active

รูปที่ 4.8 Online Support – Delete

หลังจากนั้นเข้าดูหน้ารายละเอียดของ Ticket โดยเลือก “Select” จะปรากฏหน้ารายละเอียดของ Ticket แต่จะไม่ปรากฏช่องพิมพ์ข้อความ (ดังรูปที่ 4.7)

Note. ในกรณีที่ Delete แล้ว จะไม่ปรากฏช่องเพื่อพิมพ์ข้อความ

การใช้งาน MMOS Bot

การล็อกอินเข้าระบบ MMOS BOT

เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถเข้าจัดการระบบ MMOS BOT

ขั้นตอนการล็อกอินเข้าระบบ MMOS BOT

1. กรอก url “/chatbot/staff/login/” ต่อท้าย จากนั้นจะปรากฏหน้าล็อกอิน (ดังรูปที่ 1.1)
หมายเลข 1 : กรอก User Name
หมายเลข 2 : กรอก Password
จากนั้นกดปุ่ม “Login” (หมายเลข 3) เพื่อล็อกอินเข้าระบบ



รูปที่ 1.1

เมื่อเจ้าหน้าที่ล็อกอินเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถทำการจัดการระบบ MMOS BOT ได้

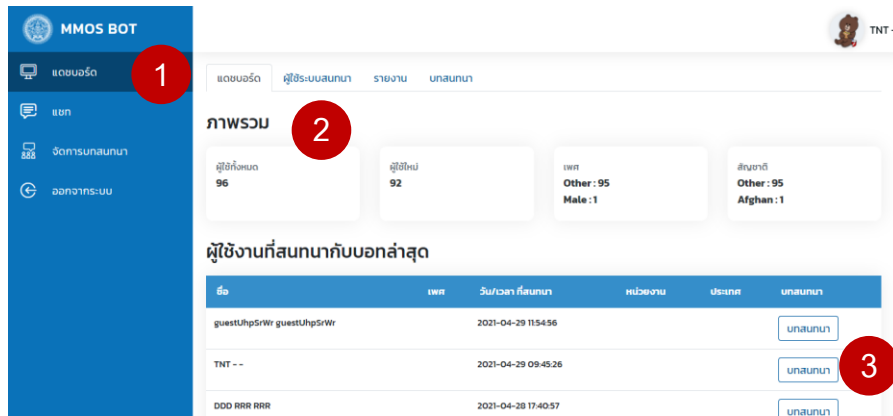
****สามารถอ่านรายละเอียดได้ที่หัวข้อถัดไป**

แดชบอร์ด

เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถเข้าดูภาพรวม ผู้ใช้ระบบสนทนา รายงาน และบทสนทนา

แดชบอร์ด

เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “แดชบอร์ด” (หมายเลข 1) แสดงข้อมูลภาพรวม จำนวนผู้ใช้ทั้งหมด ผู้ใช้ใหม่ เพศ สัญชาติ (หมายเลข 2) แสดงผู้ใช้งานที่สนทนากับบอทล่าสุด โดยสามารถคลิกที่ปุ่ม “บทสนทนา” (หมายเลข 3) เพื่อไปหน้าแชท (ดังรูปที่ 2.1)



รูปที่ 2.1

ผู้ใช้ระบบสนทนา

เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “แดชบอร์ด” เลือกแท็บ “ผู้ใช้ระบบสนทนา” (หมายเลข 1) คัดกรองข้อมูลจาก วันที่สนทนา อีเมล ชื่อ-นามสกุล และกดปุ่ม “ค้นหา” (หมายเลข 2) จากนั้นคลิกที่ปุ่ม “บทสนทนา” (หมายเลข 3) เพื่อไปหน้าแชท (ดังรูปที่ 2.2)

The screenshot shows the MMOS BOT dashboard with the 'ผู้ใช้ระบบสนทนา' (Users) tab selected (1). Below the header is a search filter section with fields for 'วันที่สนทนา' (Date of conversation), 'อีเมล' (Email), and 'ชื่อ-นามสกุล' (Name-Surname), and buttons for 'ค้นหา' (Search) (2) and 'ยกเลิก' (Cancel). Below the search section is a table titled 'ผู้ใช้ระบบสนทนา' (Users). The table has columns: 'ชื่อ', 'อีเมล', 'เพศ', 'วัน/เวลา ที่สนทนา', 'หน่วยงาน', 'ประเทศ', and 'แสดงบทสนทนา'. There is one row of data with a 'แสดงบทสนทนา' button (3) to its right.

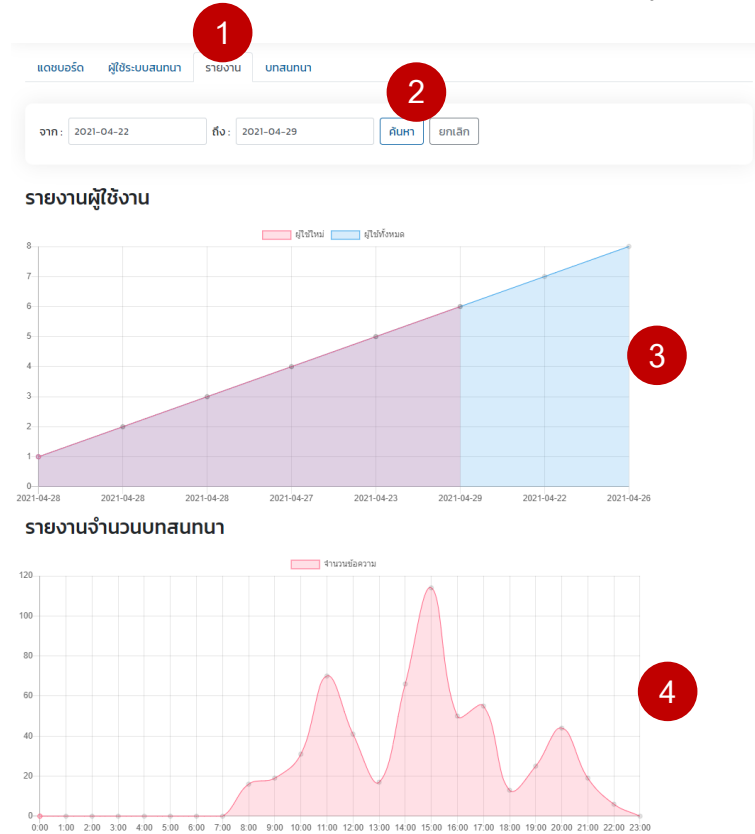
ชื่อ	อีเมล	เพศ	วัน/เวลา ที่สนทนา	หน่วยงาน	ประเทศ	แสดงบทสนทนา
guestUhpSrWr guestUhpSrWr	guestUhpSrWr		2021-04-29 11:54:56			แสดงบทสนทนา

รูปที่ 2.2

รายงาน

เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “แดชบอร์ด” เลือกแท็บ “รายงาน” (หมายเลข 1) คัดกรองข้อมูลจาก วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุด และกดปุ่ม “ค้นหา” (หมายเลข 2) จากนั้นจะแสดงกราฟ

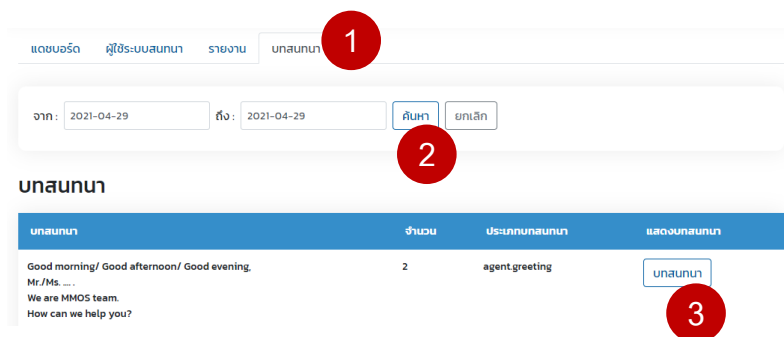
รายงานผู้ใช้งาน (หมายเลข 3) และรายงานจำนวนบทสนทนา (หมายเลข 4) (ดังรูปที่ 2.3)



รูปที่ 2.3

บทสนทนา

เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “แดชบอร์ด” เลือกแท็บ “บทสนทนา” (หมายเลข 1) คัดกรองข้อมูลจาก วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุด และกดปุ่ม “ค้นหา” (หมายเลข 2) จากนั้นจะแสดงกราฟคลิกที่ปุ่ม “บทสนทนา” (หมายเลข 3) เพื่อไปหน้าแชท (ดังรูปที่ 2.4)



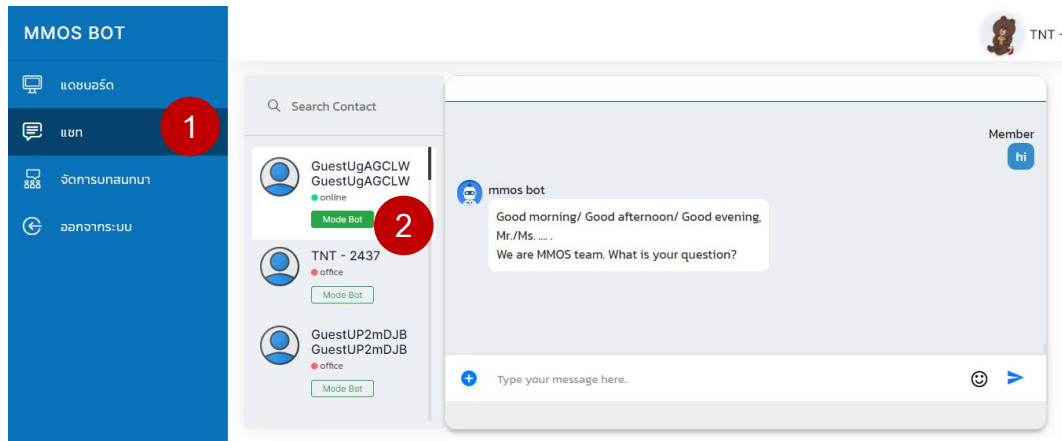
รูปที่ 2.4

แชท

เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถเข้าแชทกับผู้สนทนาได้ โดยไม่ต้องใช้บอทในการช่วยตอบคำถาม

ขั้นตอนการแชทกับผู้สนทนา

1. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “แชท” (หมายเลข 1) จากนั้นทำการเลือกผู้สนทนา และคลิกเปลี่ยน “Mode Bot” (หมายเลข 2) เป็น Mode Chat แทน (ดังรูปที่ 3.1)

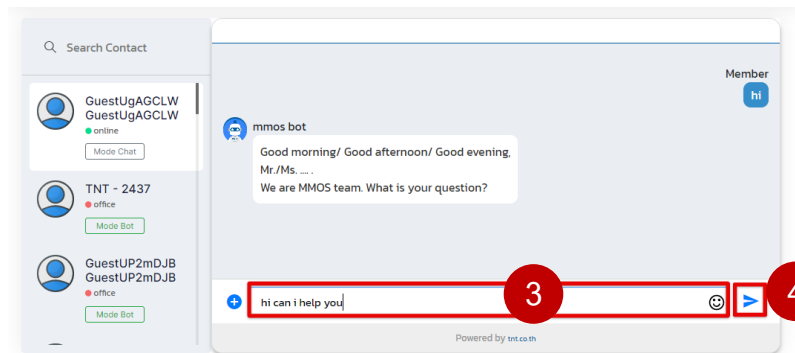


รูปที่ 3.1

Note. คำอธิบายเพิ่มเติม มีดังนี้

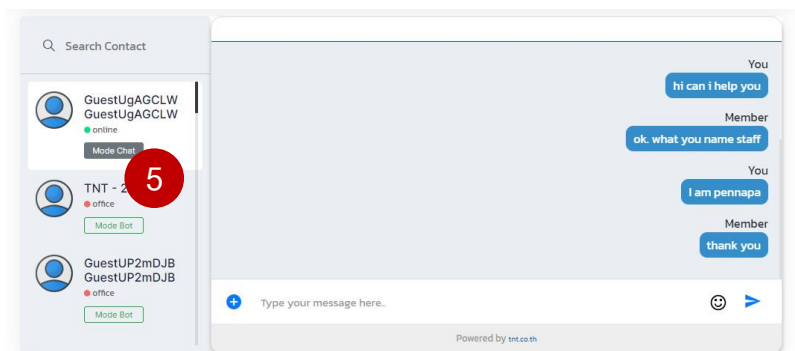
- (1) ข้อแตกต่าง Mode Chat กับ Mode Bot ได้แก่
 - เมื่อคลิกเปลี่ยน “Mode Chat” เพื่อทำการแชทกับผู้สนทนาโดยไม่ต้องการใช้บอท
 - เมื่อคลิกเปลี่ยน “Mode Bot” เพื่อใช้บอทเป็นผู้ตอบคำถามแทน
- (2) สถานการณ์แชท แบ่งออกเป็น
 - online : หลังจากผู้ใช้ในการตอบสนองไม่เกิน 5 นาที
 - active : หลังจากผู้ใช้ในการตอบสนองไม่เกิน 5 - 10 นาที
 - office : ผู้ใช้ไม่มีการตอบสนองตามเวลาที่กำหนด หรือเกิน 10 นาทีขึ้นไป

2. กรอกข้อความที่ใช้สนทนา (หมายเลข 3) จากนั้นกดส่งข้อความ (หมายเลข 4) (ดังรูปที่ 3.2)



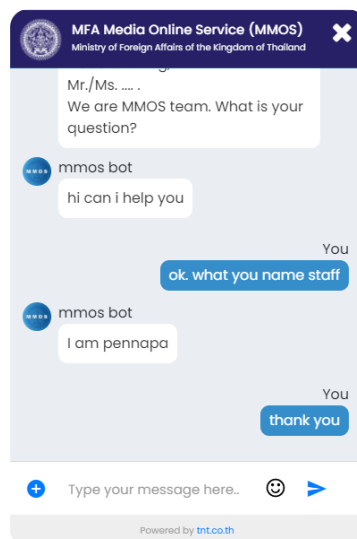
รูปที่ 3.2

3. หลังจากทำการแชทกับผู้สนทนาเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเปลี่ยน “Mode Chat” (หมายเลข 5) เป็น Mode Bot ทุกครั้ง (ดังรูปที่ 3.3)



รูปที่ 3.3

4. ตัวอย่าง หน้าแชทฝั่งผู้สนทนา (ดังรูปที่ 3.4)



รูปที่ 3.4

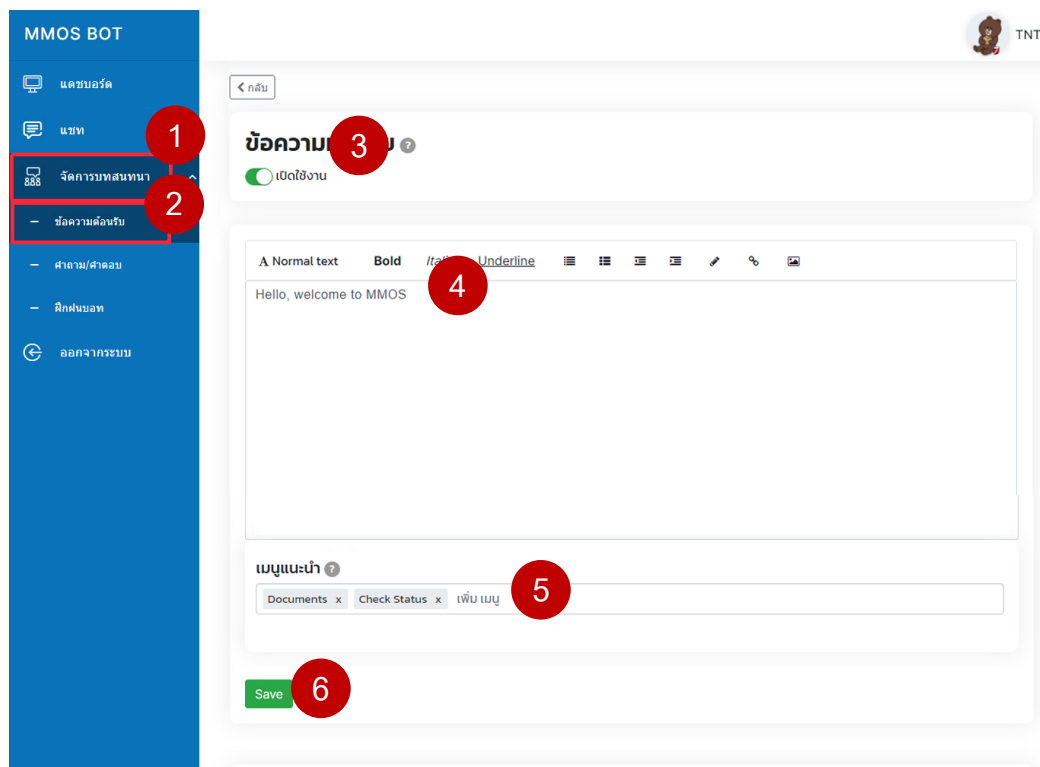
จัดการบทสนทนา

เจ้าหน้าที่ MMOS สามารถจัดการบทสนทนา ดังนี้

- จัดการข้อความต้อนรับ หรือเมนูแนะนำ
- จัดการคำถาม/คำตอบ
- การฝึกฝนบท

จัดการข้อความต้อนรับ หรือเมนูแนะนำ

5. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “จัดการบทสนทนา > ข้อความต้อนรับ” (หมายเลข 1-2)
เลือก “เปิดใช้งาน” (หมายเลข 3) ข้อความต้อนรับจะปรากฏอัตโนมัติ จากนั้น กรอกข้อความต้อนรับ (หมายเลข 4) โดยสามารถตกแต่งข้อความได้จากเครื่องมือ (Tool) และสามารถเพิ่มเมนูแนะนำ (หมายเลข 5) เมื่อแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “Save” (หมายเลข 6) เพื่อบันทึกข้อมูล (ดังรูปที่ 4.1)



รูปที่ 4.1

Note. อธิบายเพิ่มเติม อ้างอิงจากหมายเลข 4 และ หมายเลข 5 (ดังรูปที่ 4.1)

1.) เครื่องมือช่วยตกแต่งข้อความ (ดังรูปที่ 4.2.1)

โดยท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลข้อความต้อนรับ หรือ คำตอบ โดยทำการไฮไลท์ข้อมูลก่อนเลือก Tool ที่ต้องการ ดังนี้

หมายเลข 1 : A เลือกแสดงรูปแบบตัวอักษรเป็น Normal text, Heading 1, Heading 2 และ Heading 3

หมายเลข 2 : **Bold** เลือกเป็นตัวหนา

หมายเลข 3 : *Italic* เลือกเป็นตัวเอียง

หมายเลข 4 : Underline เลือกเป็นตัวขีดเส้นใต้

หมายเลข 5 : เลือกเรียงเป็นจุด หรือ List ul

หมายเลข 6 : เลือกเรียงเป็นข้อ หรือ List ol

หมายเลข 7 : เลือกขีดซ้าย

หมายเลข 8 : เลือกขีดขวา

หมายเลข 9 : เลือกแก้ไขเป็น HTML

หมายเลข 10 : ใส่ลิงก์ url

หมายเลข 11 : ใส่ลิงก์รูปภาพ



รูปที่ 4.2.1

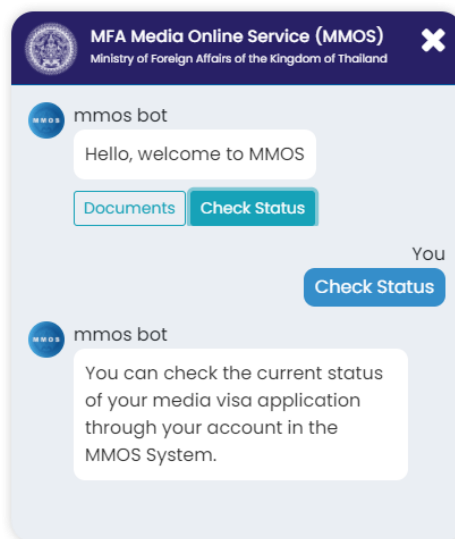
2.) เมนูแนะนำ (ดังรูปที่ 4.2.2-4.2.3)

ชื่อเมนูจะต้องสอดคล้องกับชื่อคำถาม หรือ คีย์เวิร์ด เท่านั้น (**โดยห้ามใช้ซ้ำกับคำถามอื่น)

ตัวอย่าง หน้าจัดการบทสนทนา > คำถาม/คำตอบ (ดังรูปที่ 4.2.2)

รูปที่ 4.2.2

ตัวอย่าง หน้าแชทฝั่งผู้สนทนา โดยคลิก “Check Status” จะแสดงข้อความตอบอัตโนมัติ (ดังรูปที่ 4.2.3)



รูปที่ 4.2.3

จัดการคำถาม/คำตอบ

1. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “จัดการบทสนทนา > คำถาม/คำตอบ” (หมายเลข 1-2)
(ดังรูปที่ 4.4)

กรองข้อมูลประเภท/คำถาม

หมายเลข 3 : ระบุประเภท หรือ ชื่อ agent

หมายเลข 4 : ระบุคำถาม

หมายเลข 5 : กดปุ่ม “ค้นหา” เพื่อทำการกรองข้อมูลที่ต้องการได้

จัดการคำถาม/ตอบ

หมายเลข 6 : กดปุ่ม “สอนบท” หลังจาก เพิ่ม, แก้ไข และลบ คำถาม/คำตอบทุกครั้ง

หมายเลข 7 : กดปุ่ม “เพิ่ม” เพื่อใส่ข้อมูลคำถาม/คำตอบใหม่ (อ่านรายละเอียดข้อ 2)

หมายเลข 8 : กดปุ่ม “แก้ไข” เพื่อแก้ไขข้อมูลคำถาม/คำตอบเดิม (อ่านรายละเอียดข้อ 3)

หมายเลข 9 : กดปุ่ม “ลบ” เพื่อลบข้อมูลคำถาม/คำตอบ หลังจากนั้นระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลบข้อมูลให้กดปุ่ม “OK” เพื่อทำการลบข้อมูลออก

MMOS BOT

แดชบอร์ด

บทสนทนา

จัดการบทสนทนา

ข้อความต้อนรับ

คำถาม/คำตอบ

ฝึกฝนบท

ออกจากระบบ

คำถาม/คำตอบ

เมื่อได้รับความจากผู้ใช้ ระบบจะส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

กรองข้อมูล

ประเภท

คำถาม

ค้นหา

สอนบท

เพิ่ม

ประเภท	คำถาม	คำตอบ	แก้ไข	ลบ
agent.rnaprocesstime	How long does it take to process a renewal media visa? Process duration for renewal media visa, Time taken to process a renewal media visa, Time spent processing on a renewal media visa, Time it takes to process a renewal media visa, Duration of the process of renewal media visa, Process time to renew media visa	For renew application, the process takes approximately 2 month. It is advisable that applicants of this category submit their application at least 2 months but no more than 3 months before their media visa expires. Please refer to the Processing Time section for renew applicants, http://mmos.mfa.go.th/process/renew-applicants/	แก้ไข	ลบ

รูปที่ 4.4

2. การเพิ่มหรือแก้ไข คำถาม/คำตอบ (ดังรูปที่ 4.5-4.6)

หมายเลข 1 : เปิดใช้งานข้อความอัตโนมัติ

หมายเลข 2 : กำหนดประเภท ชื่อ agent มีข้อกำหนดดังนี้

****ต้องเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวเล็กติดกัน และจำนวนตัวอักษร ไม่เกิน 25 ตัวอักษร เท่านั้น**

หมายเลข 3 : ระบุคำถาม / คีย์เวิร์ด มีข้อกำหนดดังนี้

****ไม่ควรใช้คำถามหรือคีย์เวิร์ดซ้ำกันกับ agent อื่น**

****ไม่ควรใส่อักขระพิเศษ ได้แก่ เครื่องหมายอัฒประกาศ (" ") และเครื่องหมายจุลภาค (,) เป็นต้น
หมายเลข 4 : ระบุคำตอบ**

เมื่อทำการใส่ข้อมูลคำถาม/ตอบ เรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “บันทึก” (หมายเลข 5)
จากนั้นจะแสดงข้อความยืนยันการบันทึกข้อมูล ให้กดปุ่ม “OK” เพื่อยืนยันอีกครั้ง

1

2

3

4

รูปที่ 4.5 - การเพิ่มคำถาม/คำตอบ

5

ข้อมูลตอบกลับลูกค้า

เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ใช้ ระบบจะส่งข้อมูลตอบกลับอัตโนมัติ

☒ เปิดใช้งาน

ประเภท

agent.coaprocesstime

ผู้ใช้งานแนะนำ

How long does it take to process the application? (MHOS) x Processing Time for Changing Organization x Duration of change application x How long for the process of changing organization application x add keywords

3

บอกตอ

A Normal text Bold Italic Underline

For new application and organization change application, the process takes approximately 2 months. It is advisable that applicants for these two categories submit their application as early as possible.

Please refer to the process time section for organization change application: <http://mmos.mfa.go.th/process/organization-change-applicants/>

4

ถ้าเปิดใช้งานทั้ง bot จะขอข้อมูลตาม บริษัทที่เราตั้งไว้ตามลำดับ

☒ เปิดใช้งาน

บริษัท (เช่น คุณชื่ออะไร, คุณมีเบอร์ติดต่อไหม, ขออีเมลล์, ขอคุณรหัส)

เพิ่ม บริษัท

ถ้าเปิดใช้ function "บริษัท" แล้วจะไม่สามารถใช้งาน function เมนูแนะนำได้เช่นกัน

แนะนำ (เช่น คุณต้องการสอบถามเรื่องข้อมูล visa : bot จะแนะนำคำตอบเกี่ยวกับเรื่อง visa ที่คุณ setup ไว้ที่ "คำถาม/คำตอบ")

เพิ่ม แนะนำ

บันทึก

รูปที่ 4.6 – การแก้ไขคำถาม/คำตอบ

5

หลังจากที่ทำการเพิ่ม หรือแก้ไขคำถาม/คำตอบ ให้กดปุ่ม "สอนบอท" (หมายเลข 6) ทุกครั้ง (ดังรูปที่ 4.4)

3. การใส่ข้อมูล บริษัท หรือ เมนูแนะนำ

****โดยต้องเลือกแสดง บริษัท หรือ เมนูแนะนำ อย่างใดอย่างหนึ่ง เท่านั้น**

ดังตัวอย่าง เลือกใส่ข้อมูลบริษัท (ดังรูปที่ 4.7)

หมายเลข 1 : เปิดใช้งานบริษัท ***หากต้องใช้งานเมนูแนะนำให้ทำการปิดการใช้งานบริษัทก่อนทุกครั้ง**

หมายเลข 2 : เปิดการใช้งาน สอบถามสถานะ Visa

หมายเลข 3 : ข้อมูลบริษัท

หมายเลข 4 : ข้อมูลเมนูแนะนำ

เมื่อทำการใส่ข้อมูลคำถาม/ตอบ เรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “บันทึก” (หมายเลข 5)

จากนั้นจะแสดงข้อความยืนยันการบันทึกข้อมูล ให้กดปุ่ม “OK” เพื่อยืนยันอีกครั้ง

1. ใช้ให้หมายถึง bot จะขอข้อมูลตาม บริการที่เราตั้งใช้ตามลำดับ

2. ใช้ใช้งาน

3. สถานะ: VISA

4. บริการ (เช่น คุณชื่ออะไร, คุณมีเบอร์ติดต่อไหม, ขออีเมลละ, ขอเบอร์คุณละ)

5. ไม่ทราบชื่อขอสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่: x ขอทราบชื่อและเบอร์ติดต่อกลับ: x ขอเบอร์คุณ: อย่างไรแล้วจะติดต่อกลับไหมละ: x

เพิ่ม บริการ

ถ้าเปิดใช้ function "บริการ" แล้วจะไม่สามารถใช้งาน function เมนูแนะนำได้ละ

แนะนำ (เช่น คุณชื่ออะไร, ขอเบอร์ติดต่อไหม, ขออีเมลละ, ขอเบอร์คุณละ)

เพิ่ม แนะนำ

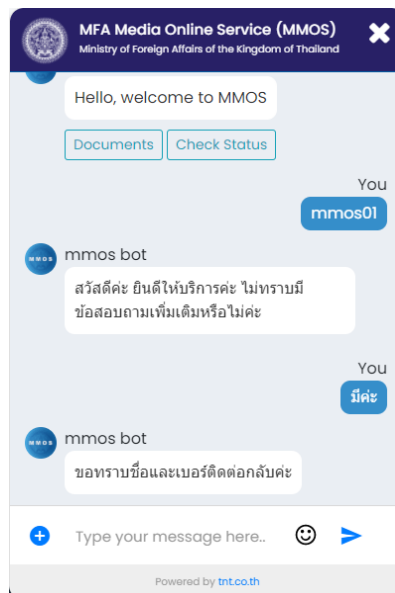
บันทึก

รูปที่ 4.7 – การใส่ข้อมูลบริบท

หลังจากที่ทำการเพิ่ม หรือแก้ไขคำถาม/คำตอบ ให้กดปุ่ม "สอนบอท" (หมายเลข 6) ทุกครั้ง (ดังรูปที่ 4.4)

ดังตัวอย่าง การแสดงบริบทในฝั่งผู้ใช้สนทนา (ดังรูปที่ 4.8)

เมื่อผู้ใช้สนทนากับบอทโดยใช้คำถามกับที่ตั้งไว้ บอทจะตอบคำถามโดยอัตโนมัติ
ในกรณีที่ ระบบได้ตั้งบริบทไว้ บอทจะได้ตอบคำถามเป็น Step อย่างต่อเนื่อง



รูปที่ 4.8

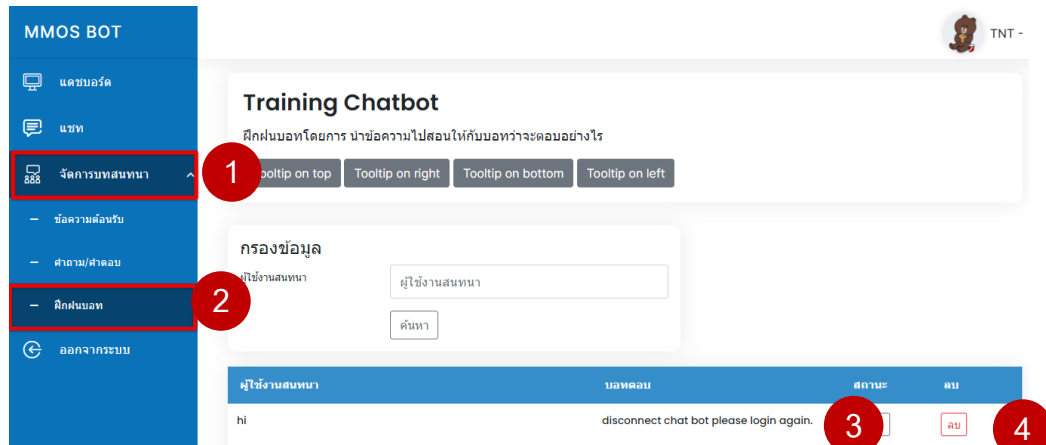
การฝึกฝนบอท

1. เมื่อทำการล็อกอินเข้าระบบ Chat Bot แล้ว ให้ไปที่เมนู “จัดการบทสนทนา > ฝึกฝนบอท” (หมายเลข 1-2) (ดังรูปที่ 4.9)

จัดการฝึกฝนบอท

หมายเลข 3 : กดปุ่ม “ฝึกฝน” เพื่อทำการใส่ข้อมูลคำตอบที่ต้องการ

หมายเลข 4 : กดปุ่ม “ลบ” เพื่อลบข้อมูลคำถาม/คำตอบ หลังจากนั้นระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลบข้อมูล ให้กดปุ่ม “OK” เพื่อทำการลบข้อมูลออก



รูปที่ 4.9

2. การฝึกฝนบอท เหมือนกับการใส่คำถาม/คำตอบ (ดังรูปที่ 4.10)

หมายเลข 1 : เปิดใช้งานข้อความอัตโนมัติ

หมายเลข 2 : กำหนดประเภท ชื่อ agent มีข้อกำหนดดังนี้

****ต้องเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวเล็กติดกัน และจำนวนตัวอักษร ไม่เกิน 25 ตัวอักษร เท่านั้น**

หมายเลข 3 : ระบุคำถาม / คีย์เวิร์ด มีข้อกำหนดดังนี้

****ไม่ควรใช้คำถามหรือคีย์เวิร์ดซ้ำกันกับ agent อื่น**

****ไม่ควรใส่อักขระพิเศษ ได้แก่ เครื่องหมายอัฒภาคคู่ (" ") และเครื่องหมายจุลภาค (,) เป็นต้น**

หมายเลข 4 : ระบุคำตอบ

เมื่อทำการใส่ข้อมูลคำถาม/ตอบ เรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “บันทึก” (หมายเลข 5)

จากนั้นจะแสดงข้อความยืนยันการบันทึกข้อมูล ให้กดปุ่ม “OK” เพื่อยืนยันอีกครั้ง

The image shows a web interface for training a chatbot. It has a header with a logo and the title "Training Chatbot". Below the header, there are several sections: a status indicator, a field for the agent name, a field for user input, a text editor for the response, and a submit button. Red circles with numbers 1 through 5 are placed over specific elements: 1 is over the status indicator, 2 is over the agent name field, 3 is over the user input field, 4 is over the text editor, and 5 is over the submit button.

กลับ
Training Chatbot
ฝึกฝนบอทโดยการสอนให้บอทหว่าระตอบอย่างไร

1 เปิดใช้งาน

ประเภท
agent_name 2 sample, greeting, thanks

ผู้ใช้งานสนทนา
3
/hi x add keywords

บอทตอบ
4
A Normal text Bold Italic Underline
Enter text

บันทึก 5

รูปที่ 4.10

หลังจากที่ทำการเพิ่ม หรือแก้ไขคำถาม/คำตอบ ให้กดปุ่ม "สอนบอท" (หมายเลข 6) ทุกครั้ง (ดังรูปที่ 4.4)