คู่มือการฝึกอบรม

E-Smart Service

ระบบบริการออนไลน์ 24 ชั่วโมง

สารบัญ

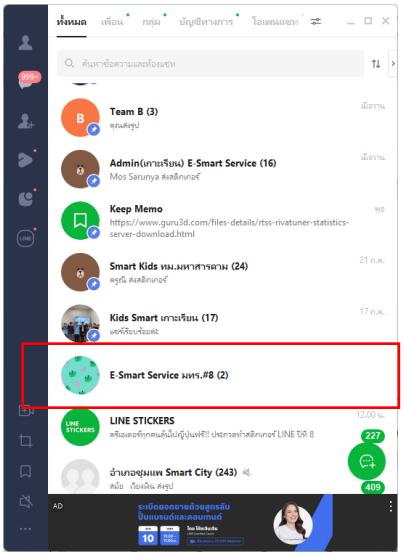
เรื่อง	หน้า
1. การเข้าถึงแหล่งข้อมูล	1-6
2. การสมัคร Email และ Line OA	
2.1 สมัคร Gmail	7-9
2.2 สมัคร Line Oa	10-15
3. การจัดทำระบบหน้าบ้าน Line OA	
3.1 การจัดทำ Rich Menu	16-18
3.2 การจัดทำ Card message และ การนำลิงค์จากแหล่งข้อมูลมาใส่ใน card message	19-24
3.3 การสร้างและเชื่อมข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	25-27
3.4 การสร้างข้อความทักทายเพื่อนใหม่	27-28
3.5 การส่งออก QR Code เชิญชวนมาเป็นเพื่อนในระบบ	28-29
3.6 การ Broadcast	29-30
4. การจัดทำสติ๊กเกอร์ E-Smart Service	30-35
5. การใช้งานระบบหน้าบ้าน E-Smart Service	36-38
6. การใช้งานระบบหลังบ้าน E-Smart Service	39-41
7. การใช้งานระบบตอบกลับประชาชน	41-44

1. การเข้าถึงแหล่งข้อมูล

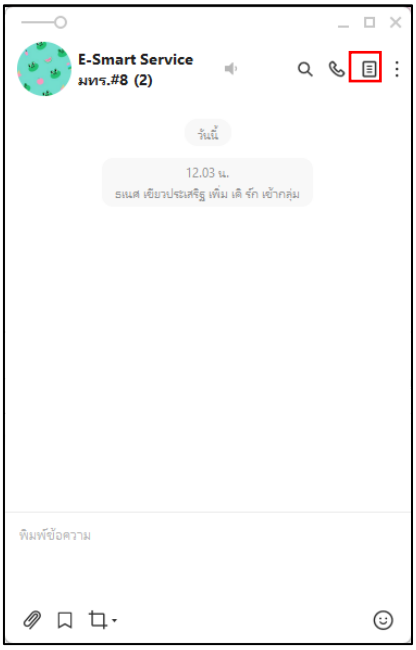
<u>ลิงค์ในการเข้าถึงแหล่งเก็บฐานข้อมูล</u>

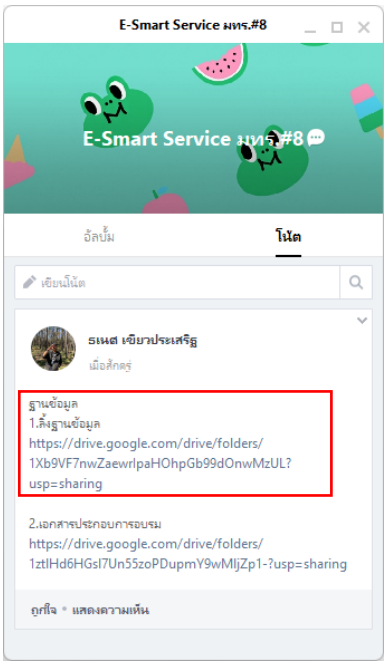
- https://drive.google.com/drive/folders/1Xb9VF7nwZaewrIpaHOhpGb99dOnwMzUL?usp=sharing

  เข้าโปรแกรม Line ในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วเข้าไปที่กลุ่ม E-Smart Service

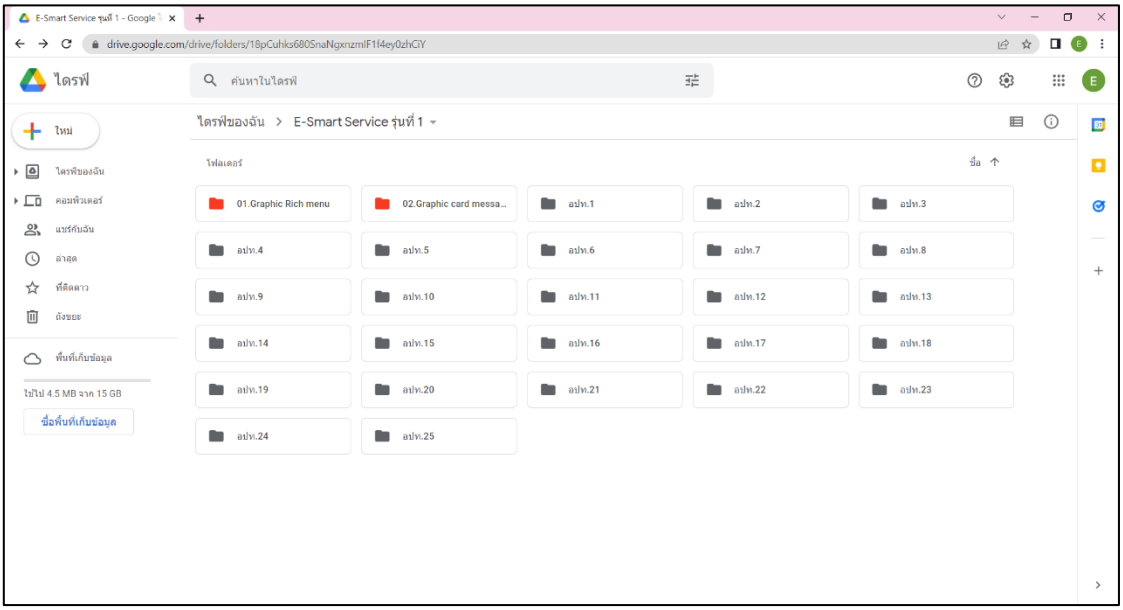


- ไปที่ note ของกลุ่ม จะมีลิงค์ฐานข้อมูล และลิงค์เอกสารคู่มือ ให้เข้าไปที่<u>ลิงค์ฐานข้อมูล</u>

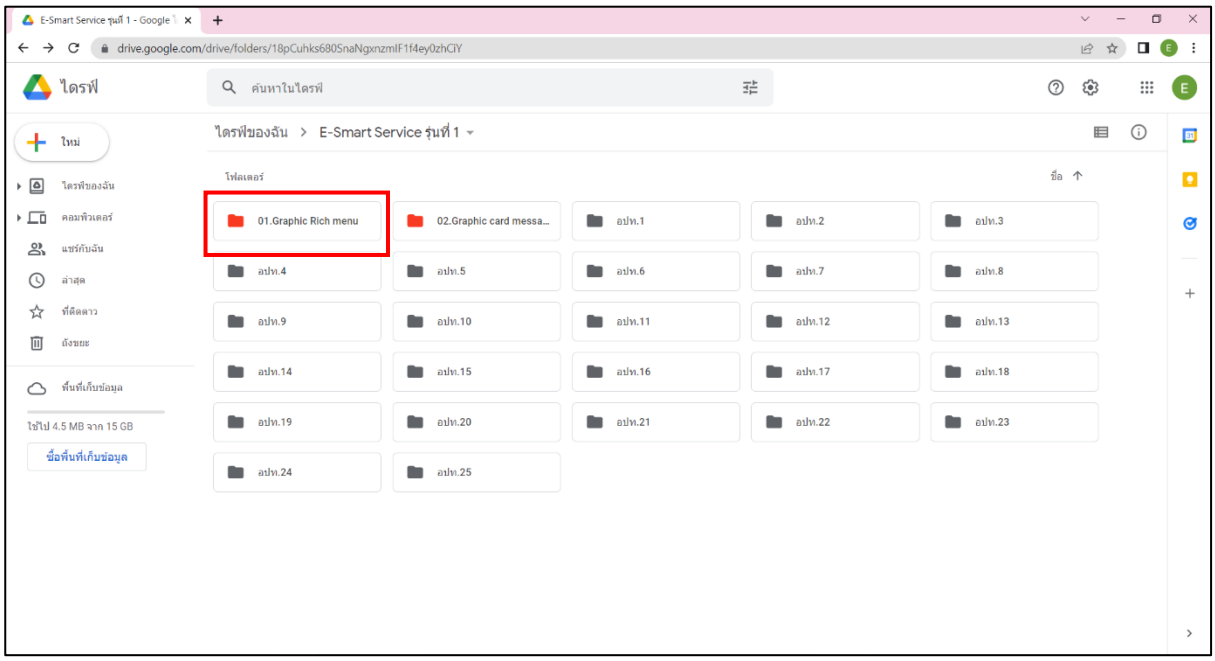




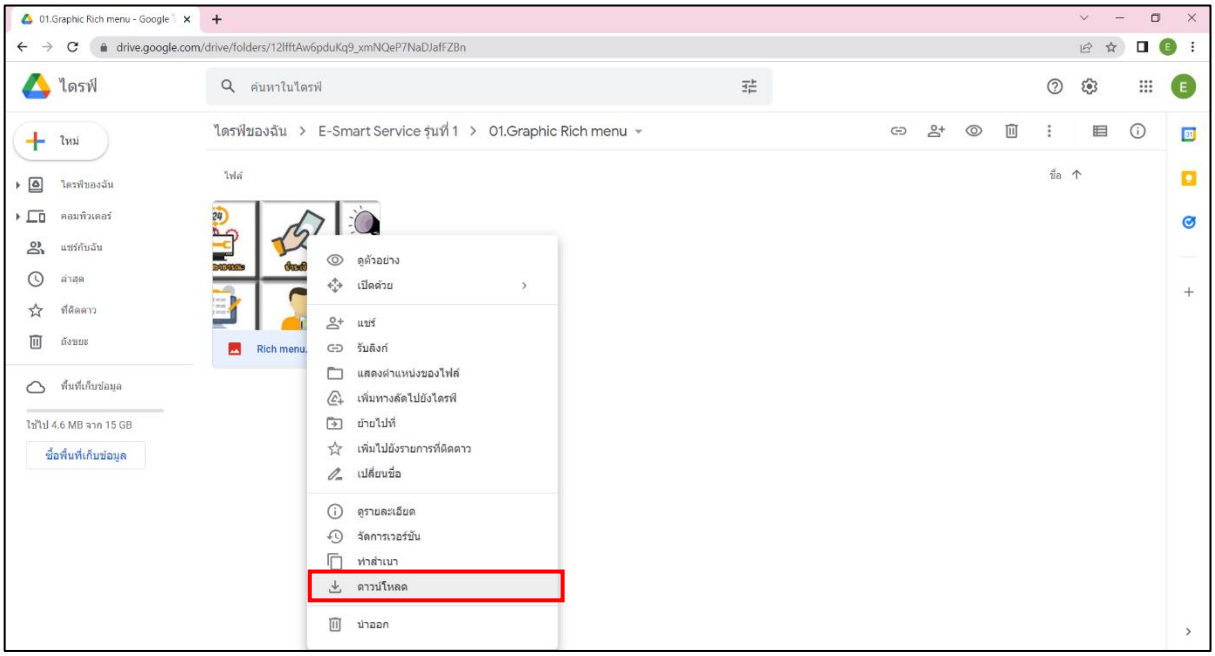
➢ เข้าลิงค์ฐานข้อมูลเพื่อเข้าไปยัง Google Drive ฐานข้อมูล



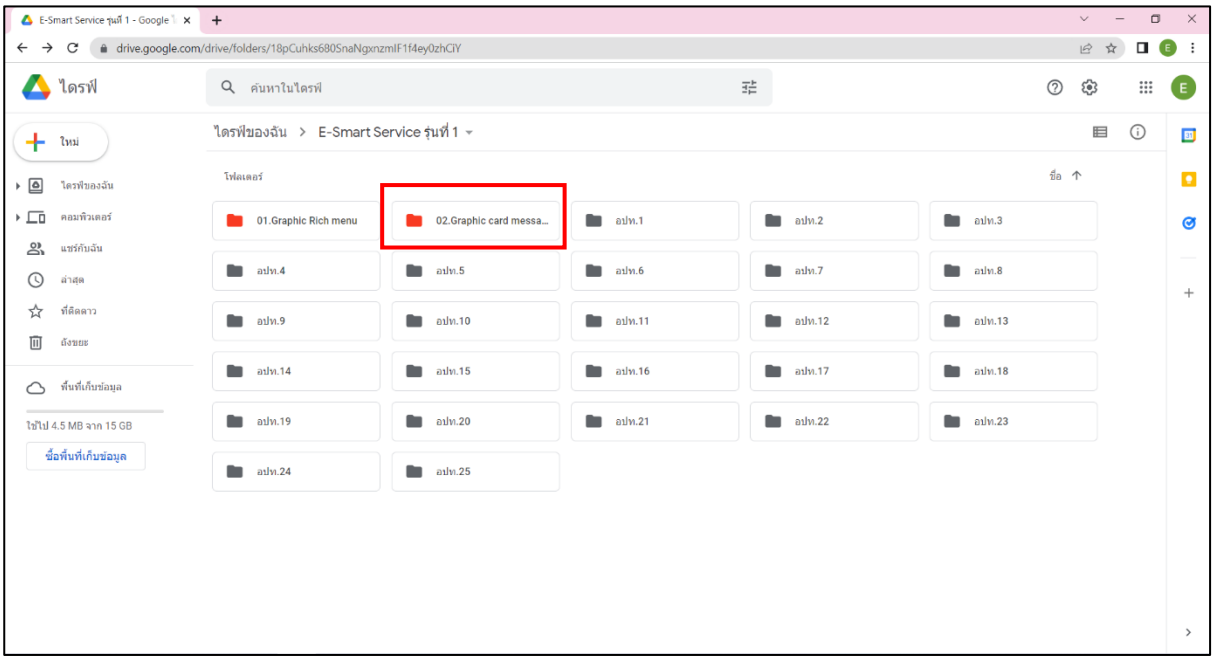
➢ ดาวน์โหลด <u>Graphic menu</u> ไปที่โฟลเดอร์ <u>01. Graphic Rich menu</u>



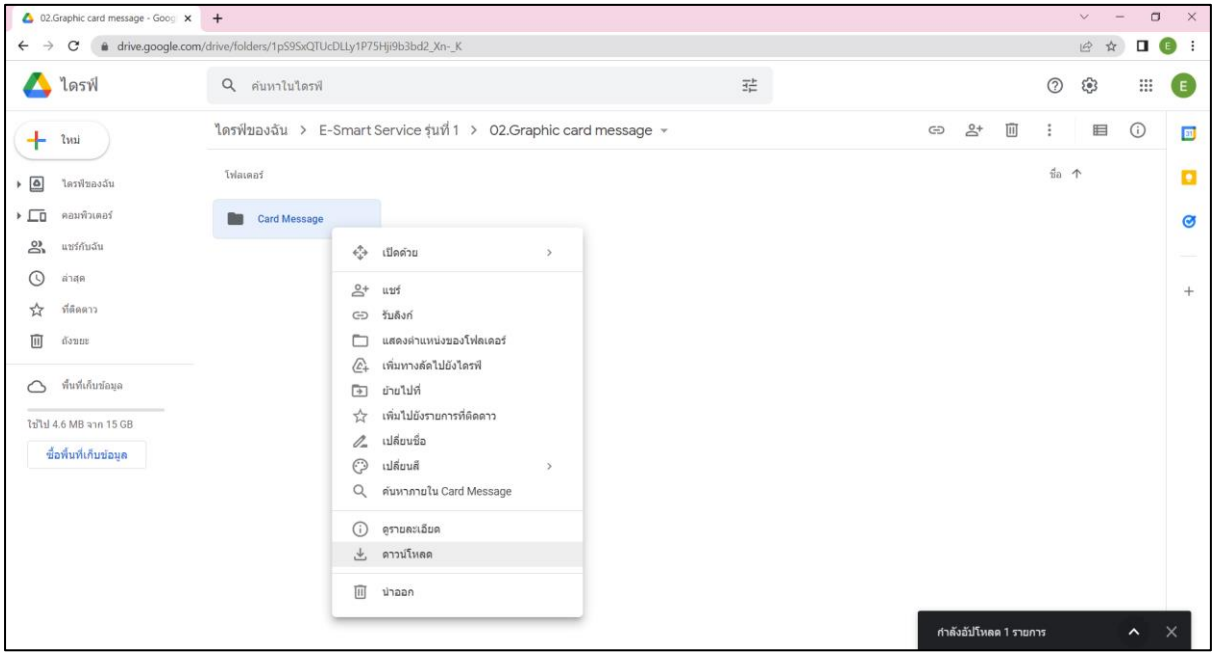
➢ จะมีไฟล์ Rich menu ให้ทำการคลิกขวาแล้วกดดาวน์โหลดไฟล์



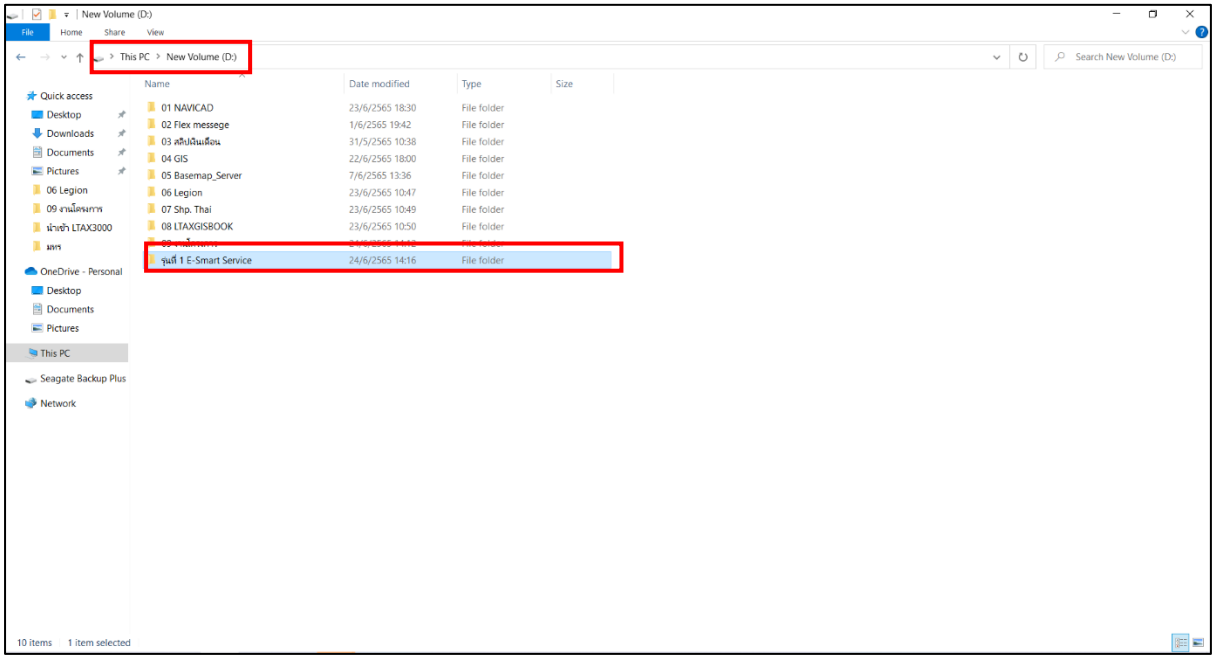
➢ ดาวน์โหลด Graphic Card message ไปที่โฟลเดอร์ <u>02. Graphic Card message</u>

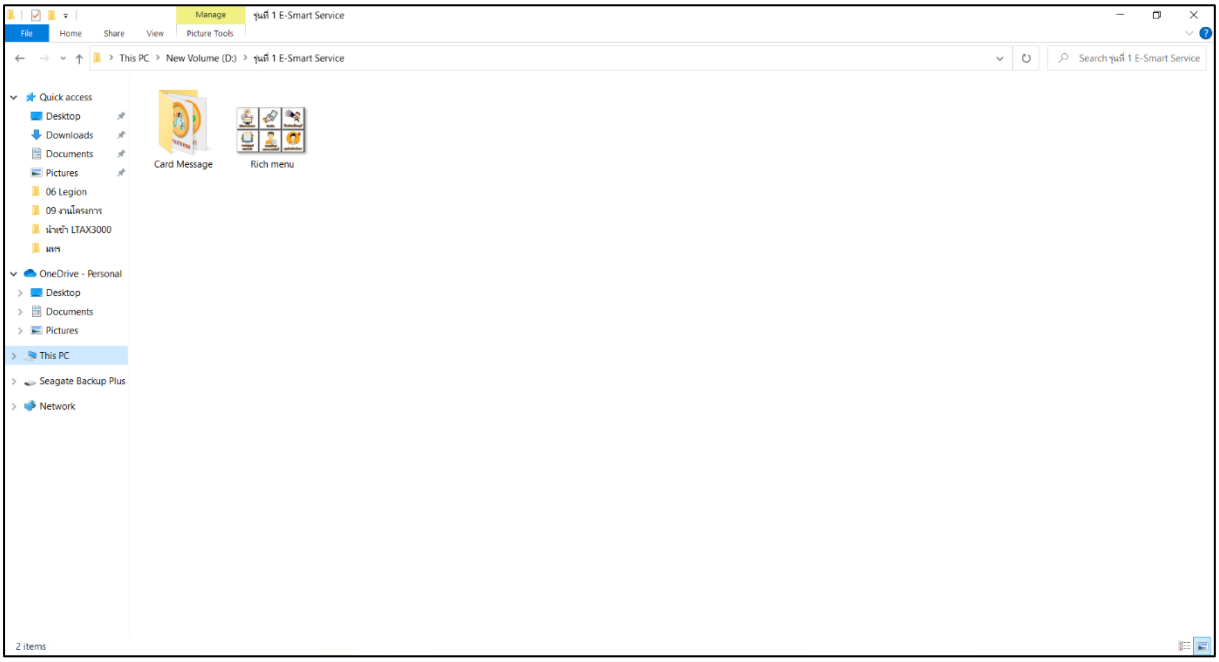


➢ จะมีไฟล์ Card Message ให้ทำการคลิกขวาแล้วกดดาวน์โหลดไฟล์

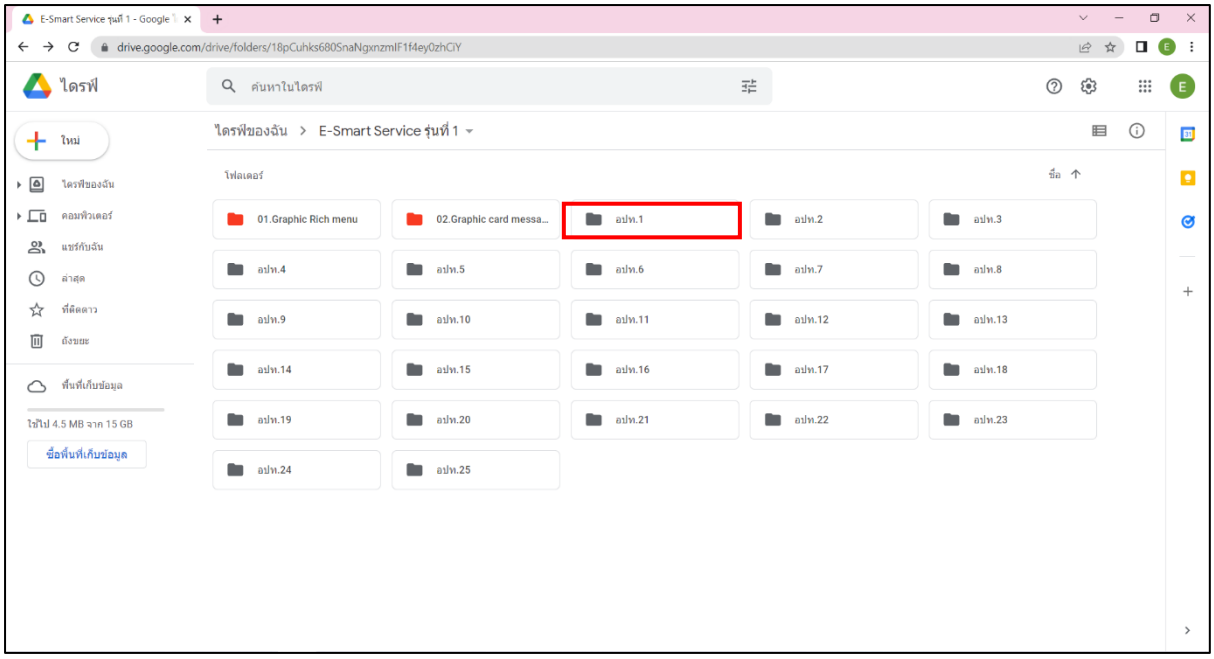


➢ เก็บไฟล์ Rich menu และ Card message ไว้ที่ ไดรฟ์ D: สร้างโฟลเดอร์ <u>รุ่นที่ 1 E-Smart Service</u>

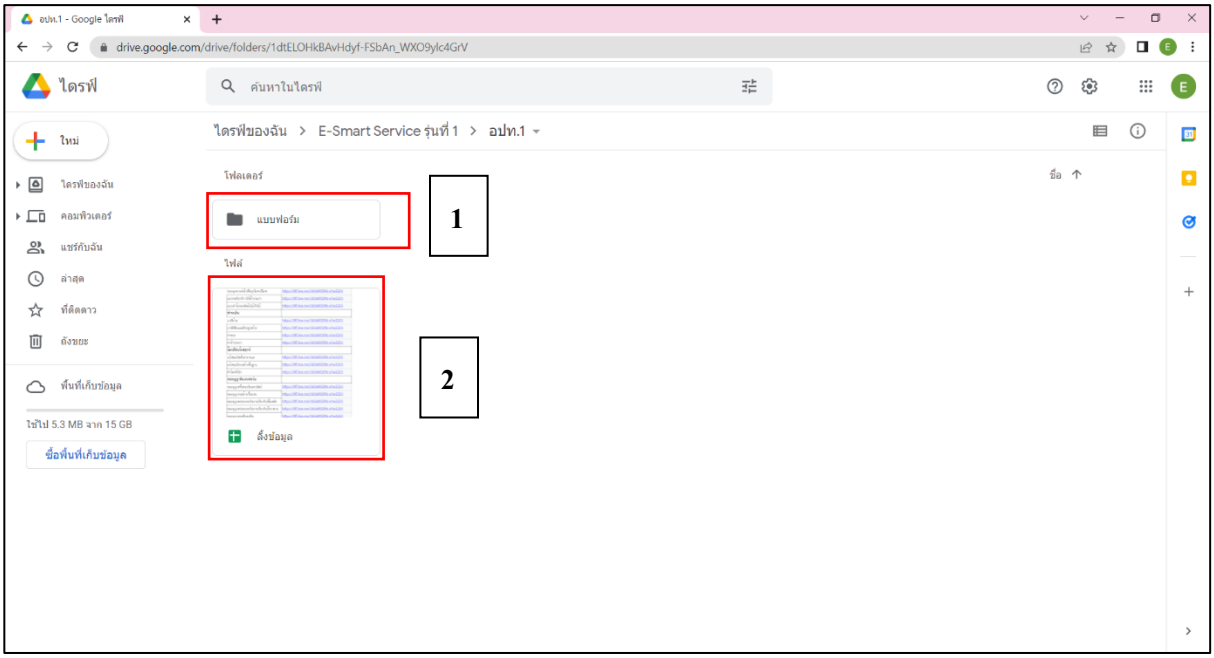




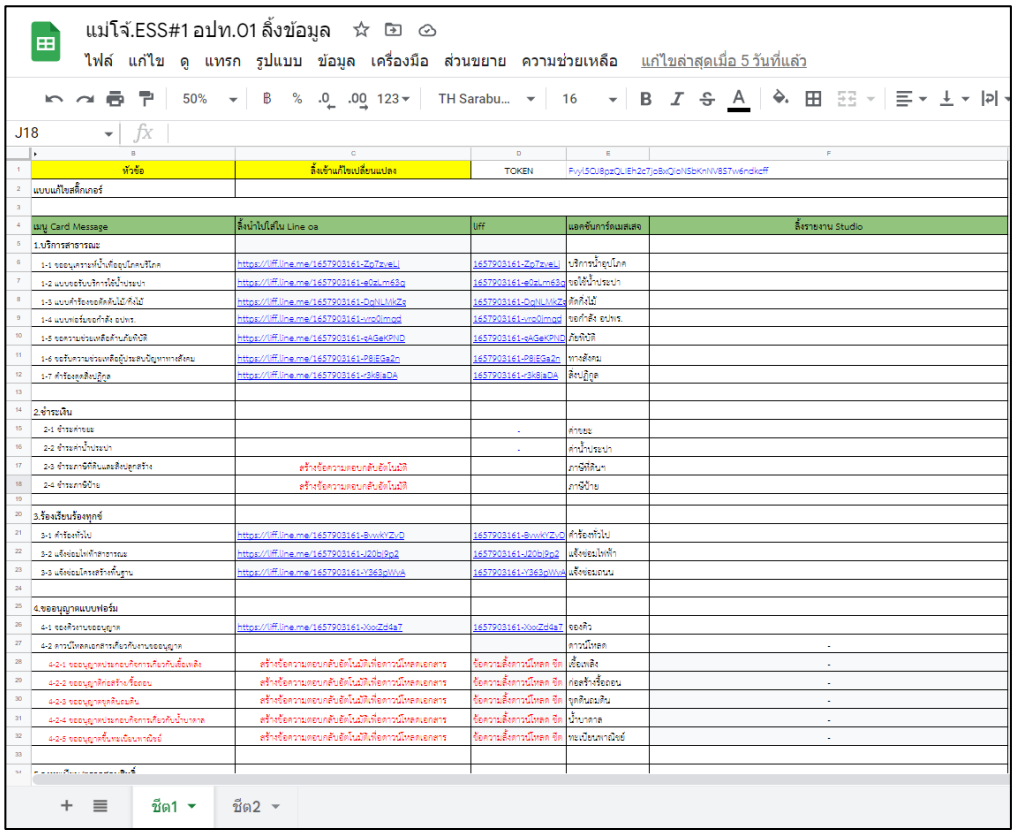
➢ <u>เข้าถึง**ฐานข้อมูลของราย อปท.** ใน Google Drive ตามโฟลเดอร์ชื่อของ อปท.</u>



➢ ในโฟลเดอร์ อปท. จะประกอบด้วย 2 ส่วน **<u>ส่วนที่ 1 แบบฟอร์ม</u>** สำหรับ Line OA **<u>ส่วนที่ 2 Google Sheet</u>** ลิงค์สำหรับ Line OA



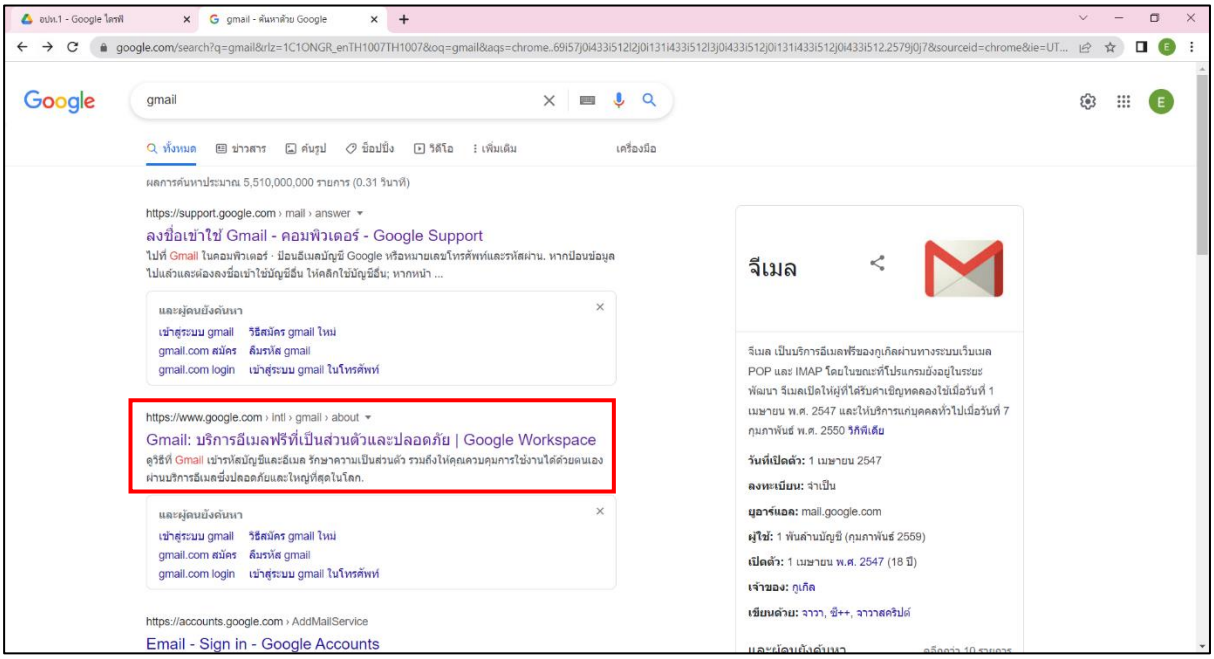
➢ เข้าไปที่ **ส่วนที่ 2 Google Sheet** ลิงค์ข้อมูลเพื่อเข้าถึงลิงค์ที่จะนำไปเชื่อมแบบฟอร์ม Line OA



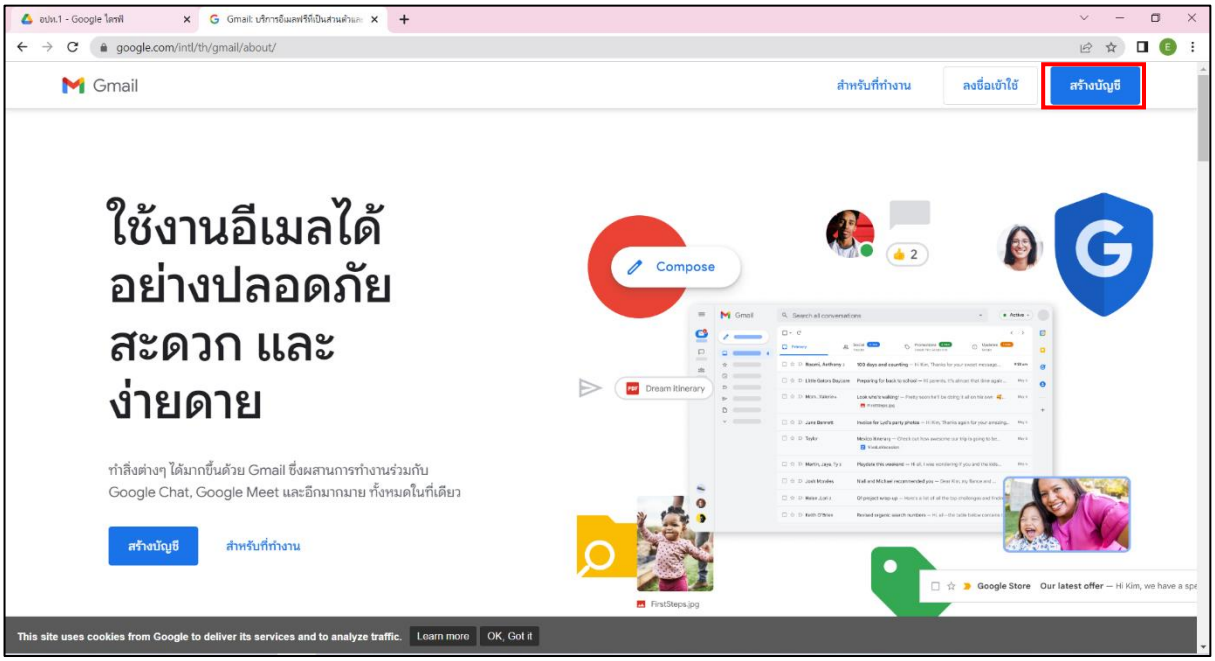
2. การสมัคร E-Mail

2.1 สมัคร Gmail

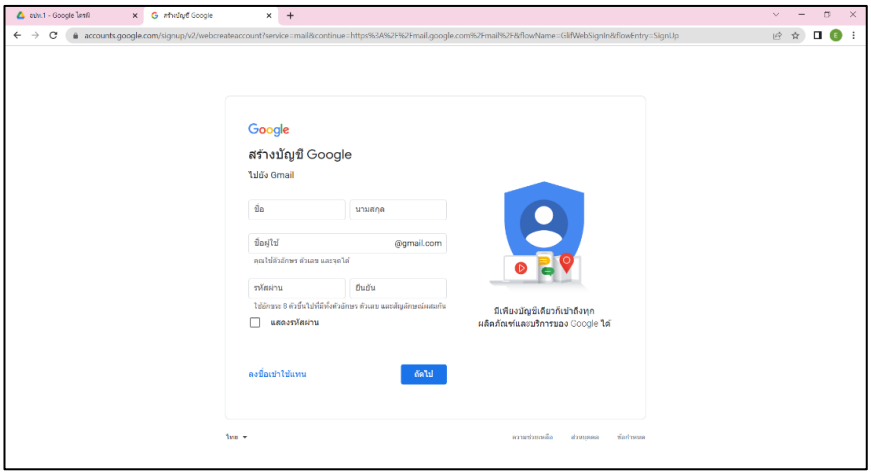
➢ เข้า Google ค้นหา Gmail



➢ ไปที่สร้างบัญชี



➢ เข้าถึงหน้าลงทะเบียน



ดูรหัสอปท.ได้จาก เอกสารประกอบการอบรม

ชื่อ = ชื่อหน่วยงาน

นามสกุล = ESS

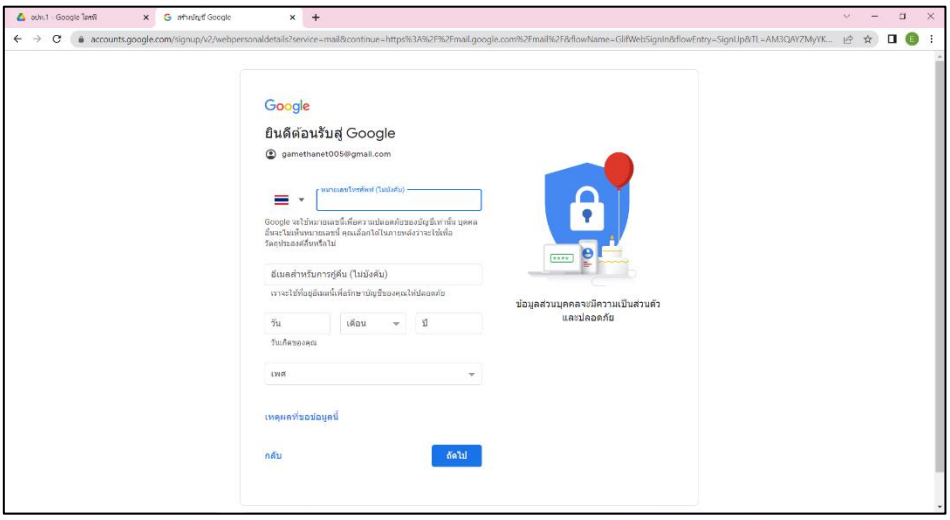
ชื่อผู้ใช้ = rmuti8.esmartservice1.01@gmail.com **(ตามรหัสเลขหน้าอปท)**

รหัสผ่าน = ess123456

ยืนยันรหัสผ่าน = ess123456

กดถัดไป

➢ ขั้นตอนการยืนยัน



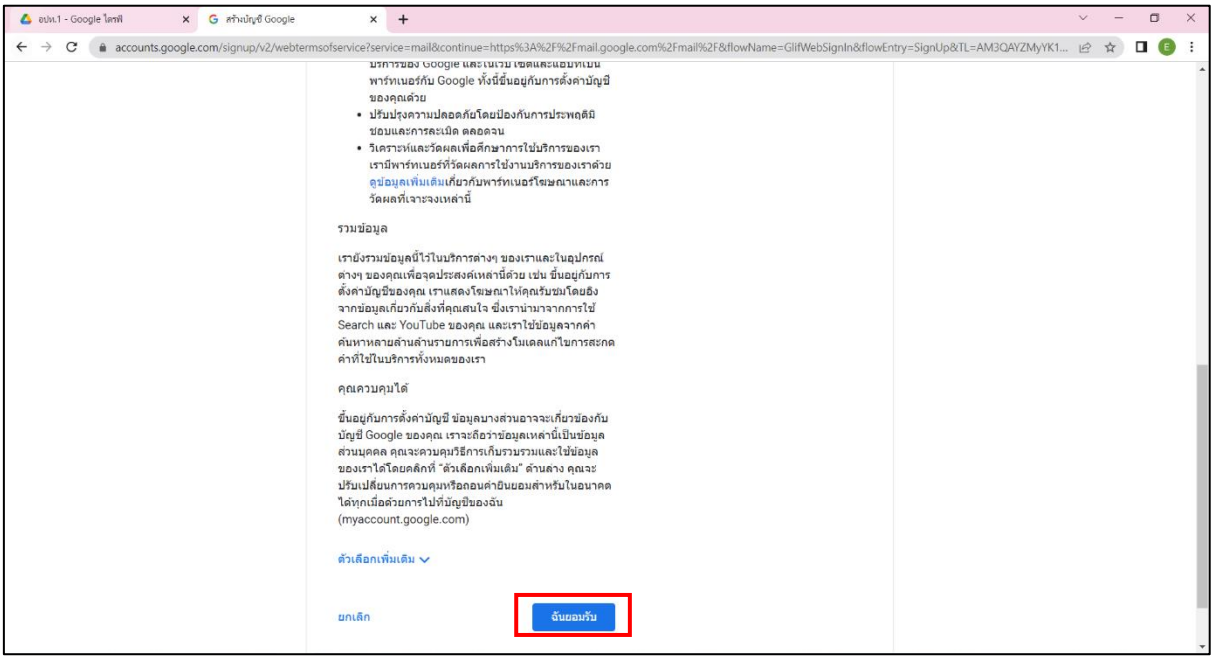
หมายเลขโทรศัพท์ = ไม่ต้องใส่

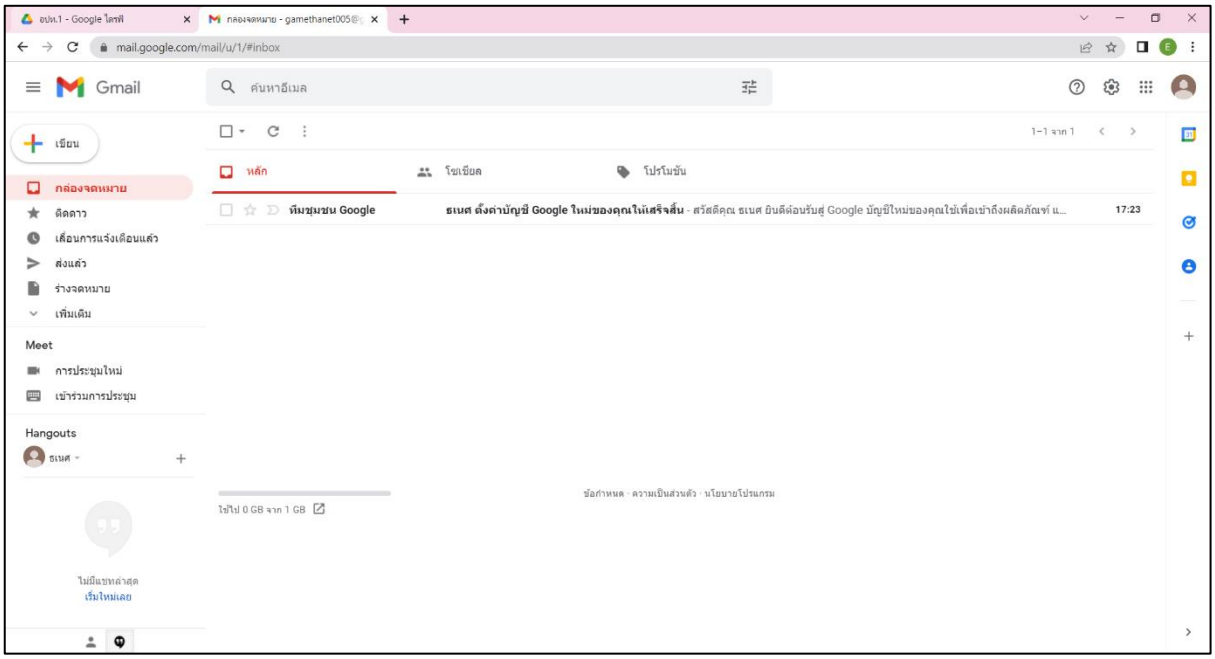
อีเมลสำหรับการกู้คืน = gismansasia019@gmail.com

วัน = 1 เดือน = มกราคม ปี = 1999

เพศ = ไม่ต้องการตอบ

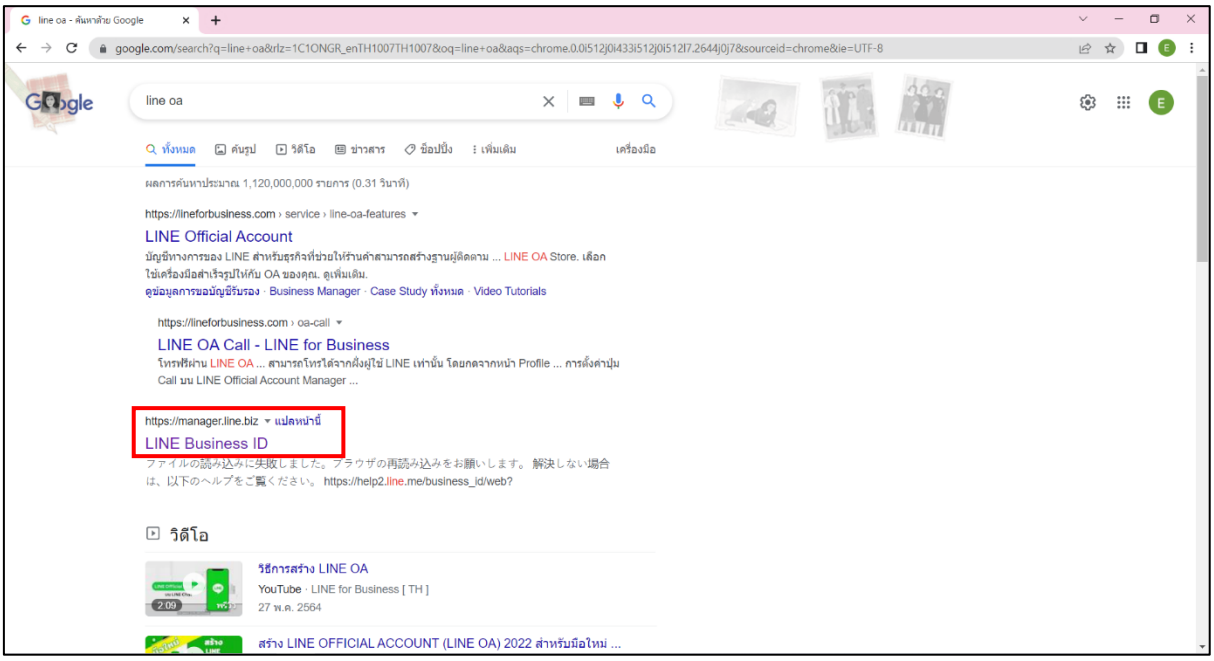
➢ เข้าสู่น่ายอมรับเงื่อนไข **กดฉันยอมรับ** เสร็จสิ้นการสมัคร mail



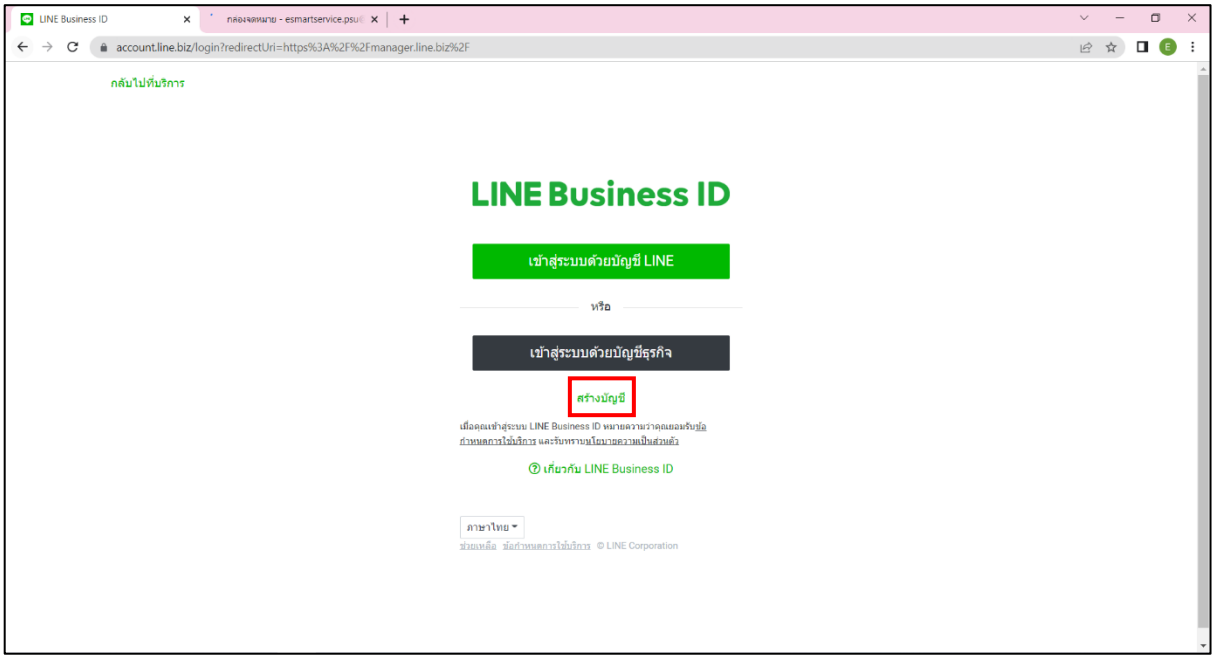


2.2 การสมัคร Line OA

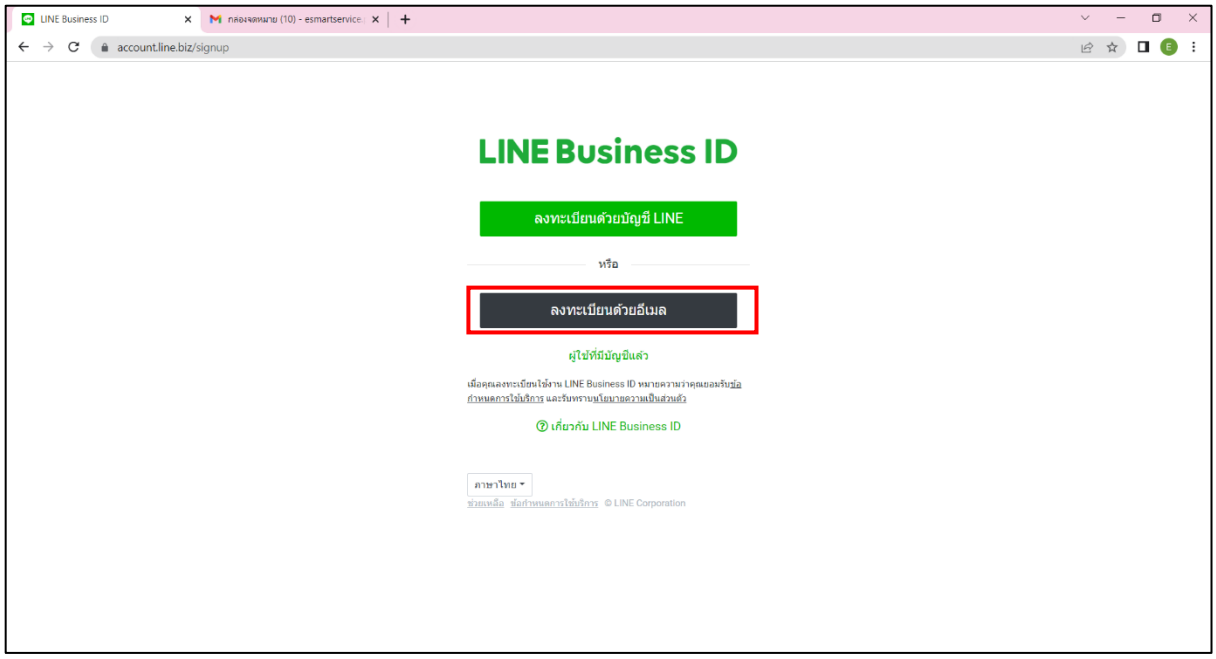
➢ เข้า Google ค้นหา Line OA แล้วคลิกไปที่ LINE Business ID



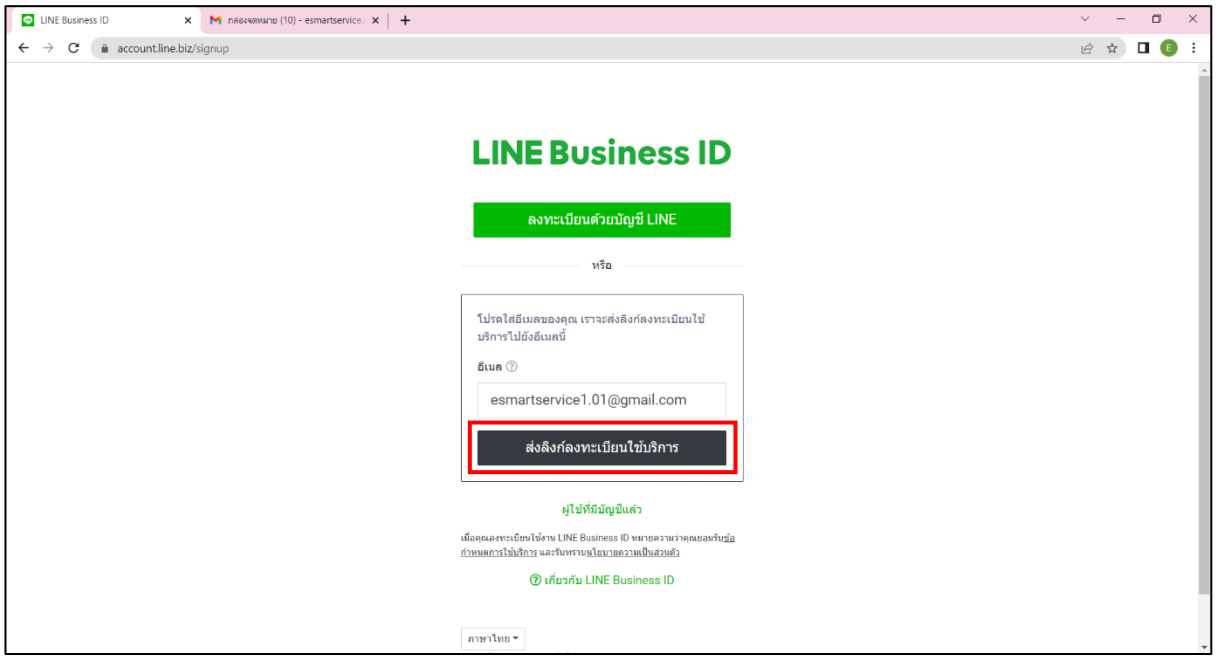
➢ ไปที่สร้างบัญชี เพื่อสร้างบัญชี LINE OA



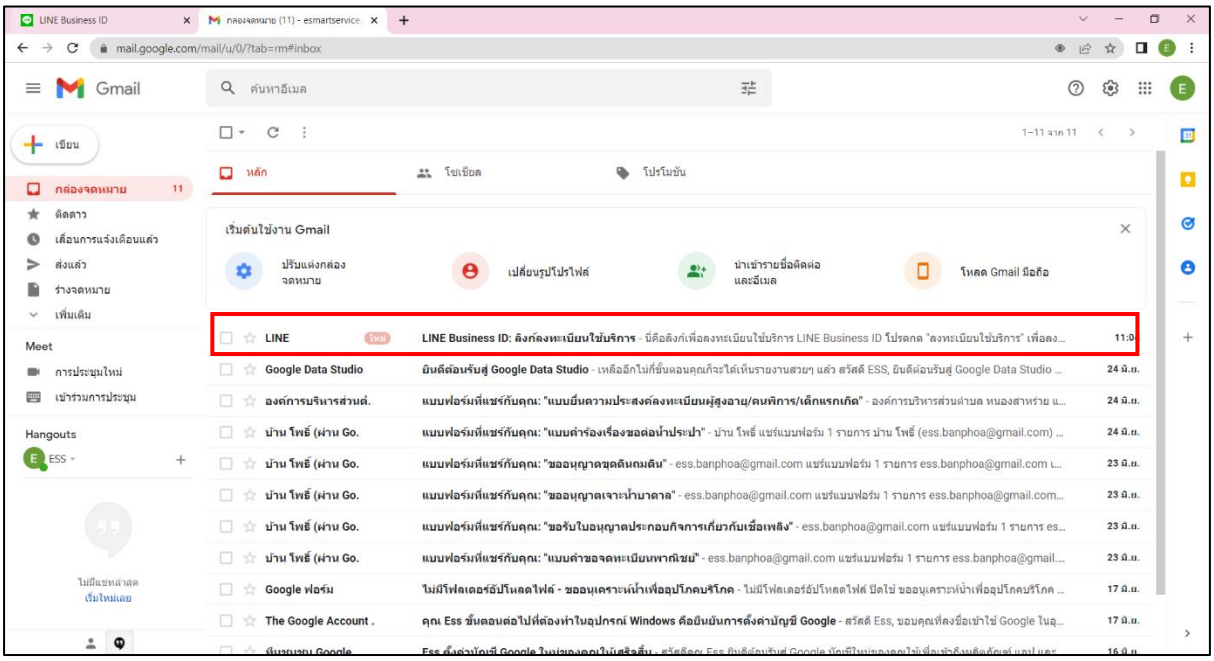
➢ เมื่อเข้ามาสร้างบัญชี ให้เลือก**ลงทะเบียนด้วย E-mail**



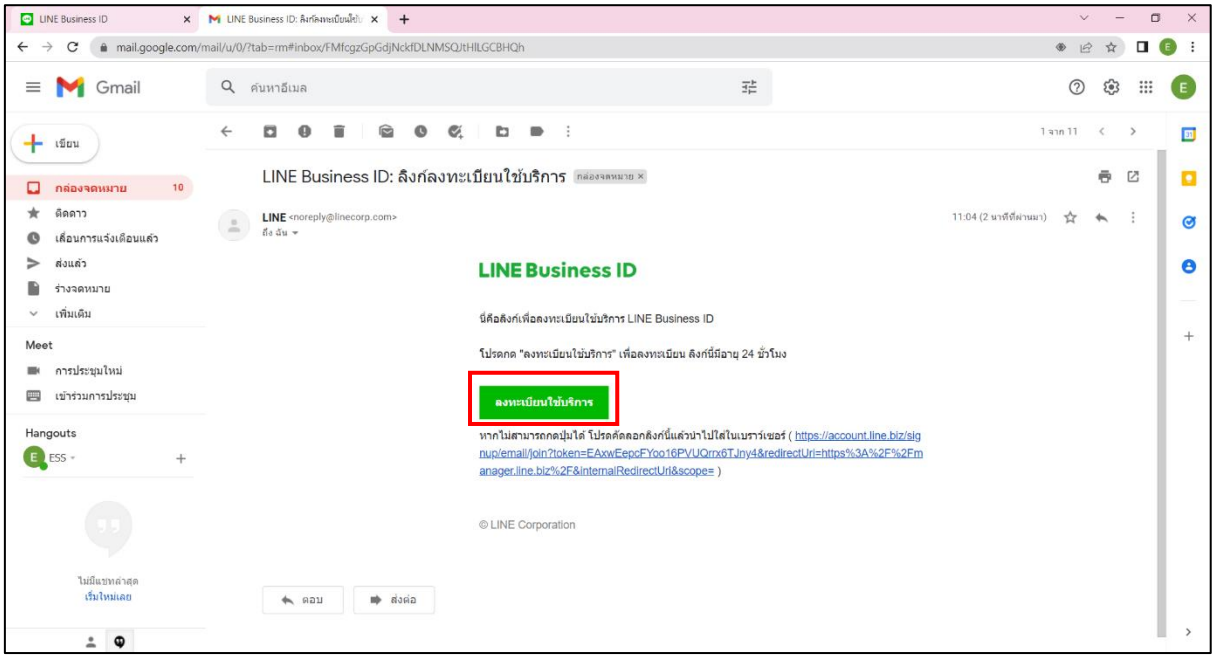
➢ นำ Email ที่เราสมัครมาใส่ในช่องอีเมล แล้วกด**ส่งลิงค์ลงทะเบียน**



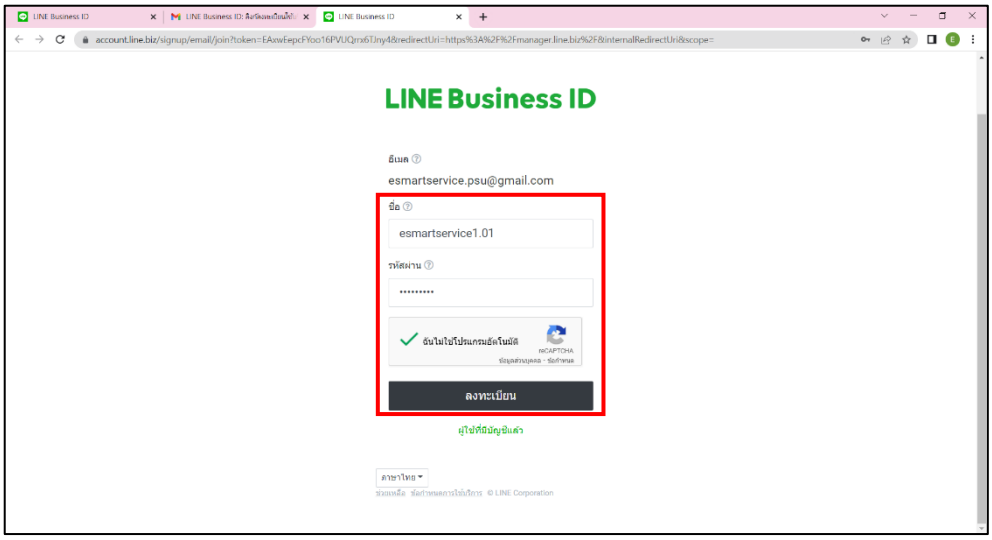
➢ เมื่อดำเนินการกดส่งลิงค์ลงทะเบียนแล้ว กลับมาที่ Gmail จะเห็น**ข้อความเข้า Line** ให้คลิกเข้าไปตรงข้อความ



➢ กดไปที่**ลงทะเบียนใช้บริการ**



➢ ตั้งชื่อและรหัสผ่าน



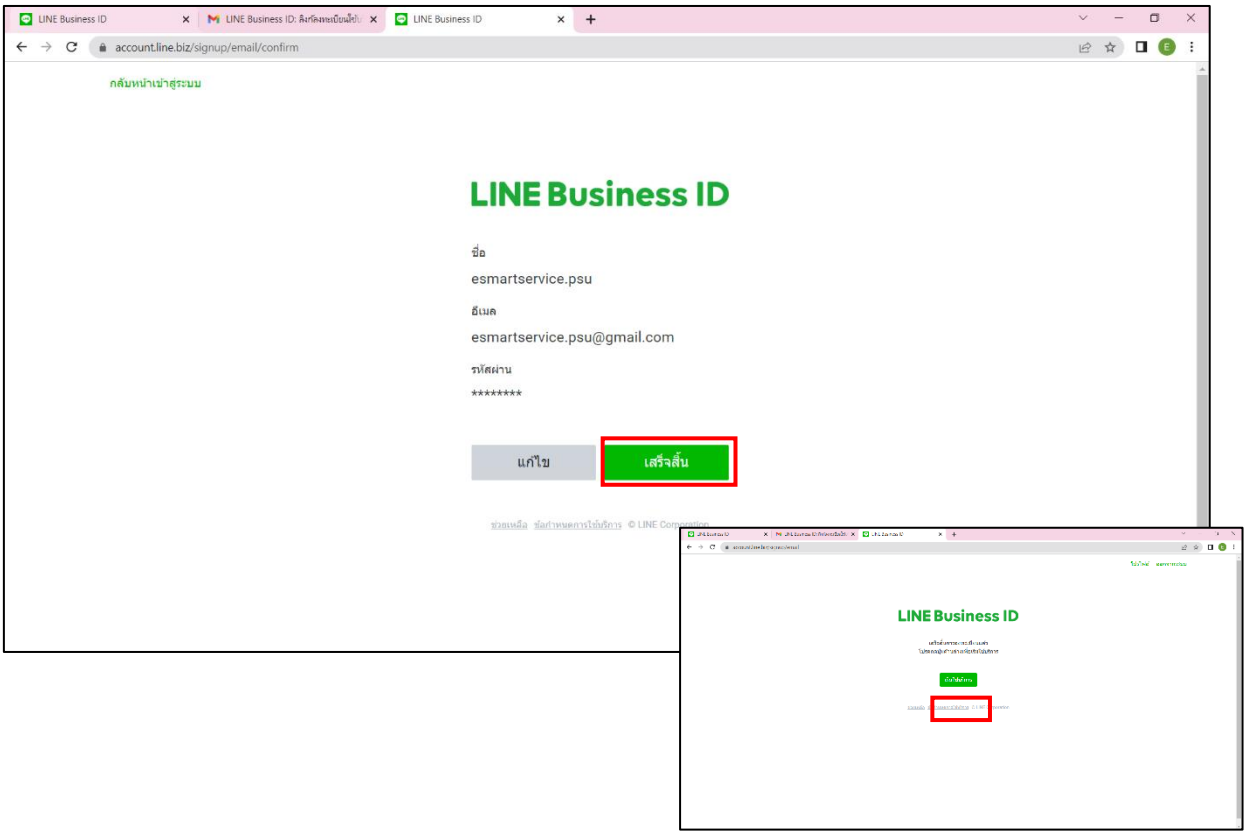
ชื่อ = ln.esmartservice1.01 (1.01 คือ รุ่นที่1 อปท.ที่01 ตามรหัสหน่วยงานที่ถูกกำหนดไว้)

รหัสผ่าน = ess123456

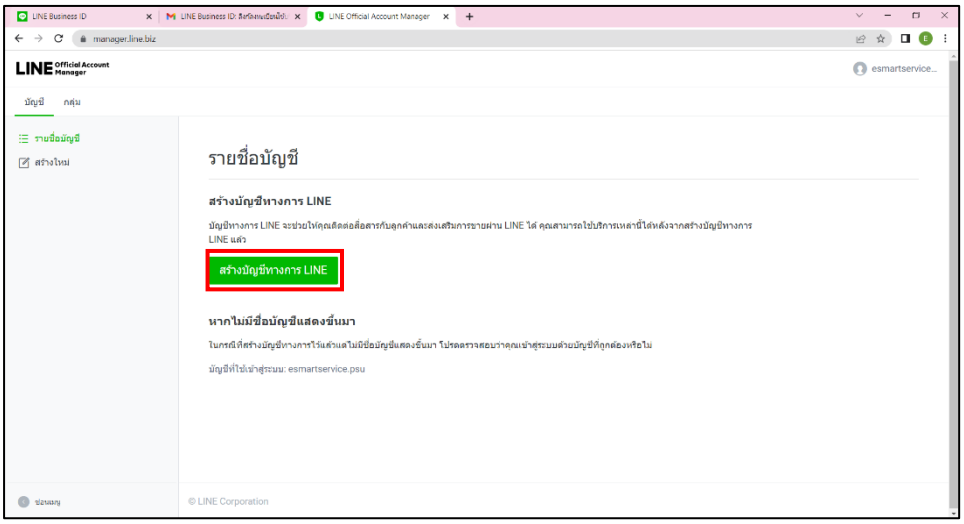
ติ๊กถูกตรง<u>ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ</u>

<u>กดลงทะเบียน</u>

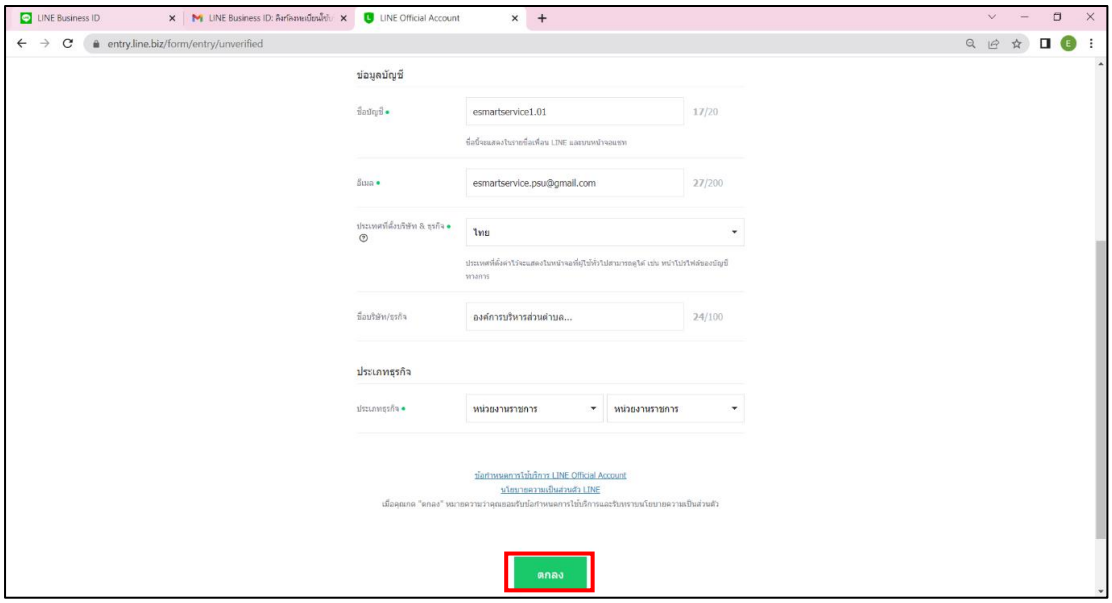
➢ <u>กดเสร็จสิ้น และเริ่มใช้บริการ</u>



➢ ระบบจะนำพาเข้ามาสู่ LINE OA เพื่อ**สร้างบัญชีทางการ LINE**



➢ สร้าง Line official account



ชื่อบัญชี = ck.esmartservice1.01 (1.01 คือ รุ่นที่1 อปท.ที่01 ตามรหัสหน่วยงานที่ถูกกำหนดไว้)

อีเมล = ระบบกำหนดให้แล้ว

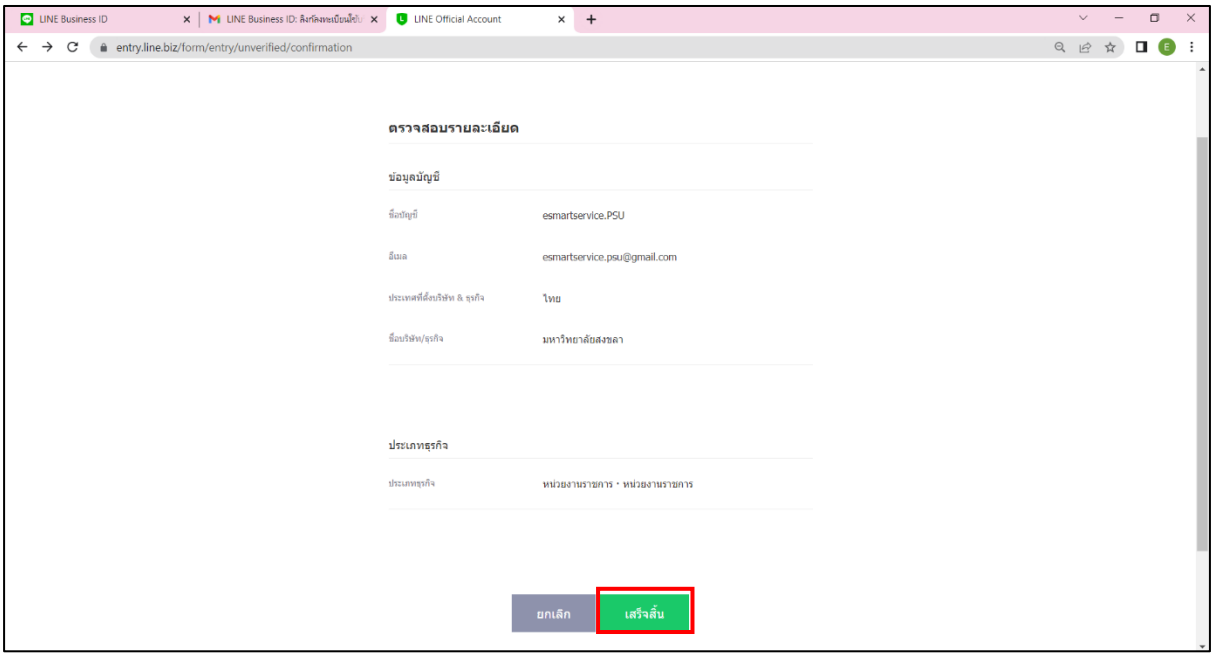
ประเทศที่ตั้ง = ไทย

ชื่อบริษัท/ธุรกิจ = ชื่อหน่วยงาน อปท.

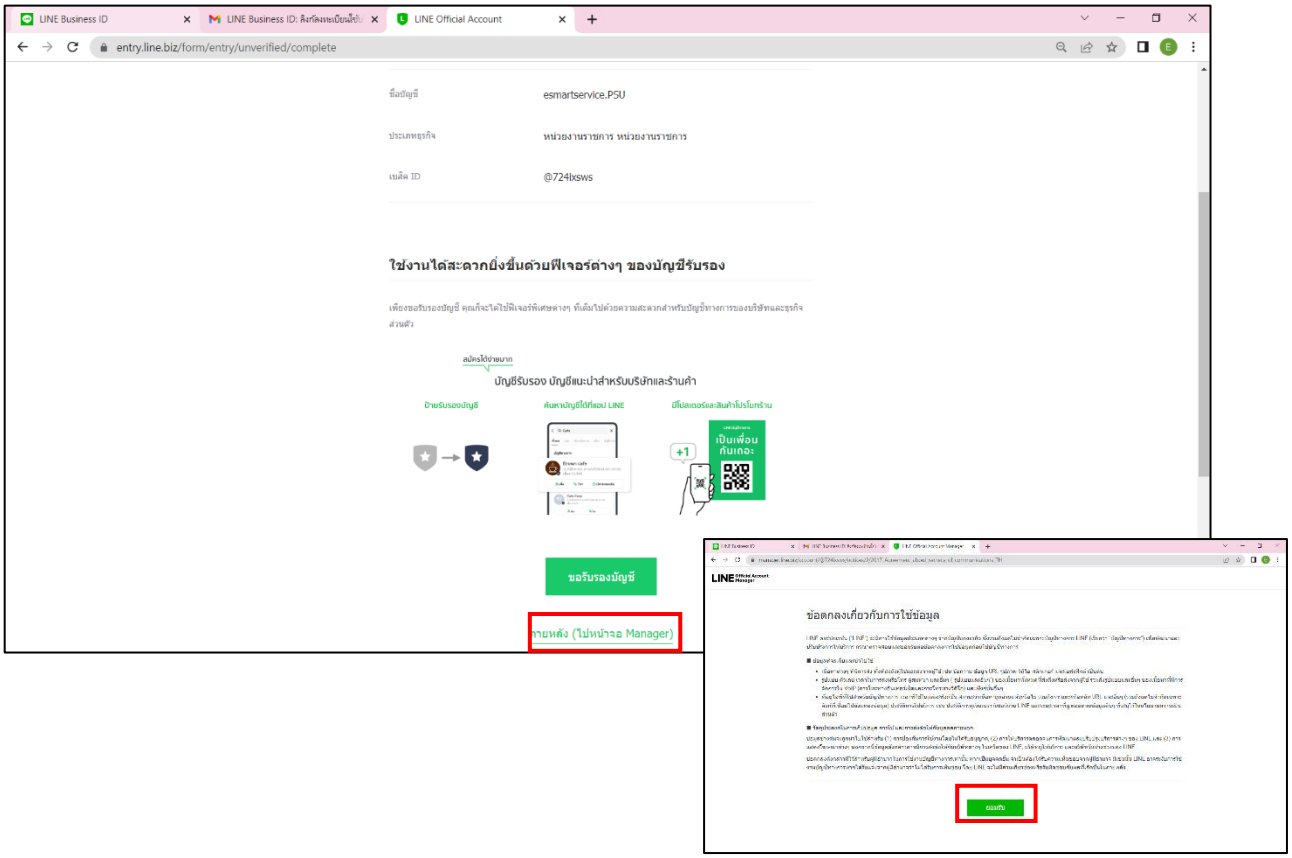
ประเภทธุรกิจ = หน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการ

เมื่อใส่ข้อมูลครบแล้ว **กดตกลง**

➢ ระบบจะนำพาไปให้ตรวจสอบข้อมูลถ้าข้อมูลถูกต้องให้กด **เสร็จสิ้น**



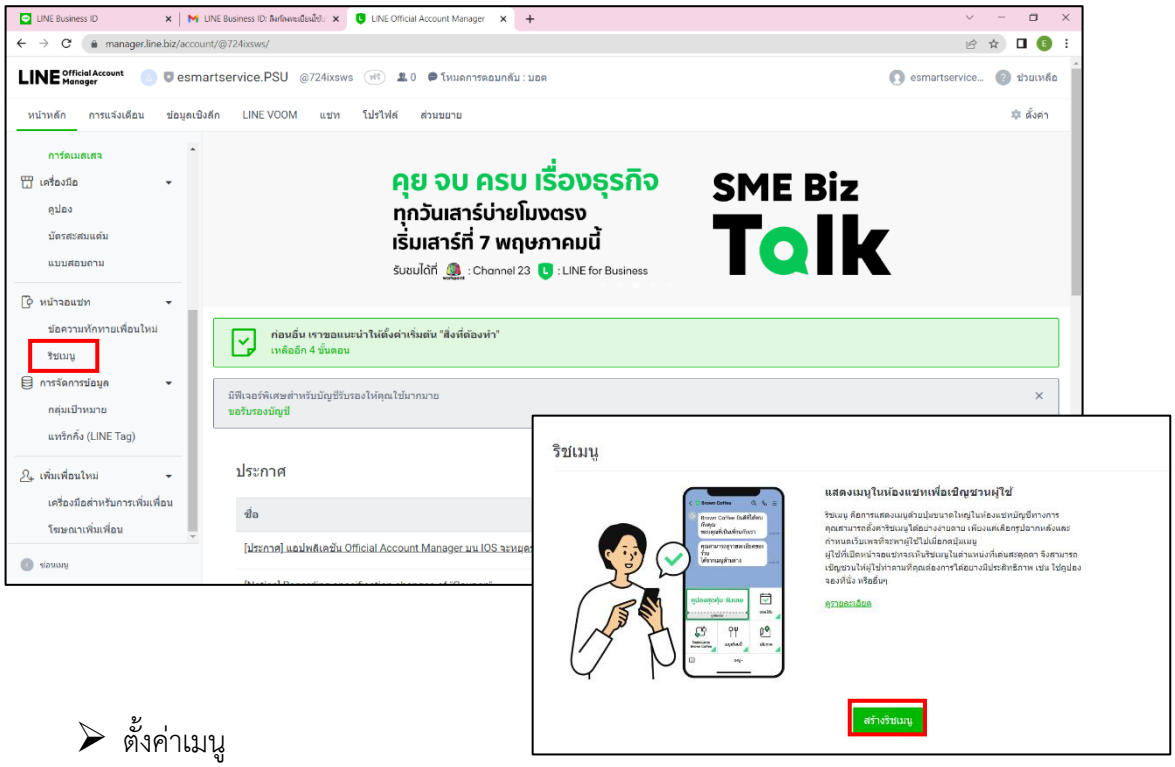
➢ การรับรองบัญชี ให้กด **ภายหลัง(ไปที่หน้าจอ Manager)** และกด**ยอมรับ**ข้อตกลง



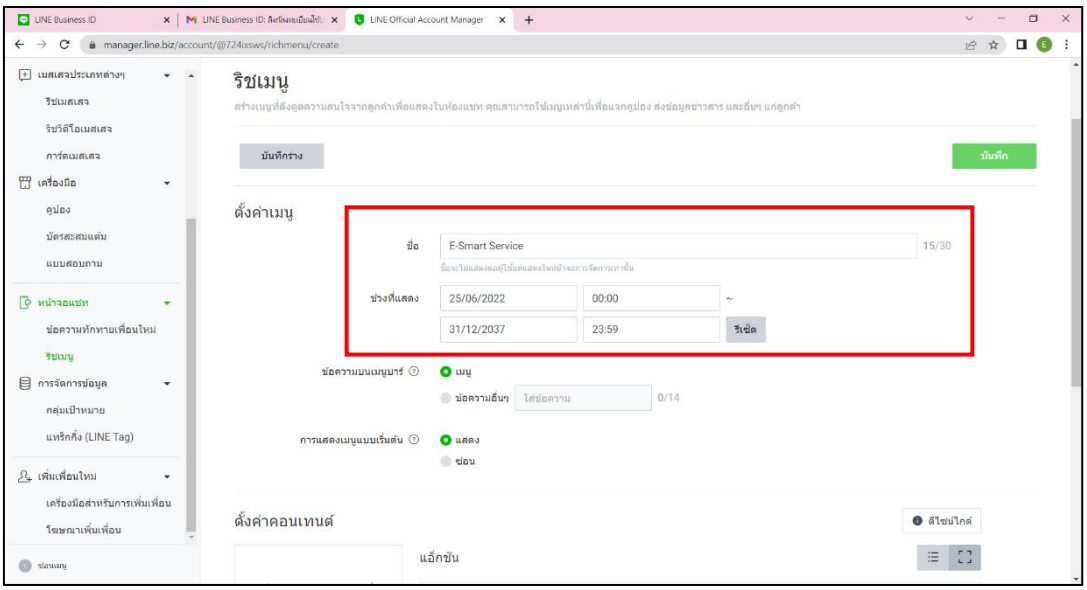
3. การจัดทำระบบหน้าบ้าน LINE OA

3.1 การจัดทำ Rich memu

➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → หน้าจอแชท → ริสเมนู → สร้างริสเมนู



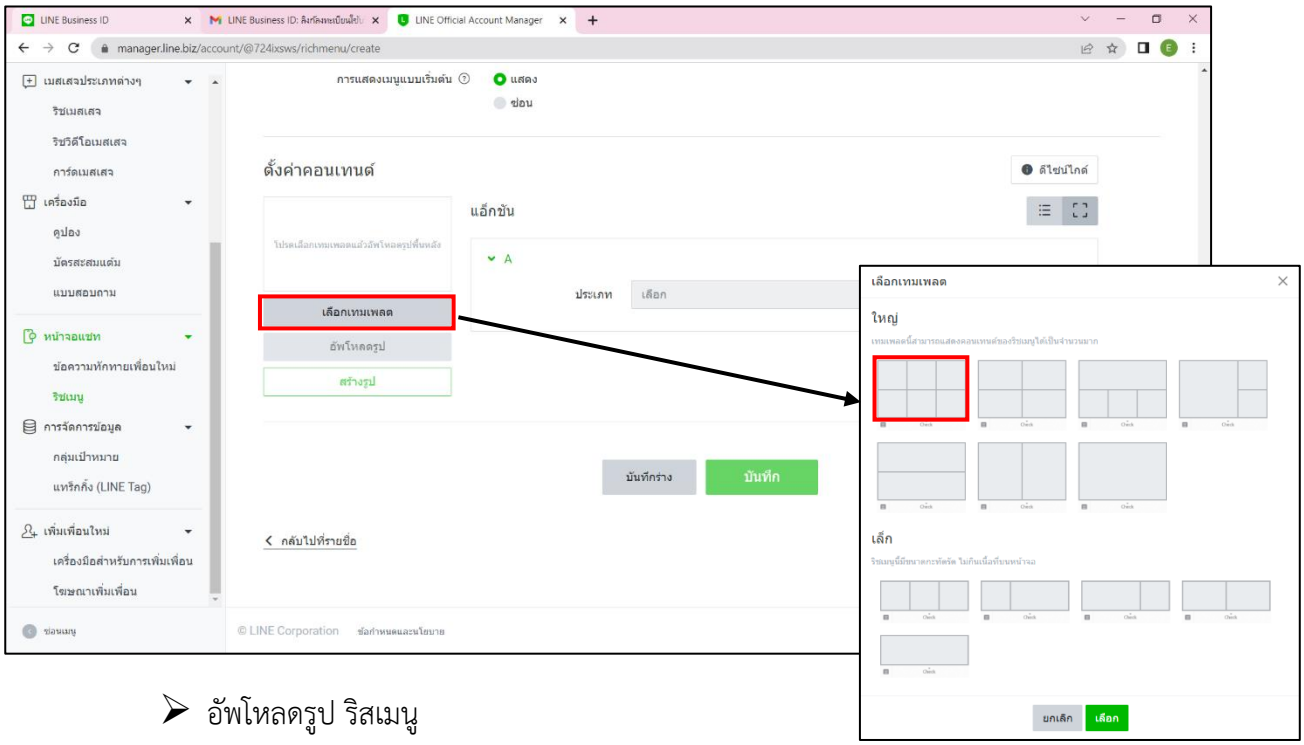
➢ ตั้งค่าเมนู



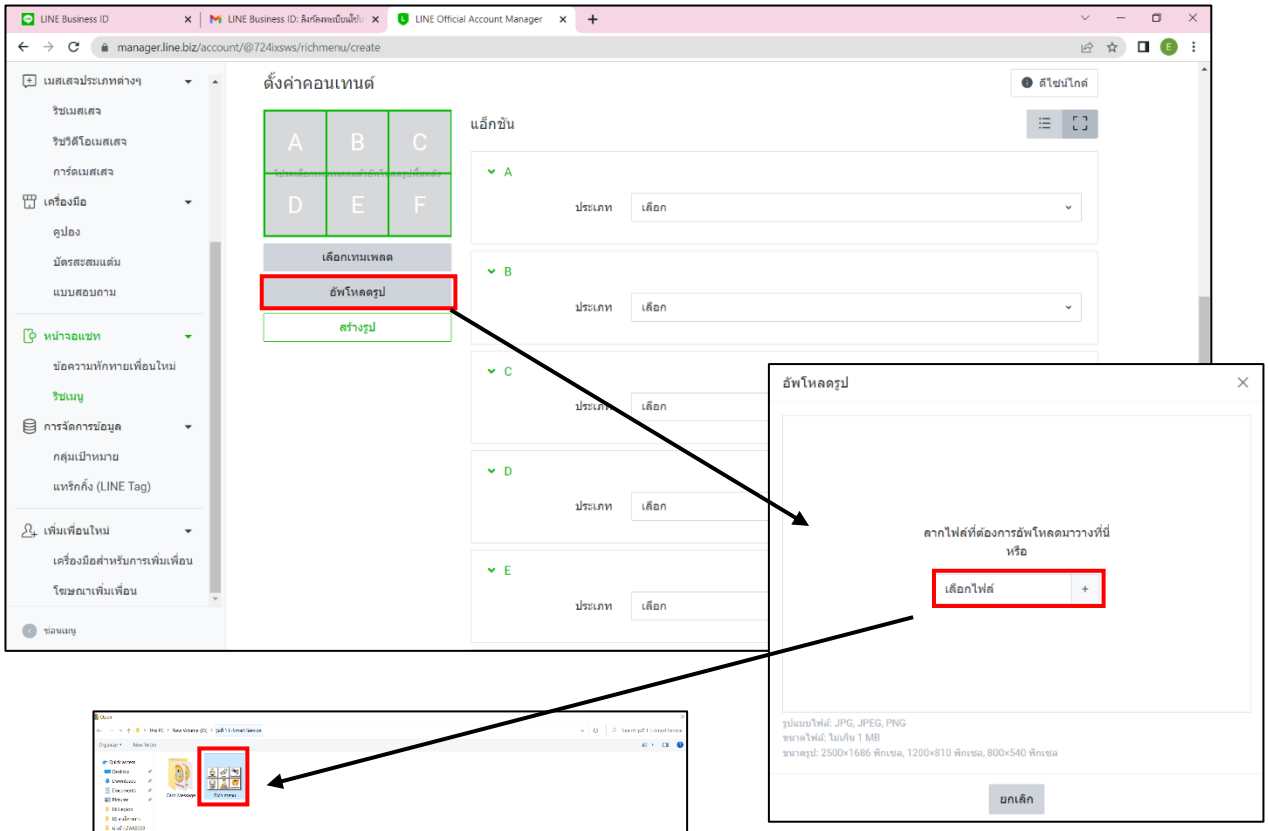
ชื่อ = E-Smart Service

ช่วงที่แสดง = วันปัจจุบัน-31/12/2037

➢ ตั้งค่าคอนเทนต์ กด**เลือกเทมเพลต** เป็น 6 ช่อง

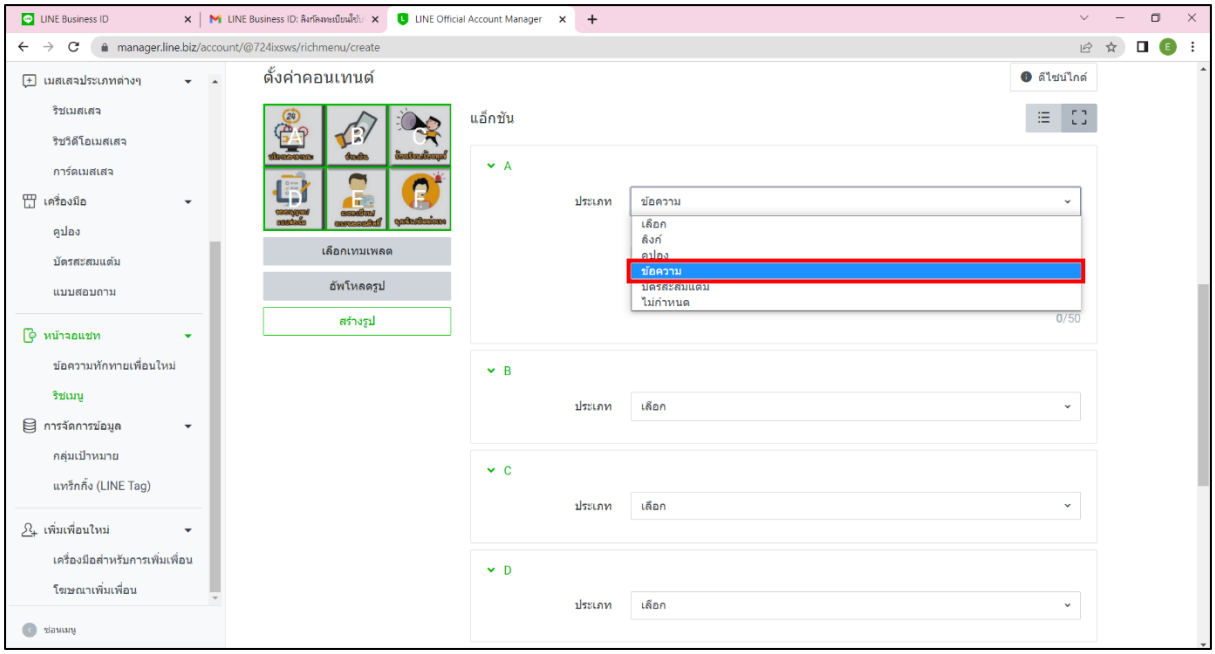


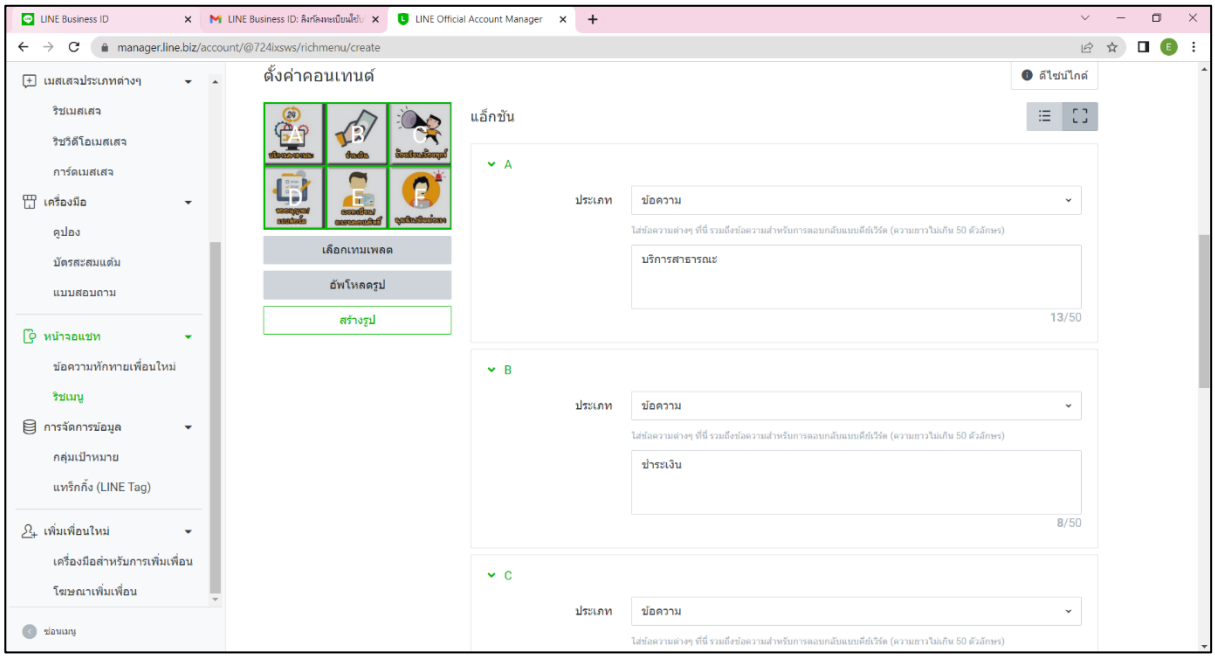
➢ อัพโหลดรูป ริสเมนู



เลือกไฟล์ ไปที่ ไดร์ฟ D : รุ่นที่ 1 E-Smart Service เลือกภาพ Rich menu

➢ สร้างแอคชันเมนู แอคชัน A-F ให้เลือกประเภท**เป็นข้อความ**





แอคชัน A = บริการสาธารณะ

แอคชัน B = ชำระเงิน

แอคชัน C = ร้องเรียนร้องทุกข์

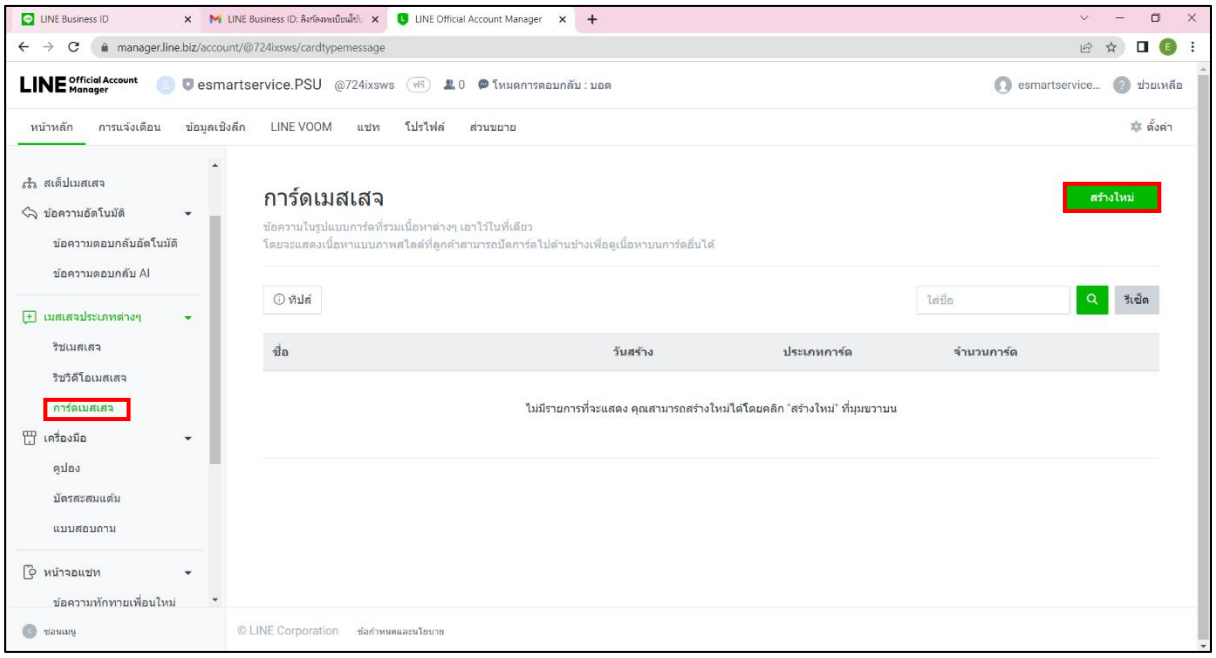
แอคชัน D = ขออนุญาตแบบฟอร์ม

แอคชัน E = ลงทะเบียนตรวจสอบสิทธิ์

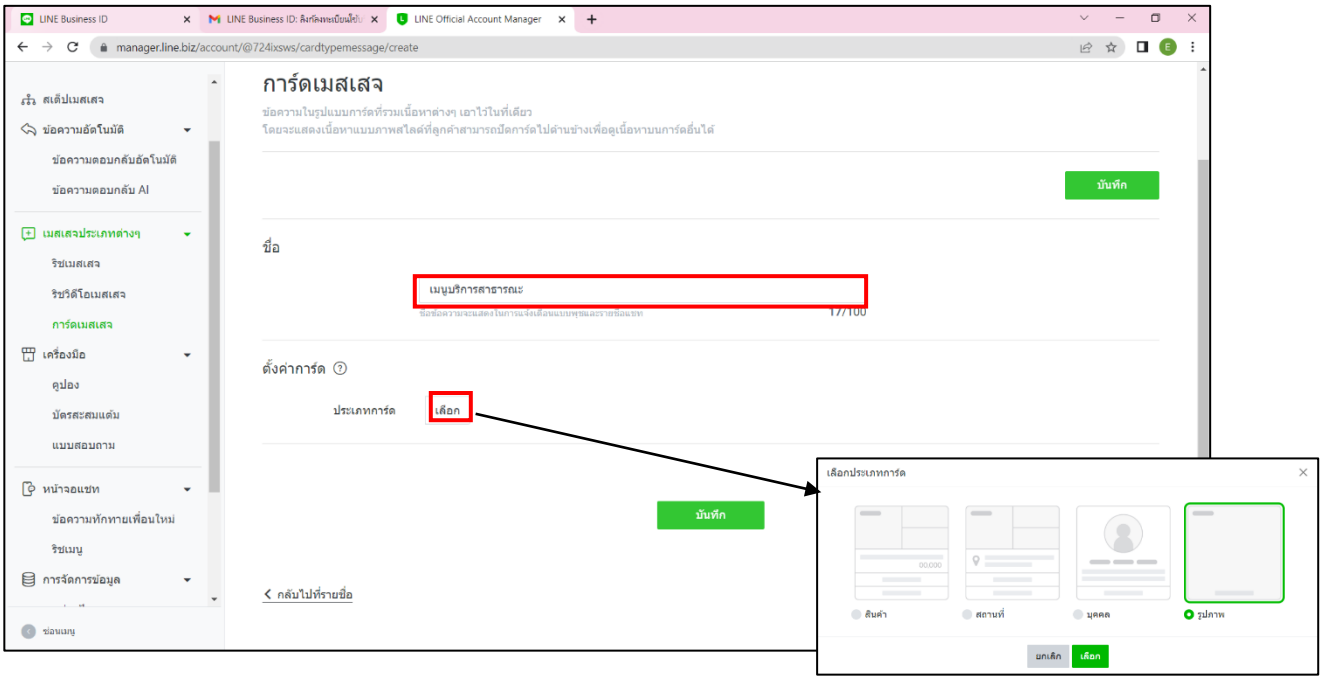
แอคชัน F = ติดต่อ/ฉุกเฉิน

3.2 การจัดทำ Card message

➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → เมสเสจประเภทต่างๆ → การ์ดเมสเสจ → สร้างใหม่



➢ ตั้งค่า การ์ดเมสเสจ



ชื่อ = ตั้งชื่อตามเมนู

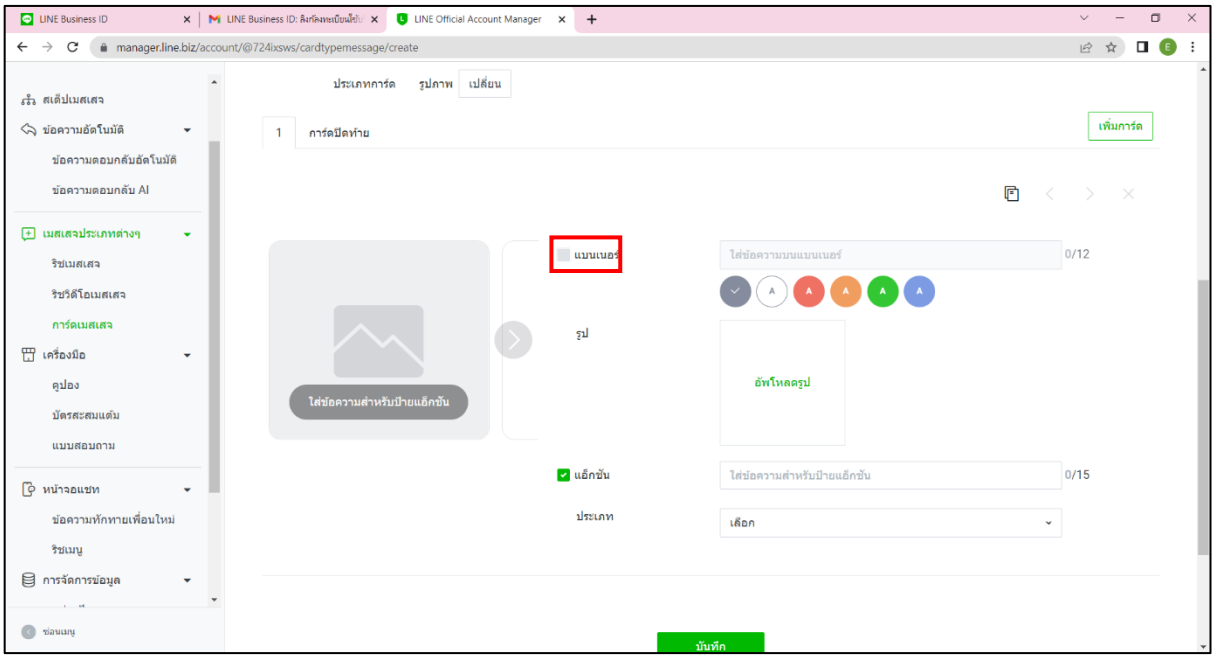
ประเภทการ์ด = เลือกรูปภาพ

อธิบายการ์ดเมสเสจ = การ์ดเมสเสจคือเมนูย่อยของริสเมนู 1 การ์ดต่อ 1 ระบบบริการ สามารถเพิ่มได้สูงสุด 9 การ์ด เช่น เมนูบริการสาธารณะ เพิ่มการ์ด คำร้องทั่วไป บริการน้ำเพื่ออุปโภค เป็นต้น

เมนู Card Message	**ลิ้งนำไปใส่ใน Line oa (ลิงค์จะอยู่ในฐานข้อมูลหน่วยงาน)**	**แอคชันการ์ดเมสเสจ**
บริการสาธารณะ		
1-1 ขออนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	บริการน้ำอุปโภค
1-2 แบบขอรับบริการใช้น้ำประปา	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ขอใช้น้ำประปา
1-3 แบบคำร้องขอตัดต้นไม้/กิ่งไม้	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ตัดกิ่งไม้
1-4 แบบฟอร์มขอกำลัง อปพร.	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ขอกำลัง อปพร.
1-5 ขอความช่วยเหลือด้านภัยพิบัติ	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ภัยพิบัติ
1-6 ขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ทางสังคม
1-7 คำร้องดูดสิ่งปฏิกูล	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	สิ่งปฏิกูล
ชำระเงิน		
2-1 ชำระค่าขยะ	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ค่าขยะ
2-2 ชำระค่าน้ำประปา	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ค่าน้ำประปา
2-3 ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ภาษีที่ดินฯ
2-4 ชำระภาษีป้าย	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ภาษีป้าย
ร้องเรียนร้องทุกข์		
3-1 คำร้องทั่วไป	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	คำร้องทั่วไป
3-2 แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	แจ้งซ่อมไฟฟ้า
3-3 แจ้งซ่อมโครงสร้างพื้นฐาน	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	แจ้งซ่อมถนน

ขออนุญาติแบบฟอร์ม		
4-1 จองคิวงานขออนุญาต	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ทะเบียนพาณิชย์
4-2 ดาวน์โหลดเอกสารเกี่ยวกับงานขออนุญาต		
4-2-1 ขออนุญาตประกอบกิจการเกี่ยวกับเชื้อเพลิง	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อดาวน์โหลดเอกสาร	
4-2-2 ขออนุญาติก่อสร้าง/รื้อถอน	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อดาวน์โหลดเอกสาร	
4-2-3 ขออนุญาตขุดดินถมดิน	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อดาวน์โหลดเอกสาร	
4-2-4 ขออนุญาตประกอบกิจการเกี่ยวกับน้ำบาดาล	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อดาวน์โหลดเอกสาร	
4-2-5 ขออนุญาตขึ้นทะเบียนพาณิชย์	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อดาวน์โหลดเอกสาร	
ลงทะเบียน/ตรวจสอบสิทธิ์		
5-1 ลงทะเบียนผู้พิการ	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ผู้พิการ
5-2 ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	เด็กแรกเกิด
5-3 ลงทะเบียนผู้สูงอายุ	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	ผู้สูงอายุ
5-4 ตรวจสอบสิทธิ์ผู้พิการ	https://govwelfare.cgd.go.th/welfare/check	สิทธิ์ผู้พิการ
5-5 ตรวจสอบสิทธิ์ผู้สูงอายุ	https://govwelfare.cgd.go.th/welfare/check	สิทธิ์ผู้สูงอายุ
5-6 ตรวจสอบสิทธิ์เด็กแรกเกิด	https://csgcheck.dcy.go.th	สิทธิ์เด็กแรกเกิด
ติดต่อ/ฉุกเฉิน		
6-1 ติดต่อฉุกเฉิน	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ติดต่อฉุกเฉิน
6-2 ติดต่อหน่วยงาน	สร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ติดต่อหน่วยงาน

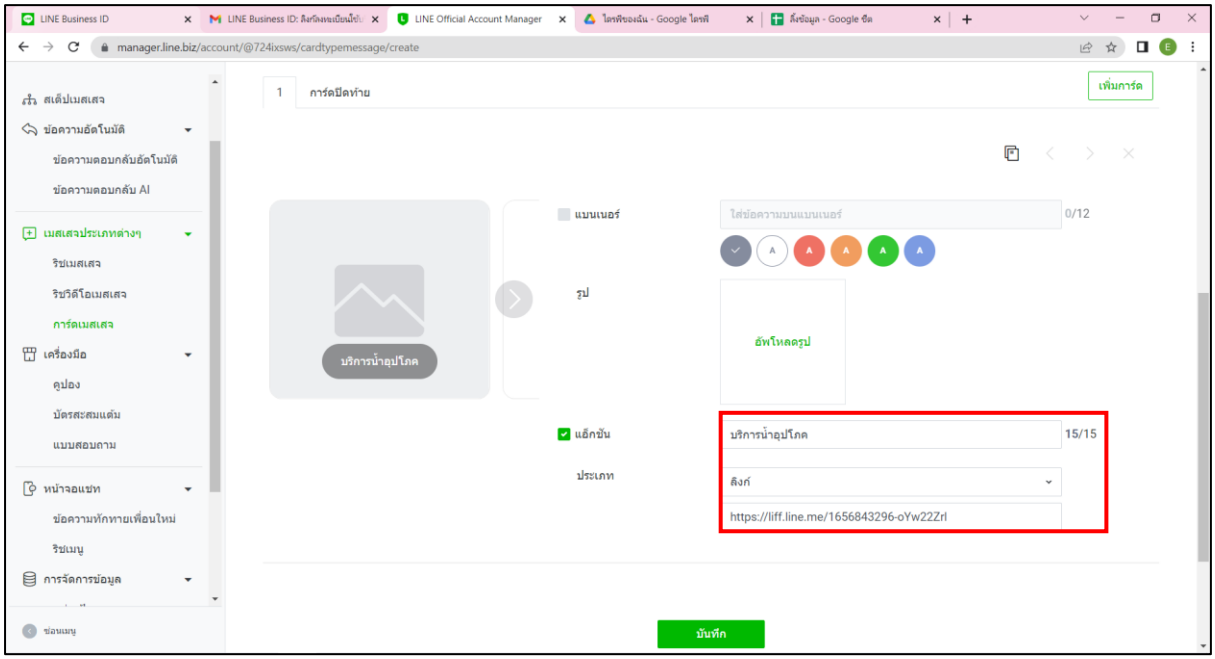
➢ ตั้งค่าการ์ด เอาเครื่องหมาย**ติ๊กถูกตรงแบนเนอร์ออก**



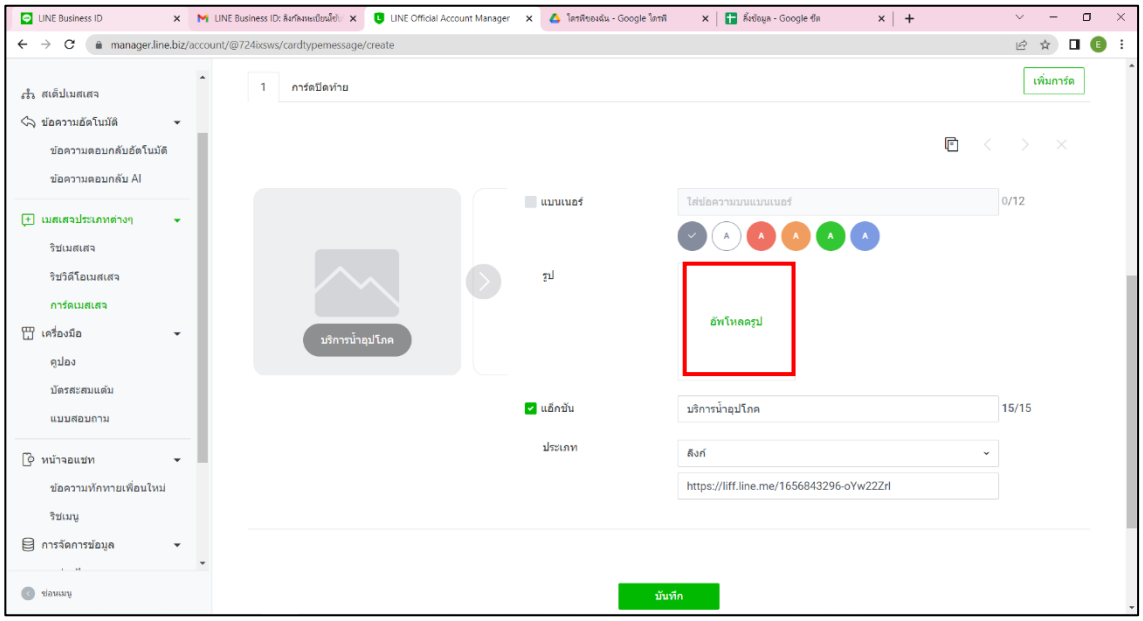
➢ กำหนดหนดแอคชัน ตามตารางเมนู ตัวอย่างเช่น ขออนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค (บริการน้ำเพื่ออุปโภค)

เมนู Card Message	ลิ้งนำไปใส่ใน Line oa	แอคชันการ์ดเมสเสจ
บริการสาธารณะ		
ขออนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	https://liff.line.me/1656843296-oYw22Zrl	บริการน้ำอุปโภค

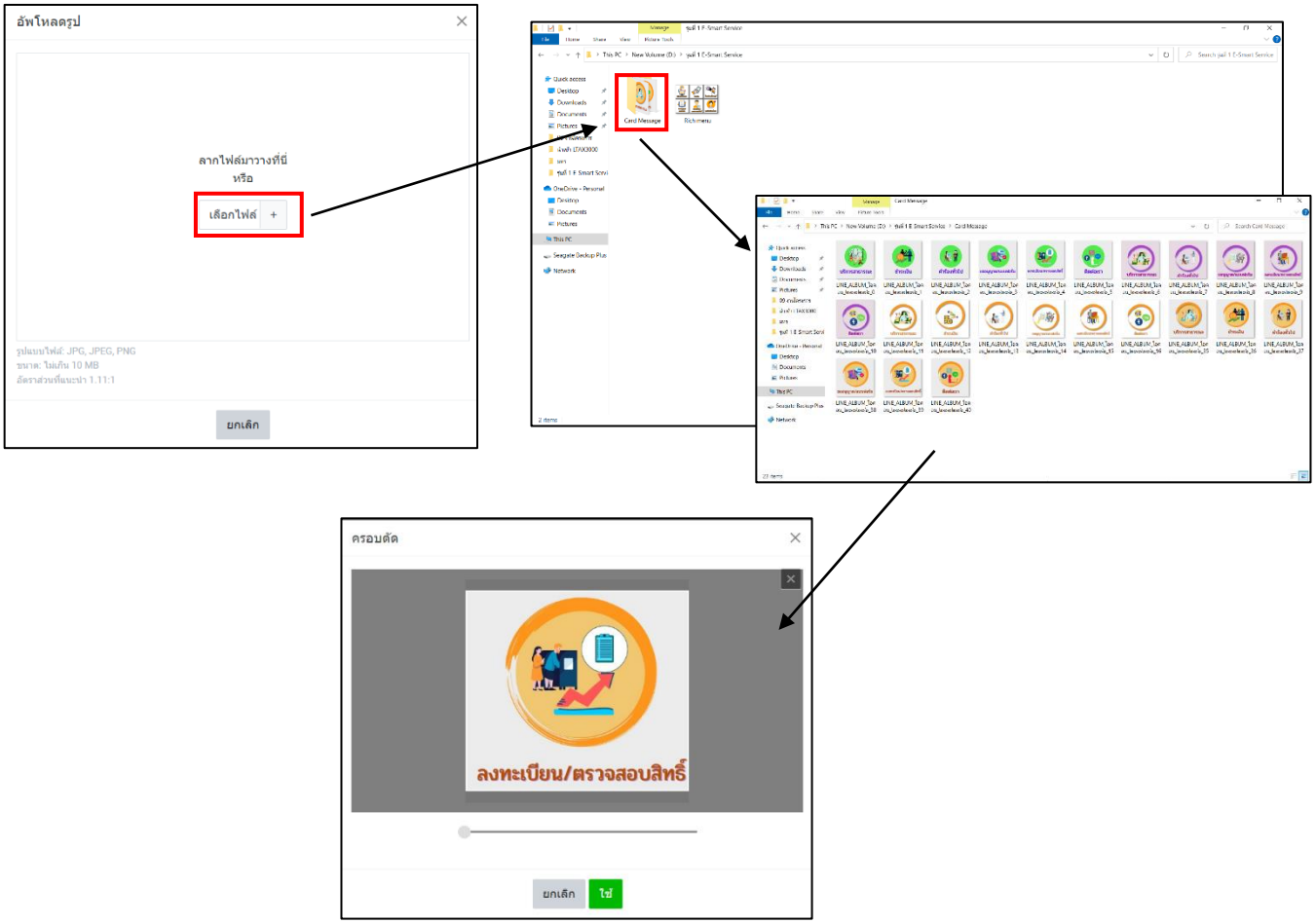
➢ ประเภท **เป็นลิงค์** และนำลิงค์จากตารางเมนูมาใส่



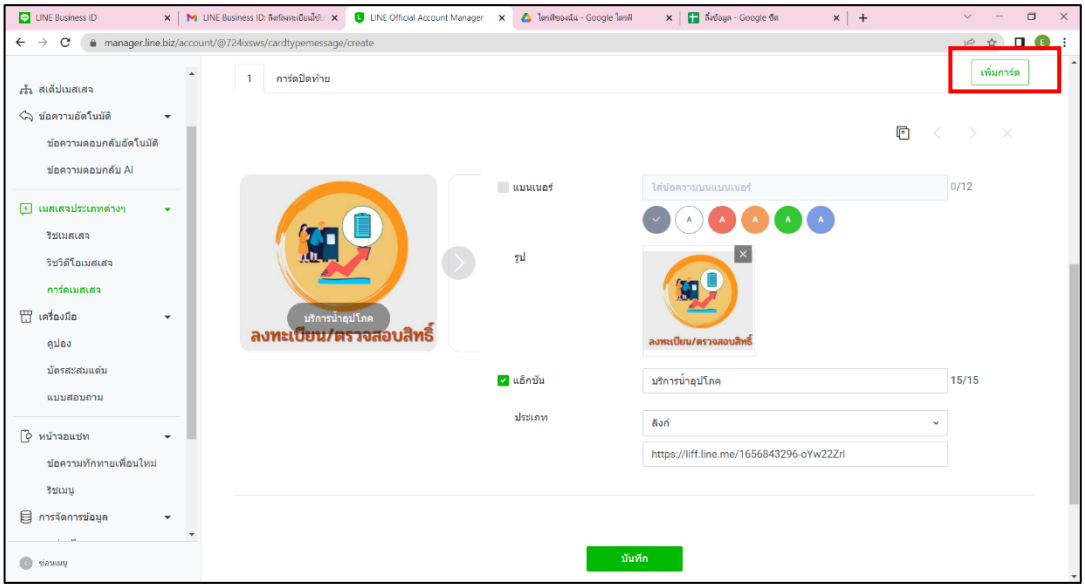
➢ อัพโหลดรูป เลือกไปที่โฟลเดอร์ที่เก็บการ์ดเมสเสจ



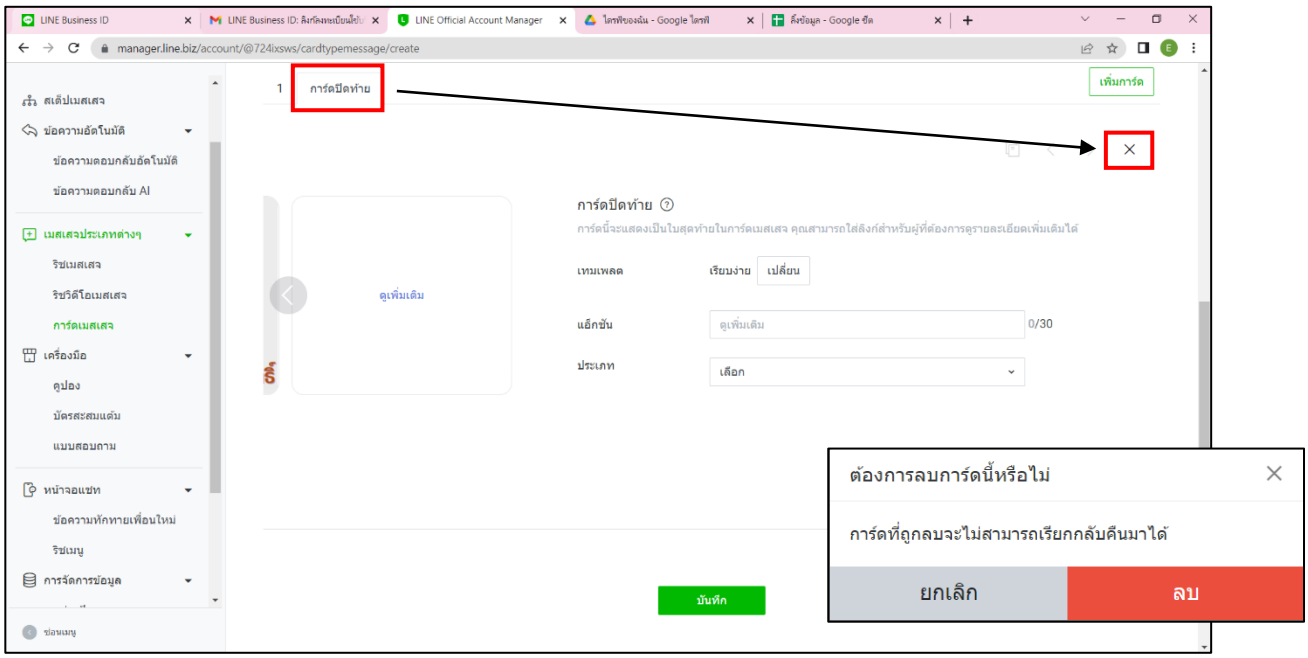
➢ เลือกไฟล์ ไปที่ ไดร์ฟ D : รุ่นที่ 1 E-Smart Service เลือกโฟลเดอร์ Card Message เลือกไฟล์ภาพตามการ์ด ปรับขนาดแล้วกดใช้



➢ เพิ่มการ์ดให้ครบตามเมนู



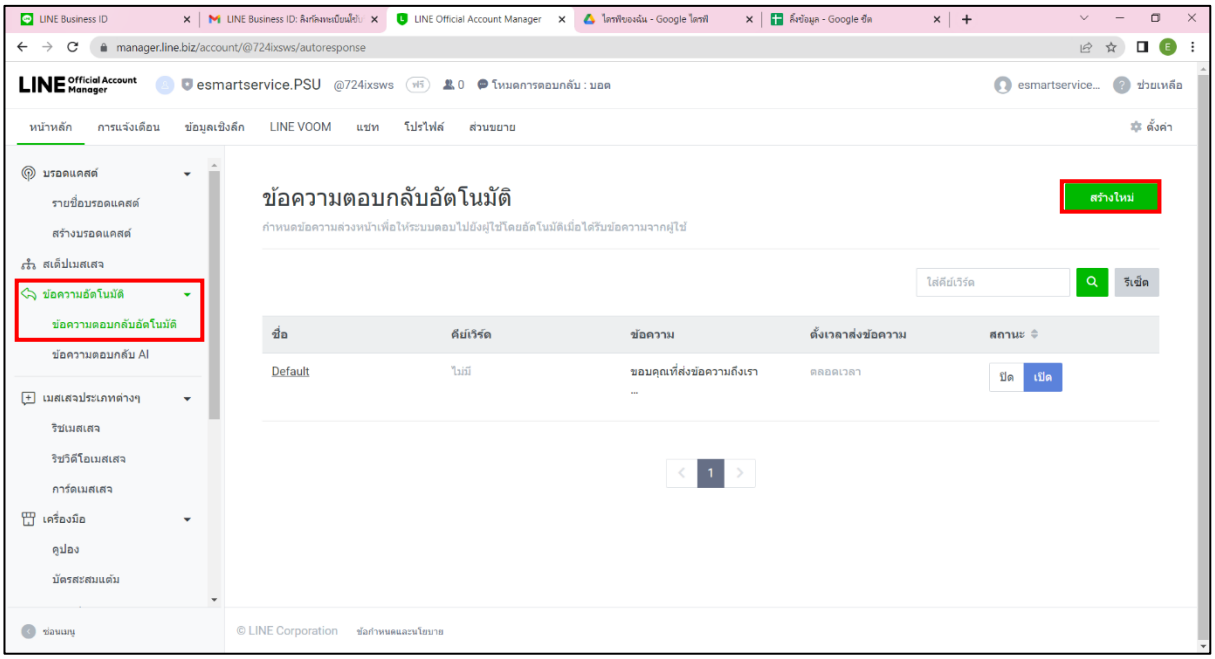
➢ ลบการ์ดปิดท้าย <u>ไปที่การ์ดปิดท้าย</u> แล้ว<u>กากบาท</u>เพื่อลบการ์ดปิดท้ายออก แล้วกดลบ



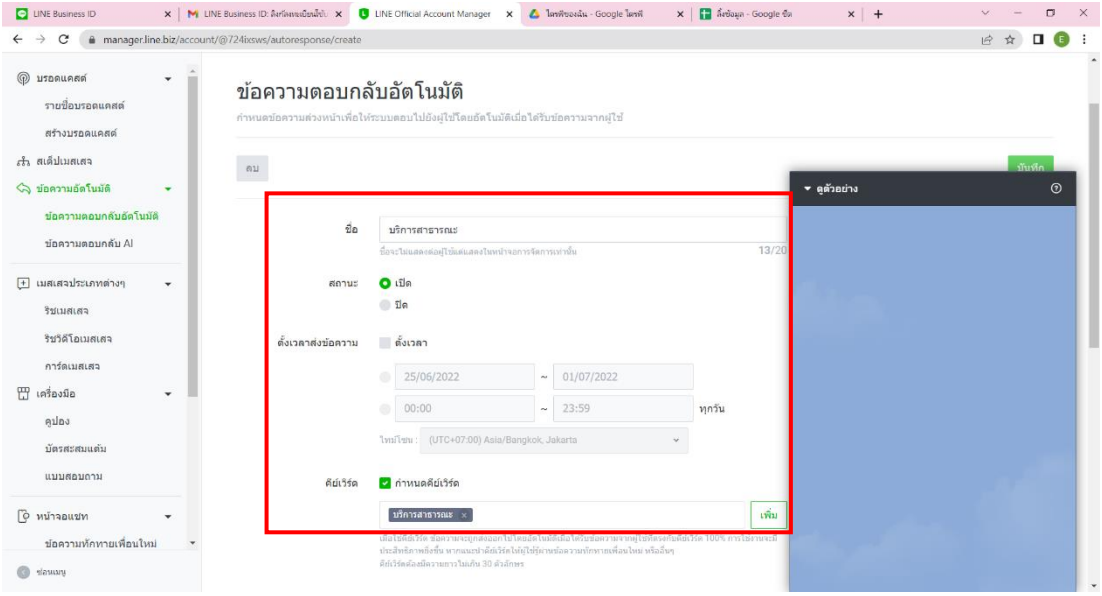
<u>ทำให้ครบทุกเมนูและทุกการ์ด</u>

3.3 การสร้างและเชื่อมข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → ข้อความอัตโนมัติ → ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ → สร้างใหม่



➢ การตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



ชื่อ = ตั้งชื่อตามเมนู

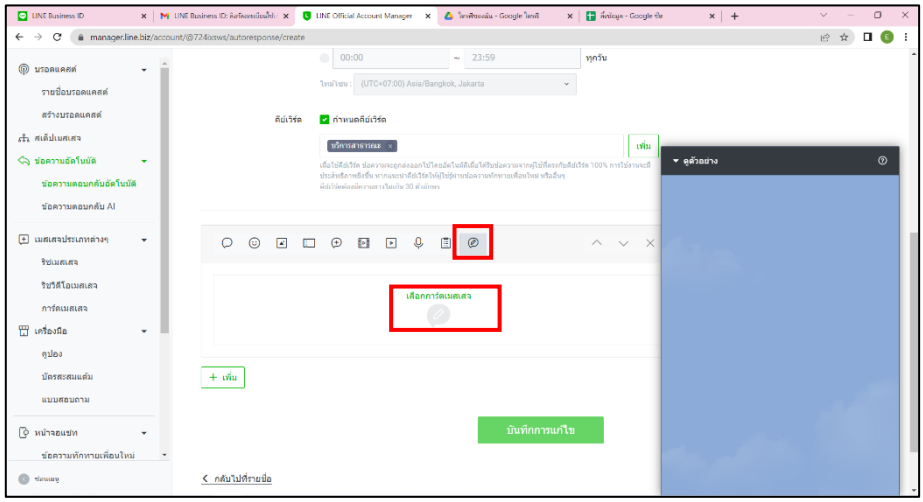
สถานะ = เปิด

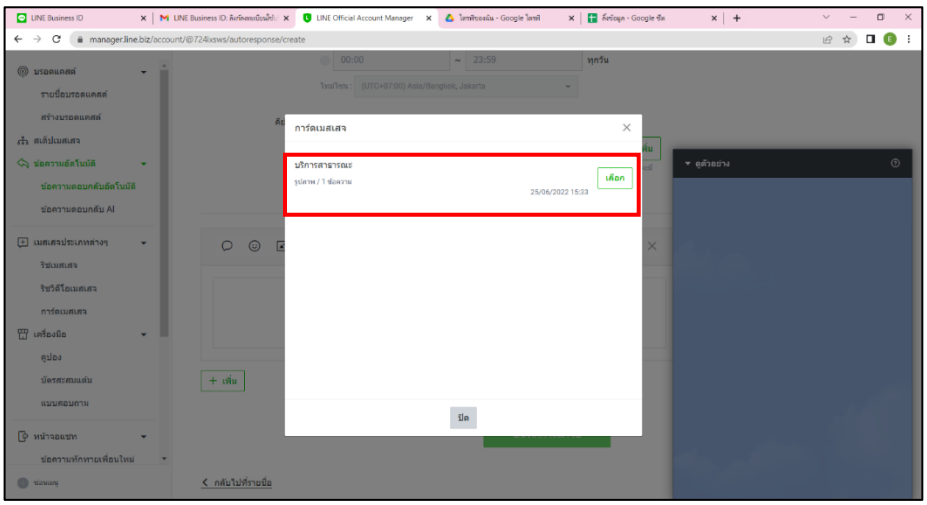
ตั้งเวลาส่งข้อความ = ไม่ต้องตั้งค่า

คีย์เวิร์ด = ตามข้อความที่ใส่ในการสร้าง ริสเมนู

เมนูบริการสาธารณะ	คีย์เวิร์ด บริการสาธารณะ
ชำระเงิน	คีย์เวิร์ด ชำระเงิน
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	คีย์เวิร์ด ร้องเรียนร้องทุกข์
ขออนุญาตแบบฟอร์ม	คีย์เวิร์ด ขออนุญาตแบบฟอร์ม
ลงทะเบียน/ตรวจสอบสิทธิ์	คีย์เวิร์ด ลงทะเบียนตรวจสอบสิทธิ์
ติดต่อ/ฉุกเฉิน	คีย์เวิร์ด ติดต่อ/ฉุกเฉิน

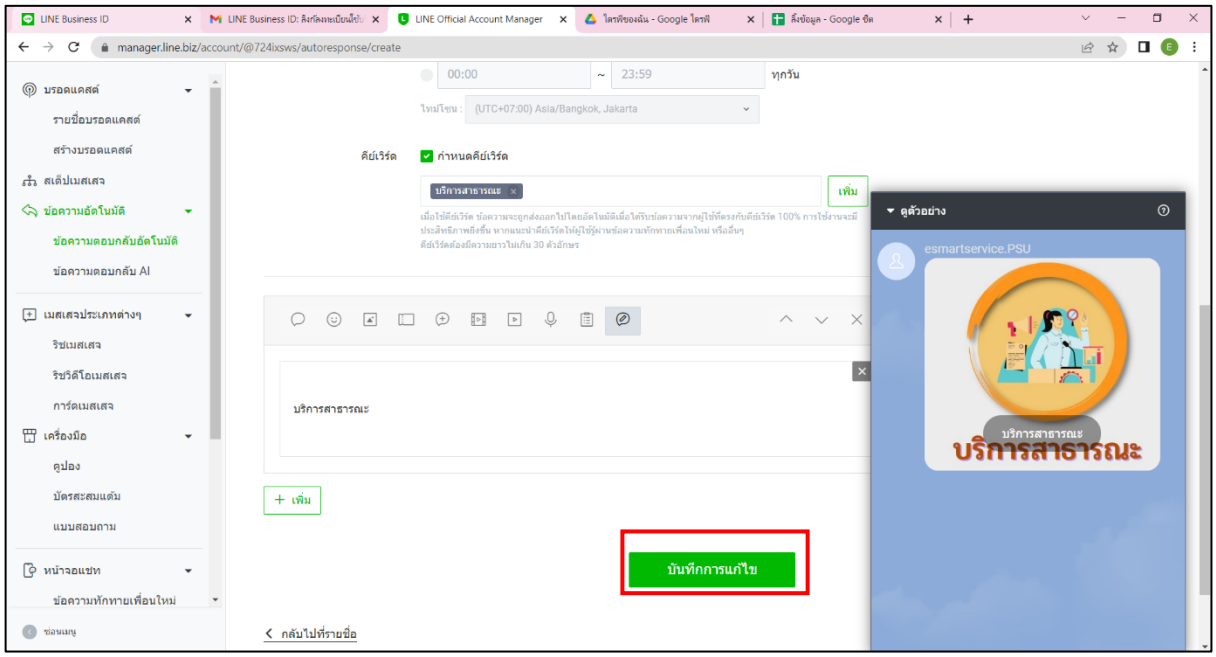
➢ เลือกฟังก์ชันการ์ดเมสเสจ → เลือกการ์ดเมสเสจ





➢ เลือก**การ์ดเมสเสจตามหัวหัวเมนู**หรือหัวข้อข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

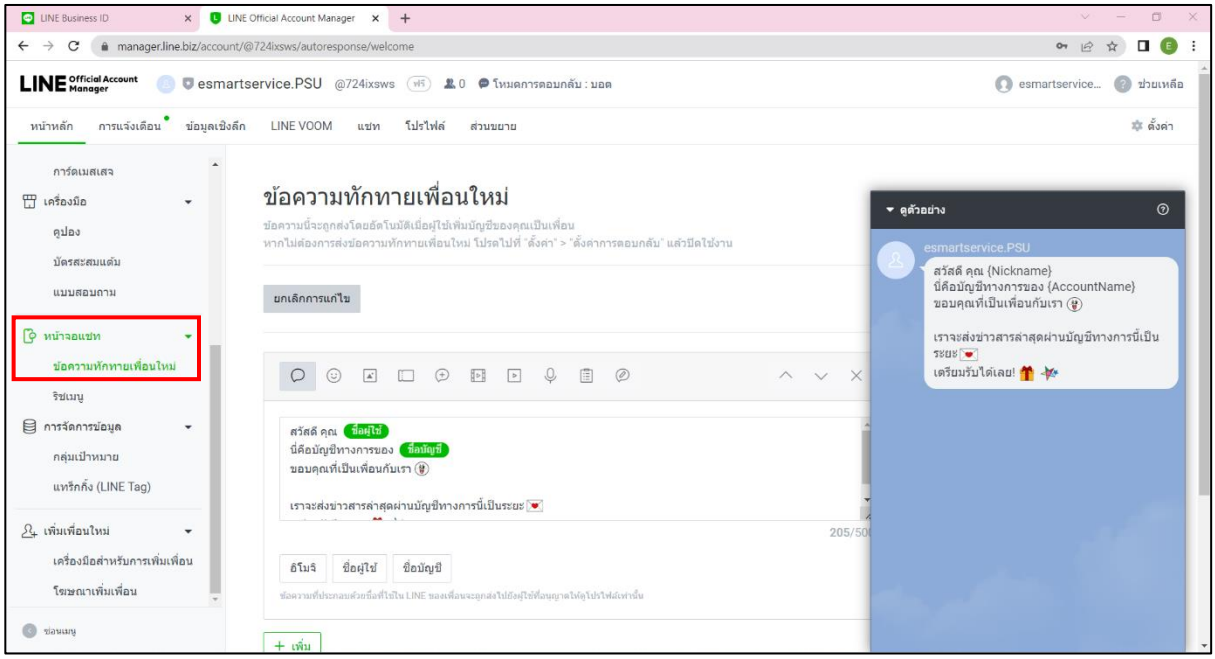
➢ บันทึกการแก้ไข



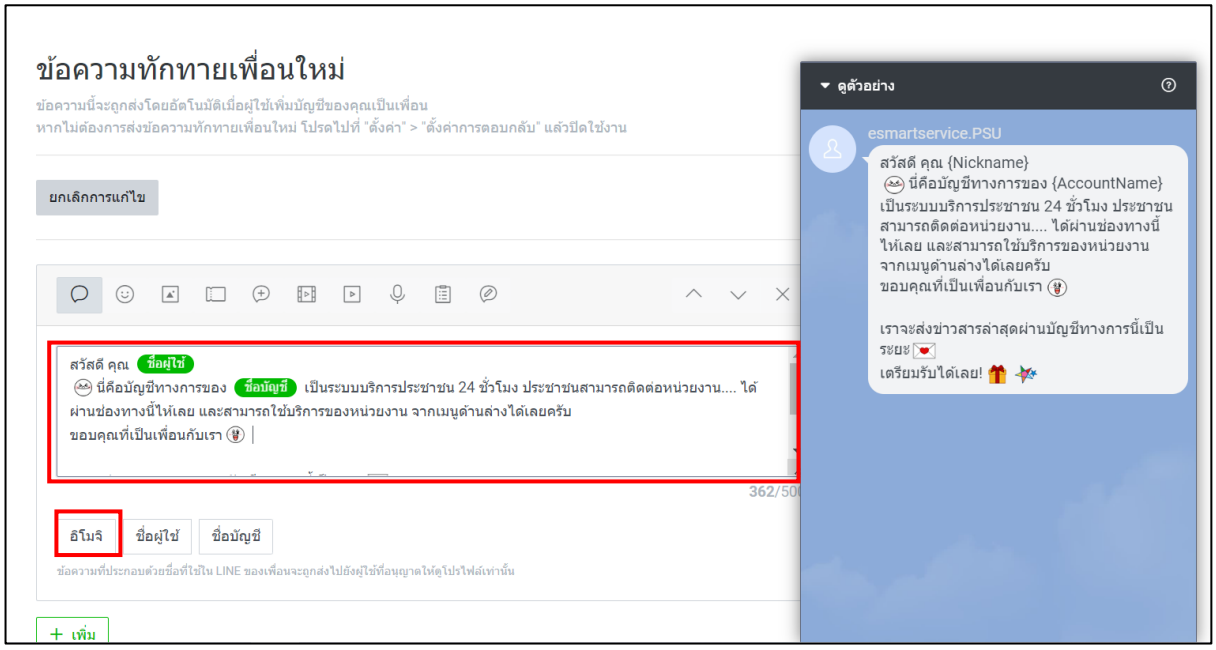
3.4 การสร้างข้อความทักทายเพื่อนใหม่

การสร้างข้อความทักทายเพื่อนใหม่ จะแสดงเมื่อมีการกดเพิ่มเพื่อนเข้ามาในระบบ จะเป็นการทักทายเพื่อแนะนำระบบ ให้คนที่เป็นเพื่อนได้เข้าใจการทำงานและสนใจการใช้งานระบบ

➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → หน้าจอแชท → ข้อความทักทายเพื่อนใหม่



➢ พิมพ์ข้อความทักทายในช่องข้อความ และสามารถเพิ่มอีโมจิในข้อความเพื่อในดูน่าสนใจ

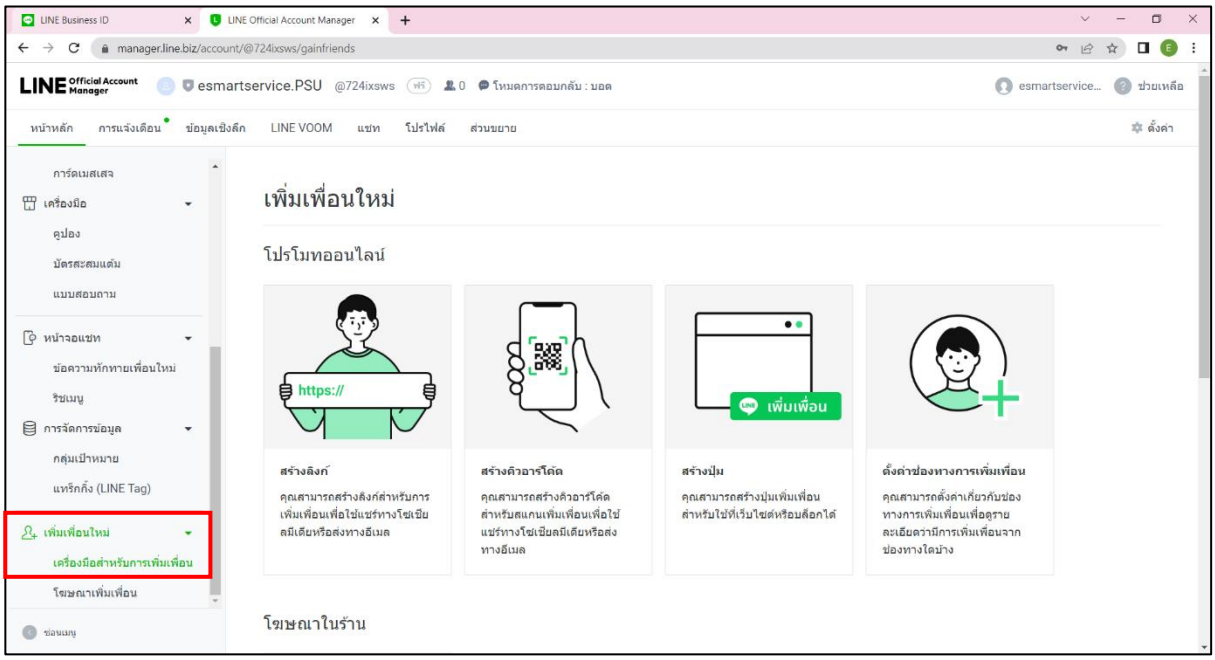


ชื่อผู้ใช้ = ชื่อไลน์ของคนที่เข้ามาใช้งาน

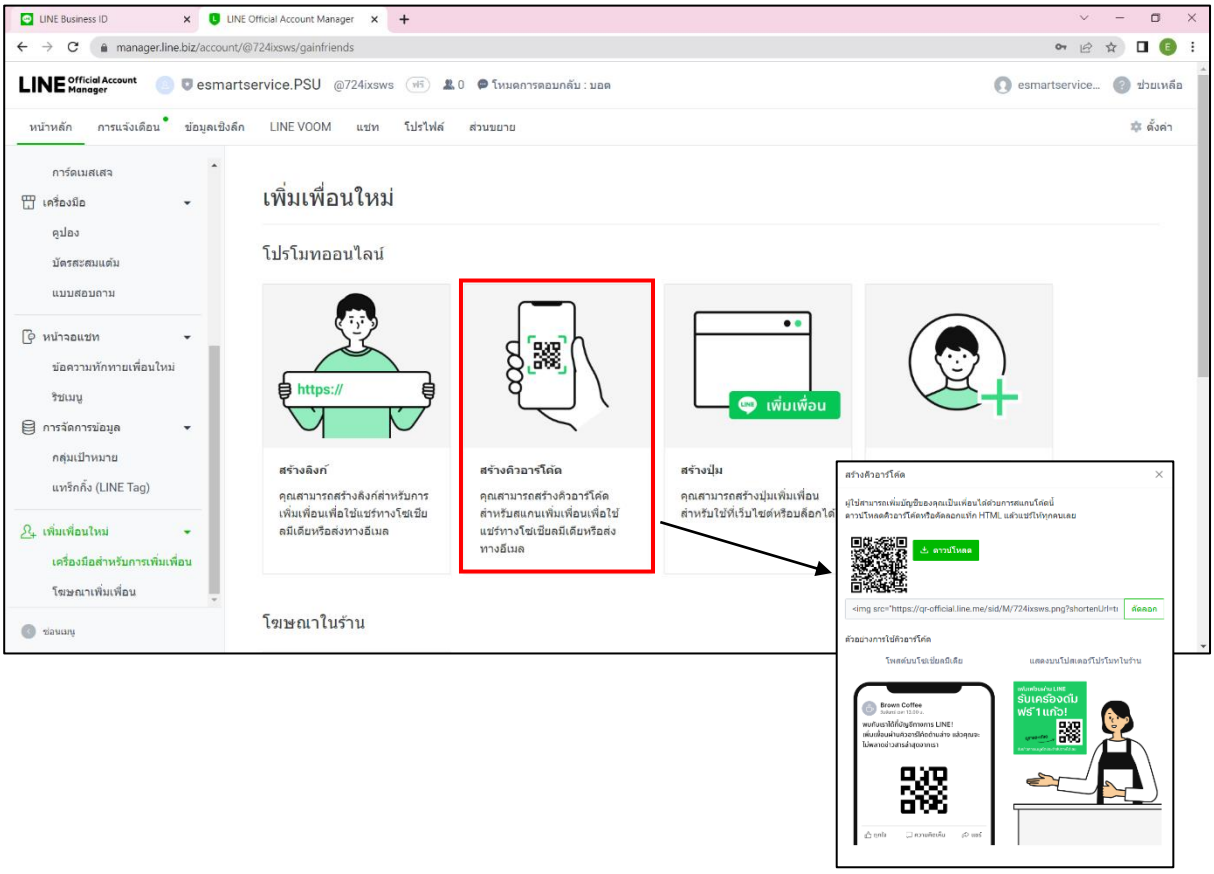
ชื่อบัญชี = ชื่อบัญชีไลน์ OA

3.5 การส่งออก QR Code เชิญชวนมาเป็นเพื่อนในระบบ

➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → เพิ่มเพื่อนใหม่ → เครื่องมือสำหรับการเพิ่มเพื่อน

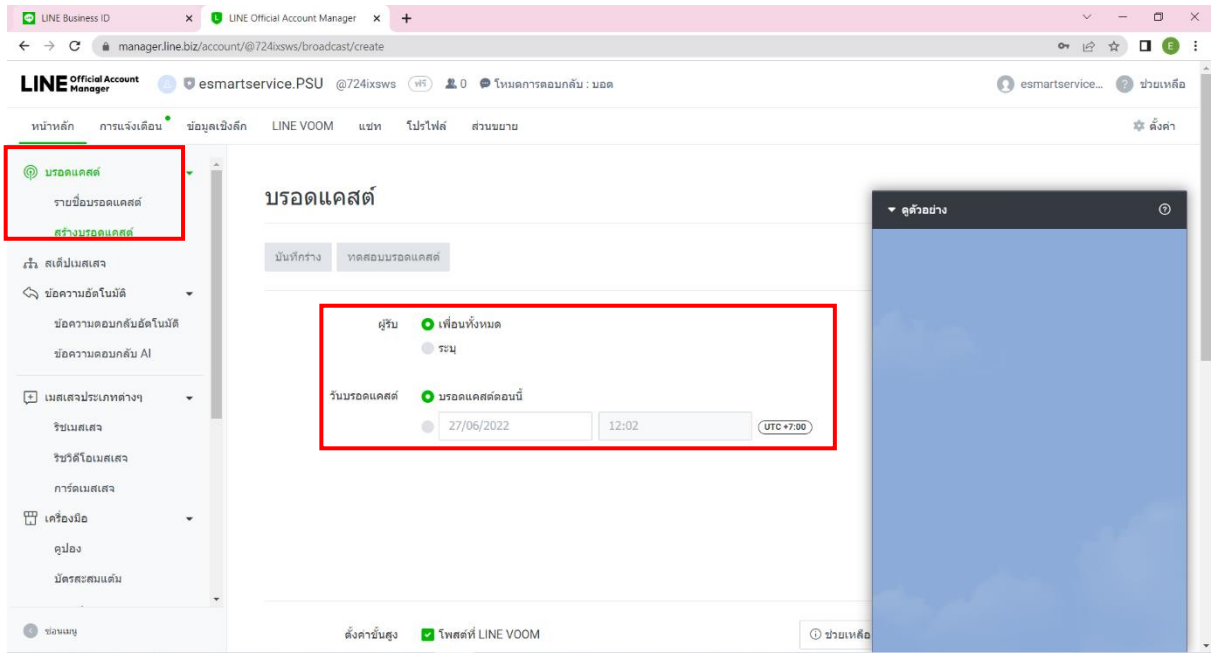


➢ ไปที่**สร้างคิวอาร์โค้ด** เพื่อออกคิวอาร์โค้ดการเพิ่มเพื่อน แล้วกด ดาวน์โหลดเก็บไว้ที่ไดรฟ์ D : รุ่นที่ 1 E-Smart Service



3.6 การ Broadcast

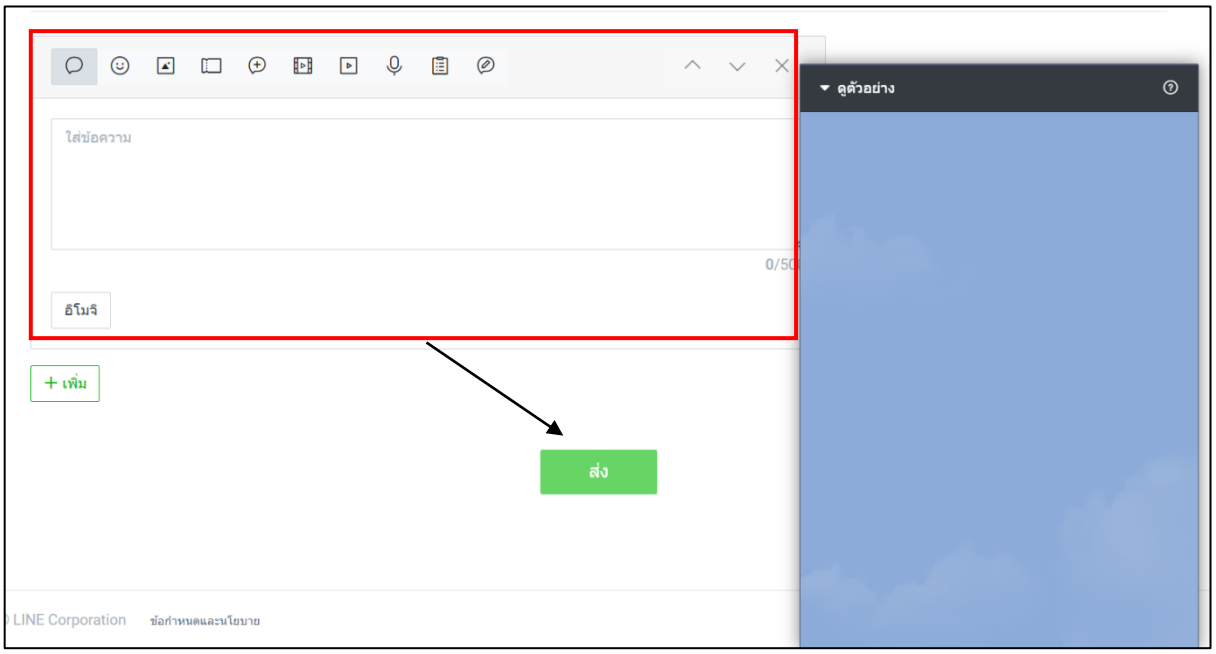
➢ ไปที่แถบเครื่องมือฝั่งซ้าย → บอร์ดแคสต์ → สร้างบรอดแคสต์



ผู้รับ = เพื่อนทั้งหมด

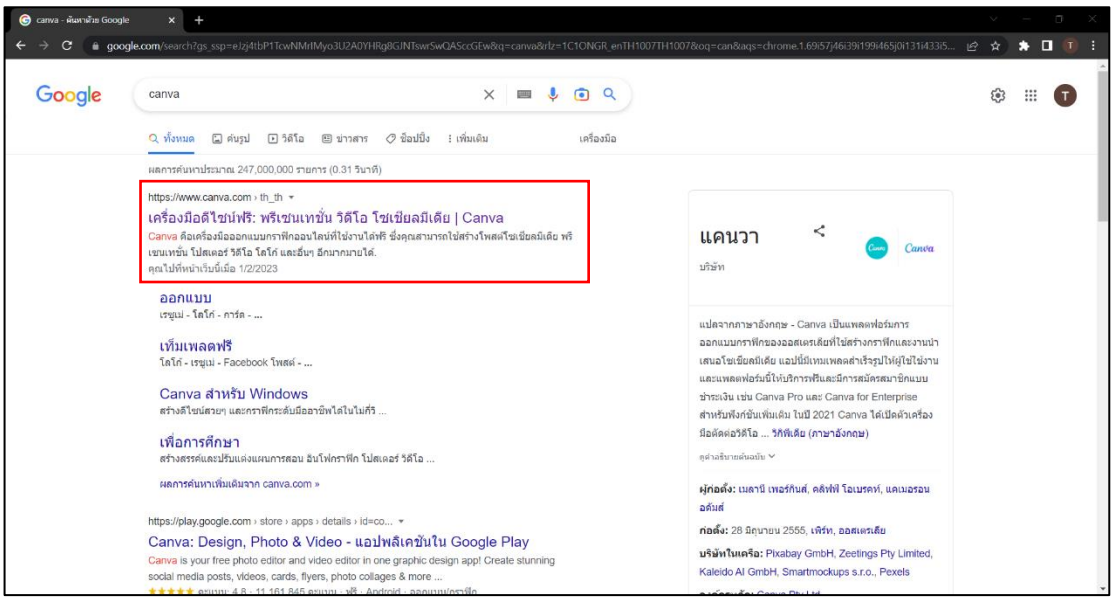
วันบอร์ดแคสต์ = บรอดแคสต์ตอนนี้ คือเมื่อสร้างข้อความเสร็จจะส่งทันที ตั้งวันที่และ เวลา ให้บอรดแคสต์ตามวันเวลาที่ตั้ง

➢ สร้างข้อความการบอรดแคสต์ สามารถแบนรูป วีดีโอ สติ๊กเตอร์ อื่นๆ ตามเมนูด้านบน แล้วกดส่งจะเป็นการบรอดแคสต์ไปหาทุกคนที่เป็นเพื่อกับ Line OA ของเรา

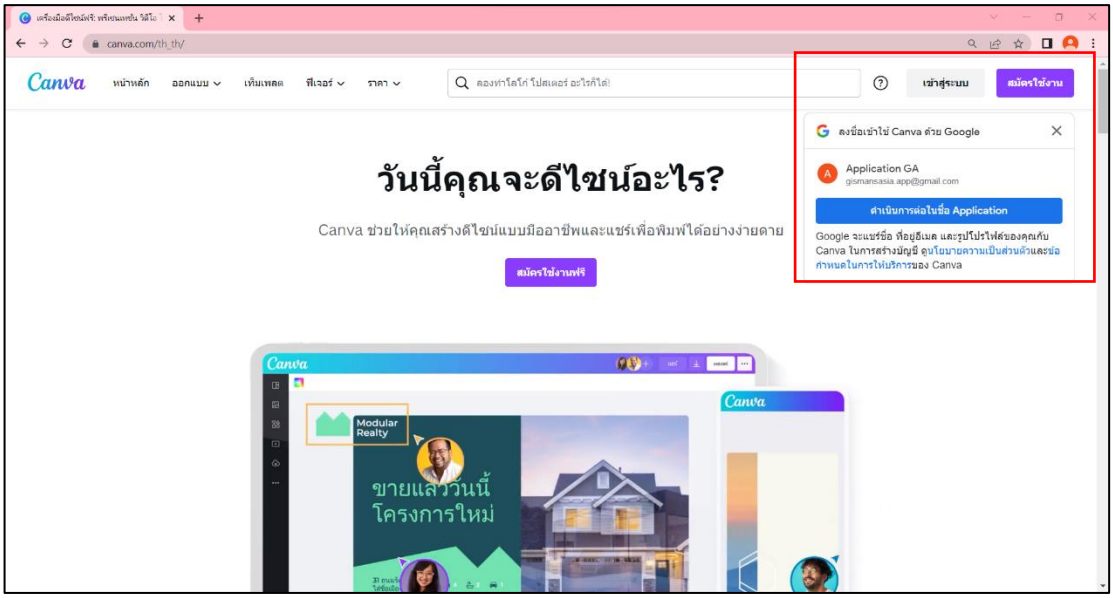


4 การจัดทำสติ๊กเกอร์ E-Smart Service

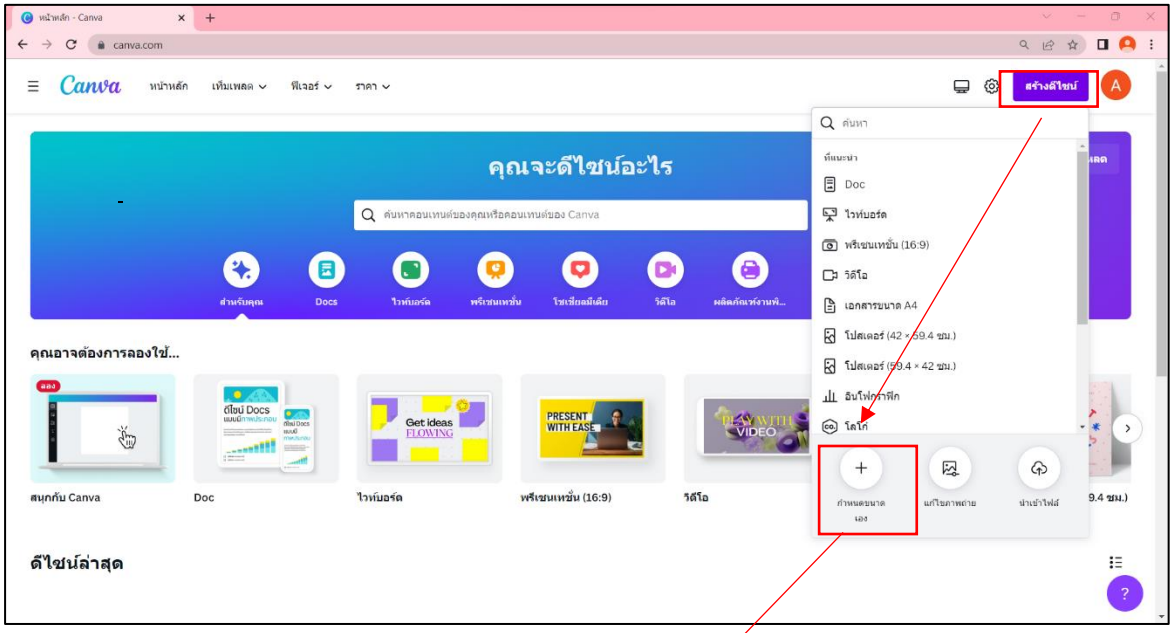
➢ ไปที่ Google แล้วพิมพ์ค้นหา Canva

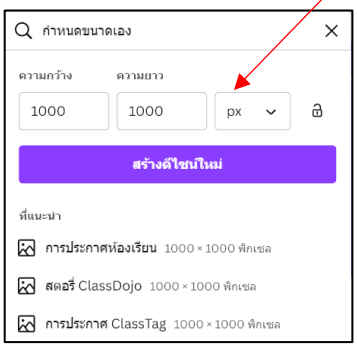


➢ Login เข้าใช้งานโดยใช้เมลที่สมัครของแต่ละ อปท.

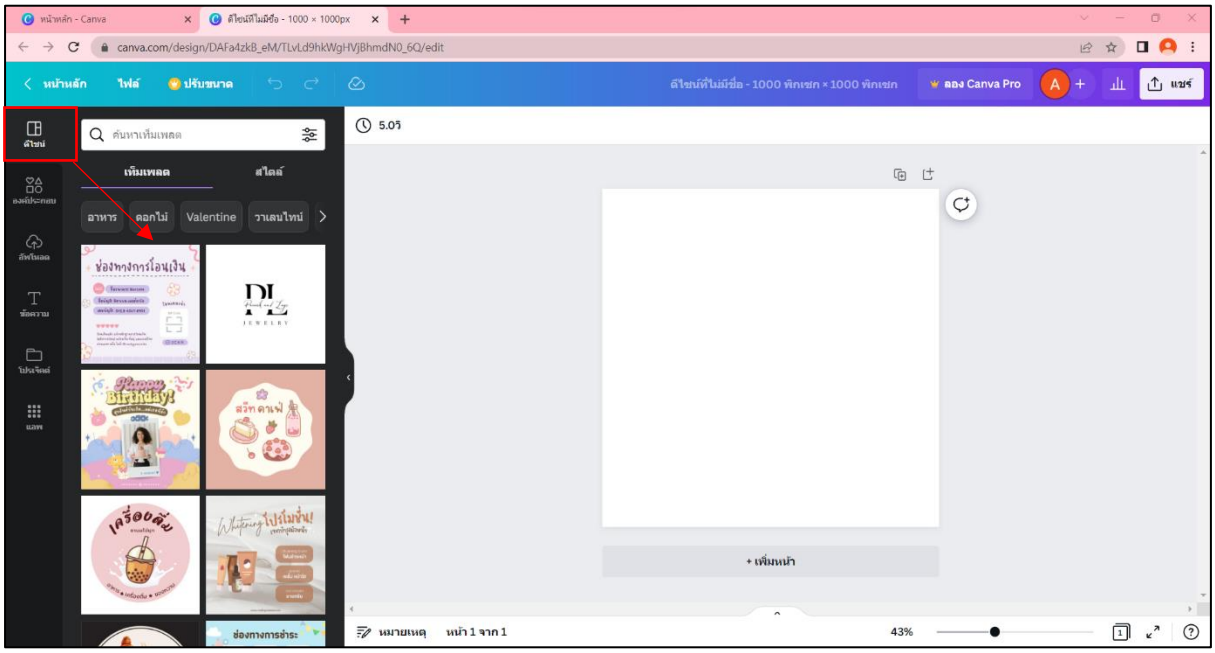


➢ ไปที่สร้างดีไซน์ แล้วเลือกกำหนดขนาดเอง **กำหนดขนาด 1000*1000 px**

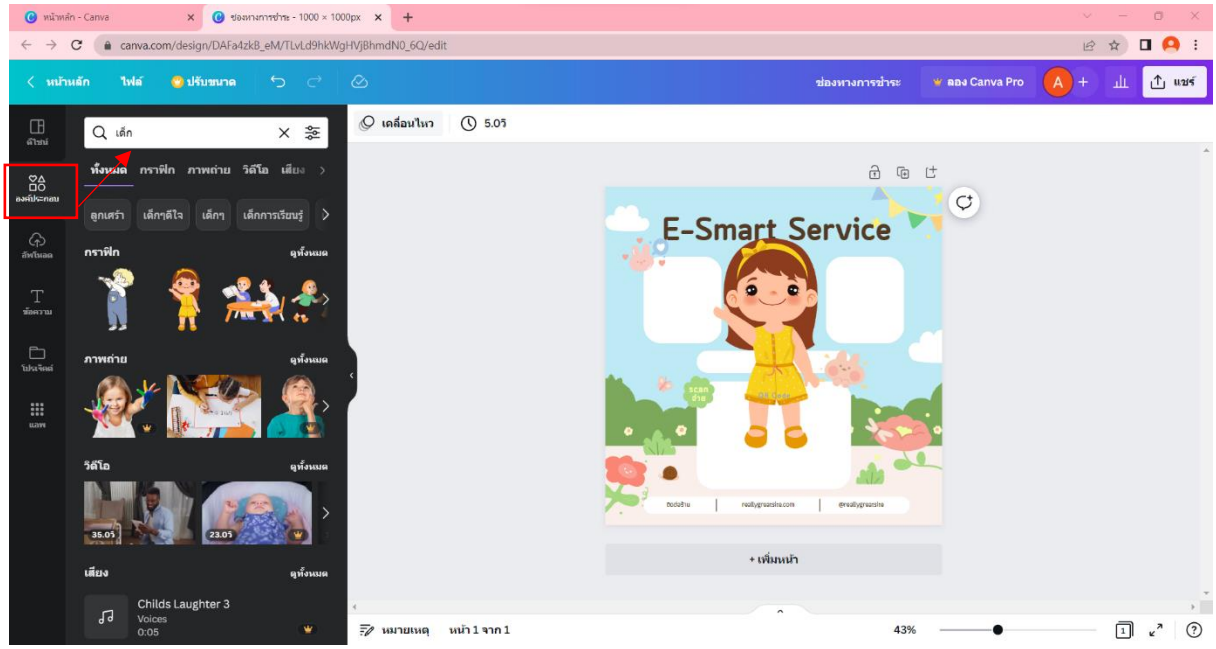




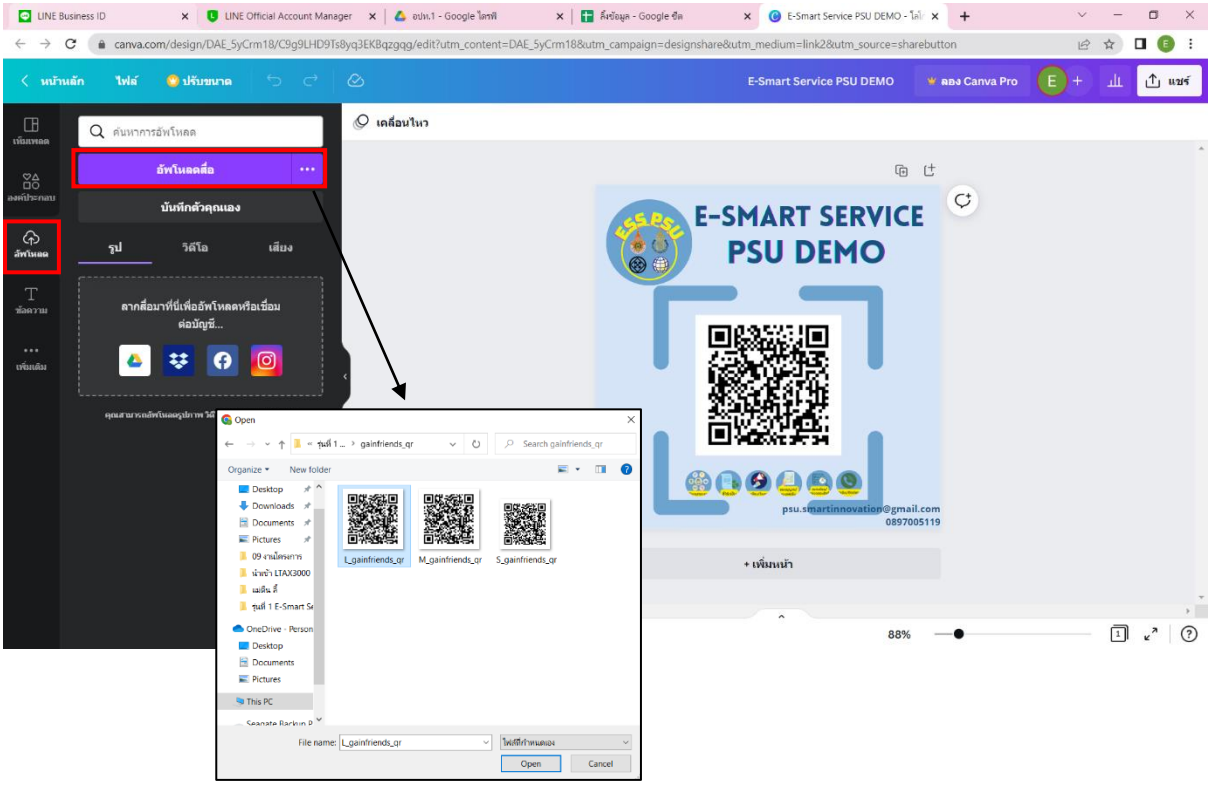
➢ เลือก Template ดีไซน์ หรือพื้นหลังของสติ๊กเกอร์



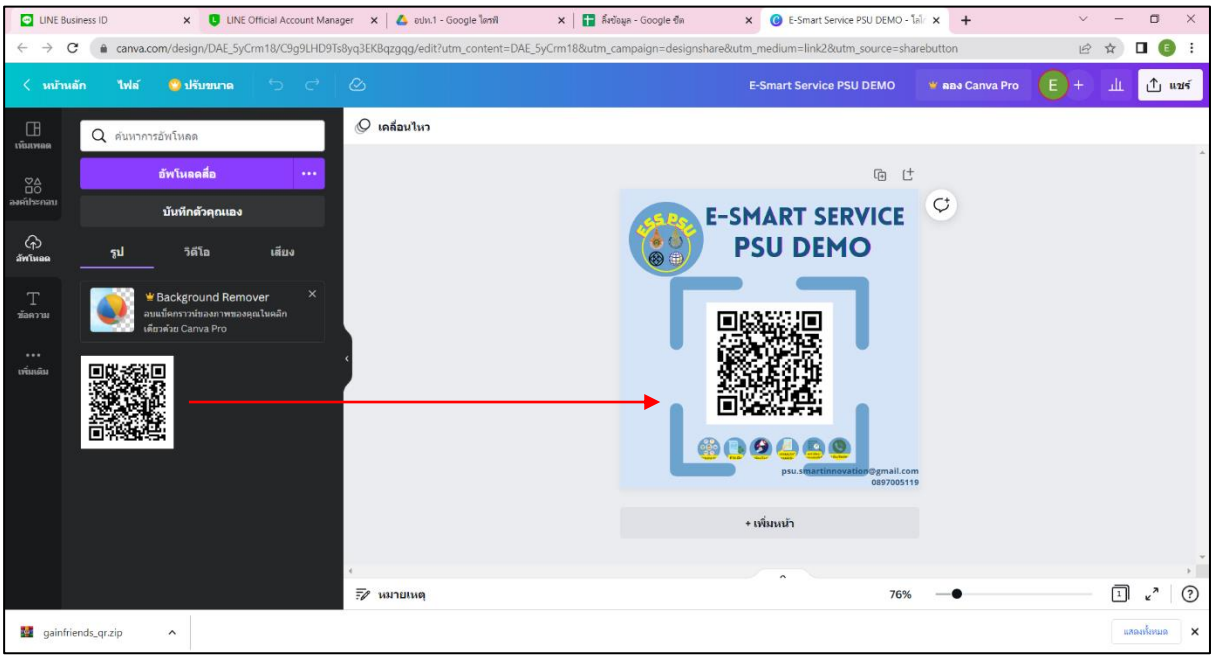
➢ เมื่อได้ Template ดีไซน์ แล้วสามารถตกแต่งด้วยองค์ประกอบต่างๆ โดยสามารถค้นหาสิ่งที่อยากได้ในช่องค้นหา ยกตัวอย่างเช่น เด็ก



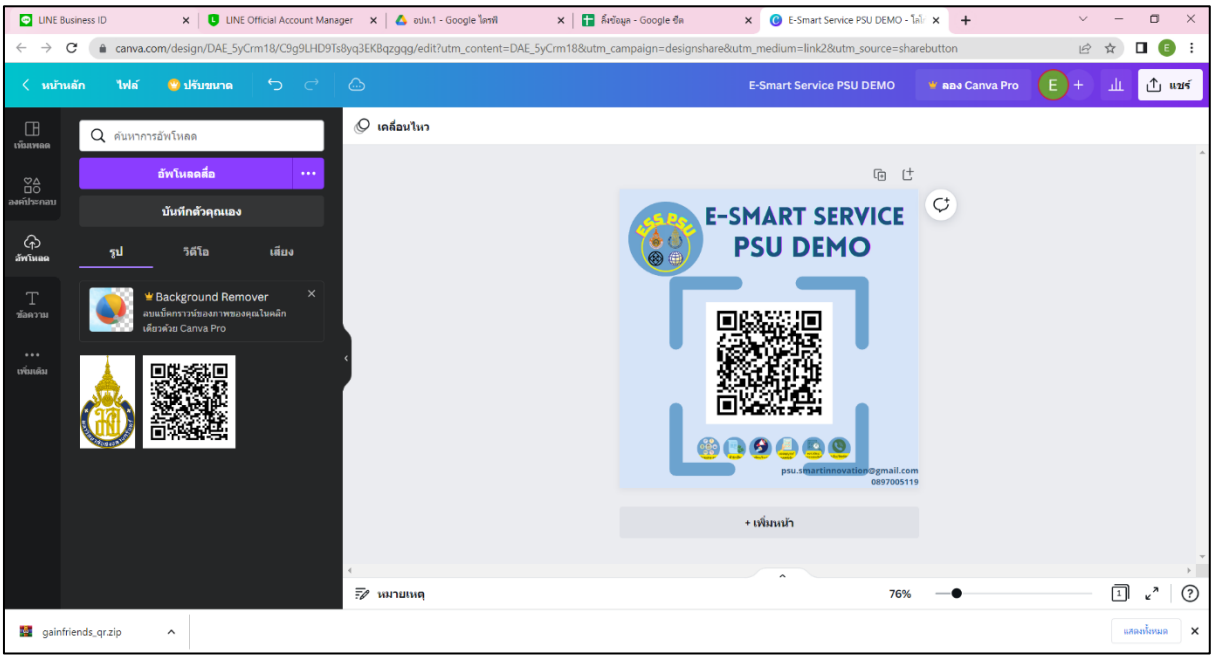
➢ การอับโหลดรูปภาพจากภายนอกเข้ามา อย่างเช่นโลโก้หน่วยงาน หรือ QR CODE ไปที่ อับโหลด → อับโหลดสื่อ → เลือกไฟล์ QR Code เพิ่มเพื่อนที่ส่งออกจาก Line OA



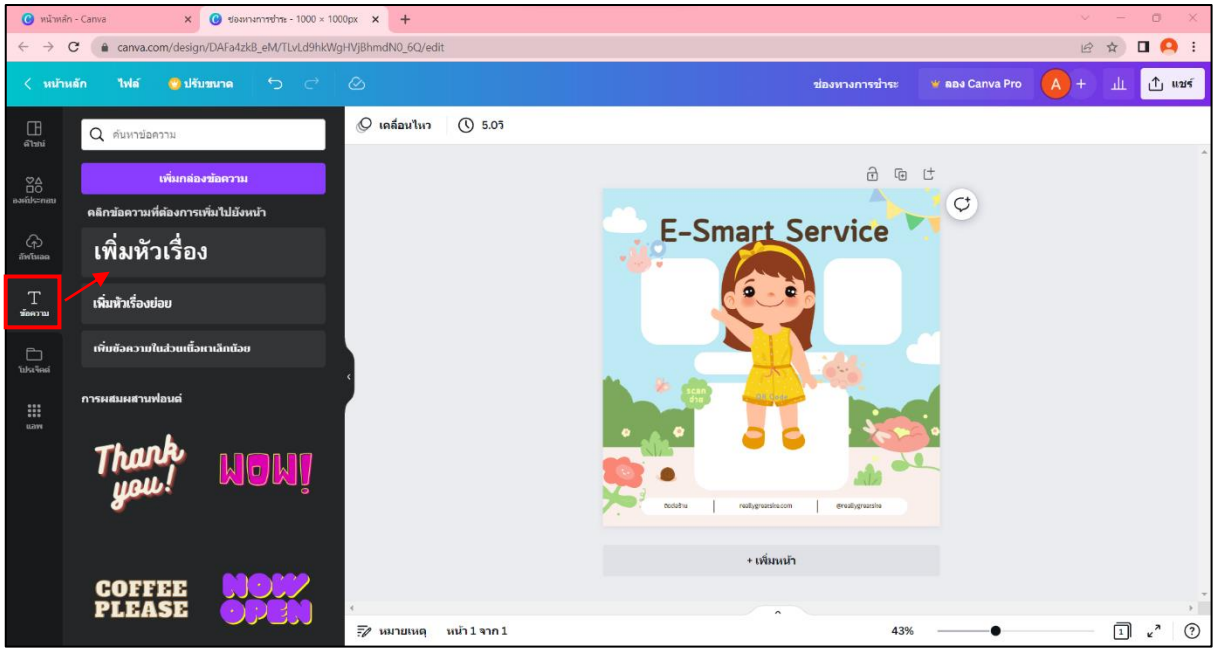
➢ เมื่ออับโหลดไฟล์ QR Code เข้ามา ให้ทำการลาก QR Code จากฝั่งซ้ายเข้ามาใน project



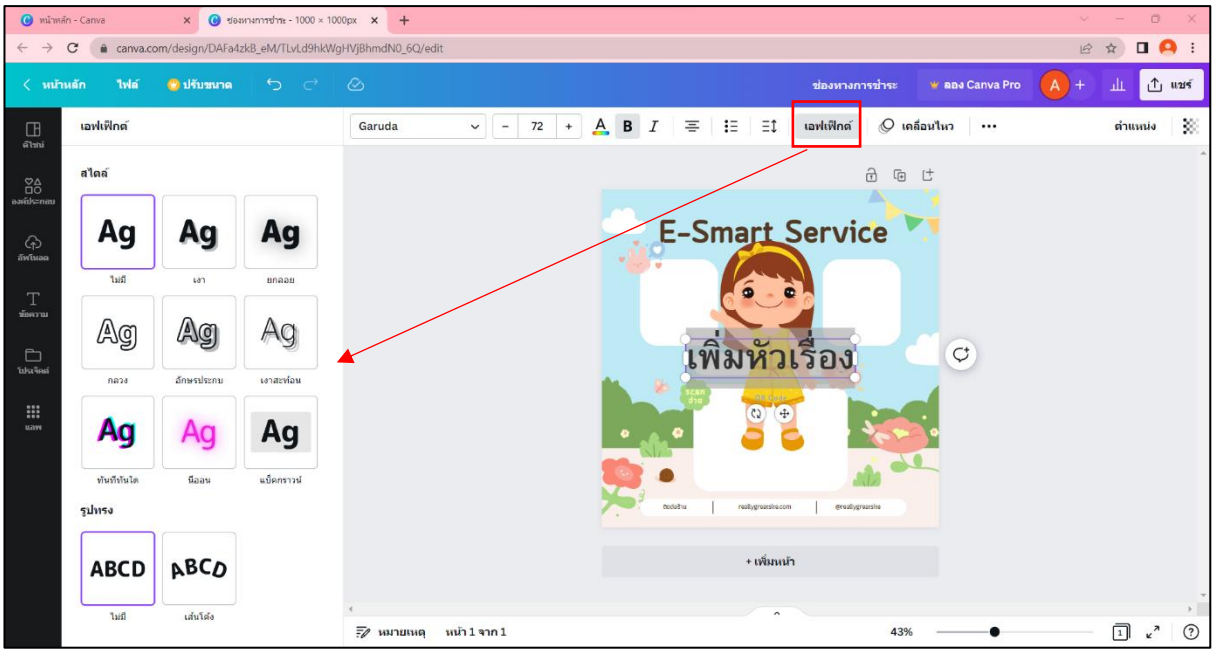
➢ อัปโหลด LOGO หน่วยงาน แล้วลากมาใน project



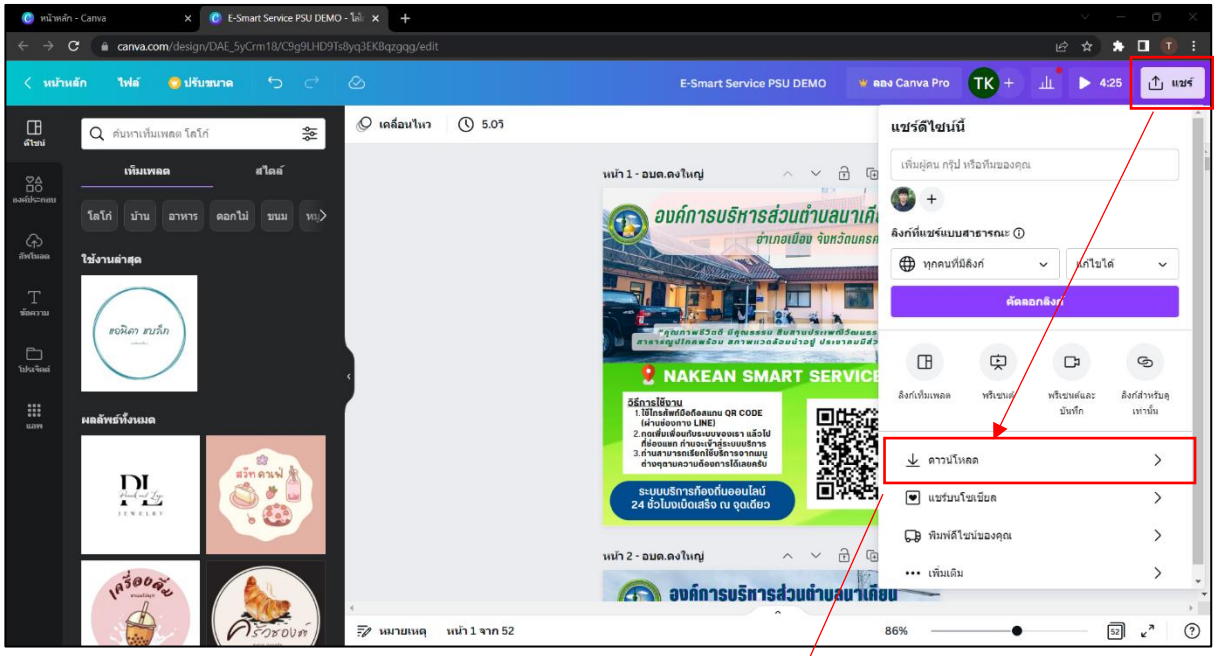
➢ การใส่ข้อความตัวหนังสือใน Project ไปที่ Tข้อความ → เลือกรูปแบบข้อความ



➢ ปรับรูปแบบตัวอักษร สามารถใส่เอฟเฟคได้ตามตัวอย่าง

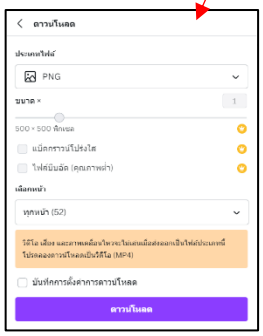


➢ เมื่อออกแบบสติ๊กเกอร์เสร็จแล้ว การส่งออกหรือดาวน์โหลด ให้ไปที่ แชร์ → ดาวน์โหลด



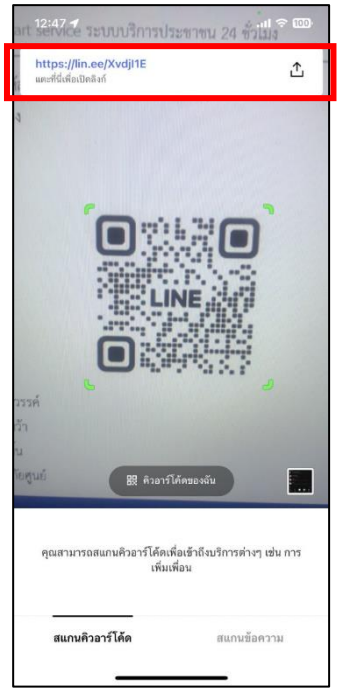
- ประเภทไฟล์ = png

กด **ดาวน์โหลด**

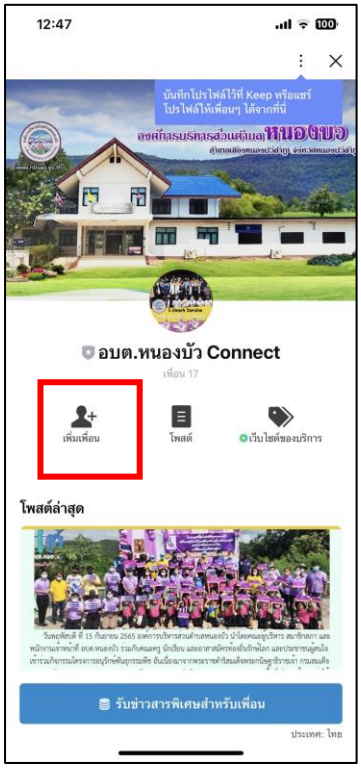


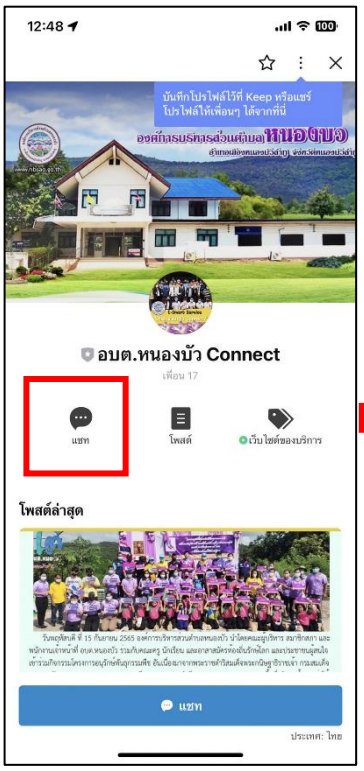
5. การใช้งานระบบหน้าบ้าน E-Smart Service

➢ สแกนไปที่ สติ๊กเกอร์ แล้วให้กดที่ลิ้งข้างบน



➢ ให้กดปุ่มคำว่าเพิ่มเพื่อน กดเพิ่มเสร็จแล้วให้กดไปที่แชท จากนั้นจะขึ้นหน้าของ E-Smart Service ของหน่วยงาน



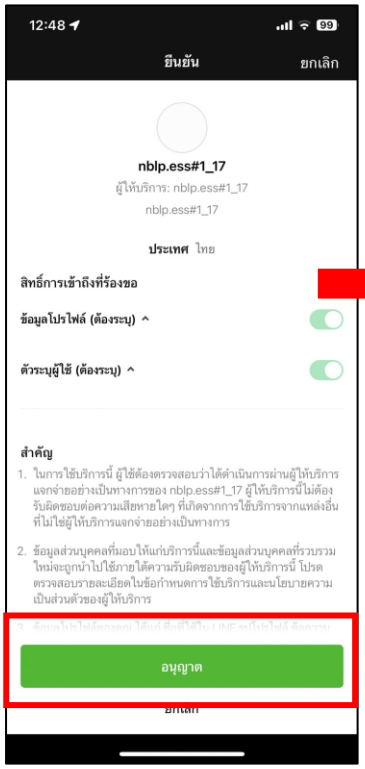


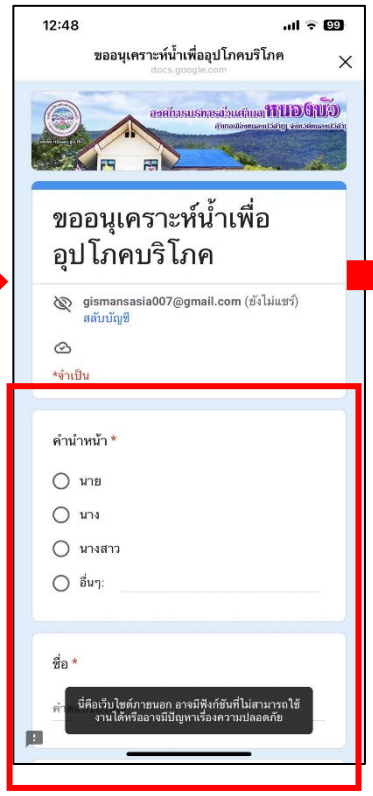
➢ จากนั้นให้กดลงทะเบียนการใช้งานครั้งแรกที่ลิงค์ดังรูป

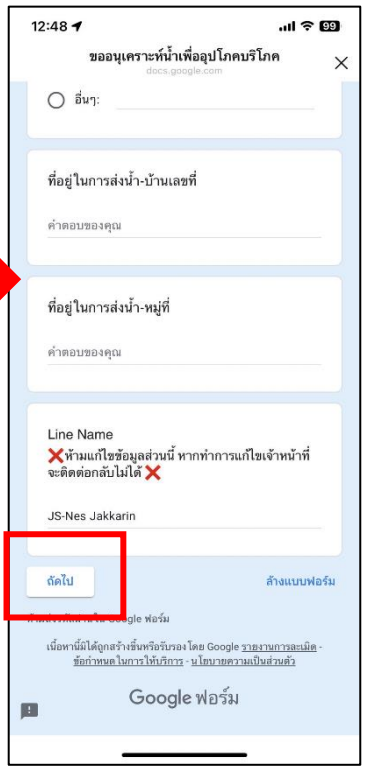
➢ เมื่อลงทะเบียนเสร็จจะเจอระบบฟังก์ชันการใช้งาน 6 ฟังก์ชันหลักๆ

➢ ให้กดปุ่มฟังก์ชันหลัก เพื่อจะใช้งานดังรูปจะปรากฏฟังก์ชันการ์ดขึ้นมาอีกครั้งให้กดฟังก์ชันตามรูป

➢ ให้กดปุ่มฟังก์ชันเข้าไปให้กดคำว่า อนุญาต และจะปรากฏในรูปแบบของกูเกิ้ลฟอร์มดังรูปให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนจากนั้นกดส่ง







6. การใช้งานระบบหลังบ้าน E-Smart Service

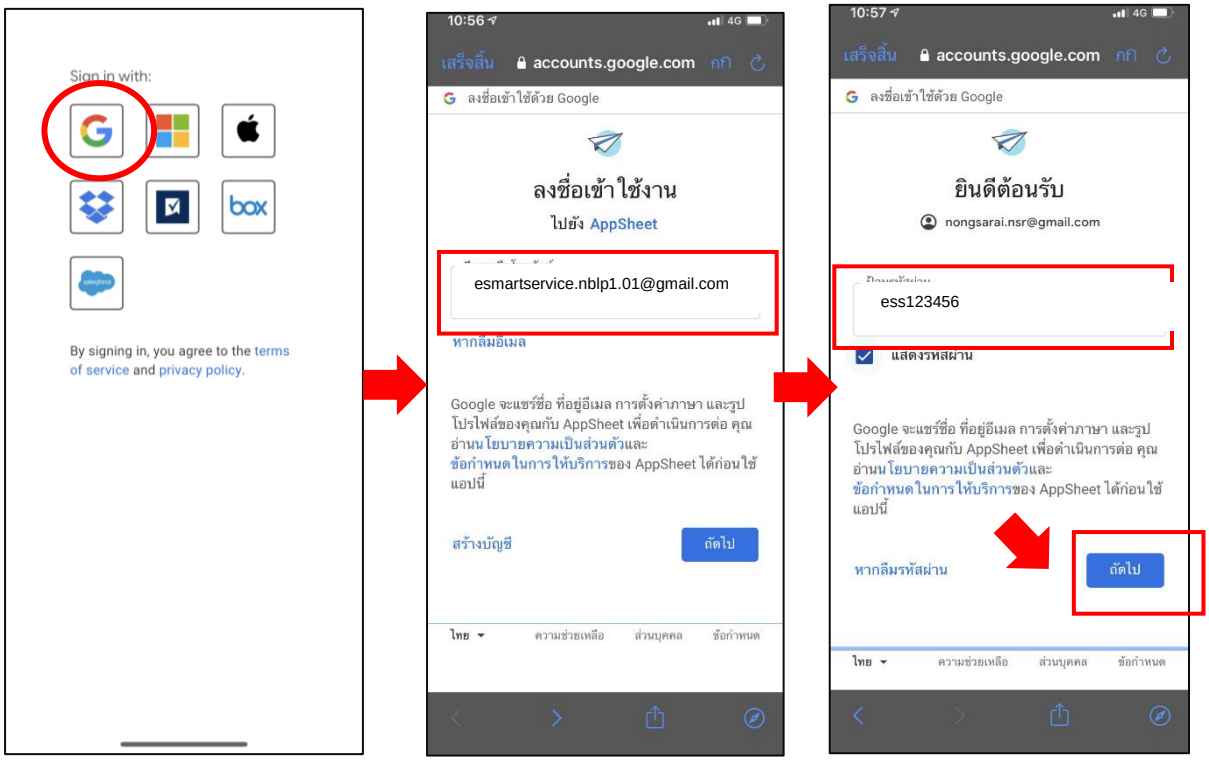
คู่มือการติดตั้งและการใช้งานแอปพลิเคชันจัดการคำร้อง E-Smart Service

6.1 การลงแอปพลิเคชัน E-Smart Service ในมือถือ

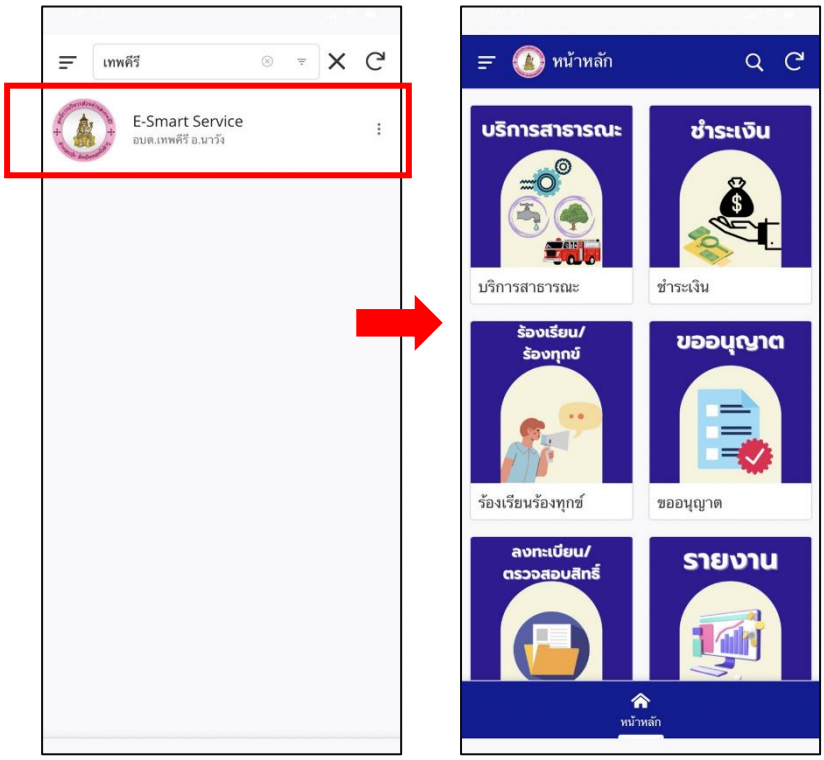
- ดาวน์โหลดแอพพลิเคชั่น Appsheet ใน Play Store และ Appstore

- เมื่อดาวน์โหลดเสร็จแล้วให้เปิดแอพพลิเคชั่นขึ้นมาและทำการ ลงชื่อเข้าใช้ผ่าน Google อีเมล ในการเข้าสู่ระบบเป็นดูจาก เอกสารประกอบการอบรม

  รหัสผ่าน : ess123456

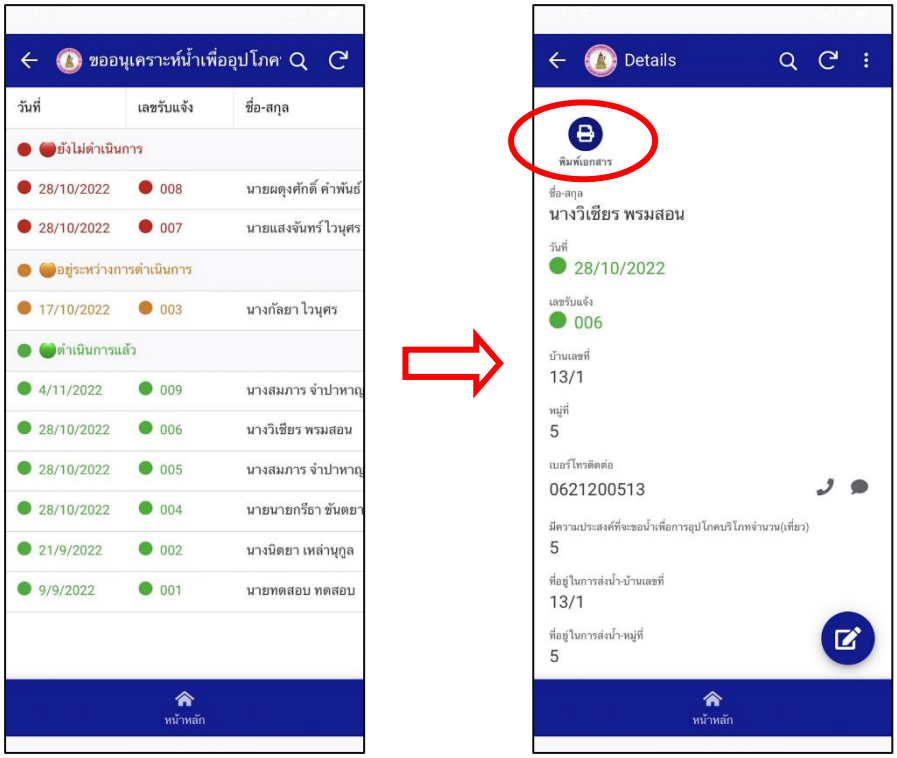


➢ เมื่อลงชื่อเข้าใช้เสร็จแล้วจะมีแอพพลิเคชั่น E-Smart Service ขึ้นมา

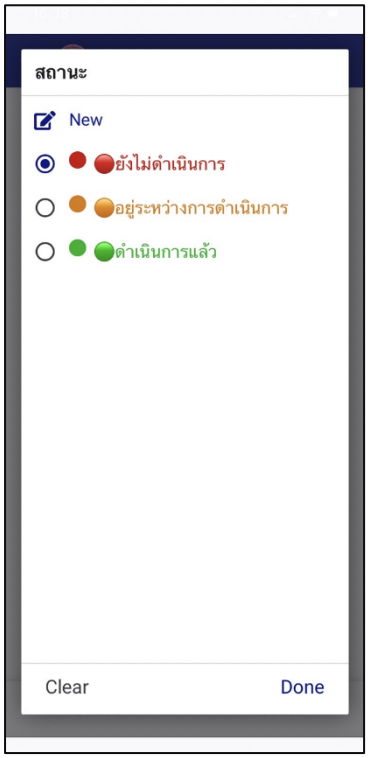


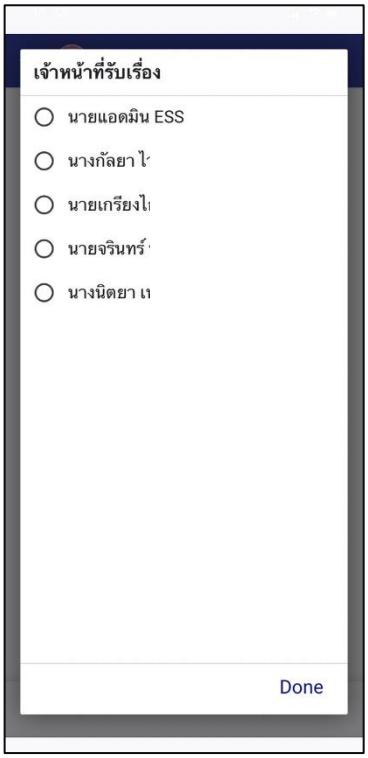
6.2 การใช้งานแอปพลิเคชัน E-Smart Service

➢ การจัดการคำร้อง เมื่อมีคำร้องแจ้งเตือนมายัง ไลน์กลุ่มเจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาที่→ แอปพลิเคชัน → มาที่คำร้องที่ประชาชนแจ้งมา และดำเนินการพิมพ์เอกสารคำร้อง



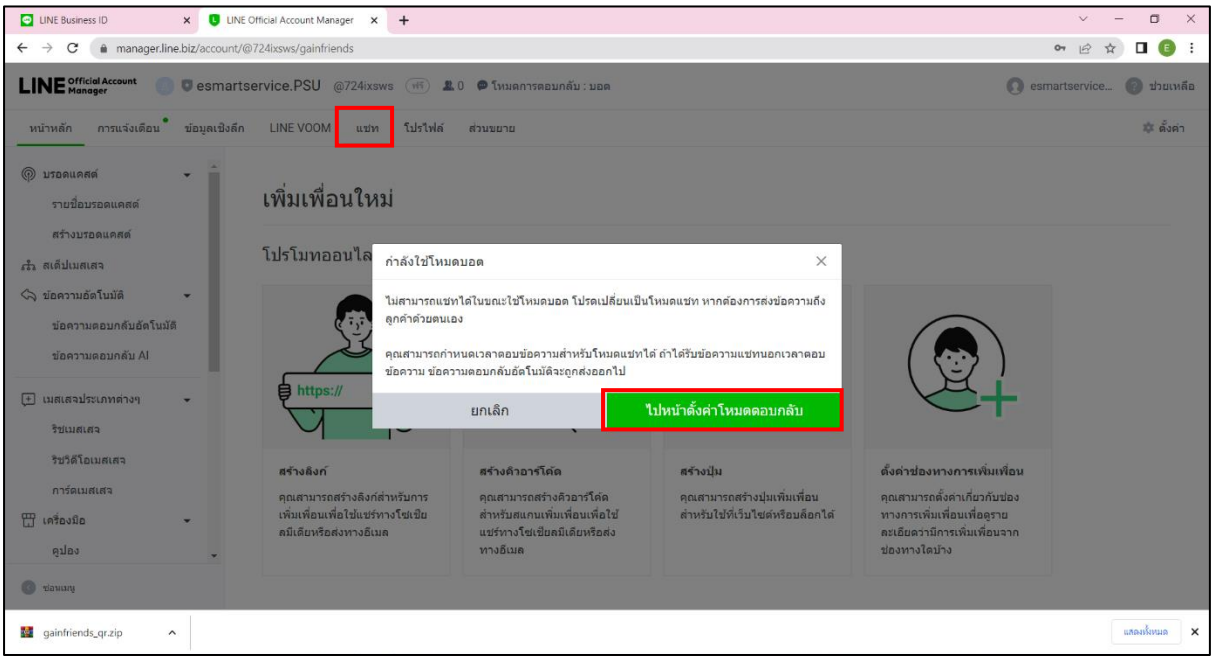
➢ ดำเนินการเปลี่ยนสถานะของคำร้องตาม การดำเนินการ → ใส่ข้อมูลชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง → ใส่รูปภาพที่ดำเนินการแล้ว → ใส่วันที่ที่ดำเนินการ



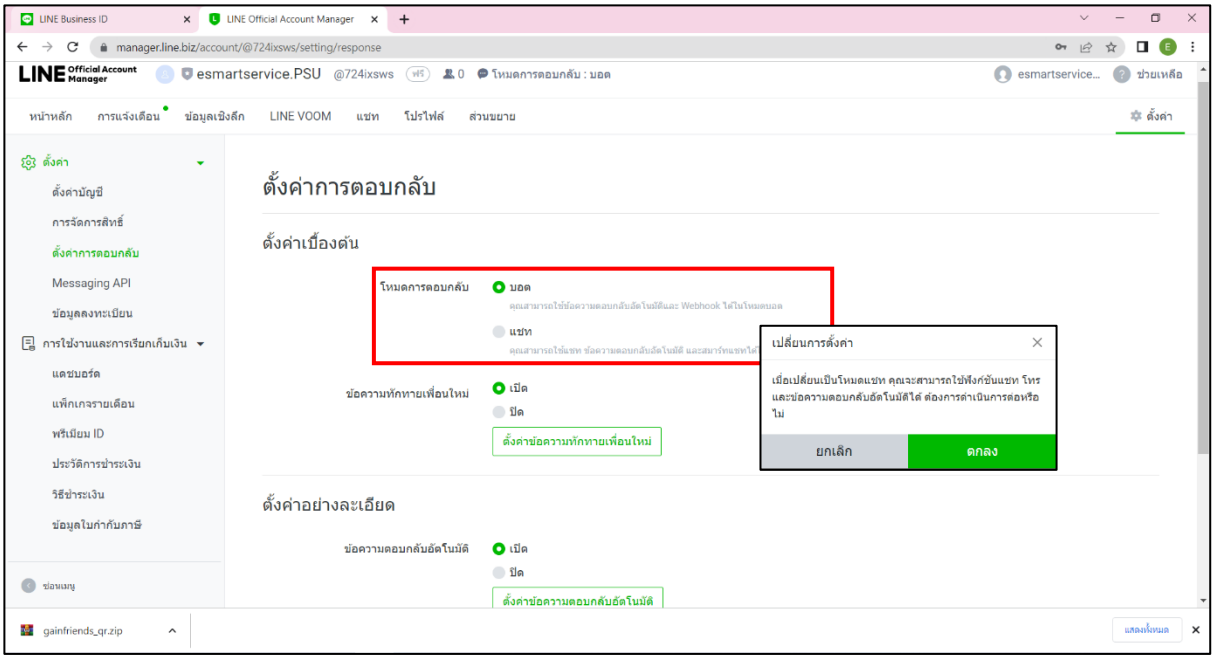


7. การใช้งานระบบตอบกลับประชาชน

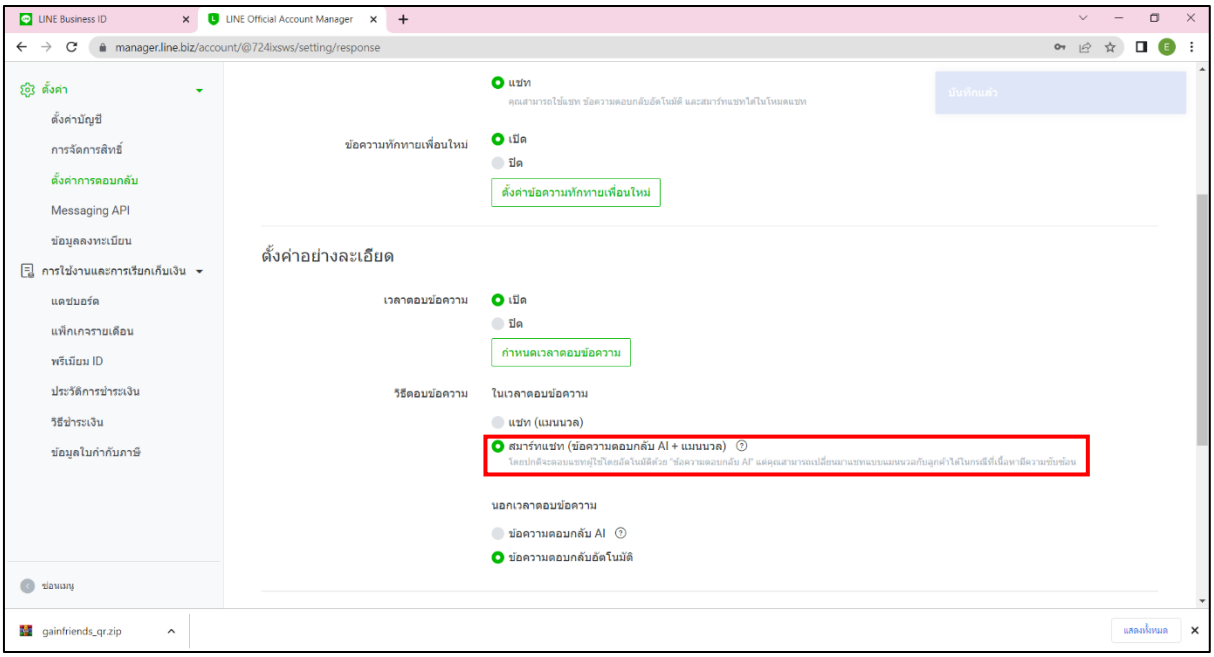
➢ ไปที่<u>แชท</u> แล้วไปที่<u>หน้าตั้งค่าโหมดตอบกลับ</u>



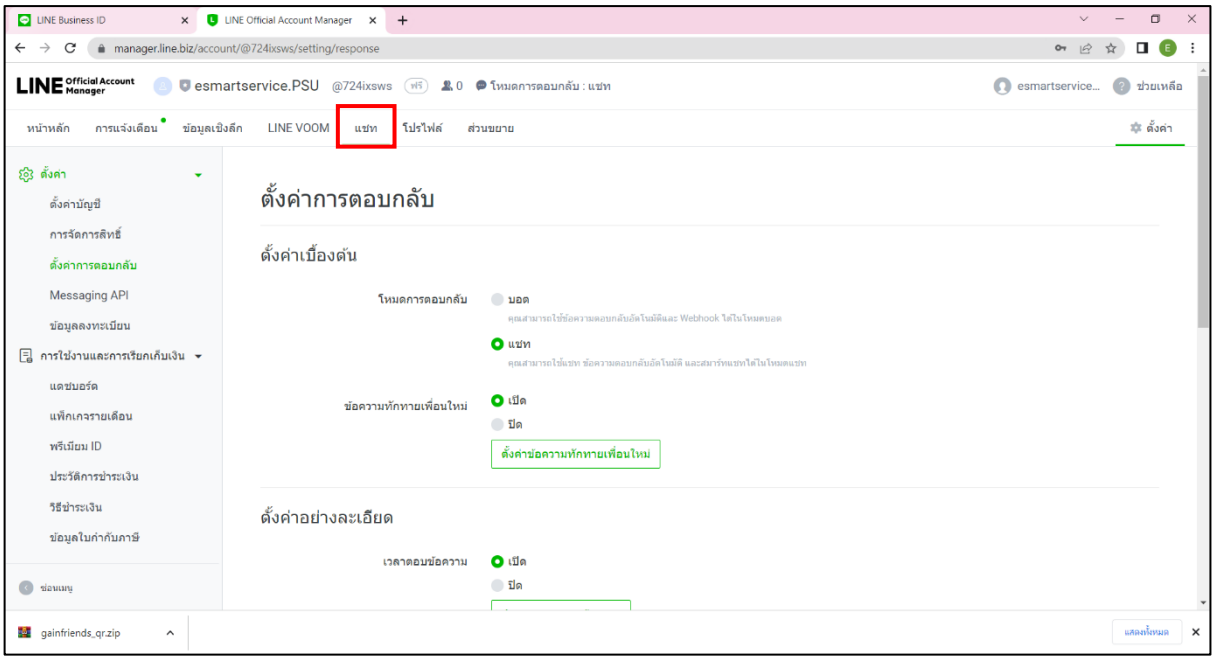
➢ เปลี่ยนจาก**บอต** ให้เป็น **แชท** กดตกลง



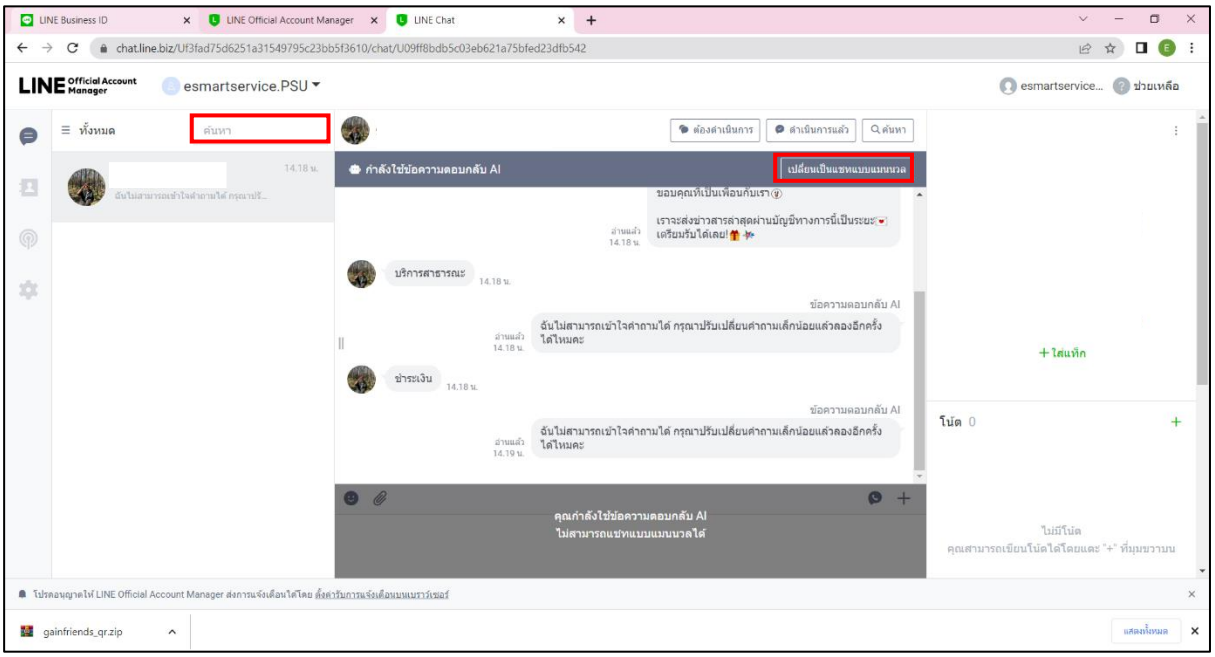
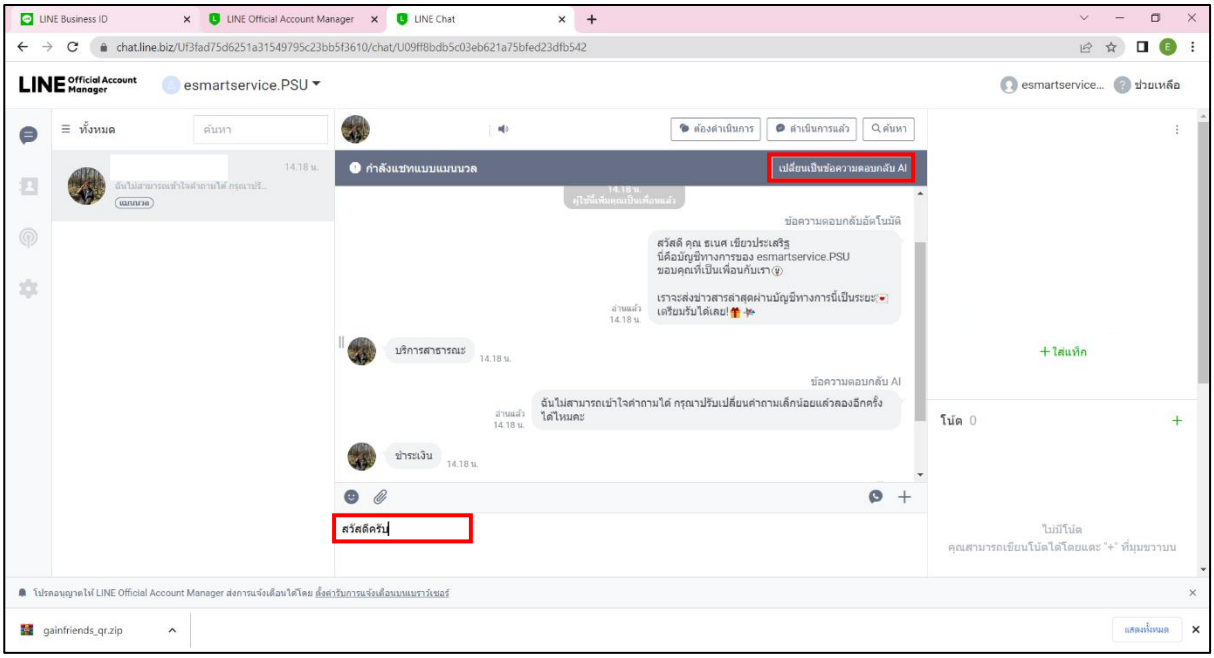
➢ เปลี่ยนวิธีตอบข้อความ ในเวลาตอบข้อความ เปลี่ยนเป็น สมาร์ทแชท(ข้อความตอบกลับ AI+แมนนวล)



➢ ไปที่เมนูแชท



➢ การตอบกลับแชท สามารถค้นหาชื่อบุคคลจากช่องค้นหา และเปลี่ยนเป็นแชทแบบแมนนวล เพื่อตอบกลับหาประชาชน



➢ เมื่อดำเนินการเปิดแชท สามารถพิมพ์การตอบกลับในห้องแชทได้เลย พอดำเนินการตอบแชทเสร็จแล้ว ให้**เปลี่ยนกลับไปเป็นข้อความตอบกลับ AI**