

## บทที่ 5

## การใช้งานเมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

นำเมาส์คลิกที่เมนูคำถามที่พบบ่อย เพื่อเลือกใช้งานดังรูป

|                                       |                  |                       |                       |           |               |        |               |            |
|---------------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|---------------|--------|---------------|------------|
| ข้อมูลกรมธรรม์                        | บริการด้านสินไหม | คำถามที่พบบ่อย        | ดาวน์โหลด             | ติดต่อเรา | ข้อมูลส่วนตัว | รายงาน | ข้อมูลพื้นฐาน | ออกจากระบบ |
| ขณะนี้คุณอยู่ที่หน้า : ข้อมูลกรมธรรม์ |                  | เพิ่มคำถามที่พบบ่อย*  | ประกัน(Policy Search) |           |               |        |               |            |
|                                       |                  | รายการคำถามที่พบบ่อย* |                       |           |               |        |               |            |

เมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ประกอบไปด้วย เมนูย่อย 3 เมนูคือ

1. เมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ)
2. เมนูเพิ่มคำถามที่พบบ่อย\* (New Question\*)
3. เมื่อยุการคำถามที่พบบ่อย\* (Search Question\*)

1. เมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

นำเมาส์คลิกที่เมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ) จะแสดงหน้าจอ ดังรูป

ขณะนี้คุณอยู่ที่หน้า : คำถามที่พบบ่อย(Frequency Asked Questions) รุ่น 1766 ปานสุวรรณ

| บริการกรมธรรม์ (Policy Service)   | การประกันสุขภาพ (Health Insurance) | การประกันชีวิต (Life Insurance) |
|---|------------------------------------|---------------------------------|
| <p><b>Q ทักทายสมาชิก La Maison By K Home Smiles Club นิตยสารสิทธิประโยชน์เพื่อลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทยจากเครือธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในมือท่านนี้ ทางธนาคารได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์มอบให้กับท่านผู้ให้บริการสินเชื่อบ้านกับทางธนาคารกสิกรไทย</b></p> <p><b>A ขอสวัสดิ์สมาชิก K Home Smiles Club ทุกท่าน เข้าสู่สาระดีดีขึ้นปีใหม่ 2555 นี้ เครือธนาคาร กสิกรไทยขอส่งความรักถึงและความปรารถนาดีมายังสมาชิกสินเชื่อบ้านกสิกรไทยทุกท่าน พร้อมทั้งขออำนาจคุณพระศรีรัตนตรัยและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายในสากลโลกอำนวยพร เอกสารแบบ สินไหมสุขภาพกลุ่ม; 4</b></p> |                                    |                                 |
| <p><b>Q ทดสอบกรมธรรม์</b></p> <p><b>A ตอบคำถามกรมธรรม์</b></p>  |                                    |                                 |
| <p><b>Q ตลาดนัดจุจักร ตลาดนัดที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ด้วยจำนวนแผงค้าที่มีการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง 8,805 แผง</b></p> <p><b>A ตลาดนัดจุจักร ตลาดนัดที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ด้วยจำนวนแผงค้าที่มีการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง 8,805 แผง การรถไฟแห่งประเทศไทย ประเมินมูลค่าสิทธิประโยชน์จากค่าเช่าและอื่น ๆ ในระบบอยู่ที่ปีละ 1,260 ล้านบาทไม่รวมแผงค้าเถื่อน หาบเร่แผงลอยนอกระบบ เอกสารแบบ สินไหมทดแทน; SIM;</b></p>  |                                    |                                 |
| <p><b>Q บริการกรมธรรม์ 2</b></p> <p><b>A บริการกรมธรรม์สำหรับผู้เอาประกัน</b></p>   |                                    |                                 |
| <p><b>Q ประกันกลุ่มมีผลกับประกันชีวิตหรือไม่</b></p> <p><b>A ไม่มี</b></p> <p>เอกสารแบบ File 1;</p>   |                                    |                                 |
| <p>คำถามทั้งหมด (More Questions)... 5</p>   |                                    |                                 |

เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด 250 ถนน รังสิตนันทน์ แขวงบางนา กรุงเทพมหานคร 10310 โทร 1766 กด 8  
 MIJANG THAI LIFE ASSURANCE 250 RACHADAPHISSEK RD. HUAYTHWANG, BANGKOK 10310 TEL.1766 MIJANG THAI SMILE



## วิธีการใช้งาน

1. นำเมาส์คลิกที่แท็บบริการกรมธรรม์ (Policy Service) จะแสดงรายละเอียดคำถามคำตอบ โดยจะแสดงคำถามที่พบบ่อย 5 คำถาม
2. นำเมาส์คลิกที่แท็บการประกันสุขภาพ (Health Insurance) จะแสดงรายละเอียดคำถามคำตอบ โดยจะแสดงคำถามที่พบบ่อย 5 คำถาม
3. นำเมาส์คลิกที่แท็บการประกันชีวิต (Life Insurance) จะแสดงรายละเอียดคำถามคำตอบ โดยจะแสดงคำถามที่พบบ่อย 5 คำถาม
4. กรณีคำถามคำตอบนั้นมีเอกสารแนบ จะแสดงเอกสารแนบ โดยสามารถที่จะทำการ Download เอกสารได้โดยนำเมาส์ไปคลิกที่ไฟล์แนบ จะแสดงหน้าต่างให้ดาวน์โหลดไฟล์
5. กรณีต้องการค้นหาคำถามอื่นๆ ที่ไม่ได้แสดงหน้านี้ให้นำเมาส์คลิกที่ข้อความ “คำถามทั้งหมด (More Questions)...” จะแสดงหน้าจอดังรูป

ขณะนี้คุณอยู่ที่หน้า : คำถามที่พบบ่อย(Frequency Asked Questions)

รุ่งทิวา ปานสุวรรณ

หมวดหมู่คำถาม : ทั้งหมด 1

(Category)

คำถาม :  2

(Question)

ค้นหา (Search) 3

ยกเลิก (Cancel) 4

...แสดงข้อมูล...  
Search Result

5

[<] Page 1 From 2 Page(s) [>]

Item 1 - 20 From 33 Item(s)

| หมวดหมู่คำถาม (Categories)        | คำถาม (Questions)           | มีไฟล์แนบ (Attached File) | วันที่ส่งคำถาม (Post Date) |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| การประกันชีวิต(Life Insurance)    | Mui test3 <span>6</span>    | ไม่มี                     | 08/12/2554                 |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | Q1                          | ไม่มี                     | 31/01/2555                 |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | TESTคำถาม                   | ไม่มี                     | 31/01/2555                 |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | TestFile                    | ไม่มี                     | 31/01/2555                 |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | อายุความคุ้มครองประกันกลุ่ม | ไม่มี                     | 30/01/2555                 |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | are you sure                | ไม่มี                     | 31/01/2555                 |

เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด 250 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10310 โทร 1766 กด 8  
 MUANG THAI LIFE ASSURANCE 250 RACHADAPHEEK RD. HUAJAYKONG, BANGKOK 10310 TEL.1766 MUANG THAI SMILE



## วิธีการใช้งานหน้าค้นหาคำถามที่พบบ่อย

1. เลือกหมวดหมู่คำถามที่ต้องการ
2. พิมพ์ข้อความ หรือบางส่วนของคำที่ต้องการค้นหาคำถาม
3. กดปุ่มค้นหา เมื่อพบข้อมูลจะแสดงรายละเอียดคำถาม
4. กดปุ่มยกเลิกเพื่อทำการล้างหน้าจอ และทำการกรอกเงื่อนไขการค้นหาใหม่
5. กรณีที่แสดงผลมากกว่า 1 หน้าสามารถเลือกที่เครื่องมือ Dropdown เพื่อเลือกหน้าอื่นๆ ได้
6. ทำการเลือกคำถาม เพื่อแสดงข้อมูลคำตอบ หรือเลือกโหลดไฟล์ (กรณีมีไฟล์แนบ)

## 2. เมนูเพิ่มคำถามที่พบบ่อย\* (New Question\*)

นำเมาส์คลิกที่เมนูเพิ่มคำถามที่พบบ่อย\* (New Question\*) จะแสดงหน้าจอดังรูป

ขณะนี้คุณอยู่ที่หน้า : [คำถามที่พบบ่อย >> เพิ่มคำถามที่พบบ่อย](#) รุ่งทิพา ปานสุวรรณ

หมวดหมู่คำถาม : เลือก \* 1

คำถาม :  \* 2

คำตอบ :  \* 3

ลำดับการแสดงผล :  \* 4 ☒ แสดงในหน้าจอใช้งาน \* 5

ค้นหา
ยกเลิก

คำค้น :  เพิ่ม (Add)

บันทึก (Save)
ยกเลิก (Cancel)
ดูในมุมมองใช้งาน (User View)

## วิธีการใช้งาน

1. คลิกเพื่อเลือกหมวดหมู่ของคำถาม โดยเลือกได้ที่ละหมวดหมู่ ดังนี้
  - บริการกรมธรรม์ (Policy Service)
  - การประกันสุขภาพ (Health Insurance)
  - การประกันชีวิต (Life Insurance)
2. กรอกข้อมูลคำถาม
3. กรอกข้อมูลคำตอบ
4. เลือกลำดับการแสดงผล โดยถ้าต้องการให้ไฟล์แสดงอยู่ที่ลำดับไหน ก็ให้กรอกลำดับนั้นเข้าไป เช่น ต้องการให้ไฟล์อยู่ลำดับที่ 1 ให้กรอกตัวเลข “1”
5. ปุ่ม Check Box ทำการติ๊กเมื่อต้องการให้ไฟล์ที่ทำการบันทึกลงในระบบแสดงที่หน้าจอผู้ใช้งาน
6. แทปค้นหา ใช้สำหรับเพิ่มคำค้นหา
7. แทปเอกสารแนบ ใช้สำหรับเพิ่มเอกสารแนบ การใช้งานหน้าเอกสารแนบ


ค้นหา เอกสารแนบ


เลือกไฟล์ :  Browse... Limit 5Mb

รายละเอียด :  2 \*  3


1. กดปุ่ม Browse... ไฟล์ เพื่อทำการเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับทำการแนบ โดยไฟล์ที่จะทำการแนบได้ต้องมีขนาดไฟล์ไม่เกิน 5 Mb. และสามารถแนบได้ 3 ประเภทเท่านั้นคือ ไฟล์ Word, Excel และ PDF
2. กรอกรายละเอียดสำหรับระบุ รายละเอียดของไฟล์ที่นำเข้ามา
3. กดปุ่ม  เพื่อทำการเพิ่มไฟล์ สามารถเพิ่มไฟล์อื่นๆ ได้อีก เมื่อทำการเพิ่มไฟล์สำเร็จ จะแสดงกล่องไฟล์ดังนี้

| ลำดับ | รายละเอียด |   |
|-------|------------|---|
| 1     | pic2       |  |

สามารถทำการลบไฟล์ได้ โดยใช้เมาส์กดปุ่ม  เมื่อต้องการลบไฟล์

8. กดปุ่ม  เพื่อทำการเพิ่มคำค้นหา สามารถเพิ่มคำค้นหาอื่นๆ ได้อีก เมื่อทำการเพิ่มคำค้นหาสำเร็จ จะแสดงกล่องเพิ่มคำค้นหาดังนี้

| ลำดับ | คำค้น   |   |
|-------|---------|---|
| 1     | ต้นข้าว |  |

สามารถทำการลบคำค้นได้ โดยใช้เมาส์กดปุ่ม  เมื่อต้องการลบคำค้น

9. กดปุ่ม  เพื่อทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

10. กดปุ่ม  เมื่อต้องการล้างข้อมูล

11. กดปุ่ม  เพื่อทำการดูในส่วนของผู้ใช้งาน

## 3. เมนูรายการคำถามที่พบบ่อย\* (Search Question\*)

นำเมาส์คลิกที่เมนูรายการคำถามที่พบบ่อย\* (Search Question\*) จะแสดงหน้าจอดังรูป

ขณะนี้คุณอยู่ที่หน้า : คำถามที่พบบ่อย(Frequency Asked Questions) รุ่นทิวา ปานสุวรรณ

หมวดหมู่คำถาม : ทั้งหมด 1  
 (Category)  
 คำถาม :  2  
 (Question)

ค้นหา (Search)

ยกเลิก (Cancel)

3 4

....แสดงข้อมูล....  
Search Result

[<] Page 1 From 2 Page(s) [>] Item 1 - 20 From 33 Item(s)

| หมวดหมู่คำถาม<br>(Categories)     | คำถาม<br>(Questions)                         | มีไฟล์แนบ<br>(Attached File) | วันที่ตั้งคำถาม<br>(Post Date) |
|-----------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------|
| การประกันชีวิต(Life Insurance)    | Mui test3 <span style="color: red;">6</span> | ไม่มี                        | 08/12/2554                     |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | Q1   | ไม่มี                        | 31/01/2555                     |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | TESTคำถาม                                    | ไม่มี                        | 31/01/2555                     |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | TestFile                                     | ไม่มี                        | 31/01/2555                     |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | อายุความคุ้มครองประกันกลุ่ม                  | ไม่มี                        | 30/01/2555                     |
| การประกันสุขภาพ(Health Insurance) | are you sure                                 | ไม่มี                        | 31/01/2555                     |

เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด 250 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจตุจักร กรุงเทพฯ 10310 โทร 1766 กด 8  
 MUANG THAI LIFE ASSURANCE 250 RACHADAPHISEK RD. JEAJONGWANG, BANGKOK 10310 TEL.1766 MUANG THAI SMLE

## วิธีการใช้งานหน้าค้นหาคำถามที่พบบ่อย

- เลือกหมวดหมู่คำถามที่ต้องการ
- พิมพ์ข้อความ หรือบางส่วนของคำที่ต้องการค้นหาคำถาม
- กดปุ่มค้นหา เมื่อพบข้อมูลจะแสดงรายละเอียดคำถาม
- กดปุ่มยกเลิกเพื่อทำการล้างหน้าจอ และทำการกรอกเงื่อนไขการค้นหาใหม่
- กรณีที่แสดงผลมากกว่า 1 หน้าสามารถเลือกที่เครื่องมือ Dropdown เพื่อเลือกหน้าอื่นๆ ได้
- ทำการเลือกคำถาม เพื่อแสดงข้อมูลคำตอบ หรือเลือกโหลดไฟล์ (กรณีมีไฟล์แนบ) และแสดงหน้าจอ “เพิ่มคำถามที่พบบ่อย” โดยจะทำการแสดงคำถามที่เลือก เพื่อทำการแก้ไขข้อมูล