

# ข้อมูลควรรู้การอัปเดตซอฟต์แวร์สำหรับกล่อง AIS PLAYBOX

### 1. รุ่นของ AIS PLAYBOX ที่รองรับ



- ห้ามปิดอุปกรณ์ขณะที่ทำการอัปเดต
- ห้ามถอดปลั๊ก
- ระยะเวลาในการอัปเดตโดยประมาณ 10 15 นาที

### 2.1 ปฏิบัติตามข้อความแจ้งเตือนที่หน้าจอหลัก

1) เมื่อลูกค้าได้รับข้อความแจ้งการอัปเดตที่หน้าจอหลักของกล่อง AIS PLAYBOX จะปรากฏตามภาพด้านล่าง จากนั้นกด รายละเอียด / Details เพื่อเข้าสู่หน้าการอัปเดต



2) ระบบจะดำเนินการตรวจหาการอัปเดต จากนั้น เมื่อตรวจพบซอฟต์แวร์สำหรับอัปเดต กด ดาวน์โหลด / Download เพื่อเริ่มการดาวน์ โหลดซอฟต์แวร์

\*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้



#### \*\*\*กล่องบางรุ่นอาจพบไฟกระพริบที่กล่องขณะที่ทำการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์



- กดปุ่ม รีสตาร์ทตอนนี้ / Restart now ที่แสดงอยู่ที่หน้าจอ (แนะนำ)

- กดปุ่ม Power ที่รีโมท และเปิดกล่องอีกครั้งหลัง 3 ชั่วโมง

- กดปุ่ม Power ค้างไว้ 6 วินาที และเลือก รีสตาร์ท / Restart



5) หลังจากระบบ Restart หน้าจอจะแสดง AIS PLAYBOX Logo และ androidtv logo ประมาณ 10-15 วินาที

หลังจากนั้นกล่องจะแสดงหน้าจอดำสักครู่

6) เมื่อระบบรีสตาร์ทเสร็จสิ้น ระบบจะแสดงหน้าจอหลักของตัวกล่อง ตามภาพที่ปรากฏด้านล่าง

\*หากมีการใช้งานทันทีหลังจากแสดงหน้าจอหลัก อาจพบอาการหน่วงหรือค้างเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยการปิดและเปิดกล่องใหม่ (บางรุ่นที่ไม่มีสวิตช์ที่กล่อง สามารถถอดปลั๊กและเสียบปลั๊กอีกครั้ง)





### 2.2 ตรวจสอบการอัปเดตด้วยตนเอง (กรณีที่ไม่พบข้อความแจ้งเตือนที่หน้าจอหลักของกล่อง)

\*หากลูกค้าไม่ได้รับข้อความแจ้งการอัปเดตที่หน้าจอหลักของกล่อง AIS PLAYBOX ลูกค้าสามารถตรวจสอบการอัปเดตได้ด้วยตนเอง

1) เลือกเมนู การตั้งค่า / Settings > ค่ากำหนดอุปกรณ์ / Device Preferences > เกี่ยวกับ / About > การอัปเดตระบบ / System update ตามที่ปรากฏตามภาพด้านล่าง

เกี่ยวกับ	About
การอัปเดตระบบ	System update
ชื่ออุปกรณ์ AISPLAYBOX	Device name AISPLAYBOX
รีเซ็ตเป็นค่าเริ่มต้น	Factory reset
<b>สถานะ</b> เครือข่าย หมายเลขซีเรียล และข้อมูลอื่นๆ	Status Network, serial numbers and other information
Netflix ESN	Netflix ESN
Hailstorm Version 4.1.3	Hailstorm Version 4.1.3
ข้อมูลทางกฎหมาย	Legal information
	Device Information

2) ระบบจะดำเนินการตรวจหาการอัปเดต จากนั้น เมื่อตรวจพบซอฟต์แวร์สำหรับอัปเดต กด ดาวน์โหลด / Download เพื่อเริ่มการดาวน์ โหลดซอฟต์แวร์

\*หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์อาจมีอาการค้าง หรือคอนเทนต์กระตุกได้

\*\*\*กล่องบางรุ่นอาจพบไฟกระพริบที่กล่องขณะที่ทำการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์



อัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชัน ล่าสุด[V84711322.0078]	A new software update Software version example V84711322.0078)is
พร้อม ให้ดาวน์ไหลดบนอุปก 	available for your device
กำลัศวลหาวน์โหลด มีอาไรใหม่: ของต์อาร์กรรรินสำลุขมิจูลมุ่งหมายกลียให้ปลุขสังรินทาง ทำงานของแอปพลิเคชิ่มและปรึยปรุกว่าหสมการณ์การปันของปีโดยรวม	Waiting to download 783 MB What's new. The latest version of the software arms to improve the functionality of the application and improve the overall TV viewing experience.
ตัวอย่างหน้าจอการอัปเกรดซอฟต์แวร์เวอร์ชัน	Software upgrade screen example
) ระบบจะเริ่มดำเนินการกำลังดำเนินติดตั้งซอฟต์แวร์ หากใช้งานกล่อง ขณะที่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ อาจมีอาการค้าง หรือ	คอนเทนต์กระตุกได้
กำลังติดตั้งการอัปเดตระบบ ซึ่งแดนท์ 1 จาก 2 794 M8 มีอะไรโหน่: ซอฟต์แวร์เวอร์ขินล่าสุดมิจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงที่มีดับการ ทำงานของแอปหมิเคชินและปรับปรุงประสบการณ์การประมที่โดยรวม	System update installing Proce Step 1 of 2 783 MB What's new: The latest version of the software aims to improve the functionality of the application and improve the overall TV viewing experience.
ตัวอย่างหน <sup>้</sup> าจอการอัปเกรดซอฟต์แวร์เวอร์ชัน	Software upgrade screen example
) เมื่อระบบดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เสร็จสิ้น ระบบจะแจ้งให้ลูกค้าทำกา	ารรีสตาร์ทกล่อง โดยรูปแบบการรีสตาร์ท
ดังนี้	
- กดปุ่ม รีสตาร์ทตอนนี้ / Restart now ที่แสดงอยู่ที่หน้าจะ	อ (แนะนำ)
- กดปุ่ม Power ที่รีโมท และเปิดกล่องอีกครั้งหลัง 3 ชั่วโม	3
- กดปุ่ม Power ค้างไว้ 2-3 วินาที และเลือก รีสตาร์ท / Re	estart
พร้อมอัปเดตระบบแล้ว <del>เอาเคมน์</del>	System update ready
ดาวนี้โหลดและคราจเสอแฟว 771 MB	Downloaded and verified 783 MB
สื่อใหม่:ขอฟต์แวร์เวอร์ชั่นใหม่ล่าสุด! จะปรับปรุงระบบการทำงานของ	What's new: The latest version of the software aims to improve the functionality of the application and improve the overall TV viewing

ตัวอย่างหน้าจอการอัปเกรดซอฟต์แวร์เวอร์ชัน

Software upgrade screen example

5) หลังจากระบบ Restart หน้าจอจะแสดง AIS PLAYBOX Logo และ androidtv logo ประมาณ 10-15 วินาที

หลังจากนั้นกล่องจะแสดงหน้าจอดำสักครู่

6) เมื่อระบบรีสตาร์ทเสร็จสิ้น ระบบจะแสดงหน้าจอหลักของตัวกล่อง ตามภาพที่ปรากฏด้านล่าง

\*หากมีการใช้งานทันทีหลังจากแสดงหน้าจอหลัก อาจพบอาการหน่วงหรือค้างเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยการปิดและเปิดกล่องใหม่ (บางรุ่นที่ไม่มีสวิตช์ที่กล่อง สามารถถอดปลั๊กและเสียบปลั๊กอีกครั้ง)





หน้าจอหลัก

Home screen

## 2.3 วิธีการตรวจสอบซอฟต์แวร์เวอร์ชันหลังได้รับการติดตั้งเสร็จสิ้น

เมื่อหน้าจอหลักแสดงขึ้น ให้เลือกเมนู การตั้งค่า / Settings > ค่ากำหนดอุปกรณ์ / Device Preferences > เกี่ยวกับ / About ตรวจสอบ เลขเวอร์ชันจากเมนู Firmware

	เกี่ยวกับ		About
U	<b>เวอร์ชันเคอร์เนล</b> 5.4.242-android12-9-ged339d8c7433-dirty #1 Mon Jul 22 11:28:16 CST 2024	U	Kernel version 5.4.242-android12-9-ged339d8c7433-dirty #1 Mon Jul 22 11:28:16 CST 2024
	Bootloader version V0002		Bootloader version v0002
r	Hardware version STBAZA-ANDROIDSTB-07B	+ r	Hardware version STBAZA-ANDROIDSTB-07B
Play	Middleware version V89900241.1606	Play	Middleware version V89900241.1606
	Firmware V84711322.0078 Mon Jul 22 03:44:46 UTC 2024		Firmware V84711322.0078 Mon Jul 22 03:44:46 UTC 2024
	<b>บิลด์ของระบบปฏิบัติการ Android TV</b> RTT3.211203.002.eng.ztestb.20240722.114824 release-keys		Android TV OS build RTT3.211203.002.eng.ztestb.20240722.114824 release-keys
	ตัวอย่างซอฟต์แวร์เวอร์ชัน		Software version example



### 2.4 ช่องทางการติดต่อเมื่อพบปัญหา PLAYBOX

ลูกค้าสามารถติดต่อเมื่อพบปัญหา AIS PLAYBOX ได้ด้วยตนเองผ่านแอป 3BB Member หรือ ผ่าน Call Center โทร 1530

## 3. คำถามที่เกี่ยวข้อง (Q&A)

#	คำถาม	คำตอบ
1	เมื่อดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่เรียบร้อยแล้ว แต่พบ	ตอบ : ขอแนะนำให้ลูกค้าดำเนินการปิดและเปิดกล่องใหม่
	ปัญหาหน้าจอแสดงผลเกิดอาการจอค้าง, มีอาการหน่วง หรือ	อีกครั้งหรือดำเนินการรีสตาร์ทกล่อง 1 ครั้ง และรอการใช้
	ใช้งานรีโมตแล้วกล่อง ไม่ตอบสนอง จะต้องทำอย่างไร	งานอีกครั้งหลังจาก 5-10 นาที
2	พบปัญหาการใช้งานในช่วงที่กล่องกำลังดำเนินการอัปเดต	ตอบ : ขอแนะนำให้ลูกค้าเปิดกล่องค้างไว้สักครู่และรอให้
	ซอฟต์แวร์อยู่ หน้าจอแสดงผลเกิดอาการ จอค้าง, มีอาการ	กล่องดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ให้สำเร็จหลังจากนั้น
	หน่วง หรือใช้งานรีโมตแล้ว กล่องไม่ตอบสนอง จะต้องทำ	ลูกค้าจะสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ เนื่องจาก
	อย่างไร	การอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ในแต่ละครั้ง กล่องจะมีการ
		เรียกใช้ทรัพยากรภายในกล่องค่อนข้างมาก ทำให้กล่อง
		ของลูกค้าบางท่านพบปัญหาดังกล่าวได้
3	หลังจากที่ดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์เสร็จสิ้นเรียบร้อย	ตอบ : ลูกค้าไม่จำเป็นต้องล็อคอินบัญชีกูเกิลใหม่ แต่กรณี
	ผู้ใช้งานจำเป็นต้องล็อคอินบัญชีกูเกิล ใหม่หรือไม่	ที่ลูกค้าได้ดำเนินการทำคืนค่าโรงงาน (Factory reset)
		กล่องเมื่อไหร่ ลูกค้าต้องดำเนินการล็อคอินบัญชีกูเกิลใหม่
4	ทำไมต้องอัปเดตซอฟต์แวร์	ตอบ : ทางเอไอเอสจะปล่อยการอัปเดตซอฟต์แวร์เป็น
		ระยะ การอัปเดตซอฟต์แวร์จะนำคุณสมบัติใหม่และความ
		ปลอดภัยล่าสุดจากกูเกิลมาสู่อุปกรณ์ของลูกค้า เช่น
		รองรับรีโมตรุ่นใหม่, อัปเดตแอปพลิเคชันในกล่อง ให้เป็น
		เวอร์ชันล่าสุด, แก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาด การใช้งาน
		กล่องในเวอร์ชันก่อนหน้า
5	หากได้รับข้อความแจ้งเตือนให้อัปเดตซอฟต์แวร์ ผ่านทาง	ตอบ : ทางเอไอเอสจะปล่อยการอัปเดตซอฟต์แวร์เป็น
	SMS และข้อความที่หน้าจอหลักของ กล่องแล้ว แต่เลือกที่จะ	ระยะ การอัปเดตซอฟต์แวร์จะนำคุณสมบัติใหม่และความ
	ไม่อัปเดตซอฟต์แวร์ ใหม่ได้หรือไม่	ปลอดภัยล่าสุดจากกูเกิลมาสู่อุปกรณ์ของลูกค้า เช่น
		รองรับรีโมตรุ่นใหม่, อัปเดตแอปพลิเคชันในกล่อง ให้เป็น
		เวอร์ชันล่าสุด, แก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาด การใช้งาน
		กล่องในเวอร์ชันก่อนหน้า
6	หากดำเนินการอัปเดตซอฟต์แวร์ตามคำแนะนำแล้ว แต่พบ	ลูกค้าสามารถเข้าไปตรวจสอบการอัปเดตด้วยตนเอง
	ปัญหาว่าติดตั้งไม่สำเร็จ จะต้องทำอย่างไร	
		เข้าเมนู
		1.เมนูการตั้งค่า / Settings
		2.เลือก ค่ากำหนดอุปกรณ์ / (Device Preferences
		3.เลือก เกี่ยวกับ / About
		4.เลือก การอัปเดตระบบ / Software Update
		หากกล่องอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ไม่สำเร็จ เมื่อเข้าสู่หน้า
		Software Update ทางลูกค้าจะได้รับการแจ้งเตือน
		ซอฟต์แวร์ใหม่ จากนั้น ้ำ
		เพื่ออัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ต่อไป