

## แบบฟอร์มการสรุปผลงานพัฒนาคุณภาพปี 2564

1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา : LINE CHATBOT@rajanukul : ไลน์แชทบอท เพื่อผู้รับบริการ (LINE เป็นอีกช่องทางในการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน)

2. คำสำคัญ: LINE CHATBOT@rajanukul

3. สรุปผลงานโดยย่อ:

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาข้อมูลการบริการของสถาบันราชานุกูล สู่การเป็น Smart Hospital ตามตัวชี้วัดของกรมสุขภาพจิต จึงมีไลน์แชทบอท เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการของสถาบันราชานุกูล และเกิดผลลัพธ์ที่ได้คือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบนัดก่อนมารับบริการได้ และหากมีข้อคำถามจะมี Admin ตอบคำถามและช่วยประสาน ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ชื่อของหน่วยงาน/ ทีมคุณภาพ: กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. สมาชิกทีม:

1. นางณัฐชนก สุวรรณานนท์	หัวหน้ากลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. นางสาววิญญูรัตน์ ประวัศศิษย์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
3. นายกฤตพัฒน์ ไชยปัญญา	พนักงานห้องสมุด ส.๒
4. นายหนึ่ง กิจการ	เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์
5. นายสุริยะ อาดโพธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. นายชัยวุฒิ เชื้อเมืองพาน	นักวิชาการศึกษา
7. นางสาวปุยภรณ์ เหมือนมาศ	นักประชาสัมพันธ์
8. นายอัศวิน บัญญา	เจ้าพนักงานธุรการ
9. นายพงศ์สรณ์ วงศ์ชัยประเสริฐ	นักวิชาการเผยแพร่
10. นางสาวเปรมยุตา รุ่งเรืองสหพันธ์	นักจัดการงานทั่วไป

6. เป้าหมาย: เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน โดยประเมินผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานไลน์แชทบอท ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ในปี 2564

7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ทำให้การเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันราชานุกูล เป็นไปด้วยความไม่สะดวก และผู้รับบริการไม่สามารถมาใช้บริการที่สถาบันราชานุกูลได้ โดยผู้ปกครองของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 30-60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 82 อ้างอิงจากสถิติการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Line บนสมาร์ตโฟน (สถิติผู้ใช้ของ LINE ประเทศไทยในปี 2020)

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

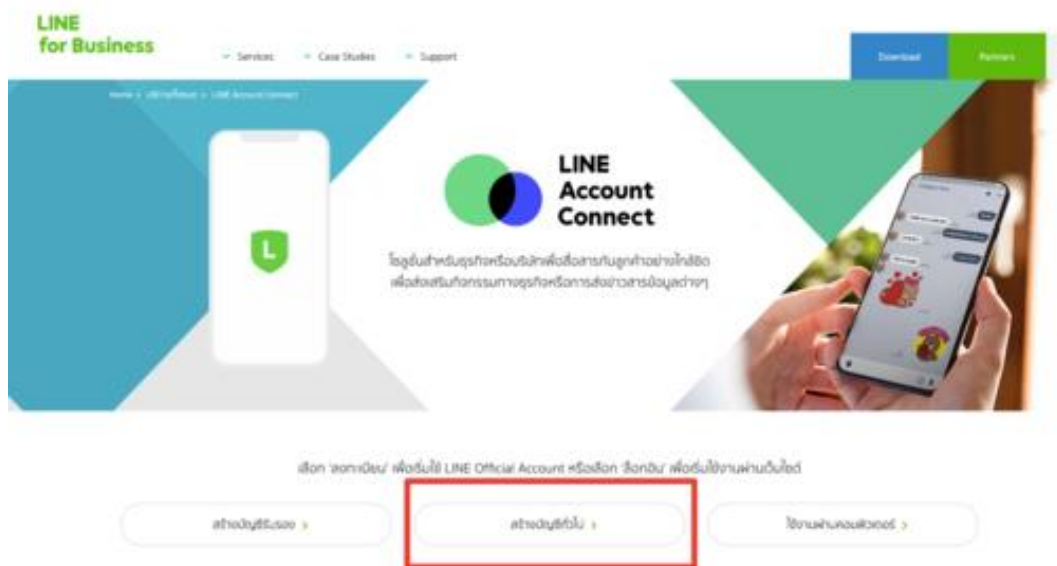
8. กิจกรรมการพัฒนา: ระบุกิจกรรมการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเด็นที่นำมาทดลอง ในโครงการในลักษณะของ bullet แต่ละ bullet ประกอบด้วยประโยคที่มีประเด็นการพัฒนาที่ชัดเจนหนึ่ง ประเด็น โดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เน้นวิธีการลงมือทำกิจกรรม ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่าน เข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรบ้าง (ถ้าใช้คำย่อให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย) ตัวอย่างเช่น

- จัดทำ LINE CHATBOT@RAJA : โลกแชทบอท เพื่อผู้รับบริการ
- ปรับกระบวนการทำ

LINE Official Account หรือ LINE OA คือ บัญชีที่ออกแบบมาเพื่อการให้บริการ โดยพัฒนาต่อจาก LINE@ ที่ผู้ใช้บริการออนไลน์คุ้นหูกันดีอยู่แล้ว LINE Official Account มีฟีเจอร์คล้ายกับ LINE@ เดิมเลยล่ะ แต่จะมีหลายส่วนที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการมากขึ้น

### วิธีสมัคร LINE OFFICIAL ACCOUNT

ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์ สมัครบัญชี LINE OA แล้วกดสร้างบัญชีทั่วไป



ขั้นตอนที่ 2 กรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

- ชื่อผู้ใช้ สามารถใช้ LINE ส่วนตัวเราเป็นผู้ใช้ได้เลย
- ชื่อบัญชีที่ต้องการใช้งาน ก็คือชื่อหน่วยงานของเราละ
- อีเมล

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบรายละเอียด

ในส่วนนี้ต้องตรวจสอบรายละเอียดจากขั้นตอนที่ 2 ให้ถูกต้อง หากสมัครเรียบร้อยแล้วเราไม่สามารถแก้ไขได้ และใส่หมวดหมู่ของประเภทกิจการได้

ขั้นตอนที่ 4 สมัคร LINE OA สำเร็จ

## ราคาแพ็คเกจ LINE OFFICIAL ACCOUNT

มีแพ็คเกจเปิดให้บริการทั้งหมด 3 แพ็คเกจ มีเฉพาะแพ็คเกจรายเดือนเท่านั้นค่ะ และค่าแพ็คเกจจะไม่รวมกับค่า Primium ID นะคะ (Primium ID คือ ID ที่สามารถตั้งชื่อได้เอง) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### แพ็คเกจ Free

ราคา - บาท

ส่งข้อความได้ 1,000 ข้อความ

ไม่สามารถซื้อข้อความส่วนเกินจากแพ็คเกจได้

### แพ็คเกจ Basic

ราคา 1,200 บาท

ส่งข้อความได้ 15,000 ข้อความ

ส่วนเกินของข้อความคิดเป็นข้อความประมาณ 0.08 บาท/ข้อความ

### แพ็คเกจ Pro

ราคา 1,500 บาท

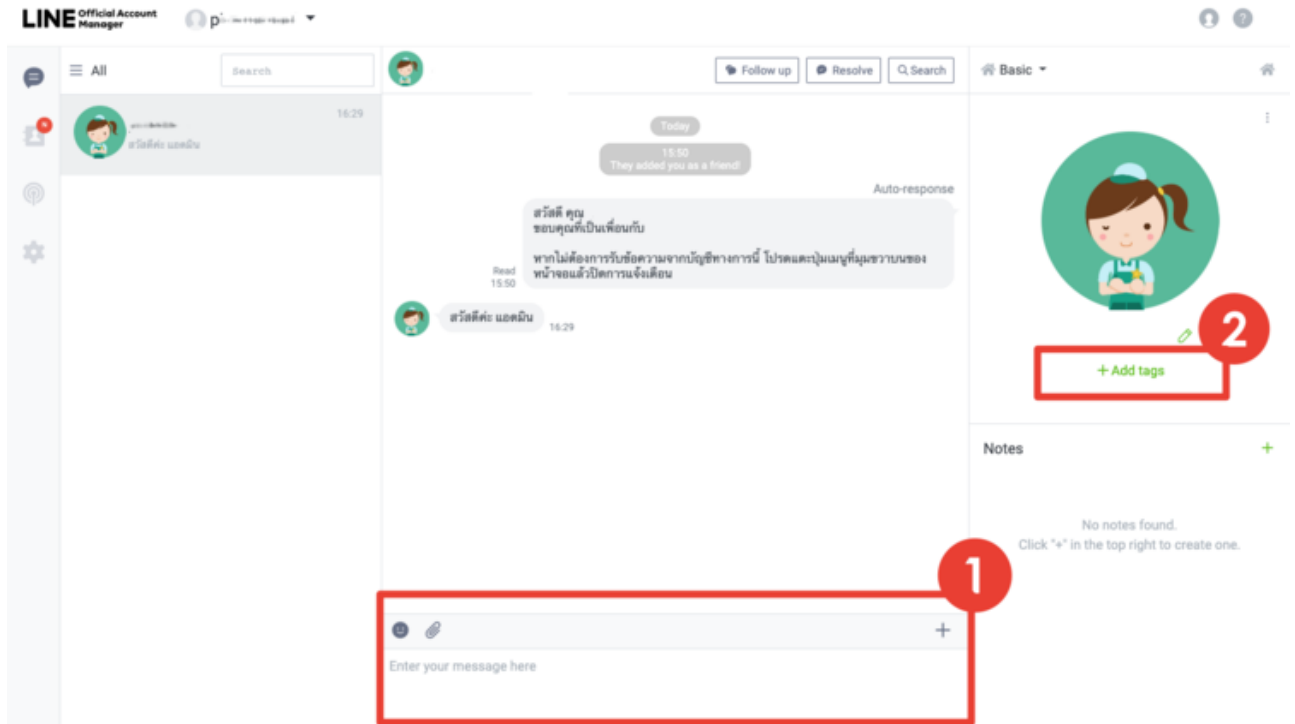
ส่งข้อความได้ 35,000 ข้อความ

ส่วนเกินของข้อความคิดเป็นข้อความละ ประมาณ 0.04 บาท/ข้อความ

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทดลองใช้แพ็คเกจ Free ในตอนต้น แต่มีผู้รับบริการจำนวนมากทำให้จำนวนการส่งข้อความเกิน 1,000 ข้อความทางกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ศึกษาข้อมูลราคาแพ็คเกจ LINE OFFICIAL ACCOUNT เพื่อปรับแพ็คเกจเป็น แพ็คเกจ Pro โดยชำระเป็นรายปี เพื่อให้สามารถส่งข้อความและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้เพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

## วิธีใช้ LINE OFFICIAL ACCOUNT บน PC

ในหน้าแรกของ LINE Official Account หลังจากที่เรา Log in เข้าบัญชีแล้ว จะเป็นการแจ้งข่าวสาร การจัดการเมนูต่าง ๆ เช่น สร้าง Rich message จัดการข้อความ จัดการแอดมิน เป็นต้น หากเราต้องการเข้าสู่หน้า แชนท ให้กดได้ที่เมนู Chats



หน้าแชทประกอบไปด้วย 3 ช่องด้วยกัน คือ ช่องรวมผู้รับบริการที่ทักแชทเราเข้ามา ช่องสนทนา ช่องรายละเอียด ผู้รับบริการเมื่อมีผู้รับบริการทักเข้ามา เราก็กดเลือกแชทของผู้รับบริการแล้วพิมพ์ข้อความได้เลยค่ะ โดยวิธีใช้งานใน หน้าแชทส่วนที่สำคัญ คือ

- ช่องพิมพ์แชทโต้ตอบกับผู้รับบริการ เราสามารถ ส่งสติ๊กเกอร์ แนบไฟล์ ใช้คีย์ลัด ได้ค่ะ
- ช่องใส่แท็ก เพื่อแบ่งหมวดหมู่กลุ่มผู้รับบริการโดยสามารถตั้งชื่อแท็กได้เองค่ะ ทำให้ง่ายต่อการแยก ผู้รับบริการของเรา

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง LINE OFFICIAL ACCOUNT โดยได้ผลิตโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ LINE OFFICIAL ACCOUNT ในช่องทาง Facebook และ เว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกต่อการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้

# คุยกับ Chat Bot Rajanukul Online ได้แล้ววันนี้


เพียง Add Line : @rajanukul



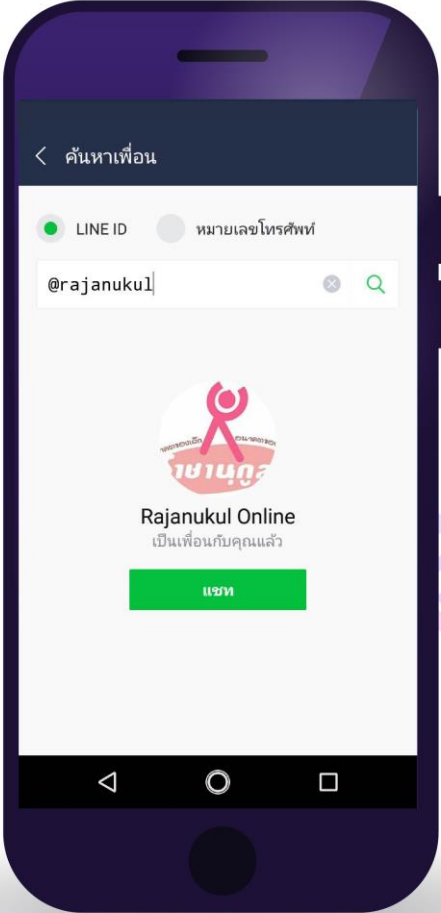
บนสมาร์ตโฟนของท่าน  
เพื่อเข้าถึงบริการ

- ข้อมูลการให้บริการ
- บริการโทรเวชด้านสุขภาพจิต
- ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล
- ระบบนัดผู้ป่วยใหม่ออนไลน์
- ข้อมูลสุขภาพ (H4U)
- แอปพลิเคชัน RDU รู้เรื่องยา
- ข่าวสาร/ประกาศ

ช่องทางใหม่

คุยกับ Rajanukul Online

1. สแกน QR code หรือ 
2. เปิด link เข้าสู่ Line
3. เริ่มสนทนา พร้อมศึกษาข้อมูลต่างๆ ใน rich menu



กรมสุขภาพจิต  
สถาบันธัญญาดู

## 9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง:

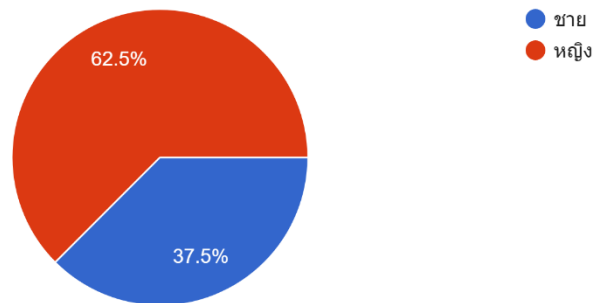
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน LINE CHATBOT : @Rajanukul ก่อนใช้งานจริง

ระยะเวลาทดลองใช้ : เดือน กันยายน 2563

ได้รับผลการประเมิน : กลุ่มผู้ใช้งาน ในหน่วยงาน 22 ราย และบุคคลภายนอก 10 ราย

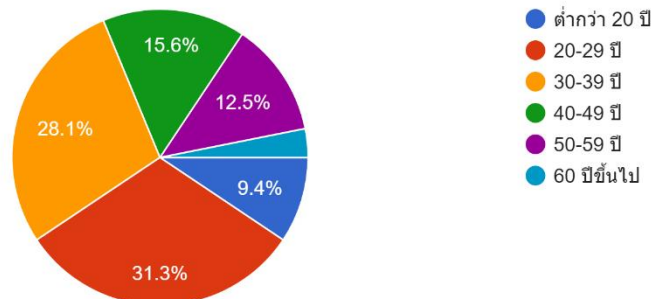
เพศ

คำตอบ 32 ข้อ



อายุ

คำตอบ 32 ข้อ



### ข้อเสนอแนะ คำติชม ในการใช้งานไลน์Chatbot

1. การพัฒนาข้อมูลตลอดเวลา
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์
3. ยังตอบคำถามไม่ค่อยตรงประเด็น
4. ข้อมูลการให้บริการผู้ปกครองฯจิตเวชเด็กและวัยรุ่นอายุแรกเกิด-18(ช่วยตรวจสอบด้วยว่าสิ้นสุดที่18ปีหรือปัจจุบันมากกว่านั้นเช่นบางพูนให้บริการอายุ15-35ปี)
5. อยากให้มีการพัฒนาต่อไป

6. ใช้งานง่ายดีค่ะ
7. แถบด้านล่างถาวร น่าจะมีให้เลือกมากขึ้น
8. ค่อนข้างดี อยากให้พัฒนาต่อ
9. ดีครับ แต่คนสูงวัยค่อนข้างใช้ยาก พยายามเรียนรู้
10. อยากให้บอทตอบเร็วๆ
11. ดีค่ะ แต่อยากให้มีลูกเล่นน่าสนใจ เด็กเข้ามาดู

#### ข้อมูลเนื้อหาที่อยากให้เพิ่มเติมลงในระบบ

1. ดี
2. การบริการของหน่วยงาน
3. ครบแล้ว
4. แผนที่การเดินทาง google map
5. บริการของสหวิชาชีพ เช่น ST OP PT ทันตกรรม ขั้นตอนการขอออกบัตรพิการ
6. ข้อมูลการบริการ
7. คำแนะนำ การใช้งาน
8. อยากให้บอทตอบเร็วๆ
9. เพิ่มลูกเล่นค่ะ
10. อยากให้เพิ่มเนื้อหาข้อมูล สถาบันเยอะๆ

#### 10. บทเรียนที่ได้รับ:

LINE CHATBOT เปลี่ยนประเภทแพ็คเกจ จาก แพ็คเกจ Free เป็น แพ็คเกจ Pro เพื่อสะดวกต่อการค้นหา และเข้าถึงและสามารถเพิ่มจำนวนข้อความได้

สิ่งที่อยากพัฒนาในอนาคต

ภาษาให้สามารถใช้งานได้ 2 ภาษา และ ภาษาอื่นๆ

LINE CHATBOT สามารถส่งข้อความแจ้งระบบนัดให้แก่ผู้รับบริการได้

หมายเหตุ พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 16

**แบบสอบถาม**

**ความพึงพอใจต่อการใช้บริการไลน์แชทบอท (@rajanukul) สถาบันราชานุกูล**

**คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานข้อมูลสื่อสารผ่านระบบไลน์แชทบอท สถาบันราชานุกูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินผลและนำไปปรับปรุงและพัฒนางานที่ต่อเนื่องและเกี่ยวข้องต่อไป

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ
  - ต่ำกว่า 20 ปี
  - 20-29 ปี
  - 30-39 ปี
  - 40-49 ปี
  - 50-59 ปี
  - 60 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งานข้อมูลสื่อสารผ่านระบบไลน์แชทบอท (@rajanukul) สถาบันราชานุกูล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ชื่อไอดี (@rajanukul) มีความเหมาะสม ง่าย ค้นหาง่าย					
2. รูปแบบของแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน					
3. การเรียงลำดับของเนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย					
4. รูปแบบของข้อมูล มีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย					
5. ความรวดเร็วต่อการตอบสนองโต้ตอบของไลน์แชทบอท					
6. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล					
7. ความรวดเร็วของการอัปเดตข้อมูล ประกาศ และประชาสัมพันธ์ในระบบ					



**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. ข้อเสนอแนะ ดี ชม ในการใช้งานระบบไลน์แชทบอท (@rajanukul) ได้แก่

.....  
.....  
.....

2. ข้อมูลเนื้อหาที่ท่านอยากให้เพิ่มเติมลงในระบบ ได้แก่

.....  
.....  
.....

\*\*\*\* ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*