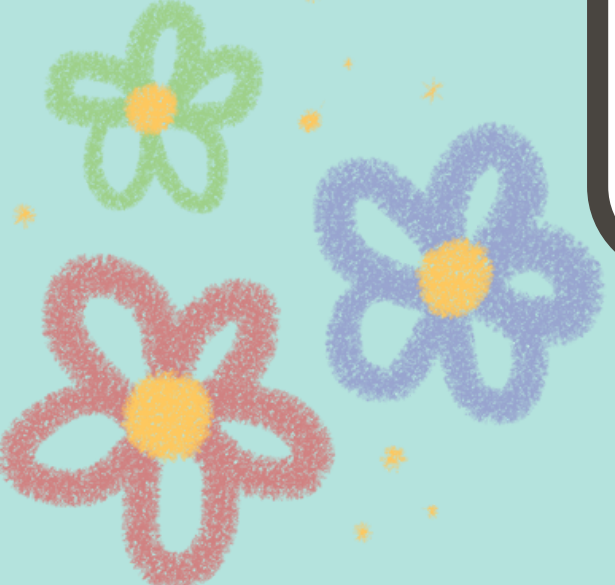


พัฒนาระบบออนไลน์
การตอบกลับอัตโนมัติ
การให้บริการแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ



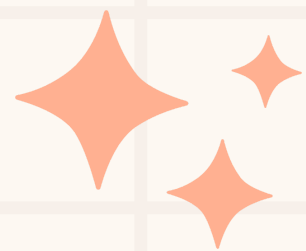
ปัญหาและสาเหตุ

จากการปฏิบัติงานพบว่า การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย เดิมเป็น LINE GROUP และผู้มารับบริการปรึกษาโดยตรง

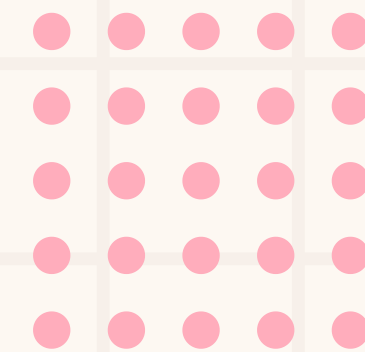
ผู้รับบริการไม่ได้รับสิทธิปกปิดข้อมูลของตนเอง

การตอบกลับข้อความของเจ้าหน้าที่ล่าช้า



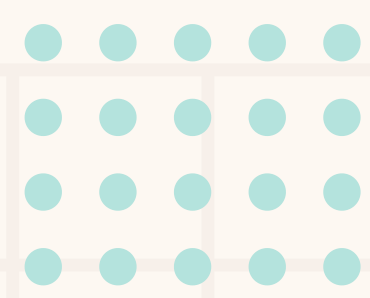


ปัญหาและสาเหตุ



กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ จึงได้มีการพัฒนาต่อยอดผ่านระบบ แอปพลิเคชัน LINE GROUP เปลี่ยนเป็นการตอบกลับผ่านทาง LINE OFFICIAL ACCOUNT เพื่อให้การตอบกลับ ข้อความรวดเร็ว จึงได้นำ AI มาช่วยตอบข้อความอัตโนมัติ ให้กับผู้มารับบริการที่ส่งข้อความมาขอคำปรึกษาด้านสุขภาพ หรือสอบถามข้อมูลอื่นๆ ได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น





วัตถุประสงค์



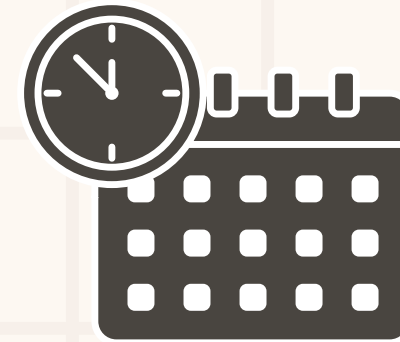
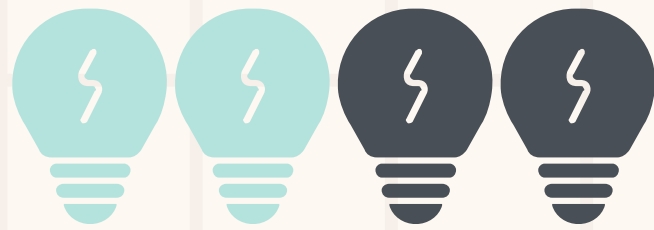
เพื่อให้ผู้รับบริการได้
รับสิทธิปกปิดข้อมูลของ
ตนเอง



เพื่อให้ผู้มารับบริการที่ส่ง
ข้อความมาขอคำปรึกษาด้าน
สุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์
แผนไทย หรือสอบถามข้อมูล
อื่นๆ ได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น



○ กระบวนการทางเลือกและ ○ กิจกรรมการพัฒนา :



เพิ่มการตอบกลับข้อความ
อัตโนมัติแบบ AI เพื่อให้ผู้มา
รับบริการได้รับสิทธิปกปิด
ข้อมูลของตนเอง

ได้รับคำปรึกษาด้านสุขภาพ
ด้วยศาสตร์การแพทย์แผน
ไทย หรือสอบถามข้อมูลอื่นๆ
ได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

แผนและภาระดำเนินงาน



ปัญหา
/โอกาสพัฒนา

- ผู้รับบริการได้รับการปรึกษาปัญหาสุขภาพภาษา
- ไม่ได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง



ต้นเหตุ

เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบกลับ
การให้คำปรึกษาได้ทันที



ทางเลือก

เพิ่มการตอบกลับข้อความแบบ AI



แผน/
กิจกรรม

- ประชุมปรึกษาหารือวางแผนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้แนวทางการดังนี้
 1. ตั้งคําขอความเพื่อให้ AI ตอบโต้อัตโนมัติ
 2. พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้ AI เรียนรู้คําสั่งต่างๆ เพื่อประมวผลและตอบโต้ขอความได้อย่างถูกต้อง
 3. เริ่มทดลองปฏิบัติ
 4. เก็บข้อมูล
 5. ประเมินผล

ตัวชี้วัดผลสำเร็จและเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	สูตรตัวชี้วัด	เครื่องมือวัด	วิธีเก็บข้อมูล
จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง	0	จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง	นับจำนวน	สอบถามผู้มารับบริการ
จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการตอบกลับขอความที่ล่าช้า	0	จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการตอบกลับขอความที่ล่าช้า	นับจำนวน	สอบถามผู้มารับบริการ



ผลการดำเนินงานการปรับปรุงพัฒนา



1. การเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัด



- จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเองผลการดำเนินการ = 0
- จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการตอบกลับข้อความที่ล่าช้าผลการดำเนินการ = 0

2. ผลกระทบ

- ผู้รับบริการขาดความพึงพอใจ ไม่ได้รับการตอบกลับที่รวดเร็ว และไม่ได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง
- ทำให้กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีจำนวนร้อยละผู้มารับบริการไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปการเขียนรัฐ

1. ประสิทธิภาพของทางเลือกที่ได้ดำเนินการทดลอง

- กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีการจัดการให้ผู้รับบริการสามารถได้รับคำปรึกษา ปัญหาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยได้ 2 ช่องทาง ทำให้สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ
- ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เป็นระบบ ทำให้เป็นขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 - การให้คำปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยทาง LINE OFFICIAL ACCOUNT มีความสะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาด หลังจากระบบถูกพัฒนาขึ้น

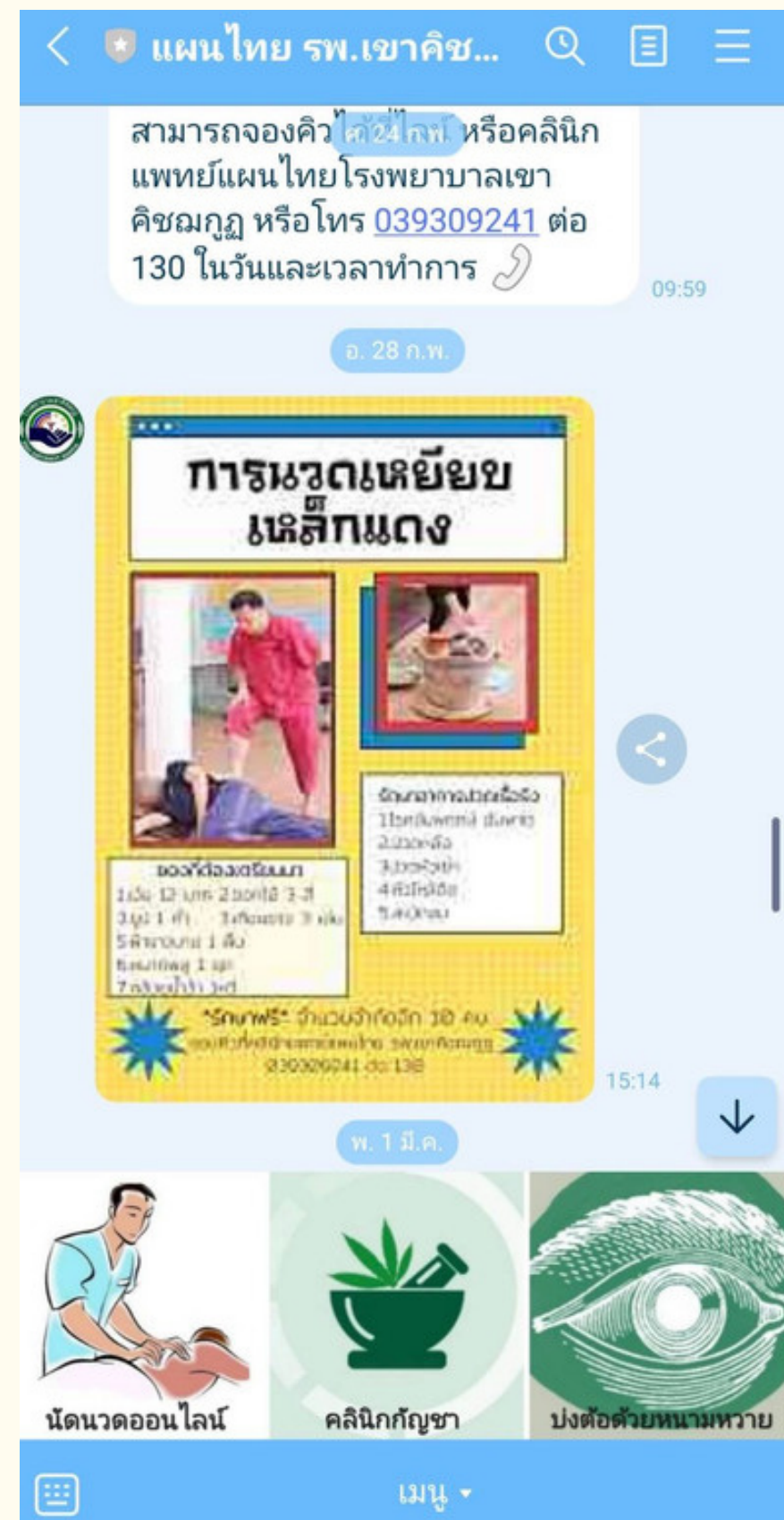
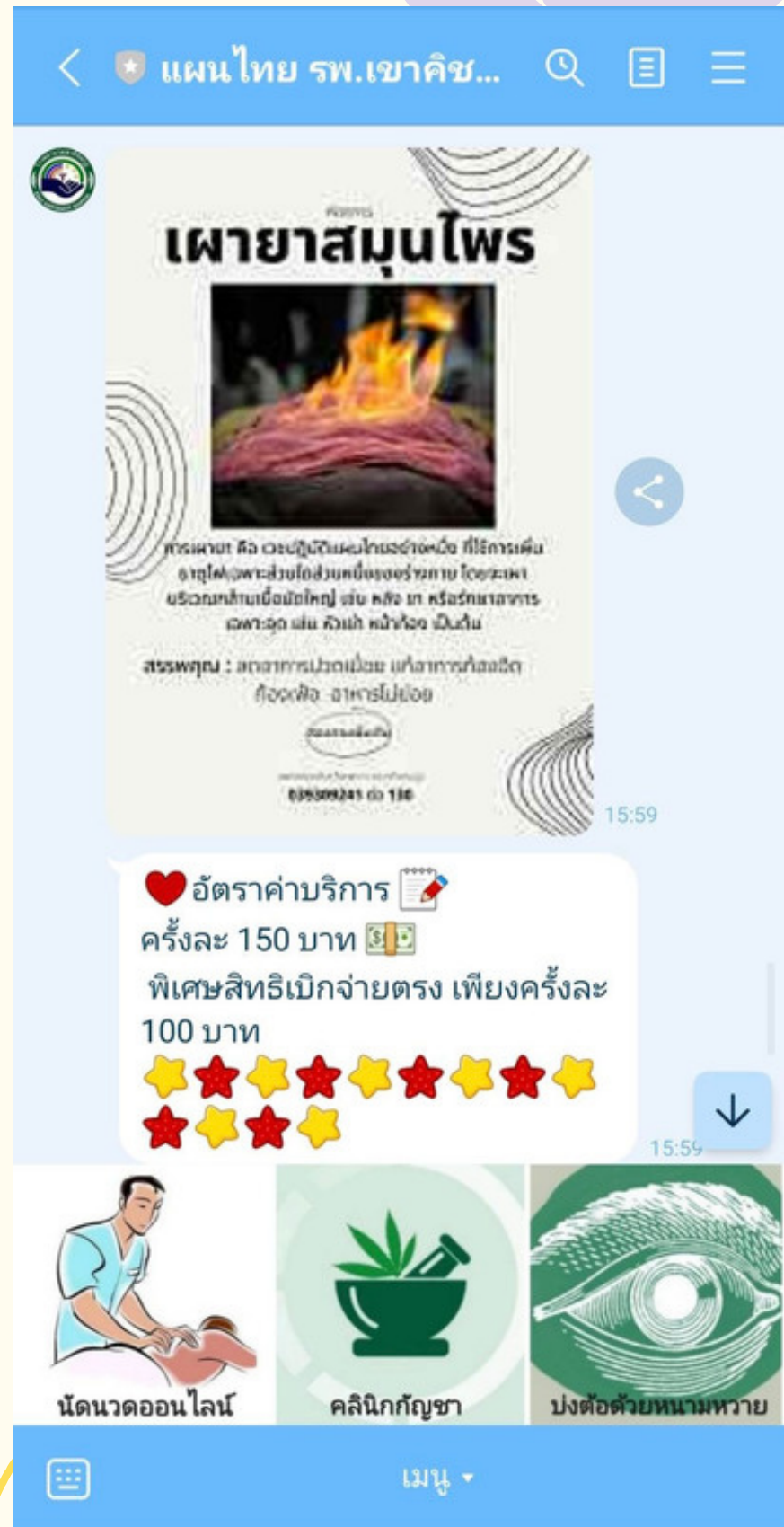


2. ปัญหาอุปสรรคและการทดลองทางเลือก

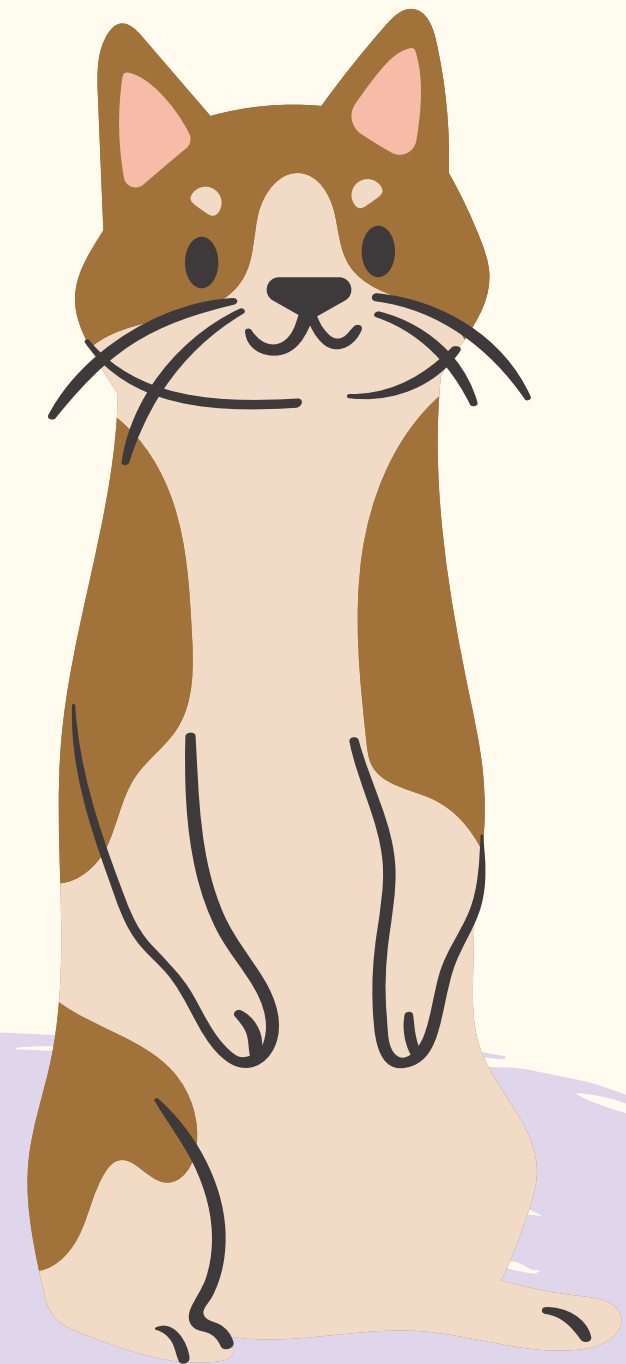
- ระยะเวลาที่ดำเนินการทดลองใน 2 เดือนที่กำหนดไว้ เป็นช่วงระยะสั้น แต่ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรใช้เวลาในการประเมินที่มากกว่านี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
- เจ้าหน้าที่ในกระบวนการช่วงแรกยังขาดความรวดเร็วในการตอบกลับผู้รับบริการที่ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยทาง LINE OFFICIAL ACCOUNT แต่หลังจากที่ระบบได้พัฒนาขึ้นเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกันตอบกลับผู้รับบริการ ทำให้ประสบความสำเร็จในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย

3. การขยายผลหรือการทำให้เกิดความยั่งยืน

- เพื่อให้การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยทาง LINE OFFICIAL ACCOUNT มีความเป็นมาตรฐาน สะดวก รวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ สร้างความเชื่อมั่น ลดความผิดพลาดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการนั้น ควรมีการดำเนินการดังนี้
1. มีการตรวจสอบ LINE OFFICIAL ACCOUNT อย่างสม่ำเสมอ
 2. มีการเพิ่มคำสั่งและป้อนข้อมูลเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ให้กับ AI เพื่อตอบข้อความได้อย่างถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น



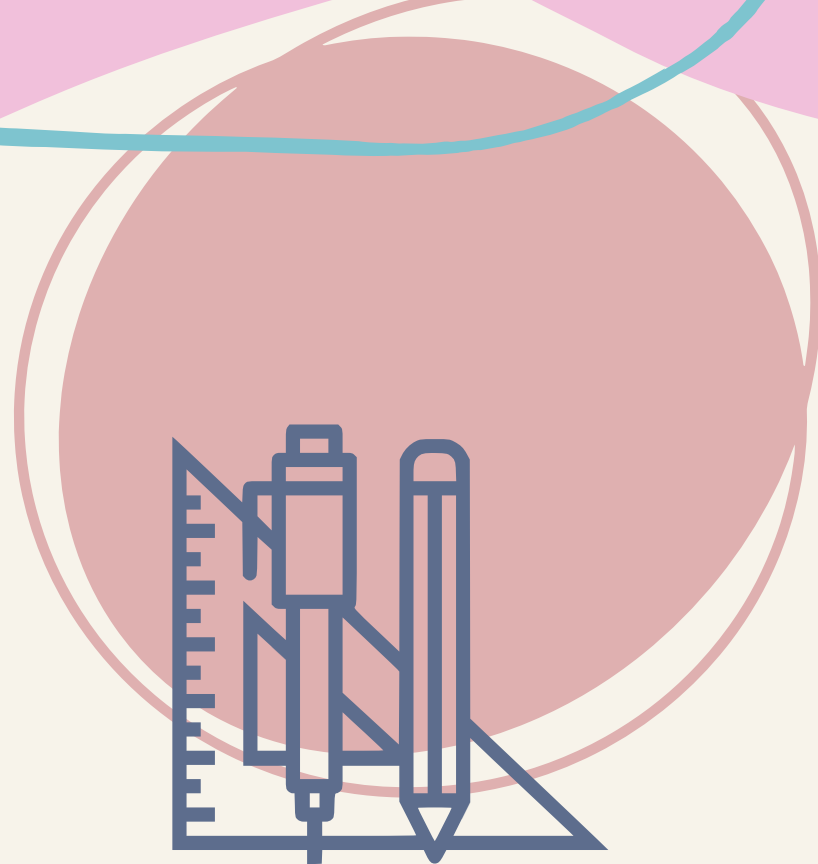
ตัวอย่าง



ติดต่อเรา

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการ
แพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
039-309241-3 ต่อ 130



Faiget Statione

