

## การพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน

### LINE OFFICIAL Account

1. ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ: การพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OFFICIAL Account

2. ชื่อผู้จัดทำ: นางสาวชลกรรณิการ์ นิติกักดิ์

สังกัดหน่วยงาน, ส่วนงาน: หน่วยพัฒนาและฝึกอบรมทางการแพทย์ งานวิชาการและพัฒนาทางการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์

3. ที่มาของงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์

ในปัจจุบันนี้ Social Media หรือสื่อออนไลน์เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยสื่อสาร การปรึกษาหรือพบแพทย์ก็สามารถดำเนินการผ่านออนไลน์ได้ทันที จากรายงานของกองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2565 พบว่าคนไทยใช้โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ถึงร้อยละ 93.2 (กองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) โดยผลสำรวจของ We Are Social ระบุว่า แอปพลิเคชันยอดนิยมที่มีการใช้งานสูงสุดของคนไทยคือ LINE ในปี 2565 มีจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน LINE ถึง 5 ล้านคน โดยในปี 2562 LINE ประเทศไทยเปิดตัว LINE Official Account (LINE OA) ที่มีวิธีการใช้เหมือนกับ LINE ส่วนตัว คือ สามารถคุย ส่งรูปภาพ วิดีโอคอลไปยังผู้ติดตามได้ แต่มีตัวเลือกการใช้งานต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอถึงผู้รับหลายคนพร้อมกันในครั้งเดียว ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้กว้างขวาง และเป็นประโยชน์อย่างมากหากนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการด้านสาธารณสุข ทั้งการให้ความรู้ และคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากเข้าถึงผู้ใช้ได้จำนวนมากและใช้งานได้ง่าย

ดังนั้นจึงสนใจจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษาและให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA ให้แก่พยาบาล รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความสนใจ โดยใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ คือ การนิเทศร่วมกับทบทวนตามหลัก Plan, Do, Study และ Act เนื่องต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ของคณะแพทยศาสตร์ ได้แก่ Ecosystem for Innovation ในการพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และ Comprehensive Healthcare เพื่อการต่อยอดการรักษาแบบบูรณาการที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของโรงพยาบาล ในส่วนของ Information Driven Hospital เป็นการพัฒนาระบบ Telehealth ที่มีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการใช้งาน นำไปสู่การเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะมนุษย์ชาติอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาระบบนี้ ทำให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ และทีมผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สามารถสอบถามข้อมูลทางสุขภาพ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งการเข้าถึงความรู้ด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ ตัดสินใจและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม สามารถพึ่งตนเองด้านสุขภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการให้บริการ

#### 4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้และทักษะในการสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน

4.2 เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการทั้งในและนอกองค์กร

5. ขอบเขตของงาน พัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA แก่บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้คำปรึกษา และให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ และบุคลากร

#### 6. วิธีการดำเนินงาน

มีการดำเนินการตาม Knowledge Management Process 6 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 การกำหนดความรู้สำคัญ (Knowledge Identification) คือ การกำหนดองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA โดยอ้างอิงจากความต้องการของผู้รับบริการนิเทศและผู้รับบริการ

6.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ผู้จัดทำโครงการทำการศึกษาหาความรู้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน LINE OA ของหน่วยงาน โดยค้นหาว่าฟังก์ชันใดในแอปพลิเคชัน LINE OA ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA

6.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) ผู้จัดทำโครงการวางโครงสร้างของความรู้ โดยแบ่งประเภทหัวข้ออย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้

6.4 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ประกอบด้วย

- Push (การป้อนความรู้) คือ ประชาสัมพันธ์เรื่องการนำแอปพลิเคชัน LINE OA เพื่อให้บริการทางการแพทย์

- Pull (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ ผู้จัดทำโครงการไปให้การนิเทศให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการตามหน่วยงาน โดยเน้นประเด็นปัญหาที่ต้องการ และข้อสงสัยในการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน

6.5 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

- Explicit Knowledge จัดทำเอกสาร และวิดีโอประกอบการนิเทศ

- Tacit Knowledge จัดทำ Line group เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรค รวมถึงการแก้ไขผ่านทาง Line group และจัดทำเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้รับบริการนิเทศ โดยใช้แนวคิดการนิเทศ

6.6 การเรียนรู้ (Learning) นำองค์ความรู้ที่ได้มาทบทวนตามหลัก Plan, Do, Study และ Act อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โดยมีแผนการนิเทศแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

| ครั้งที่ | วัตถุประสงค์  | กิจกรรม  | Tools  | บทบาทนิเทศ   | ผลลัพธ์   | แผนในการนิเทศครั้งต่อไป   |
|----------|---|--|--|--|---|---|
| 1        | เพื่อให้ผู้รับการนิเทศรับทราบถึงประโยชน์ของ LINE OA           | อธิบายถึงประโยชน์ในการนำ LINE OA มาใช้ในการให้คำปรึกษาและให้ ความรู้                       | <b>Coach</b><br>Telling<br>(ประโยชน์ของ LINE OA ในการประยุกต์ใช้ในการให้บริการ)  | <b>Education</b><br>อธิบายให้ทราบถึงประโยชน์ของ LINE OA ในการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้บริการด้านสาธารณสุข   | ผู้รับการนิเทศรับทราบถึงประโยชน์ของ LINE OA               | ติดตามการพัฒนา LINE OA  |
|          | เพื่อให้ผู้รับการนิเทศสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรคได้ | - ให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้าง LINE Official Account<br>- ฝึกการสร้าง LINE Official Account | <b>Coach</b><br>- Instructing (แนะนำวิธีการสร้าง LINE OA และให้ผู้รับการนิเทศฝึกปฏิบัติ)<br>- Giving advice Coach<br>- Giving advice | <b>Education</b><br>อธิบายและสอนวิธีการสร้าง LINE OA<br>ผู้รับการนิเทศสามารถสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรคได้<br><b>Supportive</b><br>ให้กำลังใจ | ผู้รับการนิเทศสามารถสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรคได้ |   |
| 2        | เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรค    | - สอบถามปัญหาอุปสรรคในการพัฒนา LINE OA<br>- ให้การช่วยเหลือใน                              | <b>Coach</b><br>- GROW model<br>- Design thinking (prototype)  | <b>Coaching</b><br>ให้การช่วยเหลือในการพัฒนา LINE<br><b>Supportive</b><br>ให้กำลังใจ   | ผู้รับการนิเทศสามารถแก้ไขประเด็นปัญหาในการพัฒนา           | - ติดตามการพัฒนา LINE OA<br>- ร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาในการพัฒนา LINE OA |

| ครั้งที่ | วัตถุประสงค์  | กิจกรรม  | Tools                           | บทบาทนิเทศ  | ผลลัพธ์   | แผนในการนิเทศครั้งต่อไป                   |
|----------|---|--|---------------------------------|---|---|---|
|          |   | การพัฒนา LINE OA - กำกับ ติดตามการพัฒนา LINE OA            |                                 |   | LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรค ได้  |   |
| 3        | เพื่อกำกับ ติดตาม การพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรค | - กำกับ ติดตามการพัฒนา LINE OA โดยผ่านทาง line application | <b>Coach</b><br>- Giving advice | <b>Coaching</b><br>ให้การช่วยเหลือในการพัฒนา LINE OA<br><b>Supportive</b><br>ให้กำลังใจ | - ผู้รับการนิเทศ สามารถแก้ไขประเด็นปัญหาในการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรค ได้ | กำกับติดตามผลลัพธ์ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE |

## 7. ผลการดำเนินงาน/ผลการใช้นวัตกรรม

7.1 ได้นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ LINE OA ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ภายหลังจากอบรม เพื่อให้บริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก รวมถึงให้ความรู้บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ รวม 53 LINE OA ได้แก่

- ภายในฝ่ายการพยาบาล 48 LINE OA
- ภาควิชาต่าง ๆ ในคณะแพทยศาสตร์ 3 LINE OA ได้แก่ ภาควิชาวิสัญญีวิทยา, ภาควิชาศัลยศาสตร์ และ ภาควิชากุมารเวชศาสตร์
- หน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ 2 LINE OA ได้แก่ หน่วยสร้างเสริมสุขภาพ

ตัวอย่าง LINE OA ของหน่วยงานต่าง ๆ

**CCU2 TELENURSING**

**Key Performance Indicators**

1. ผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจและหลอดเลือดด้วยวิธี Smart Pump จำนวน 10 ราย
2. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติและขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย
3. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย
4. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย
5. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย
6. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย
7. ผู้ป่วยที่แจ้งมีอาการผิดปกติขอความช่วยเหลือจากพยาบาลผ่าน LINE OA จำนวน 10 ราย

**Committees**

Project Manager: พญ.กัญญา วัฒนศิริ (ประธาน)  
Project Consultant: พญ.กัญญา วัฒนศิริ (ประธาน)  
Member: พญ.กัญญา วัฒนศิริ (ประธาน)

**Cardiovascular Info**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**CCU2 Line for Chat**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**Self-Report**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**Telecardiac Rehab**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**CCU2 FB Fanpage**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**Telephone Number**

ขอแจ้งว่าข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคหัวใจที่เรานำมาเผยแพร่มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดเท่านั้น

**โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ**  
Coronary Artery Disease

**การรักษาโรคหลอดเลือดหัวใจตีบ**

**คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัดหัวใจ**

โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ, โรคหัวใจ, โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ

ประเมินความเสี่ยง, ประเมินความแข็งแรง, ติดตามอาการ

การดูแลต่อเนื่องในผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาทางศัลยกรรมรอกหัวใจและหลอดเลือด  
หอผู้ป่วยวิกฤตศัลยกรรมรอกหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

| Content (Menu)   | KPI / เป้าหมาย   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Coronary artery disease Disease Treatment &amp; Operation Learning media</li> <li>Heart Valvular disease Disease&amp; Operation Treatment &amp; Operation Learning media</li> <li>Aortic disease Disease Treatment &amp; Operation Learning media</li> <li>Knowledge Assessment</li> <li>Satisfaction Assessment</li> <li>Contact us</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราผู้ป่วยมีความรู้เรื่องโรคหลอดเลือดหัวใจตีบและการรักษา &gt; 80%</li> <li>อัตราผู้ป่วยมีความรู้เรื่องโรคเส้นหัวใจและการรักษา &gt; 80%</li> <li>อัตราผู้ป่วยมีความรู้เรื่องโรคหลอดเลือดแดงใหญ่และการรักษา &gt; 80%</li> <li>อัตราการปฏิบัติตัวหลังการผ่าตัดถูกต้อง &gt; 80%</li> <li>อัตราการกลับมารักษาซ้ำในโรงพยาบาลเนื่องจากปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง = 0%</li> <li>ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อหอผู้ป่วย &gt; 85%</li> </ul> <p>Owner : Sub ICU CVT<br/>Performance review : ทุกเดือน</p> |

**COCTKA**

**การผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม**

โรคเข่าเสื่อม, การปฏิบัติตัวก่อนผ่าตัด, การปฏิบัติตัวและมารองรับหลังผ่าตัด

การปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปภูมิลำเนา, การประเมินภาวะและทักษะหลังผ่าตัด, ติดตาม

การดูแลต่อเนื่องในผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม  
หอผู้ป่วยเฉลิมพระบารมี 9 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

| Content (Menu)  | KPI / เป้าหมาย   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Disease and operation</li> <li>Preparing for Surgery</li> <li>Learning media</li> <li>Knowledge assessment</li> <li>Contact (ติดต่อเรา)</li> <li>YouTube : สื่อการสอน</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. อัตราผู้ป่วยมีความรู้ถูกต้อง &gt; 80%</li> <li>2. อัตราการปฏิบัติตามแนวถูกต้อง &gt; 80%</li> <li>3. อัตราการ Re-admit เนื่องจาก การปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง = 0 %</li> <li>4. ผู้ป่วยหลังผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียมพึงพอใจ &gt;85%</li> </ol> <p>Owner : ขวัญใจ<br/>Performance review : ทุกเดือน</p> |

7.2 บุคลากรที่เข้ารับการนิเทศมีความพึงพอใจในระดับดีมาก ร้อยละ 100

## 8. วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ดังกล่าวทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA นั้น ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น เป็นการดูแลคุณภาพมิตรพร้อมดวงจิตบริการ นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## 9. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

9.1 ผู้รับบริการสามารถรับคำปรึกษา และความรู้จากบุคลากรทางการแพทย์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

9.2 ลดระยะเวลา ลดการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายในการเยี่ยมบ้านในผู้รับบริการบางราย เนื่องจากการเยี่ยมผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA

9.3 เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์และผู้รับบริการ มีการชักประวัติออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA ทำให้ลดความแออัดในโรงพยาบาล

9.4 ลดภาระงานของบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากสามารถให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA

9.5 บุคลากรทางการแพทย์สามารถประเมินผลการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการได้สะดวกขึ้น เนื่องจากสามารถส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA

## 10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

10.1 การออกแบบระบบการนิเทศและวางแผนที่ดีในการดำเนินการตามแผนในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการนำเครื่องมือคุณภาพในการออกแบบวิธีดำเนินการ เช่น Plan, Do, Study, Act และการใช้การนิเทศ เป็นต้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

10.2 การใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว สามารถศึกษาเนื้อหาดังกล่าวด้วยตนเองได้ทุกช่วงเวลาที่เหมาะสม

10.3 กระบวนการติดตามและการประเมินผลลัพท์อย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืน

## 11. เอกสารอ้างอิง

กองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2565 (ไตรมาส 2)*. <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99ICT/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B9%82%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B5%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%84%E>

0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%A7%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%99/2565/full\_report\_q2\_65.pdf

## 12. คำสืบค้น (ไม่เกิน 6 คำสืบค้น)

12.1 แอปพลิเคชัน LINE OA

12.2 LINE Official Account

12.3 การพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้