



**โครงการสหกิจศึกษา**

**ชื่อโครงการ**

**LINE Official Account งานบริการลูกค้า**



# โลโก้สถานประกอบการ



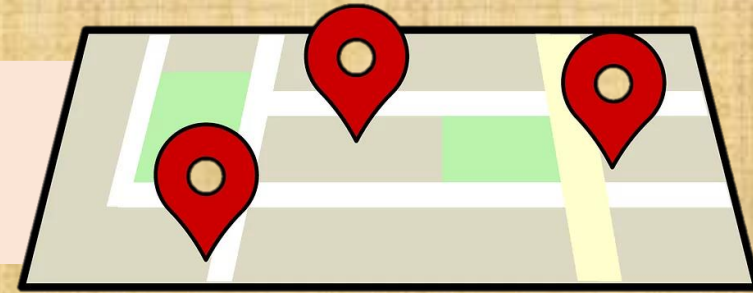
ชื่อสถานประกอบการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดนครราชสีมา

# ภาพสถานประกอบการ





# ทำเลที่ตั้งบริษัท



**2 ถนนमुखมนตรี**

**ตำบลในเมือง อำเภอเมือง**

**จังหวัดนครราชสีมา 30000**



## หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตัดกรองลูกค้า
- ประชาสัมพันธ์, บริการลูกค้า
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า

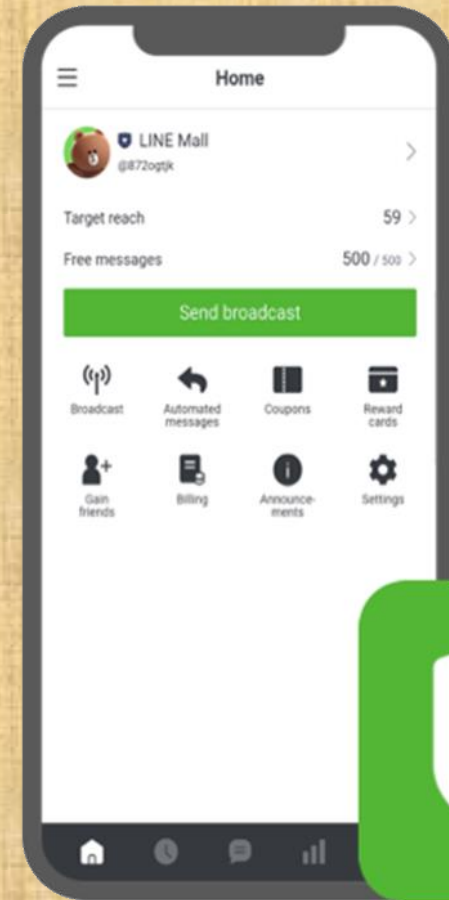
# ที่มาของปัญหา/โอกาส

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เป็นองค์กรที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

โครงการสหกิจศึกษาที่นักศึกษาได้สังเกตเห็นปัญหาเบื้องต้นที่พบบ่อยได้แก่ ความสะดวกเร็วในการใช้บริการ การสอบถามข้อมูลการใช้บริการ การประสานของชุดแก้ไขไฟของหน่วยงาน การแจ้งเหตุไฟดับไฟฟ้าขัดข้อง ไฟตก ผ่านระบบโทรศัพท์(Call Central) ยังไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหาเบื้องต้น

# หลักการและเหตุผล

โครงการสหกิจต้องการเพิ่มพีเจอาร์ที่ Line Official Account สามารถช่วยธุรกิจให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้นั้นก็คือ ข้อความตอบกลับอัตโนมัติที่สามารถเซตให้ตอบนอก ช่วงเวลาทำการของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังส่งข้อความ แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์หรือข้อร้องเรียนเพื่อที่ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุนระบบสารสนเทศจะสามารถนำไปพัฒนา เพื่อยกระดับองค์กรอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ มากขึ้น



# วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อสามารถสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับผู้ใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับหน่วยงานด้วยระบบ Auto Reply สามารถตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้หลายรูปแบบ เช่น Keyword Auto โดยผู้บริการสามารถกวดดูข้อมูลและปัญหาที่พบบ่อยได้

# เป้าหมายโครงการ

- เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้ง่ายยิ่งขึ้นทั้งในแง่ของการจัดการไปจนถึงการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ



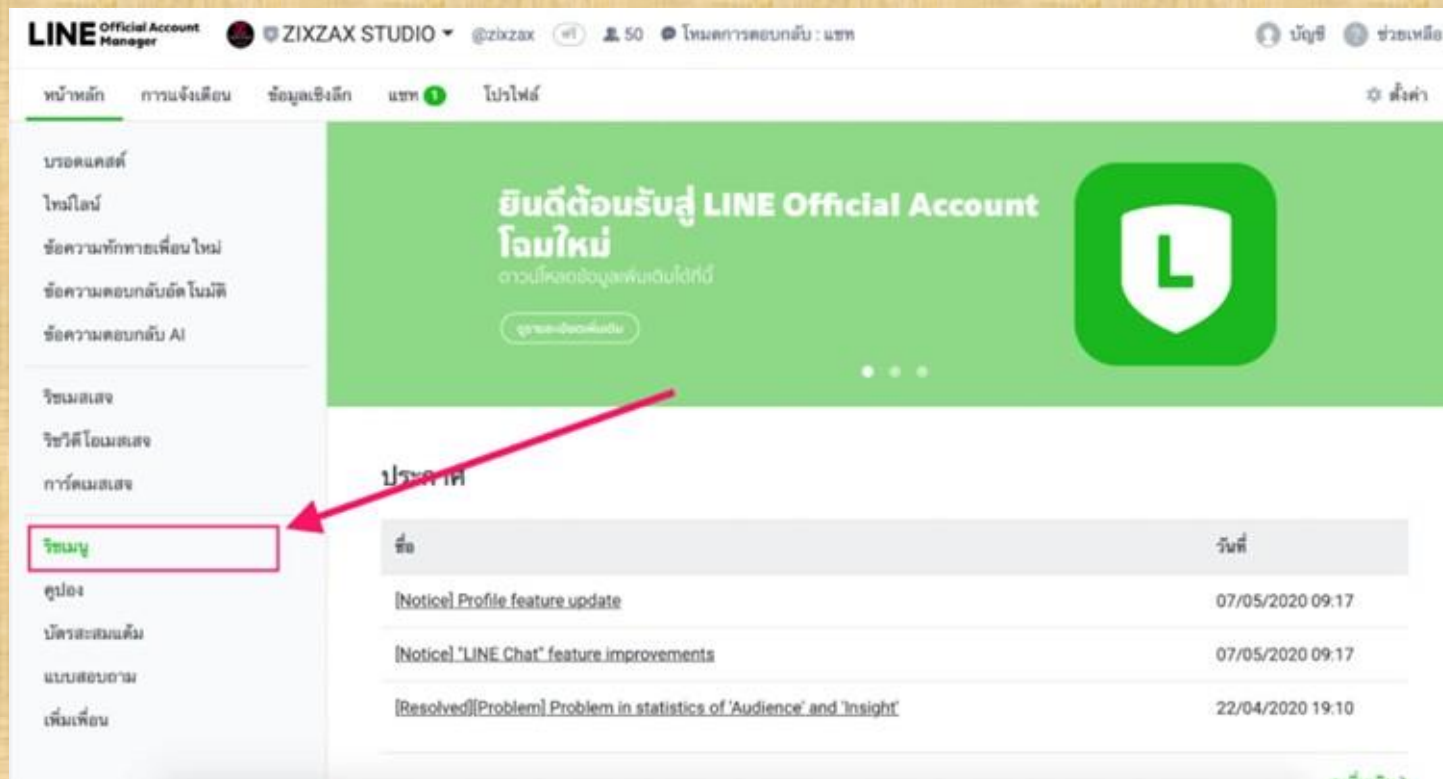
# วิธีการดำเนินงาน

1. เข้าสู่ระบบ LINE Official Account โดยไปที่ลิงค์ <https://manager.line.biz/account/> จะเลือกเข้าสู่ระบบด้วยบัญชี LINE หรือเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีธุรกิจก็ได้



# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

2.มาในเมนู ริช เมนู ที่แถบเมนูด้านซ้ายบนหน้าเว็บ ให้คลิกที่ ริชเมนู 1 ครั้ง

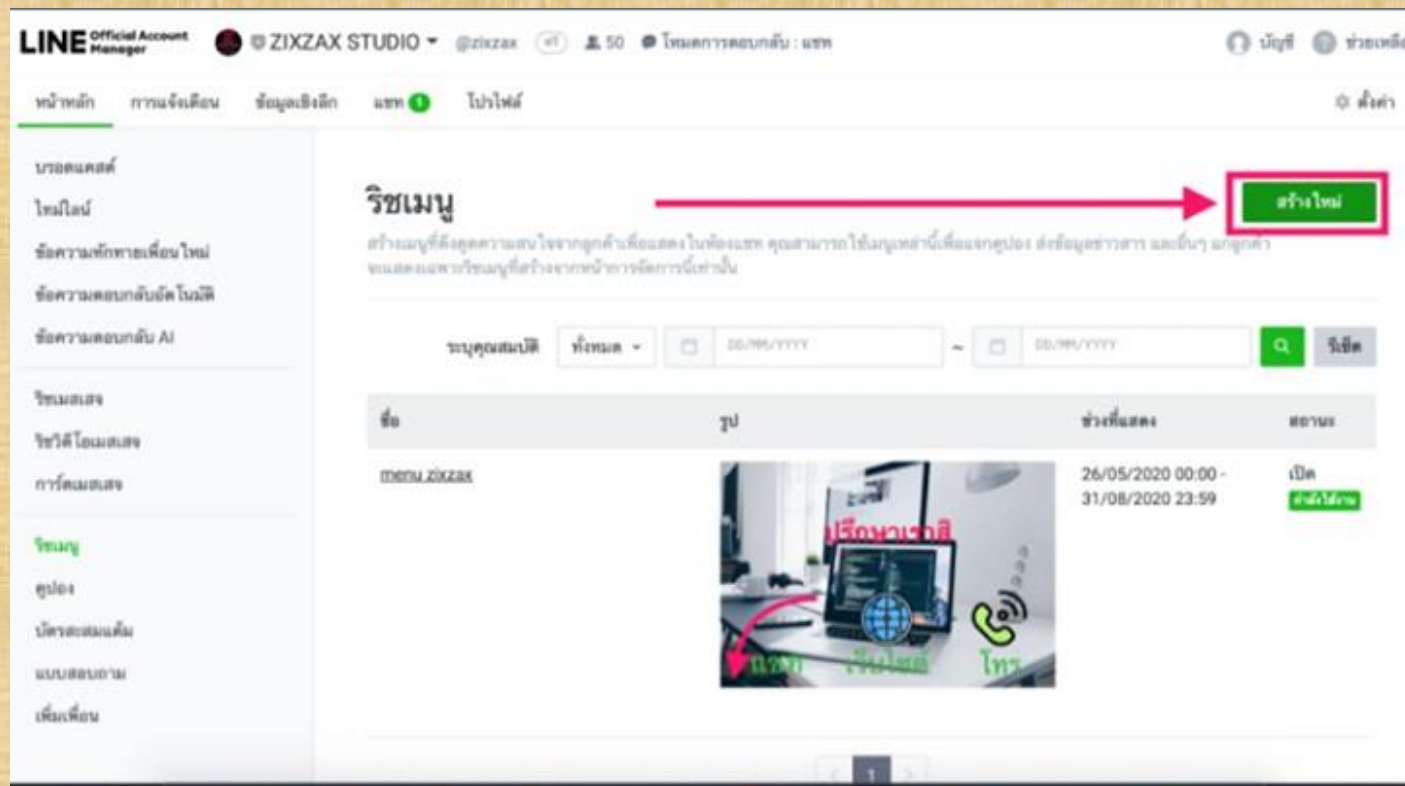


The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. The left sidebar menu has 'ริชเมนู' (Rich Menu) highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The main content area shows a green banner for 'LINE Official Account' and a table of announcements.

ชื่อ	วันที่
[Notice] Profile feature update	07/05/2020 09:17
[Notice] 'LINE Chat' feature improvements	07/05/2020 09:17
[Resolved][Problem] Problem in statistics of 'Audience' and 'Insight'	22/04/2020 19:10


# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

## 3.คลิกที่ปุ่ม “สร้างใหม่” เพื่อสร้างริชเมนู



The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface for 'ZIXZAX STUDIO'. The 'Rich Menu' section is active, displaying a table of existing rich menus. A red arrow points to the 'สร้างใหม่' (Create New) button in the top right corner of the rich menu section.

**Rich Menu Table:**

ชื่อ	รูป	ช่วงที่แสดง	สถานะ
เมนู zixzax		26/05/2020 00:00 - 31/08/2020 23:59	เปิด <a href="#">สร้างใหม่</a>

# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

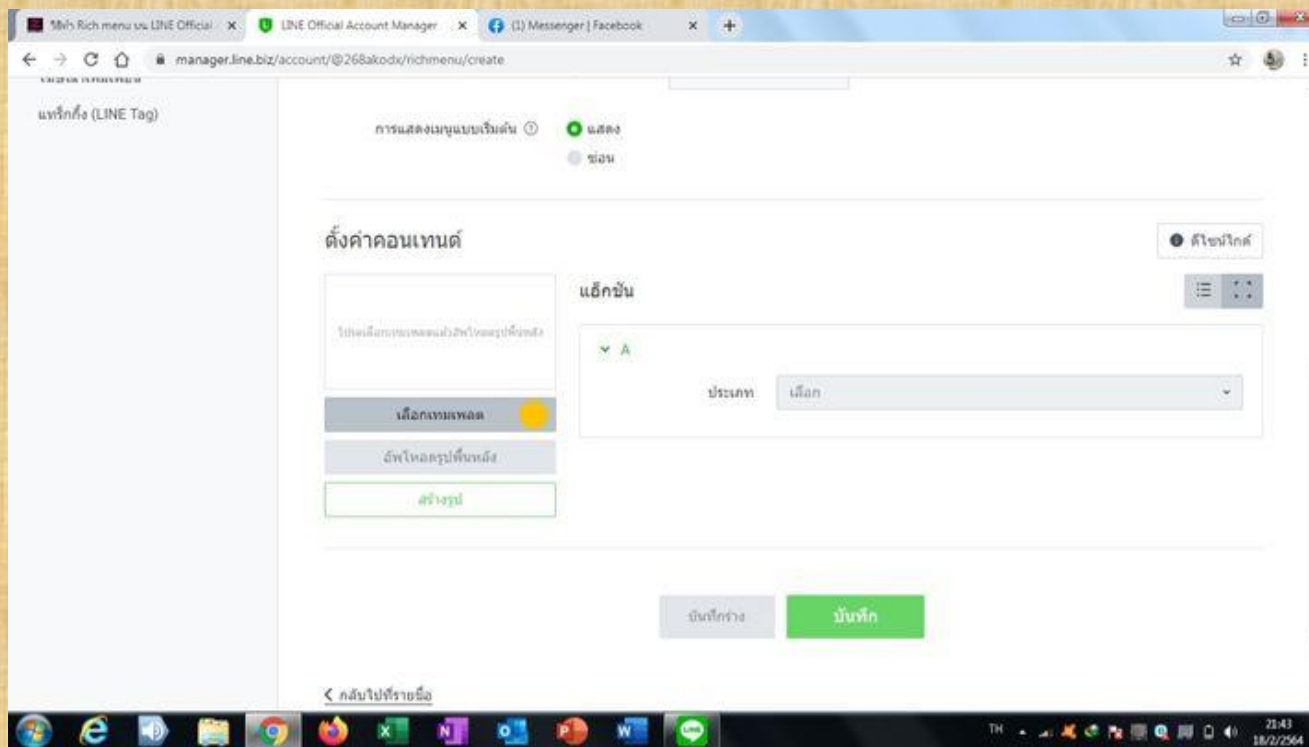
- 4.เมื่อเข้ามาในหน้าของการสร้าง ริช เมนูแล้ว ให้กำหนดรายละเอียดที่ต้องการ
- จะมีให้เราตั้งค่าอยู่หลายรายการ
1. ตั้งชื่อ
  2. ตั้งสถานะความพร้อมใช้งาน
  3. กำหนดเวลาที่จะแสดง

The screenshot shows a web interface for menu management. On the left is a sidebar with navigation items: 'บรอดแคสต์', 'โทมไลน์', 'ข้อความที่คาดหวังเพื่อน โทม', 'ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ', 'ข้อความตอบกลับ AI', 'โฆษณา', 'ประวัติ โฆษณา', 'การจัดการโฆษณา', 'โฆษณา', 'อุปกรณ์', 'ปีงบประมาณเดิม', 'แบบสอบถาม', and 'เพิ่มเพื่อน'. The main content area is titled 'ริชเมนู' (Rich Menu) and includes a sub-header 'สร้างเมนูที่ดึงดูดความสนใจจากลูกค้าเพื่อแสดง โฆษณา และ คุณสมบัติการใช้งาน โฆษณาที่น่าสนใจ พร้อมข้อมูลข่าวสาร และอื่นๆ มากมาย' and a 'บันทึก' (Save) button. Below this is the 'ตั้งค่าเมนู' (Menu Settings) section with five numbered callouts:

1. Callout to the 'ชื่อ' (Name) input field, which contains 'เมนู 1' and a character count '6/30'.
2. Callout to the 'สถานะ' (Status) section, which has radio buttons for 'เปิด' (Open) and 'ปิด' (Closed), with 'เปิด' selected.
3. Callout to the 'ช่วงเวลาแสดง' (Display Time) section, which includes date and time pickers for start and end times, and a 'บันทึก' (Save) button.
4. Callout to the 'ข้อความบนเมนูบาร์' (Menu Bar Text) section, which has radio buttons for 'เมนู' (Menu) and 'ข้อความอื่นๆ' (Other Text), with 'เมนู' selected. There is also a text input field containing 'โฆษณา' and a character count '8/14'.
5. Callout to the 'การแสดงผลเมนูแบบเริ่มต้น' (Default Menu Display) section, which has radio buttons for 'แสดง' (Show) and 'ซ่อน' (Hide), with 'แสดง' selected.

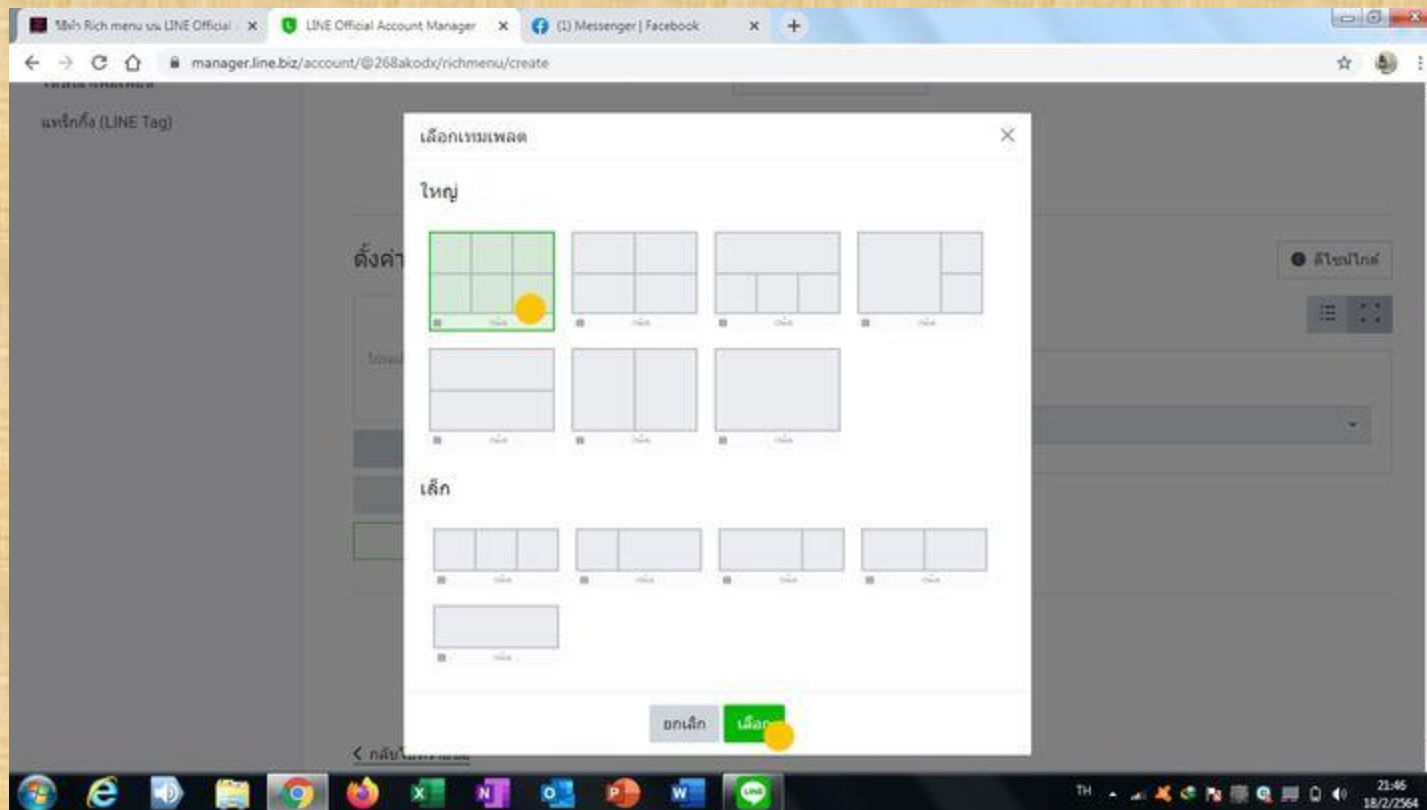
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

5.ถัดมาให้เลือกธีมเพลต ที่ปุ่ม “เลือกธีมเพลต” เพื่อเลือกรูปแบบของ เมนู ที่ต้องการ



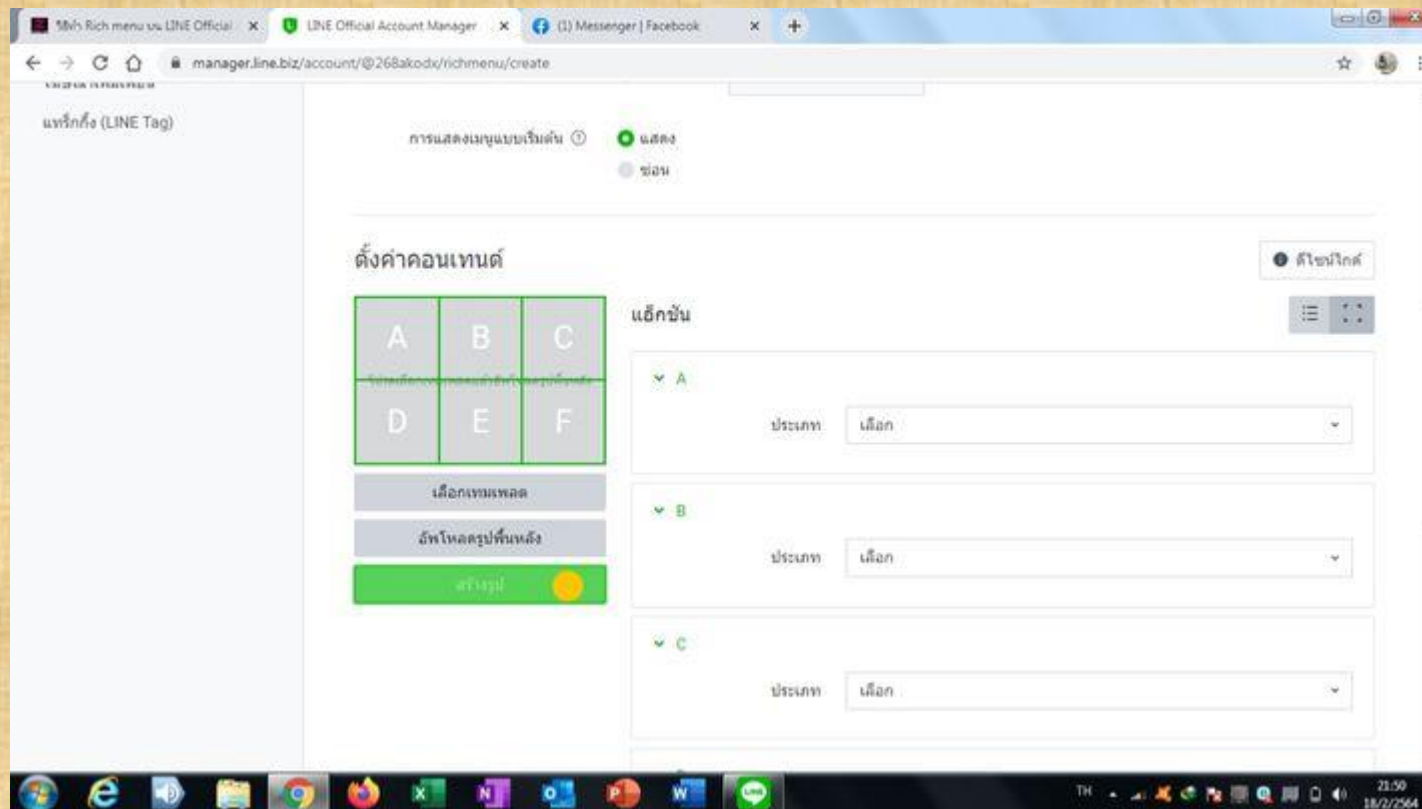
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

6.คลิกที่เทมเพลตที่ต้องการ จากนั้นกดปุ่ม “เลือก”



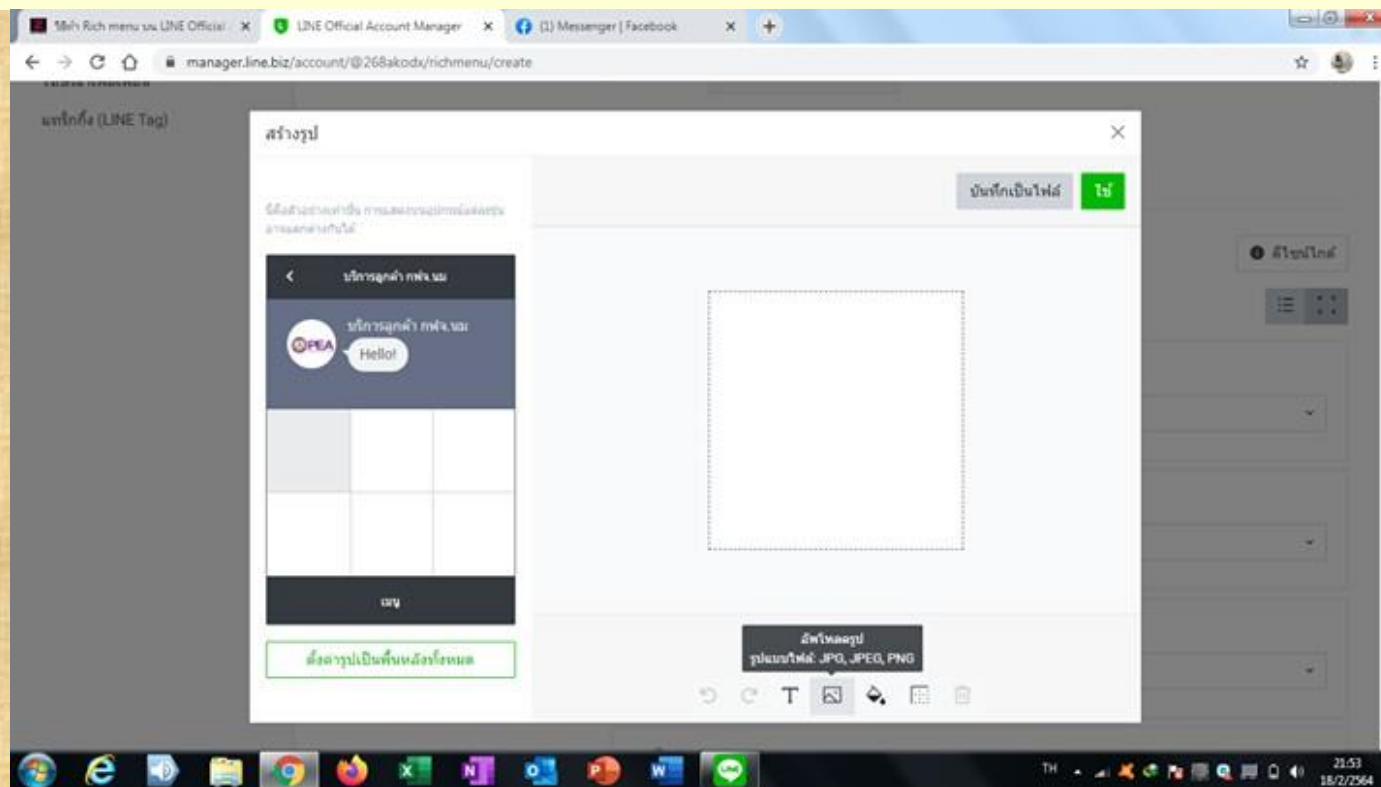
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

7.เมื่อเลือกเทมเพลตแล้ว เราจะสร้างรูปพื้นหลังกัน โดยคลิกที่ปุ่ม “สร้างรูป”



# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

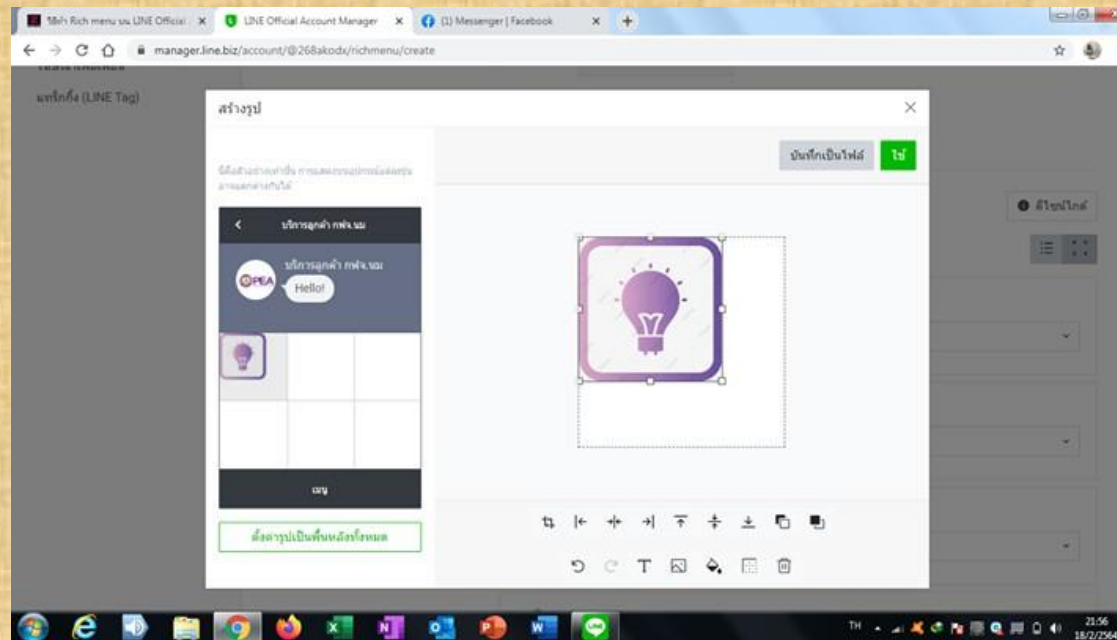
8.คลิกที่ปุ่มไอคอนรูปภาพ เพื่อทำการอัปโหลด โดยเลือกรูปภาพจากคอมพิวเตอร์ ของคุณที่เตรียมไว้





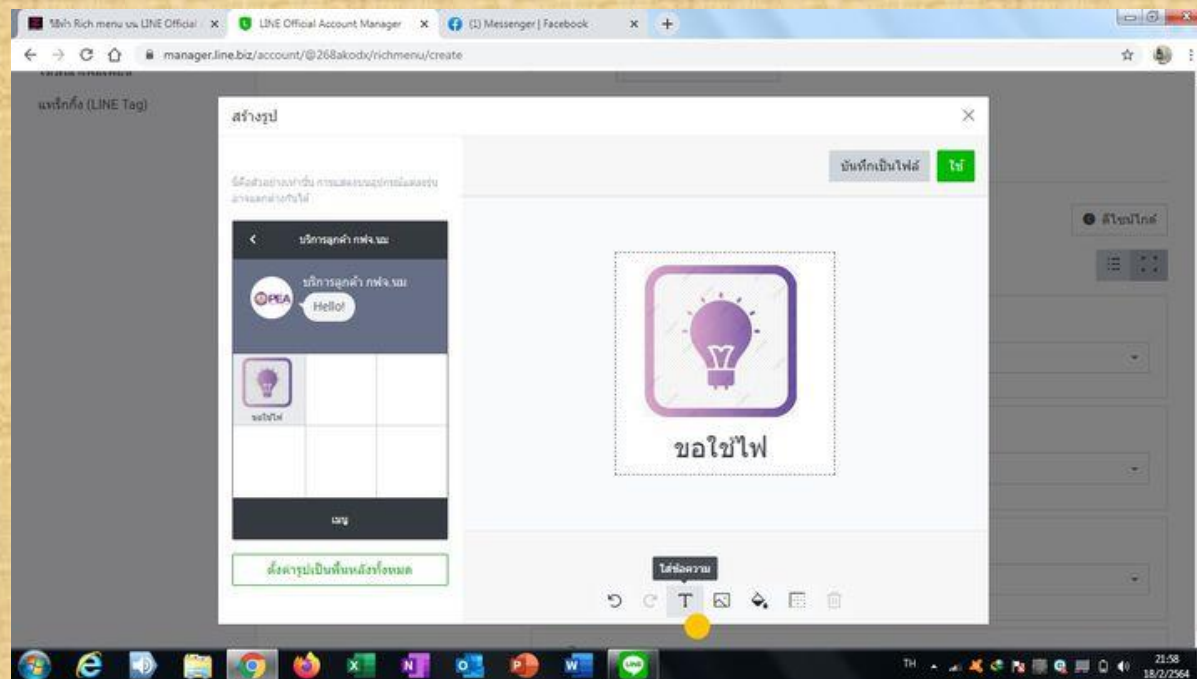
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

9.เมื่ออัปโหลดไอคอนแล้ว เราสามารถมาปรับขนาดรูปภาพไอคอน ปรับกึ่งกลาง ชิดซ้าย ชิดขวา และอื่น ๆ ได้สามารถใช้เมาส์ลากเพื่อปรับขนาดได้ตามความต้องการ



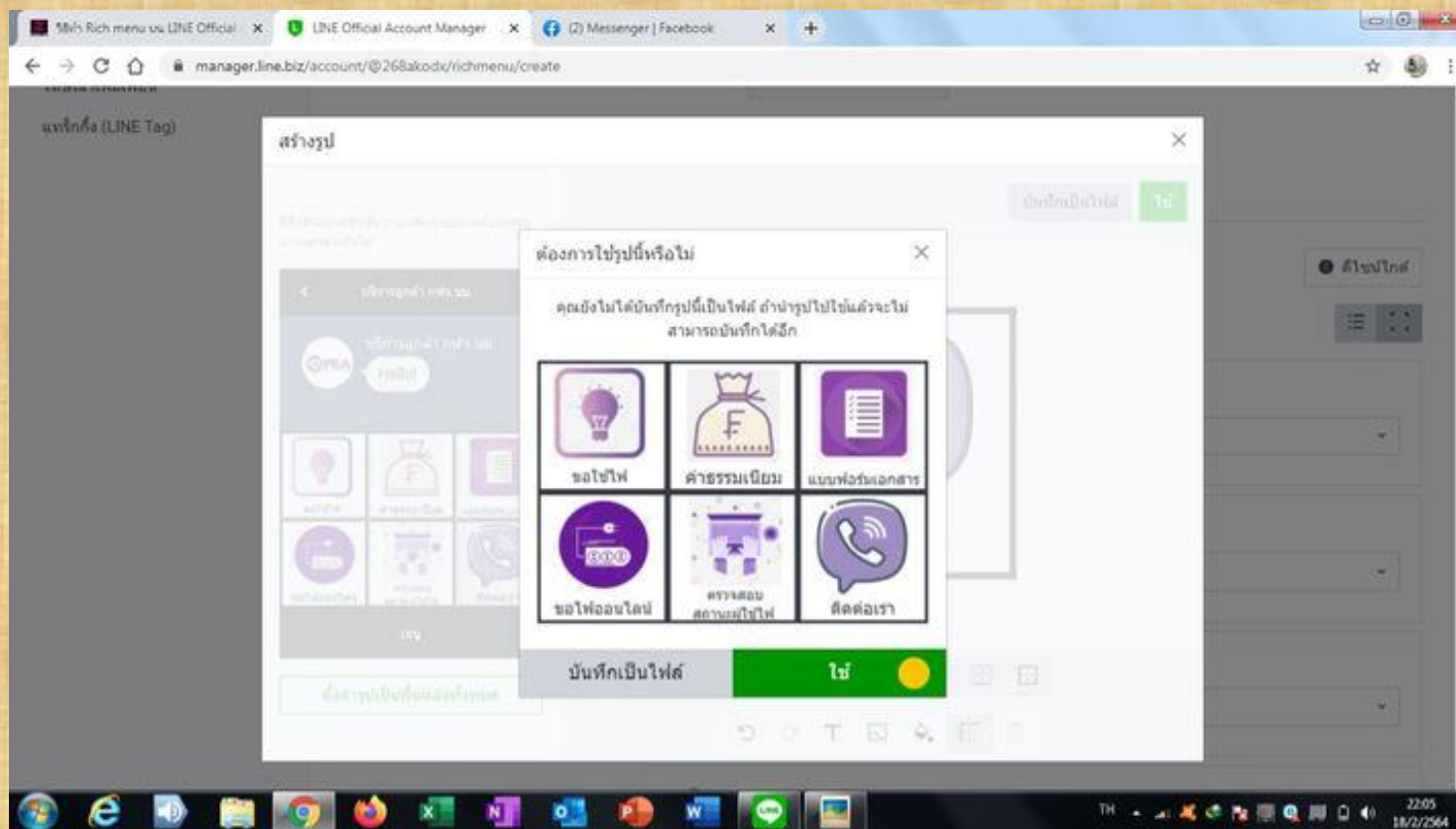
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

10.เมื่อปรับถึงกลางเสร็จแล้ว เราจะมาใส่ป้ายชื่อเมนู โดยให้คลิกที่ไอคอนตัว “T” ที่นี่เราก็ใส่ข้อความตามที่ต้องการได้แล้วสามารถเลือกปรับขนาดข้อความ ปรับสีข้อความ และอื่น ๆ ได้



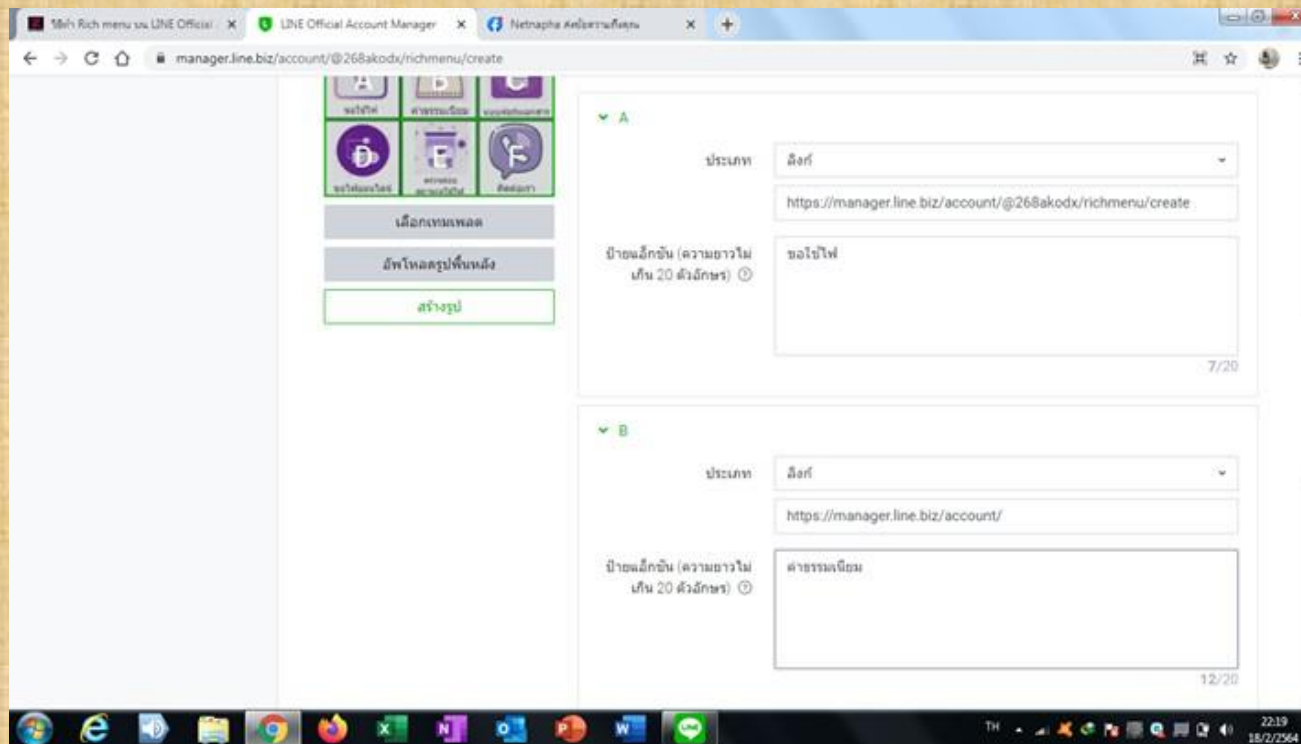
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

1 1.เมื่อใส่ไอคอนครบตามที่ต้องการแล้ว กด "ใช้" ได้เลย



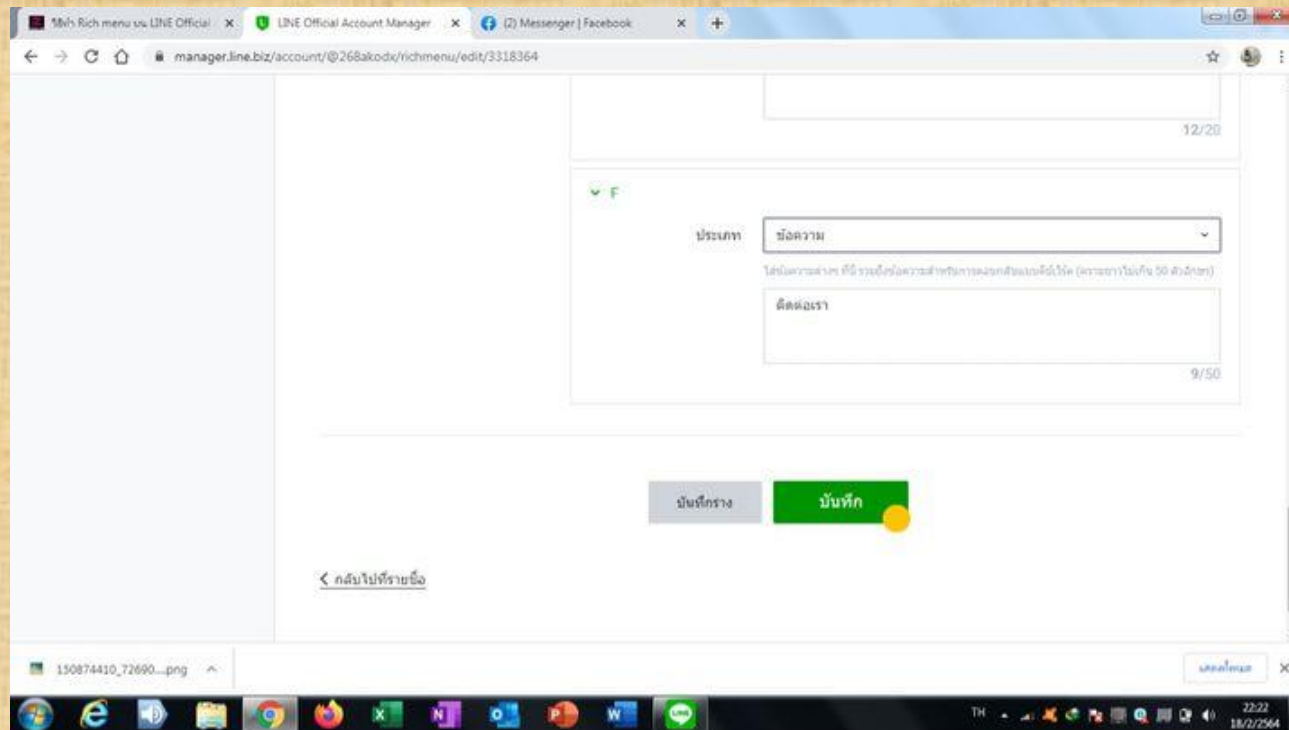
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

12.เลือก Action สำหรับเมนูแต่ละช่องโดยเลือกใช้งานประเภทลิงค์ ใส่ URL ของลิงค์ที่ต้องการ ใส่ป้ายแอดชั่น หรือป้ายชื่อนั้นเอง ในเมนูถัดไป ให้ทำเช่นเดียวกัน



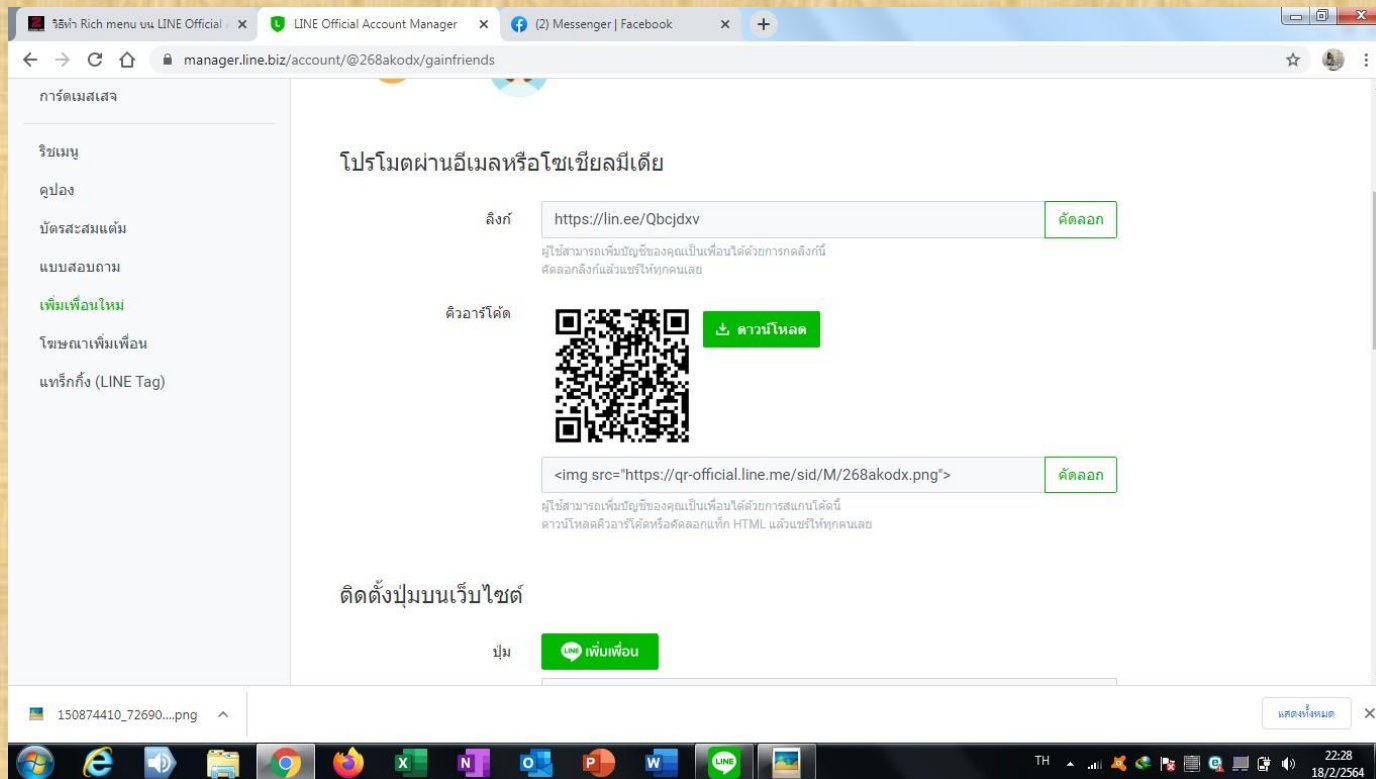
# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

13. ช่องใช้เป็นข้อความตอบกลับ โดยเลือก ข้อความติดต่อเรา เป็นเสร็จสามารถกดบันทึกได้เลย



# วิธีการดำเนินงาน(ต่อ)

14.สามารถเข้าใช้บริการได้เลย สะดวกรวดเร็ว สแกนผ่านคิวอาร์โค้ดนี้  
ได้เลย



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น
2. ระบบสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการได้สะดวกมากขึ้น
3. เพิ่มความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

# การประยุกต์ใช้รายวิชาในโครงการ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การจัดการการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร





**อาจารย์นิเทศ**

**ชื่อ ผศ.ดร.สุชีรา ธนาวุฒิ**



นายเอกพงศ์ รัตนา  
พนักงานที่ปรึกษา

# รายชื่อนักศึกษาโครงการสหกิจ



นางสาวเนตรนภา พัดขุนทด

รหัสนักศึกษา

6040502313



นางสาวอุไรทิพย์ ทับคล้าย

รหัสนักศึกษา

6040502328

**จบการนำเสนอ**