

บันทึกการเล่าเรื่อง



เรื่อง....การสื่อสารภายในองค์กรด้วย LINE Open Chat...

วันที่ 28 พฤษภาคม 2564 เวลา 13.00 น.

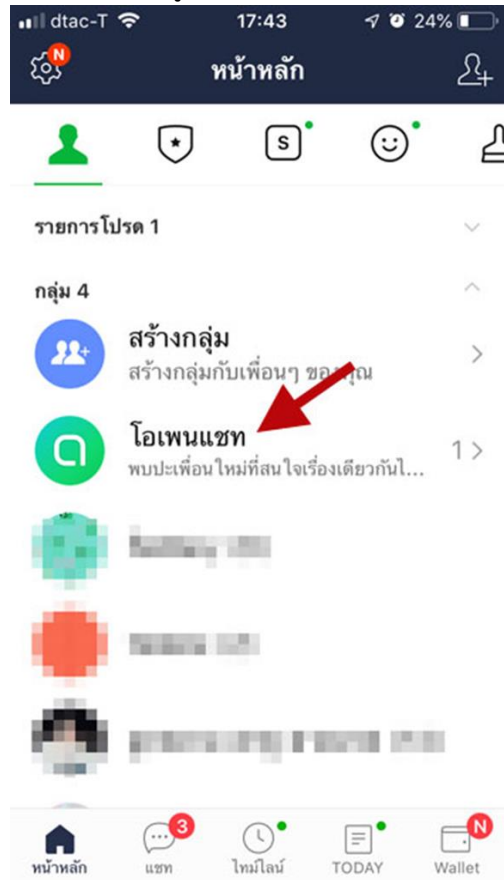
ณ กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1 มทร.พระนคร ศูนย์เทเวศร์

| ผู้เล่า | รายละเอียดของเรื่อง | สรุปความรู้ที่ได้ |
|--|--|---|
| นางสาวฐาปณี เขี่ยมตัน นักประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร วันที่บันทึกเรื่องราว 28 มิถุนายน 2564 | <p>การเพิ่มทักษะความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นการเสริมสร้างคุณภาพและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ได้</p> <p>ในวันที่ 28 พฤษภาคม 2564 ในเวลา 13.00 น. หน่วยงานได้จัดส่งองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อลดการรวมกลุ่มเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid – 19 ที่กำลังระบาดอย่างหนัก</p> <p>LINE Open Chat คืออะไร</p> <p>ไลน์โอเพนแชท คือระบบห้องแชทที่เปิดกว้างให้สามารถเข้าร่วมมาคุยกันในเรื่อง ในกลุ่มที่เราสนใจ หากคิดภาพไม่ออกให้ลองคิดถึงกลุ่มใน Facebook มีระบบ Admin ไว้คอยดูแล สามารถแต่งตั้งระบบผู้ดูแลเพิ่มได้ กำหนดสิทธิในการเข้าห้องได้ 3 แบบ คือเปิดแบบสาธารณะ (Public), ใช้รหัสเข้าร่วม (Room Code), ขอสิทธิ์การเข้าร่วมจากผู้ดูแล (Approval) โดยระบบไลน์โอเพนแชท เหมาะสำหรับการจัดการที่มีผู้ดูแล ควบคุมได้ดีกว่าระบบ LINE กลุ่มอยู่มาก เพราะไลน์กลุ่มไม่สามารถจัดการสมาชิกได้ หรือไม่มีระบบผู้ดูแล การสนทนาในไลน์ สามารถสนทนากันแบบกลุ่ม ช่วยเพิ่มอรรถรสในการแชท เหมือนได้ติดต่อกันอยู่ใกล้ซัดกันกับเพื่อนๆ สนทนา สลับกันแชทได้ตลอดเวลา สนุกกว่า คุยกันแบบเดี่ยว ๆ ตัวต่อตัว</p> | <ol style="list-style-type: none">1. ได้รับความรู้ในการจัดทำกลุ่มไลน์ LINE Open Chat และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน LINE Open Chat2. ทราบถึงขั้นตอนการสร้างโอเพนแชทซึ่ง ไม่ยากอย่างที่คิด เราสามารถสร้างได้ง่ายเพียงไม่กี่ขั้นตอนทำ โดยเริ่มจากกดปุ่ม 'สร้างโอเพนแชท' ด้านล่างหน้าหลักของ LINE Open Chat ผู้ที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีก็สามารถทำด้วยตนเองได้ |



การใช้งาน LINE Open Chat

สำหรับการใช้งาน ไลน์โอเพนแชท นั้นไม่ยุ่งยากอะไร หากใช้งาน LINE เวอร์ชัน iOS 9.12 และ Android 9.13 ขึ้นไป จะปรากฏเมนู ไลน์โอเพนแชท (สำหรับเมนูภาษาไทย) หรือ LINE Open Chat (สำหรับเมนูภาษาอังกฤษ) ที่หน้าหลัก



เมื่อแตะเข้าไปจะเข้าสู่หน้าต่างของ ไลน์โอเพนแชท โดยจะมีห้องแชทต่างๆ มาให้เลือก ตามที่เราสนใจมากมายทั้งห้องใหม่ ห้องที่เพิ่งเปิด โดยรูปแบบการเข้าร่วมโอเพนแชทหากเจอ โอเพนแชทที่อยากเข้าร่วมแล้ว อย่าลืมว่าการขอเข้าร่วมโอเพนแชทจะมีทั้งหมด 3 รูปแบบ

- รูปแบบที่ 1 : สาธารณะ (Public)

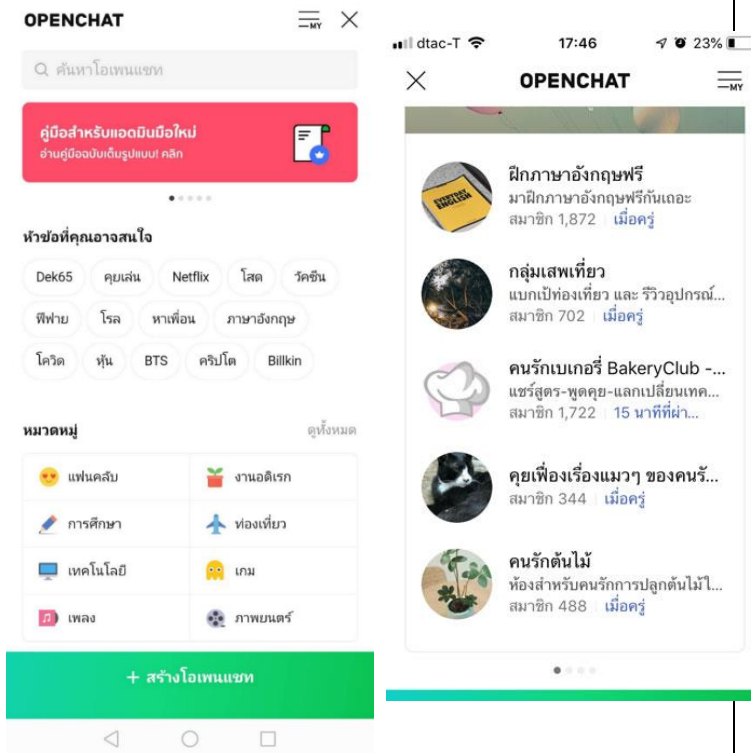
โอเพนแชทสาธารณะเปิดกว้างให้สมาชิกทุกคนสามารถเข้าร่วมได้ทันทีหลังจากกดเข้าร่วม

- รูปแบบที่ 2 : ต้องใช้รหัสเข้าร่วม (Room code)

โอเพนแชทที่อนุญาตเฉพาะสมาชิกที่กรอกรหัสถูกต้องต้องเข้าร่วมโอเพนแชทได้เท่านั้น

- รูปแบบที่ 3 : ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ดูแล (Approval)

โอเพนแชทที่สมาชิกจะสามารถเข้าร่วมได้ ก็ต่อเมื่อตอบคำถามหรือส่งข้อความให้แอดมิน เพื่อให้แอดมินพิจารณาก่อนอนุมัติให้เข้าร่วม



หากมีห้องหรือกลุ่มในใจอยู่แล้ว สามารถค้นหาได้ที่ช่องค้นหาด้านบน หากต้องการสร้างคุณสามารถกดที่ สร้างโอเพนแชท ได้ง่ายๆ

สร้างโอเพนแชท

หากยังไม่เจอโอเพนแชทที่สนใจ คุณสามารถสร้างโอเพนแชทของคุณเองได้ เพียงไม่กี่ขั้นตอนง่ายๆ

เริ่มจากกดปุ่ม 'สร้างโอเพนแชท' ด้านล่างหน้าหลักของ LINE Open Chat และกรอกรายละเอียดของโอเพนแชท ดังนี้

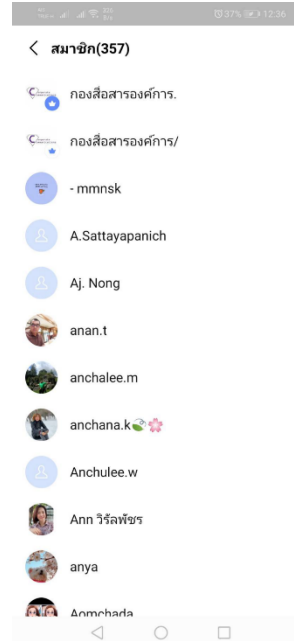
- ตั้งชื่อและเลือกรูปภาพของโอเพนแชท (ควรบอกให้สมาชิกทราบว่าโอเพนแชทของคุณเกี่ยวกับอะไร) (ไม่เกิน ๕๐ ตัวอักษร)
- เขียนคำอธิบายของโอเพนแชท (ไม่เกิน 1000 ตัวอักษร)
- เลือกหมวดหมู่ของโอเพนแชท (ระบุหมวดหมู่ของโอเพนแชทเพื่อให้ผู้ใช้โอเพนแชทสามารถค้นหาโอเพนแชทของคุณได้ง่ายยิ่งขึ้น)
- ตั้งค่าการอนุญาตให้ค้นหา

- เลือกรูปภาพพื้นหลังประจำโอเพนแชท สามารถดูตัวอย่างก่อน
กตสร้างได้



แต่งตั้งแอดมินร่วม (Co-admin)

หากมีปัญหาเกี่ยวกับการดูแลโอเพนแชทเพียงลำพัง คุณสามารถ
แต่งตั้งแอดมินร่วมเพื่อช่วยดูแลสมาชิกและความเรียบร้อยใน
โอเพนแชทให้ดียิ่งขึ้น ง่ายขึ้น เพียงคลิกโปรไฟล์สมาชิกที่คุณจะ
แต่งตั้งเป็นแอดมินร่วม แล้วคลิกไอคอน 'มงกุฏ' หรือสามารถให้
สิทธิ์ผู้ดูแลร่วมได้

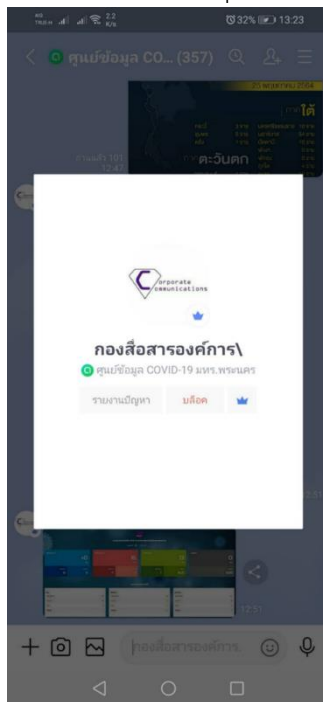


รายงานปัญหาและลบสมาชิก

หากกำลังเจอปัญหาสมาชิกก่อกวนหรือทำผิดกฎระเบียบในโอเพนแชท สามารถกรอกรายงานปัญหา หรือ ลบสมาชิก ได้เลย

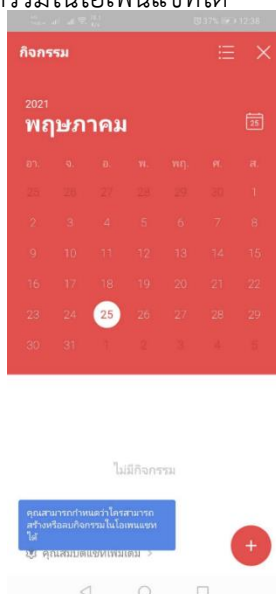
- รายงานปัญหา : เลือกโปรไฟล์ของสมาชิก และคลิกปุ่มรายงานปัญหา

- ลบสมาชิก (ดำเนินการโดยแอดมิน และ แอดมินร่วม เท่านั้น)
: เลือกโปรไฟล์ของสมาชิก และคลิกปุ่มลบ



สร้างกิจกรรม

สร้างกิจกรรมง่าย ๆ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกลุ่ม เพียงเลือกวัน เวลาที่ต้องการจัดกิจกรรม หรือกำหนดได้ว่าต้องการให้ใครสร้าง หรือลบกิจกรรมในโอเพนแชทได้



เชิญเพื่อน

สามารถเชิญให้เข้าร่วมโอเพนแชทได้โดยการเลือกที่ "□"

ด้านบนหน้าจอแชท > แล้วเลือกที่ "เชิญ"

การเชิญมี 4 วิธี คือ เชิญเพื่อน, คัดลอกลิงก์, แชร์ลิงก์, แชร์คิวอาร์โค้ด เชิญเพื่อน ส่งลิงก์เชิญเข้าร่วมโอเพนแชทไปให้เพื่อนใน LINE ผ่านทางข้อความแชทเพียงเท่านี้ก็ไปแชทสนุกๆ กับเพื่อนใหม่ได้แล้ว



บอต

ตัวช่วยสำหรับการจัดการสแปม การจัดการโอเพนแชทจะง่ายยิ่งขึ้นด้วยสแปมฟิลเตอร์บอต ซึ่งจะเป็นผู้ช่วยฝีมือเยี่ยมให้กับแอดมินที่ต้องการลบสแปมและข้อความที่ไม่เหมาะสมในห้องแชท

1. สแปมฟิลเตอร์บอตอยู่ที่ไหน

คุณสามารถใช้งานสแปมฟิลเตอร์บอตได้โดยไปที่ "แชทเมนู" > "บอต" โดยแชทเมนูจะอยู่ที่มุมขวาบนของหน้าจอแชท

2. เปิดใช้งานสแปมฟิลเตอร์บอต

เพียงแตะสวิตช์ที่เมนู "บอต" เพื่อเปิดใช้งาน คุณก็จะสามารถเพิ่มคีย์เวิร์ดที่ต้องการให้บอตลบได้

3. การตั้งค่าสแปมฟิลเตอร์บอต สแปมฟิลเตอร์บอตสามารถลบคีย์เวิร์ดที่เป็นสแปมได้ 2 วิธี

> ลบข้อความที่มีแต่คีย์เวิร์ดเท่านั้น

> ลบข้อความที่มีคีย์เวิร์ดรวมอยู่ด้วย

คุณสามารถเพิ่มคีย์เวิร์ดที่ต้องการให้สแปมฟิลเตอร์บอตลบแบบอัตโนมัติโดยการแตะปุ่ม "เพิ่มคีย์เวิร์ด" แล้วเพิ่มค่าเข้าไป

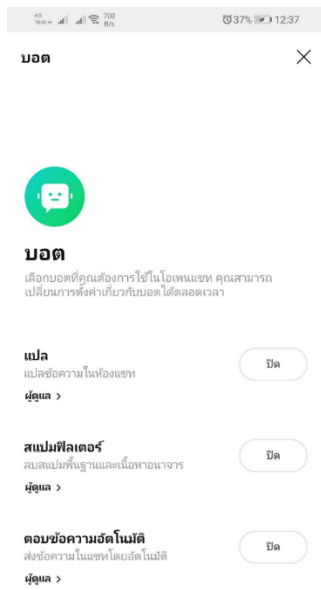
4. ประวัติกิจกรรม

ประวัติกิจกรรมจะแสดงข้อความที่เป็นสแปมทั้งหมดที่ถูกส่งใน ห้องแชท

โดยผู้ดูแลยังสามารถกำหนดจำนวนขั้นต่ำของข้อความสแปมที่ต้องตรวจพบก่อนที่จะลบสมาชิกออก

เมื่อมีสมาชิกในแชทส่งข้อความสแปมครบตามจำนวนขั้นต่ำที่กำหนด ชื่อสมาชิกคนนั้นจะแสดงในประวัติพร้อมกับปุ่ม "ลบ" ผู้ดูแลสามารถแตะปุ่มเพื่อลบสมาชิกออกจากโอเพนแชทได้ทันที

5. สำหรับสมาชิกที่ไม่เคารพกฎระเบียบและส่งสแปมเกินที่ตั้งค่าไว้ แอดมินสามารถลบสมาชิกท่านนั้นออกได้เลย



ข้อดี

- ไม่เปิดเผยตัวตน เปลี่ยนชื่อ โพรไฟล์แอดได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อไลน์จริง
- เข้าร่วมกลุ่มได้ตามความสนใจ แบ่งเป็นหมวดหมู่ดี
- เข้ามาใหม่จะเห็นข้อความเก่า ๆ ได้
- มีระบบเลือกคนก่อนเข้าได้ ต้องขออนุญาต หรือเป็นแบบห้องเฉพาะต้องมีรหัส
- ตั้ง ปลดผู้ดูแลร่วม โอนผู้ดูแลง่าย ตั้งค่าสิ่งที่ผู้ดูแลทำได้ง่าย
- สร้างแชทย่อยได้
- เตะคน บล็อกคนง่าย
- ยกเลิกข้อความได้

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ข้อเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อยู่หลายกลุ่ม ข้อความเยอะแล้วอาจรวน เห็นข้อความแต่ส่งไม่ได้ โไลน์ปกติคุยได้ปกติ - ตั้งแต่เปลี่ยนจาก Square มาเป็น Open Chat ออกจากแชท = ออกจากกลุ่มรวมทั้งหมด - ต่างประเทศเล่นไม่ได้ - โดรนรีพอร์ตปล่อยเหลือเกิน หรือเราโดนคนเดียว - กลุ่มใหญ่ ๆ อาจจะมีพวกขายตัว ขายรูป ส่งรูปไปเข้ามาอยู่บ้าง ต้องพึ่งผู้ดูแล ช่วยลบทิ้ง - ไม่สามารถ Add Line สมาชิกที่อยู่ในกลุ่ม เพื่อคุย Line เป็น การส่วนตัวได้ - ผู้ดูแลสามารถลบข้อความคนอื่นได้ตามสมควร [สำหรับคนที่ไม่ใช่ผู้ดูแล มันอาจเป็นข้อเสีย] - แชทเดี่ยวไม่ได้ - การที่ไม่รู้ตัวตนอาจลำบากในการเชื่อใจ ชื้อขาย ผูกมิตร แต่ปกป้องความเป็นส่วนตัวได้ดี <p>ผลสัมฤทธิ์</p> <p>จำนวนสมาชิกในกลุ่มนี้ศูนย์ข้อมูล COVID-19 มทร.พระนคร (ปัจจุบันวันที่ 25/5/2564 มีจำนวน 357 คน) เป็นบุคลากร สายวิชาการ และสายสนับสนุน</p> <p>ปัจจัยความสำเร็จ</p> <p>ในปัจจุบันมีสมาชิกในกลุ่มที่เพิ่มมากขึ้นโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สมาชิกได้รับข้อมูลภายในองค์กร และข่าวสารอื่น ๆ ในปัจจุบัน 2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงาน 3. มีเครือข่ายภายในองค์กรออนไลน์ | |
|--|--|--|