



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน Live Chat with your Librarian.....

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด

.....ธีรยุทธ บาลชล และทีม RefLib.....

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

- (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม
- (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
- (3) การบริหารองค์การการจัดการความรู้

นำเสนอในรูปแบบ ไปสเตอร์ คลิปวิดีโอ

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน บริการตอบคำถาม เป็นบริการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ใช้บริการ เป็นการตอบคำถาม รวมถึงการช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้ใช้บริการร้องขอ ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของคำถามจะเปลี่ยนไปเป็นการขอคำปรึกษา ข้อคำถามมีความซับซ้อนและเชิงลึกโดยเฉพาะด้านการวิจัย เพื่อให้ได้ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีขีดจำกัดของสถานที่และเวลา เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการคำตอบและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เร็วที่สุด ผู้บริหารสำนักหอสมุดได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้จึงเสนอโยบายให้นำเอา ระบบ live Chat ของบริษัท EDS ที่มีอยู่มาพัฒนาและเพิ่มช่องทางในการติดต่อ โดยพัฒนาเข้ากับระบบลงทะเบียนของ Website ห้องสมุด จุดเด่นคือจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสนทนากับบรรณารักษ์ได้แบบ Real Time พร้อมทั้งทราบว่า กำลังพูดคุยได้ต่อบรรณารักษ์ท่านใด เนื่องจากระบบจะแสดงชื่อและรูปภาพของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น นอกจากนี้ยังสามารถฝากข้อความเมื่อไม่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงาน (Offline) ในขณะนั้น ข้อความของผู้ใช้บริการจะถูกส่งเข้า E-mail ของผู้จัดการระบบ Live Chat จะทำการตอบกลับข้อความของผู้ใช้บริการภายใน 24 ชั่วโมง ผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้ Live Chat นี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้อย่างทันเวลาเมื่อผู้ใช้บริการประสบกับปัญหาหรือมีข้อคำถาม นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการให้บริการของบรรณารักษ์บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย ได้มีแนวปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันจากการถ่ายทอดแนวปฏิบัติงานและการเข้าอบรมการใช้งานระบบ Live Chat

วิธีดำเนินการ (How to)

ขั้นตอนในการจัดทำนวัตกรรมบริการ โดยการจัดทำ Video tutorial มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบ Live Chat

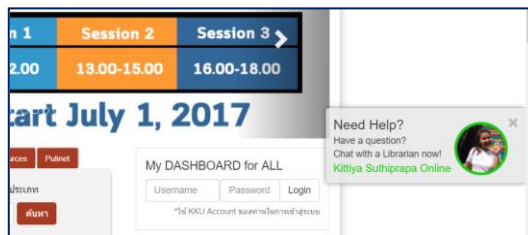
Live Chat เป็นระบบที่มีอยู่แล้วของ EDS แต่มีข้อจำกัดคือ ใช้ได้เฉพาะในระบบของ EDS เท่านั้นและผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่ามีกำลังสนทนาอยู่ใคร เมื่อได้รับนโยบายจากผู้บริหารให้พัฒนาระบบ Live Chat เข้ากับระบบการลงทะเบียน Web Site ของห้องสมุดแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว Real Time ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถเห็นหน้าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพัฒนาให้สามารถฝากข้อความแบบ



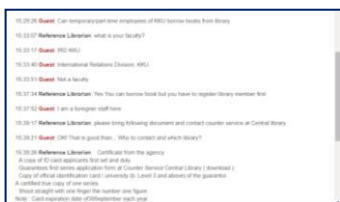
Offline เมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาในขณะที่ไม่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น ข้อความที่ผู้ใช้บริการฝากไว้จะได้รับการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การให้ความรู้และแนวปฏิบัติผู้ให้บริการ

เมื่อพัฒนาระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้มีการถ่ายทอดแนวปฏิบัติ และอบรมให้ความรู้กับบรรณารักษ์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและอ้างอิง (RefLib) เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมุ่งเน้นการให้บริการที่สนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



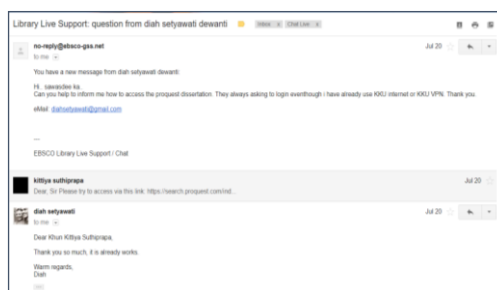
3. บริการ Live Chat



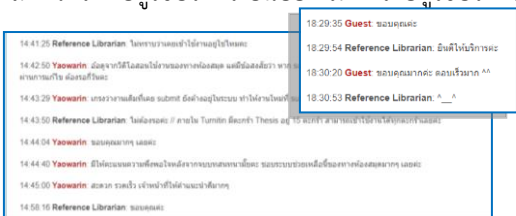
บรรณารักษ์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและอ้างอิง จะทำการ Log in เข้าสู่ระบบ Live Chat เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น เพื่อคอยให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านระบบซึ่งจะอยู่หน้า Website ของห้องสมุดได้ทันที และสามารถฝากข้อความในระบบ Offline เมื่อไม่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น

ผลสัมฤทธิ์: (การนำไปต่อยอด/ขยายผลได้)

จากการให้บริการ Live Chat ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - เดือนกรกฎาคม 2560 มีผู้ใช้บริการสอบถามผ่านทางระบบแบบ On Line เป็นจำนวน 92 คน และการฝากข้อความแบบ Offline เป็นจำนวน 31 ข้อความ ผลตอบรับที่ได้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และชื่นชมว่าเป็นบริการให้ข้อมูลได้รวดเร็ว และตรงกับความต้องการเป็นอย่างมาก



ความภาคภูมิใจ การพัฒนาระบบ Live Chat ที่มีอยู่ถือได้ว่าเป็นการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยผู้ใช้บริการสามารถสนทนากับบรรณารักษ์ได้แบบ Real Time และฝากข้อความแบบ Offline ได้ ทำให้สามารถบริการที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และได้รับผลตอบรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

เป็นบริการที่พัฒนามาจากระบบที่มีอยู่ ให้สามารถใช้งานได้จริง แก้ไขปัญหาข้อจำกัดของระบบในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ช่วยลดข้อจำกัดในด้านเวลาของผู้ใช้บริการที่สามารถสนทนากับบรรณารักษ์ได้ทันที หรือฝากข้อความไว้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้ยังได้ทำงานเป็นทีมระหว่างบรรณารักษ์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและอ้างอิงได้นำเอาไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการตอบคำถามอีกด้วย