การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR)
เรื่อง
“การให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง KULIB Chat (โปรแกรม Mbox ระบบใหม่)”

ชนารัตน์ บุณยรัตพันธุ์
นักเอกสารสนเทศชำนาญการ ฝ่ายบริการ

สืบเนื่องจากที่ได้มีการจัดการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) ไปแล้ว เมื่อเดือนเมษายน 2566 ในหัวข้อเรื่อง “ประสบการณ์การให้บริการตอบคำถามผ่านเครื่องมือ Mbox” ซึ่งขณะนั้นยังเป็นโปรแกรม Mbox เวอร์ชั่นเดิม ก่อนมีการปรับปรุง/พัฒนาเป็นเวอร์ชั่นใหม่ ที่ได้เริ่มใช้เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2566 เป็นต้นมา



วัตถุประสงค์:

1. เพื่อทบทวนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

2. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นกระบวนการวิเคราะห์ว่าเกิดเหตุอะไร สาเหตุของการเกิด และสามารถดำเนินการให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้อย่างไร โดยนำบทเรียนจากความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงานที่ผ่านมา ปรับปรุง/พัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น



สรุปข้อมูลที่ผู้เข้าร่วมเสนอไว้ในส่วนของ ‘การปรับปรุง’:

1. ระบบไม่รองรับการทำงานในโทรศัพท์พกพา ไม่เสถียรเหมือนคอมพิวเตอร์
2. ต้องการให้เพิ่มฟังก์ชั่นยืนยันตัวตน ระบุประเภทผู้ใช้บริการ
3. ฟังก์ชั่นข้อความแบบ Confirm Template ก่อนจบการสนทนา (ได้แก่ ต้องการสอบถามเรื่องใดเพิ่มเติมหรือไม่ มีตัวเลือก “ต้องการ” กับ “ไม่ต้องการ” และแบบประเมินความพึงพอใจ)



สรุปข้อมูลในส่วนของ ‘ข้อเสนอจากการทำงาน’:

1. การเปลี่ยนชื่อเครื่องมือการให้บริการออนไลน์จาก Mbox เป็นชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. ขอให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการเก็บข้อมูลก่อนเข้าสู่ข้อคำถาม
3. ต้องการให้การคำนวณสถิติครอบคลุมจากระบบเบ็ดเสร็จ ไม่ต้องคิดแบบ Manual



ผลจากการปรับปรุง/พัฒนาตามข้อมูล AAR ครั้งก่อน:

1. มีการปรับเปลี่ยนชื่อเรียกเป็น “KULIB Chat” แทนชื่อเรียกจากโปรแกรม Mbox เดิม

2. มีการปรับปรุงระบบใหม่ให้มีฟังก์ชั่นต่าง ๆ ที่ช่วยในการเก็บข้อมูล และรองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือให้ได้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น



การทำงานเวอร์ชั่นใหม่
(ที่แตกต่างจากเวอร์ชั่นเดิม)

หน้าที่ (ฝ่ายบริการ)

มี 2 หน้าที่



- **Admin (1 คน)**

  >> ดูแลความเรียบร้อยของระบบประจำวัน โดยการติดตามเวรผู้ให้บริการ ตั้งค่า Online/Offline ตามช่วงเวลา (กรณี Staff ลืม)

  >> ตรวจสอบการใส่ข้อมูลและปิดคำถาม (การติด Tag / นำชื่อ Staff ออก / ปิดคำถาม)

  >> แจ้งข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง / ช่วยเหลือในการตรวจสอบ – แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และตอบข้อซักถามตามแต่ประเด็น

  >> ประสานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยตรวจสอบ แก้ไข หรือประสานบริษัท (กรณีมีปัญหาเชิงลึกที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง)

- **Staff (8 คน)**

  **ได้แก่ บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ ฝ่ายบริการ (รวม Admin)

  >> ตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ประจำวัน

ช่วงเวลา บริการตอบคำถามออนไลน์ [ปรับปรุงล่าสุด]**

>> วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น. *(Staff ประจำวัน จำนวน 2 คน)*

>> **ช่วงเวลา O.T** ได้แก่

(1) วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.31 – 20.00 น. และ

(2) วันเสาร์ เวลา 10.00 – 18.00 น.

(ผู้ให้บริการ: Staff ประจำช่วง O.T จำนวน 1 คน)

>> กรณีเพิ่มเติม ได้แก่

- ปิดบริการวันอาทิตย์ *(Staff ประจำวัน จำนวน 1 คน *มีการจัดตารางเวรไว้*)*
- เปิดบริการวันหยุดพิเศษเฉพาะกรณี *(Staff ประจำช่วง O.T จำนวน 1 คน)*



การจัดทำรายงานผลสถิติประจำเดือน

ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังนี้



1. จำนวนคำถามที่สอบถามเข้ามา
2. ประเภทผู้ใช้บริการ
3. ผู้ใช้บริการที่สอบถามเข้ามามากที่สุด
4. ช่วงเวลา
5. หัวข้อคำถาม
6. ระยะเวลาในการตอบคำถาม (เทียบตามข้อตกลง SLA)

ข้อมูลจากการดำเนินงานที่ผ่านมา

ข้อมูลจากการดำเนินงานที่ผ่านมา

พบว่า มีข้อมูล 3 ประเด็น ที่มีผลต่อบทบาทของห้องสมุด ดังนี้

1) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

2) จำนวนคำถามที่สอบถามเข้ามา กับ ช่วงเวลา

3) ประเภทผู้ใช้บริการ กับ หัวข้อคำถาม



1) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

- มีมาตรฐานการบริการที่วัดผลได้ เป็นรูปธรรม



การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านโปรแกรม Mbox เพื่อจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

1 คำถามทั่วไป

สามารถตอบได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เป็นคำถามที่มีคำตอบเบ็ดเสร็จ เช่น เวลาทำการห้องสมุด แนะนำบริการหรือการสืบค้นสั้นๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลบริการอื่นๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ

เวลาการให้บริการ (ประมาณการ) 30 นาที

เวลาการให้บริการจริง 33 นาที

2 คำถามช่วยสืบค้นเบื้องต้น

ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถาม เช่น การแนะนำแหล่งการสืบค้นทรัพยากร การช่วยค้นข้อมูลตามคำขอ การแนะนำเทคนิคการสืบค้นให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นต้น

เวลาการให้บริการ (ประมาณการ) 5-15 ชั่วโมง

เวลาการให้บริการจริง 2 ชั่วโมง 44 นาที

3 คำถามช่วยสืบค้นเชิงลึก

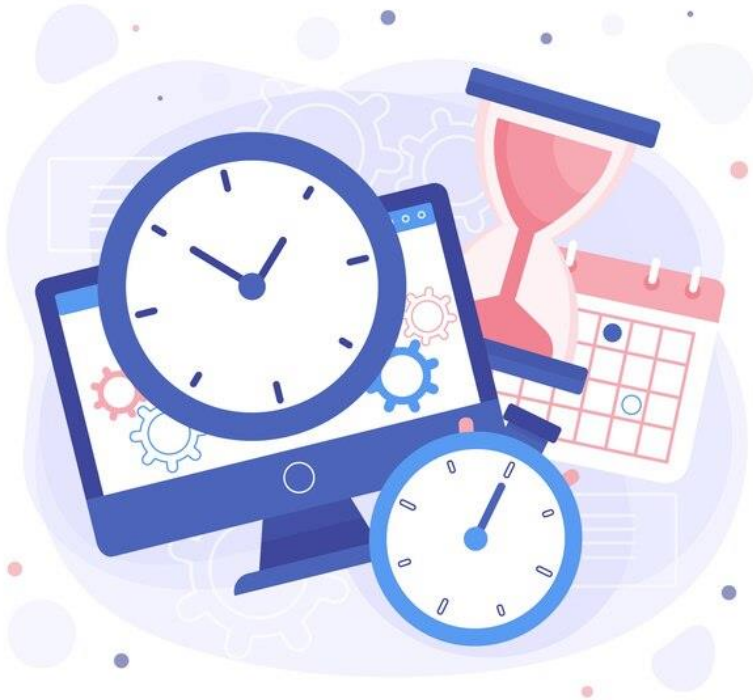
ต้องใช้ระยะเวลามากกว่า 1 วัน ในการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถาม หรือเป็นคำถามที่อาจจะมีการนัดหมายเพื่อให้คำปรึกษาหรือให้บริการเชิงลึก เช่น การแนะนำการช่วยเลือกวารสารเพื่อการตีพิมพ์ การแนะนำการใช้เครื่องมือสำหรับการทำวิจัย

เวลาการให้บริการ (ประมาณการ) 15 ชั่วโมง ขึ้นไป

เวลาการให้บริการจริง 5 ชั่วโมง 4 นาที

2) จำนวนคำถามที่สอบถามเข้ามา กับ ช่วงเวลา

- สะท้อนสถานการณ์การขอรับบริการและพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยส่งผลต่อการพัฒนา/ปรับปรุงเวลาให้บริการ >> เริ่ม 1 ต.ค. 66 เป็นต้นมา



2.1) ปรับเปลี่ยนเวร Staff ให้บริการช่วงนอกเวลาทำการ (O.T) วันจันทร์ – เสาร์ เหลือเพียง 1 คน (จากเดิม 2 คน) และกำหนดให้เป็น Staff ที่อยู่ O.T เป็นผู้รับผิดชอบเวรในช่วงเวลาดังกล่าว

2.2) เพิ่ม Staff ให้บริการในวันอาทิตย์ เวลา 10.00 – 18.00 น.

**ข้อมูลที่เก็บได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ สอบถามเข้ามาในช่วงเวลา 08.30 – 13.00 น. แต่ก็ยังมีช่วงนอกเวลา และวันอาทิตย์/วันหยุดพิเศษอื่น ๆ ด้วย จึงได้มีการจัดเวรผู้รับผิดชอบในส่วนนี้เพิ่มเติม



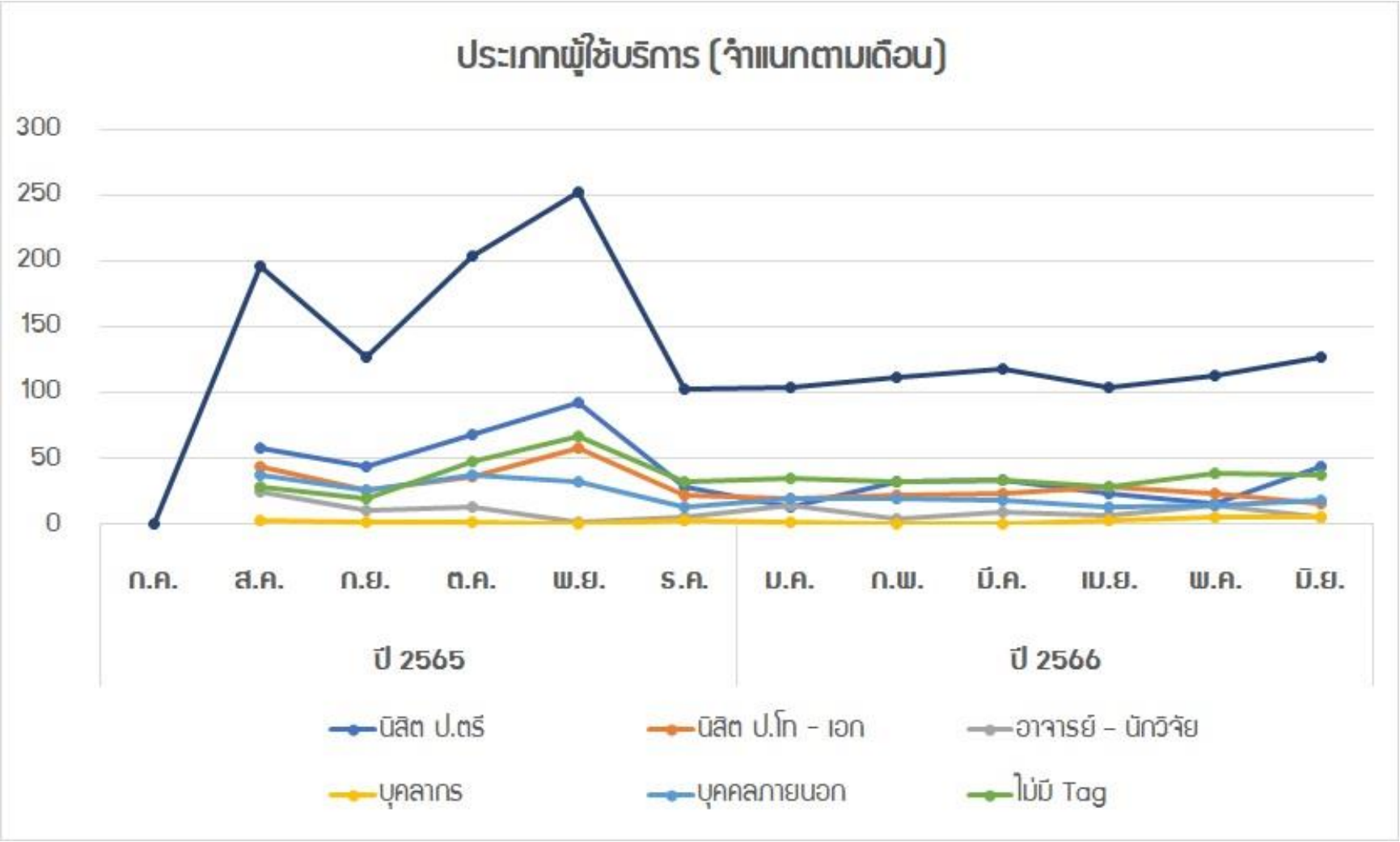
3) ประเภทผู้ใช้บริการ กับ หัวข้อคำถาม (และจำนวนคำถามที่สอบถามเข้ามา)*

– เป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบ เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนาบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ให้ตรงจุดและเหมาะสมตามช่วงเวลาต่าง ๆ ได้

ประเภทผู้ใช้บริการ	ปี 2565						ปี 2566					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
นิสิต ป.ตรี		58	44	68	93	28	13	33	34	24	16	44
นิสิต ป.โท – เอก		44	26	36	58	22	20	22	23	28	23	16
อาจารย์ – นักวิจัย		25	10	13	2	5	15	4	9	7	14	5
บุคลากร		3	2	2	1	3	2	1	0	3	6	6
บุคคลภายนอก		37	26	37	32	13	19	19	18	13	15	18
ไม่มี Tag		29	19	48	67	32	35	33	34	29	39	38
จำนวนรวมทั้งสิ้น	**0**	**196**	**127**	**204**	**253**	**103**	**104**	**112**	**118**	**104**	**113**	**127**






ประเภทผู้ใช้บริการ (จำแนกตามเดือน)
300
250
200
150
100
50
0
ก.ค.
ส.ค.
ก.ย.
ต.ค.
พ.ย.
ธ.ค.
ม.ค.
ก.พ.
มี.ค.
เม.ย.
พ.ค.
มิ.ย.
ปี 2565
ปี 2566
นิสิต ป.ตรี
นิสิต ป.โท - เอก
อาจารย์ - นักวิจัย
บุคลากร
บุคคลภายนอก
ไม่มี Tag

ประเภทผู้ใช้บริการ (แบ่งเป็น 5 ประเภท)





** ปัจจุบัน ได้มีการปรับเพิ่มประเภทผู้ใช้บริการ 1 ประเภท คือ **ศิษย์เก่า (Alumni)** รวมเป็น 6 ประเภท เริ่มใช้เก็บข้อมูลพร้อมกับระบบใหม่ ตั้งแต่ 15 ส.ค. 66 เป็นต้นมา

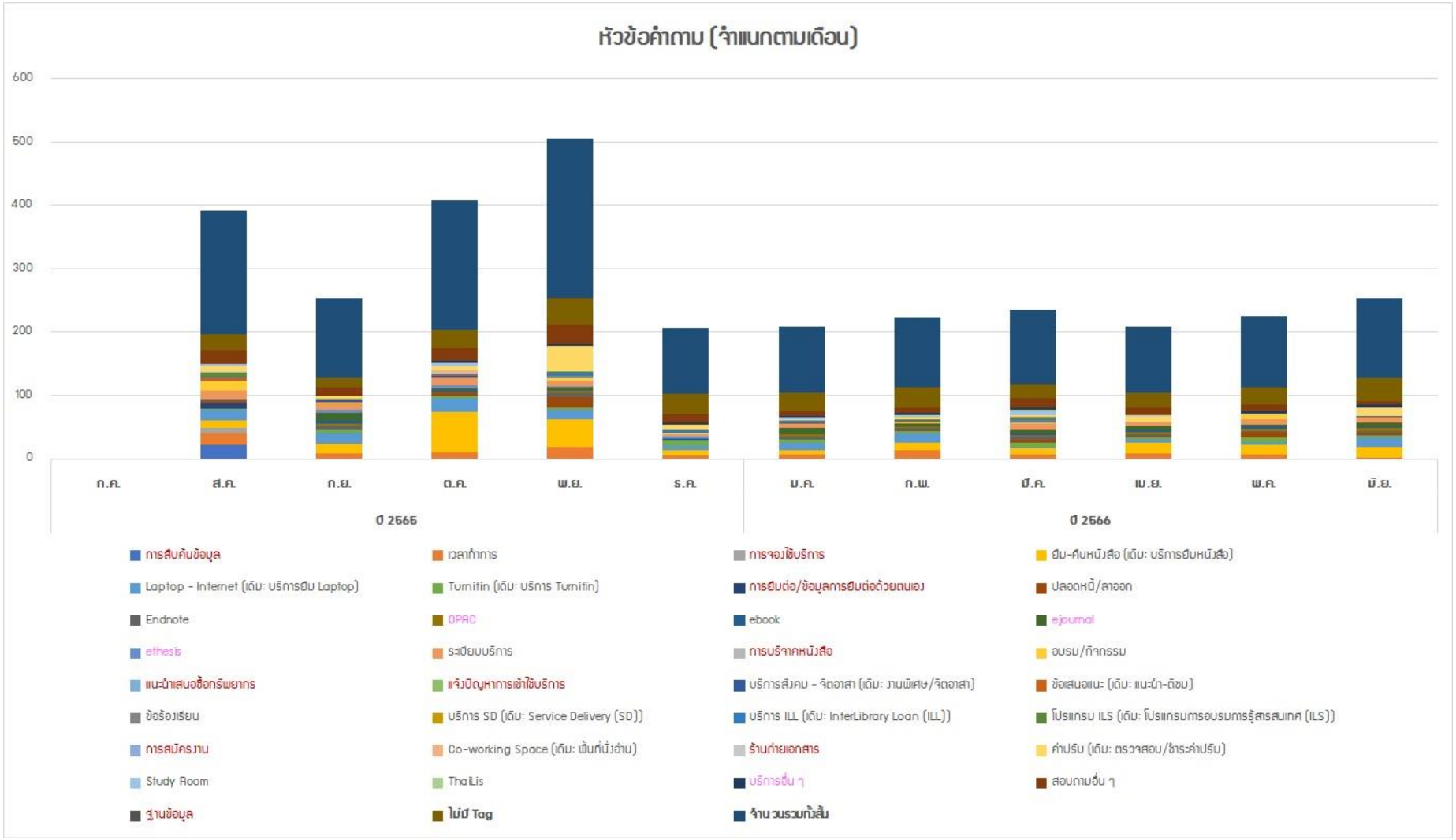
หัวข้อคำถาม (จากเดิม 29 หัวข้อ **ปรับเหลือ 24 หัวข้อ**)

ป้ายกำกับ

- circulationservice
- co-working-space
- comment
- complaint
- debt-free-certifi...
- ebook
- ejournal
- endnote
- ethesis
- fine
- information-litera...
- interlibrary-loan
- laptop-internet
- officehours
- opac
- other
- other-service
- service-delivery
- service-rule
- studyroom
- c-thailis
- c-training-works...
- c-turnitin
- c-volunteer







**พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ยืม-คืนหนังสือ / ค่าปรับ / Laptop - Internet

คำถามกิจกรรมการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่คาดหวังให้เกิดขึ้น (เป้าหมาย) คืออะไร
2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร
3. อะไรทำได้ดี (เป็นไปตามความคาดหวัง/เป้าหมาย) เพราะเหตุใด
4. อะไรที่ต้องปรับปรุง (ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง/เป้าหมาย) มีข้อเสนอแนะอะไร
5. บทเรียนที่สามารถนำไปใช้ในอนาคตได้คืออะไร

THANK YOU

Chanarat Boonyarattapan