

## การประยุกต์ใช้ Google Hangout มาช่วยสอนและแก้ปัญหาการใช้งาน ในระบบ CHE QA Online และระบบ CDS

Hangouts (แองเจนท์) แอปพลิเคชันแชทจาก google ที่เข้ามาแทนที่แอปพลิเคชันอย่าง Google Talk นั้น ไม่ใช่แอปพลิเคชันที่เพิ่งมาใหม่ หลายคนอาจจะรู้จัก เคยได้ยินชื่อ หรือได้เห็นผ่านๆ ตามาบ้าง แต่ก็อาจจะไม่เคยได้ลองใช้งานกันอย่างจริงจัง Hangouts ก็เป็นอีกหนึ่งแอปพลิเคชันที่มีประโยชน์ และตอบโจทย์การใช้งานได้ดีไม่น้อยไปกว่าแอปพลิเคชันแชทตัวอื่นๆ โดยเฉพาะในแง่ของการนำมาใช้งานในองค์กร อีกทั้งยังสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย โดยบนสมาร์ตโฟนระบบแอนดรอยด์นั้น แอปพลิเคชันนี้จะมาให้พร้อมใช้งานโดยไม่ต้องไปดาวน์โหลด ส่วนบนเดสก์ทอปก็สามารถเข้าใช้งานได้ทันที ผ่านการล็อกอินบัญชี Gmail มากไปกว่านั้น ยังมาพร้อมกับคุณสมบัติและข้อดีดังต่อไปนี้

1. ข้อความสนทนาต่างๆ บน Hangouts ไม่ได้ถูกจัดเก็บอยู่บนเครื่อง แต่จะถูกจัดเก็บอยู่บนคลาวด์เซิร์ฟเวอร์ จึงทำให้ไม่เปลืองพื้นที่การใช้งาน

2. ความโดดเด่นที่ตอบโจทย์ต่อการนำมาใช้งานในองค์กรก็คือ Hangouts สามารถใช้งานในรูปแบบ VDO Call โดยสามารถครีเอทกรุป และดึงผู้ที่เกี่ยวข้องมาเข้าร่วมสื่อสารได้มากถึง 10 คน ซึ่งเหมาะสำหรับการใช้ประชุมงานกับทีมงานเป็นอย่างมาก

3. ไม่ต้องกังวลทางด้านภาพและเสียง หากใช้งานผ่าน Gmail สามารถเลือกปรับระดับคุณภาพของ VDO และคุณภาพเสียงให้เหมาะสมกับการใช้งานได้

4. สำหรับการใช้งานผ่าน Gmail ในขณะที่ VDO Call หากใครในผู้ร่วมประชุมต้องการแชร์เอกสาร Google Drive, Google Docs หรือหน้าจอที่ตนเองกำลังเปิดใช้งานอยู่ให้คนอื่นในทีมได้ดู ก็สามารถทำได้ โดยคลิกเลือกที่ไอคอน Screenshot แล้วกดเลือกหน้าจอที่ต้องการ ทั้งนี้ ยังสามารถพูดอธิบายไปพร้อมๆ กับลากเมาส์ พิมพ์ข้อความ หรือทำการเคลื่อนไหวอื่นๆ บนหน้าจอ ให้ผู้อื่นที่ร่วมประชุมเห็นแบบเรียลไทม์ได้อีกด้วย

5. หากไม่สะดวกในการใช้เสียงสื่อสารขณะ VDO Call ก็สามารถพิมพ์ข้อความสื่อสารไปพร้อมๆ กับการเปิด VDO Call ได้เช่นกัน

6. เพียงมีอีเมลหรือเบอร์ของผู้ที่ต้องการสื่อสาร ก็สามารถเชื่อมต่อถึงกันและกันได้

7. สามารถล็อกอินเข้าใช้งานด้วยอีเมลได้ทุกที่ ทั้งในเดสก์ทอปและเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ ถึงแม้ว่าจะเปลี่ยนอุปกรณ์ใช้งานใหม่ หรือเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือ ประวัติการสนทนาและรายชื่อผู้ติดต่อก็ยังคงอยู่

8. สามารถสื่อสารแบบแชทในรูปแบบปกติได้ครบทุกฟังก์ชัน ทั้งการพิมพ์ข้อความ ส่งรูปภาพ แชร์โลเคชัน โทรด้วยเสียง ส่งสติ๊กเกอร์ รวมถึงการส่งข้อความแบบรูปวาด (สำหรับการใช้งานผ่าน Gmail) ซึ่งเราสามารถวาดรูปได้เองตามต้องการ

9. หากต้องการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกอื่นๆ การใช้งาน Hangouts ผ่าน Gmail ก็แสดงถึงความเป็นทางการได้ไม่น้อยเลยทีเดียว

อย่างไรก็ตาม นอกจาก Hangouts ในรูปแบบธรรมดาแล้ว ปัจจุบัน google มีการพัฒนาและออกแบบ Hangouts ให้ครอบคลุมการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการแบ่งเป็น Hangouts Meet และ Hangouts Chat ซึ่งมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายและเฉพาะด้านยิ่งขึ้นด้วย

วิธีการใช้ Google Voice กับแอปแองเจนท์ โดยสำนักประกันคุณภาพได้มีการนำแอปพลิเคชัน Google Hangouts มาประยุกต์ใช้ในการสอนการใช้งานในระบบ CHE QA Online และระบบ IQA CDS กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร