

FAQ Library

ตอบทุกข้อสงสัย เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
สำนักหอสมุด กำแพงแสน



นภัสมน แทนเพชร, จรินทร์ญา ถาวรนิตยกุล, สุมลทา สัจใจสม

ดำเนินงานการจัดการความรู้ที่ดำเนินการ
โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

FAQ Library for Answering
All Questions and the Knowledge Management
by Office of Kamphaeng Saen Library

สำนักหอสมุด กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

E-mail : libnpm@ku.ac.th, libjyt@ku.ac.th, libsts@ku.ac.th



วัตถุประสงค์



1.) เพื่อรวบรวมข้อคำถามและคำตอบสำหรับใช้ในการตอบคำถาม

2.) เพื่อให้บริการตอบคำถามมีความถูกต้องทุกคำถาม และตรงตามความต้องการผู้รับบริการ



ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

1. มีคู่มือการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม (Manual/Guideline) เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งคู่มือดังกล่าวอยู่ในรูปของฐานข้อมูล FAQ
2. ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูล FAQ พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.38$) หลังเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$)
3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ สำนักหอสมุด กำแพงแสน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$)

ช่องทางในการรับข้อคำถาม
จากลูกค้า/ผู้รับบริการ
และผู้รับผิดชอบตอบคำถาม



Counter



เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศ

เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน

เคาน์เตอร์บริการโสตทัศนวัสดุ
และสื่อการศึกษา

เคาน์เตอร์ทางเข้า-ออก

ฝ่ายบริการ

ฝ่ายบริการ (ในเวลาทำการ)

ฝ่ายบริการและฝ่ายอื่นๆ (นอก
เวลาทำการ)

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและ
สื่อการศึกษา

Social Network



ID Line: serlib

URL: <https://goo.gl/F7pXfr>



โทรศัพท์กลางสำนัก : 034-352332

Hot Line สายด่วน : 0982681569

ฝ่ายบริการ

Social Network



E-mail address lib.kps@ku.ac.th



Fanpage : สำนักหอสมุด กำแพงแสน
www.facebook.com/libkukps

ฝ่ายเทคโนโลยี
สารสนเทศและ
สื่อการศึกษา

ถามตรงผู้บริหาร

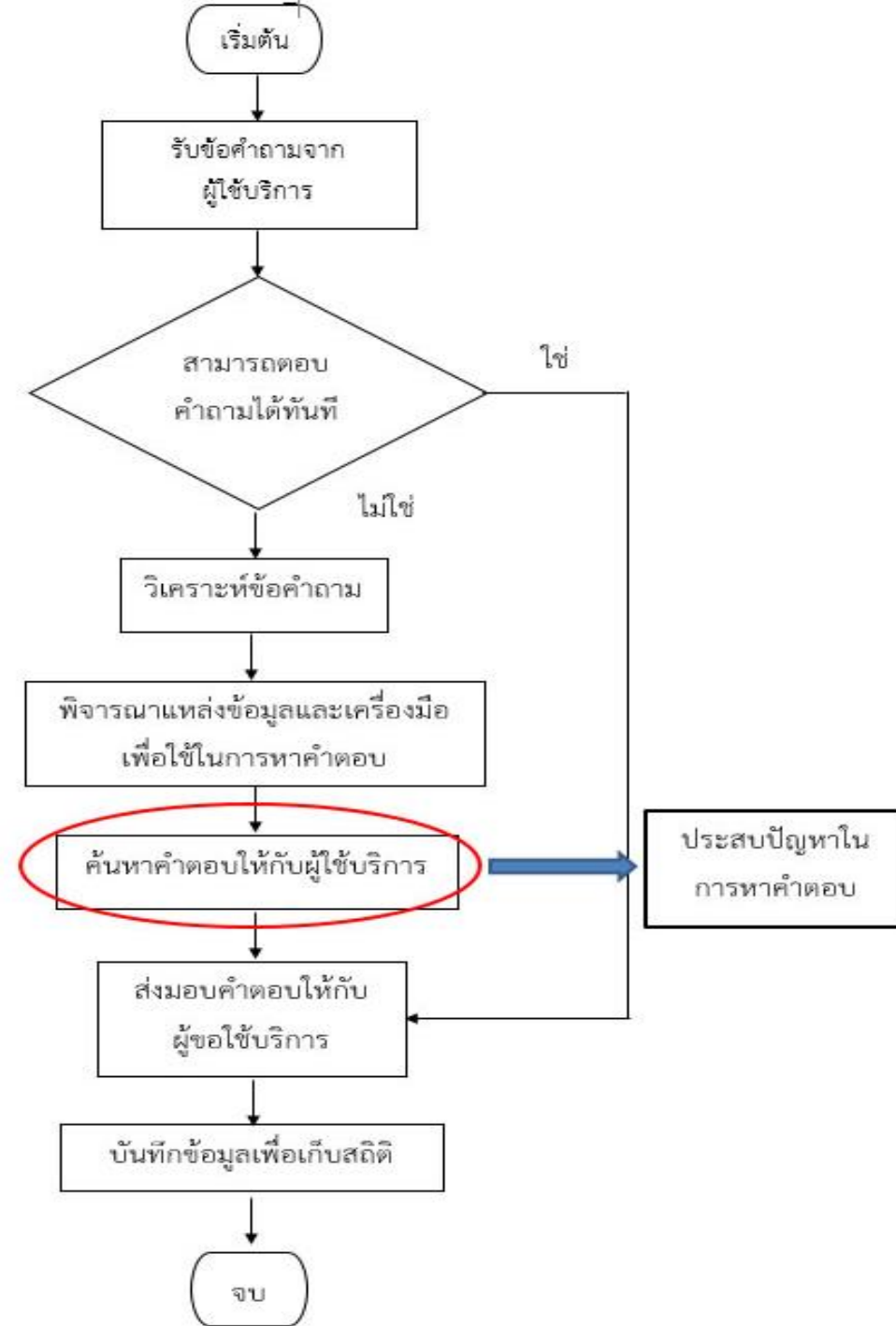


E-mail address lib.kps@ku.ac.th



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริการตอบคำถาม
และ
ช่วยการค้นคว้า



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

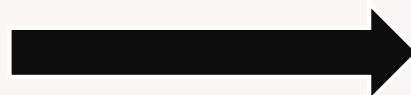
ผู้รับผิดชอบในการตอบคำถาม
เป็นผู้รวบรวมคำถาม



บรรณารักษ์งานบริการรับข้อ
คำถามแล้วนำมาคัดแยก



จัดส่งข้อคำถามไปให้ผู้
ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ
เป็นผู้ตอบคำถาม



บรรณารักษ์งานบริการนำคำถามพร้อมคำตอบที่
สมบูรณ์แล้วมาแบ่งหมวดหมู่

- 3.1 ข้อมูลทั่วไป / อาคารสถานที่
- 3.2 บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด
- 3.3 การยืมระหว่างห้องสมุด
- 3.4 วิธีการสืบค้นข้อมูล (OPAC)
- 3.5 การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 3.6 วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 3.7 การยืม - คืนหนังสือ
- 3.8 การยืมโสตทัศนวัสดุ



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (ต่อ)

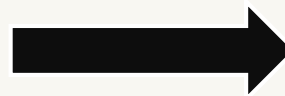


ตรวจสอบคำถามพร้อมคำตอบ และการแบ่งหมวดหมู่คำถามให้มีความถูกต้องอีกครั้ง โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ และหัวหน้าฝ่ายบริการ



ออกแบบฐานข้อมูล นำคำถามพร้อมคำตอบทั้ง 8 หมวดมาจัดทำ FAQ แหล่งรวบรวมความรู้ ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน :

<http://158.108.199.6/libkpsfaq/index.html>



จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบรรณารักษ์งานบริการเป็นผู้แนะนำและถ่ายทอดความรู้การใช้ฐานข้อมูล FAQ สู่บุคลากรผู้มีหน้าที่ตอบคำถามตามช่องทางทั้ง 6 ช่องทาง



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (ต่อ)



ประเมินความรู้ของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ประเมินความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการฐานข้อมูล FAQ
สำนักหอสมุด กำแพงแสน



ส่งคำถามเพิ่มเติม โดยการ Add Line
ติดต่อกับผู้ดูแลฐานข้อมูล



คลัง
คำถาม

?

คำถามที่พบบ่อย



คุยกับเจ้าหน้าที่ของเรา



บริการลูกค้าสัมพันธ์

0000335

ผู้เยี่ยมชม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน

ตอบทุกข้อสงสัย FAQ



ข้อมูลทั่วไป / อาคารสถานที่



บริการต่างๆ



ส่งคำถามเพิ่มเติม



การยืมระหว่างห้องสมุด



วิธีการสืบค้นข้อมูล (OPAC)



ประเมินความพึงพอใจ



การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์



วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง



การยืม-คืนหนังสือ



การยืมโสตทัศนวัสดุ



สรุปผล

1. มีคู่มือการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม (Manual/Guideline) เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งคู่มือดังกล่าวอยู่ในรูปของฐานข้อมูล FAQ



2. ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูล FAQ พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) หลังเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)

สรุปผล (ต่อ)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ สำนักหอสมุด กำแพงแสน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$)

4. มีกระบวนการสร้างนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการตอบคำถาม

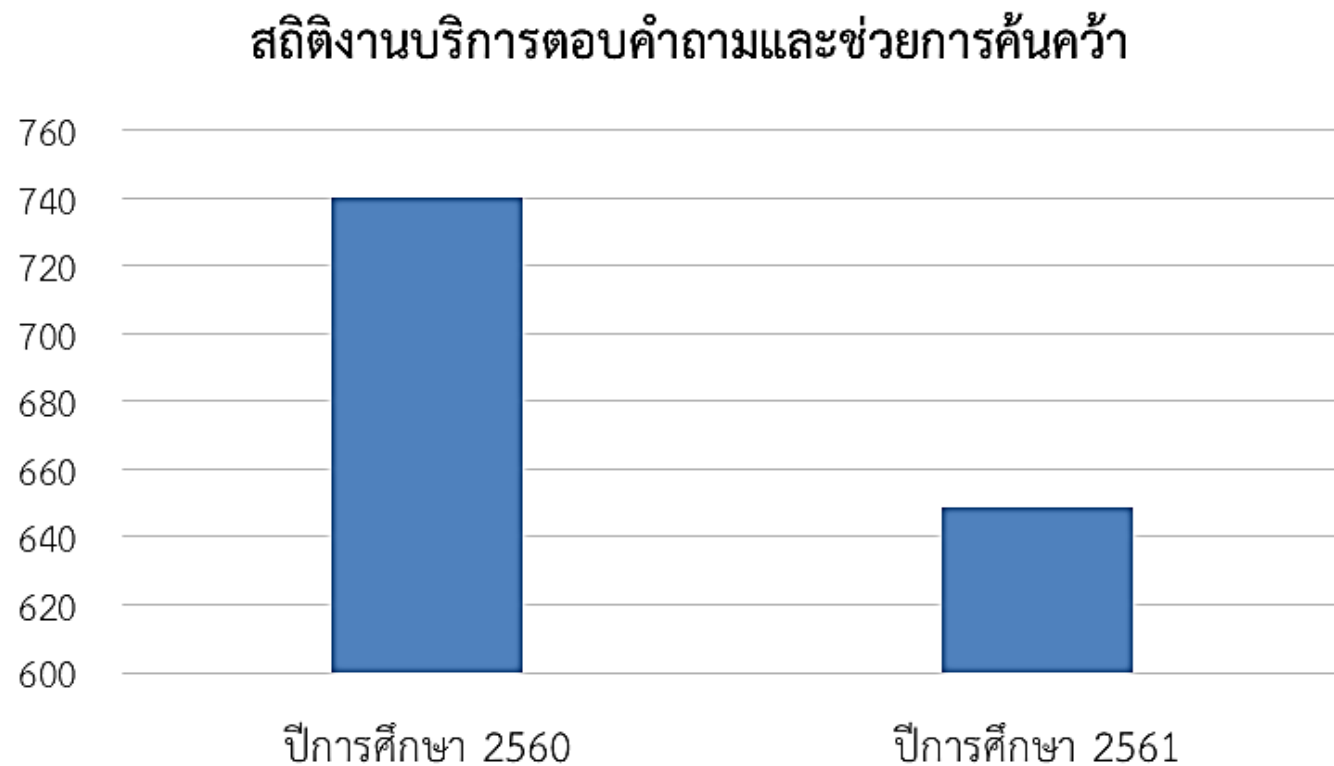
INNOVATION

Library KPS



สรุปผล (ต่อ)

5. การรับข้อคำถามจากลูกค้า/
ผู้รับบริการ มีจำนวนลดลง



การได้รับข้อคำถามจากลูกค้า/ผู้รับบริการ

หมวดหมู่คำถามในฐานข้อมูล FAQ	การได้รับข้อคำถามจากลูกค้า/ ผู้รับบริการ
	ปีการศึกษา 2561
1. ข้อมูลทั่วไป / อาคารสถานที่	✓
2. บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด	✓
3. การยืมระหว่างห้องสมุด	
4. วิธีการสืบค้นข้อมูล (OPAC)	✓
5. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	✓
6. วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	
7. การยืม – คืนหนังสือ	
8. การยืมโสตทัศนวัสดุ	

อภิปรายผล

ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ ส่งผลให้มีคู่มือการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม (Manual/Guideline) เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถใช้ปฏิบัติงานได้

ซึ่งคู่มือดังกล่าวอยู่ในรูปของฐานข้อมูล FAQ

ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูล FAQ "

พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$)

หลังเข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ สำนักหอสมุด กำแพงแสน
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามด้านการบริการนั้น
นักศึกษาที่ไปใช้บริการตอบคำถาม ต้องการให้พัฒนาด้านบริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์
อินเทอร์เน็ตในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6622$)

นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสร้างนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการตอบคำถาม การรับข้อ
คำถามจากลูกค้า/ผู้รับบริการ มีจำนวนลดลง

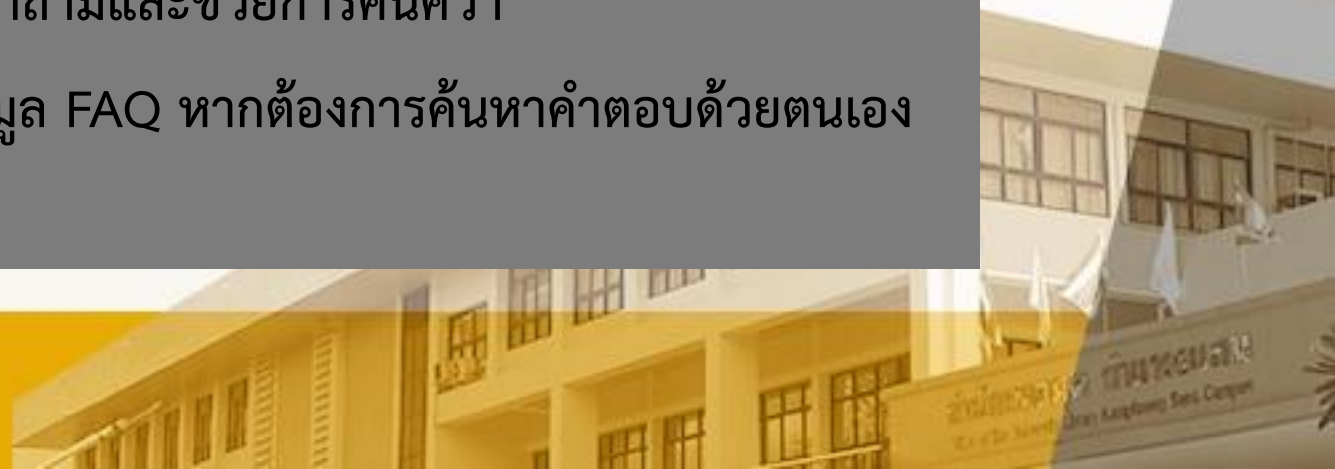
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ ได้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
กำแพงแสน ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวผู้เข้าใช้สามารถหาคำตอบด้วยตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการความรู้ของส่วนงานควรเป็นกิจกรรมแฝงอยู่ในงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
2. ควรมีการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูล FAQ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบตอบคำถามของแต่ละช่องทางโดยตรง และมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่ต้องการค้นหาคำตอบด้วยตนเอง และควรมีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลเมื่อมีคำถามใหม่ๆ เข้ามา
3. ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูล FAQ ร่วมกับโปรแกรม Chat bot เพื่อให้บริการตอบคำถามอัตโนมัติผ่านโปรแกรม Line บนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการในปัจจุบันที่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย

การนำไปใช้ประโยชน์

1. บุคลากรผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามแต่ละช่องทางได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการได้ถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการสร้างองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล FAQ
2. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลให้การให้บริการของสำนักมีประสิทธิภาพ
3. การสร้างองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล FAQ มีประโยชน์ต่อห้องสมุดที่มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่เข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ หากต้องการค้นหาคำตอบด้วยตนเอง



Q & A



L I B
K P S