

FAQ Library ตอบทุกข้อสงสัย กับการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

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

นภัสมน แทนเพชร, จรินทร์ญา ถาวรนิยกุล, สุมลทา สัจใจสม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

libnpm@ku.ac.th

libjyt@ku.ac.th

libsts@ku.ac.th

บทคัดย่อ

“FAQ Library ตอบทุกข้อสงสัย กับการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน” เป็นงานดำเนินการจัดการความรู้ที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อรวบรวมข้อคำถามและคำตอบสำหรับใช้ในการตอบคำถาม 2) เพื่อให้บริการตอบคำถามมีความถูกต้องทุกคำถาม และตรงตามความต้องการผู้รับบริการ ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ มีดังนี้

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

คำสำคัญ: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, การจัดการความรู้, คำถามที่พบบ่อย

ABSTRACT

“FAQ Library for Answering All Questions and the Knowledge Management by Office of Kamphaeng Saen Library” was a knowledge management operation carried out by the Knowledge Management Board, Office of Kamphaeng Saen Library, Kasetsart University which had

2 objectives as follows: 1) to collect questions and answers for use in answering questions, 2) to provide correct answers to all questions and meets the needs of clients, and the results from the knowledge management operation are as follows:

1. There has been a written manual / guideline to answer questions in the FAQ database
2. The evaluative result from a learning exchange activity on "Transferring Knowledge about Using FAQ Database" has revealed that before joining the activity of transferring knowledge, the participants had knowledge at the level of 3.38; however, after joining the activity, they had higher knowledge at the level of 4.46
3. The result of the evaluation of the users' satisfaction with using the FAQ database at the Office of Kamphaeng Saen Library was at the high level of 4.50
4. There have been processes to create the innovations and best practices in the question answering service

Keyword: Reference Services, Knowledge Management, Frequently asked Questions

บทนำ

การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมี การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนา ตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการหลักอย่างหนึ่งของสำนักหอสมุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ช่วยเหลือและแนะนำผู้ใช้ค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง จากแหล่งสารสนเทศทั้ง ภายในและภายนอกห้องสมุด (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561, น. 1) บางครั้งผู้ใช้ห้องสมุด ประสบปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง มีประเด็นที่ไม่เข้าใจ จึงต้องใช้บริการตอบคำถาม การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า กระบวนการตอบคำถามยังไม่ตอบสนอง เช่น การส่งมอบคำตอบให้กับผู้ใช้มีความ ล่าช้า สำนักหอสมุดจึงมีการปรับกระบวนการ เพื่อให้ได้กระบวนการตอบคำถามที่ดี

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ได้กำหนดช่องทางในการรับข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ และ ผู้รับผิดชอบตอบคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงช่องทางในการรับข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้รับผิดชอบตอบคำถาม

ช่องทาง	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบตอบคำถาม
1. เจ้าหน้าที่ ณ จุด เคาน์เตอร์บริการ	- เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศ	ฝ่ายบริการ
	- เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน	ฝ่ายบริการ (ในเวลาทำการ) ฝ่ายบริการและฝ่ายอื่นๆ (นอกเวลาทำการ)
	- เคาน์เตอร์บริการโสตทัศนวัสดุและ สื่อการศึกษา	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อการศึกษา
	- เคาน์เตอร์ทางเข้า-ออก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อการศึกษา
2. ระบบ Line	ID Line: serlib URL: https://goo.g/F7pXfr	ฝ่ายบริการ
3. E-Mail	E-mail address lib.kps@ku.ac.th	ผู้บริหาร
4. Facebook	Fanpage : สำนักหอสมุด กำแพงแสน www.facebook.com/libkukps	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อการศึกษา
5. Website	ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า URL : http://158.108.199.6/suggestion	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อการศึกษา
6. โทรศัพท์	โทรศัพท์กลางสำนัก : 034-352332 Hot Line สายด่วน : 0982681569	ฝ่ายบริการ

เนื่องจากการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้เป็นจำนวนมากทั้งรับผิดชอบโดยตรงหรือบางช่วงเวลา ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้



ภาพที่ 1 Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จาก Flowchart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้รับผิดชอบตอบคำถามของแต่ละช่องทาง ประสบปัญหาในการหาคำตอบให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานของช่องทางในการรับข้อความบางช่องทางไม่ใช่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรง ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน จะเป็นวิธีการที่ทุกคนได้เข้าใจในการบริการตอบคำถามเพิ่มขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นเพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติงานที่ดี ให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

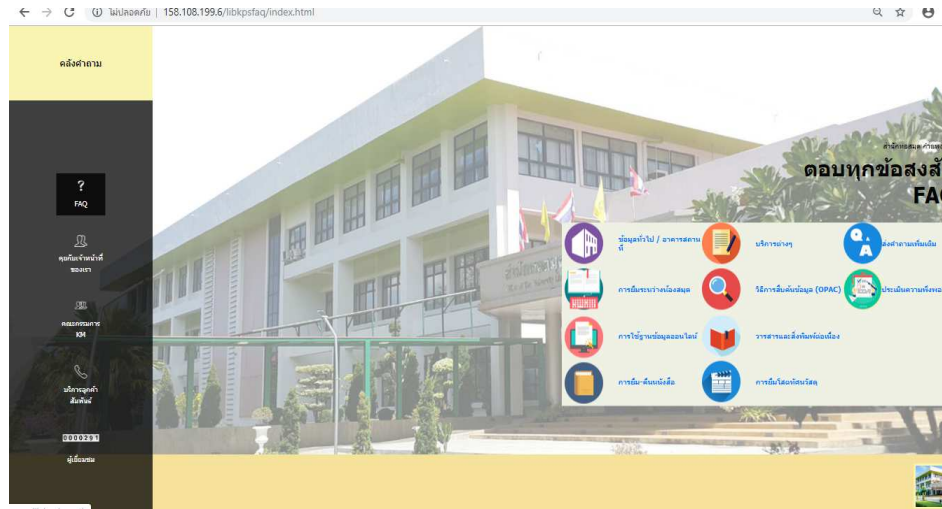
วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมข้อความและคำตอบสำหรับใช้ในการตอบคำถาม
2. เพื่อให้บริการตอบคำถามมีความถูกต้องทุกคำถาม และตรงตามความต้องการผู้รับบริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การจัดการความรู้เรื่อง “FAQ Library ตอบทุกข้อสงสัย” ได้กำหนดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบในการตอบคำถามของช่องทางต่างๆ สามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

1. ให้ผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามเป็นผู้รวบรวมคำถามที่พบจากช่องทางแต่ละช่องทางที่ตนรับผิดชอบ
2. บรรณารักษ์งานบริการรับข้อความแล้วนำมาคัดแยก จัดส่งข้อความไปให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ตอบคำถาม
3. บรรณารักษ์งานบริการนำคำถามพร้อมคำตอบที่สมบูรณ์แล้วมาแบ่งหมวดหมู่ (สำนักหอสมุด กำแพงแสน, 2556, น. 1) ได้ดังนี้
 - 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 การยืมวัสดุทัศนวัสดุ
4. ตรวจสอบคำถามพร้อมคำตอบ และการแบ่งหมวดหมู่คำถามให้มีความถูกต้องอีกครั้ง โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ และหัวหน้าฝ่ายบริการ
5. ออกแบบฐานข้อมูล นำคำถามพร้อมคำตอบทั้ง 8 หมวดมาจัดทำ FAQ แหล่งรวบรวมความรู้ ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน : <http://158.108.199.6/libkpsfaq/index.html>
6. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบรรณารักษ์งานบริการเป็นผู้แนะนำและถ่ายทอดความรู้การใช้ฐานข้อมูล FAQ สู่บุคลากรผู้มีหน้าที่ตอบคำถามตามช่องทางทั้ง 6 ช่องทาง
7. ประเมินความรู้ของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
8. ประเมินความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการฐานข้อมูล FAQ สำนักหอสมุด กำแพงแสน
9. ในกรณีที่ไม่มีพบคำถามและคำตอบที่ต้องการ ผู้เข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ สามารถส่งคำถามเพิ่มเติม โดยการ Add Line ติดต่อกับผู้ดูแลฐานข้อมูล เพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดฯ รวมถึงผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเพิ่มคำถามในฐานข้อมูล FAQ เพื่ออัปเดตข้อมูลต่อไปในอนาคต



ภาพที่ 2 แสดงหน้าแรกของฐานข้อมูล FAQ

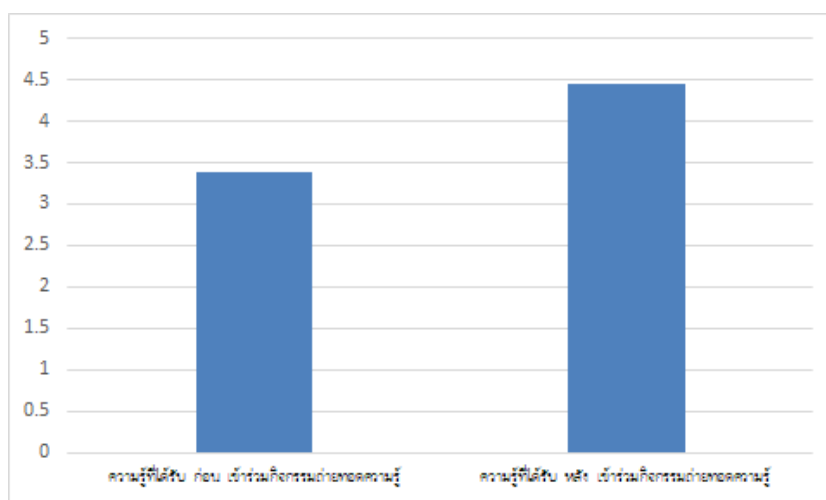
(แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส, 2562; FINN MOBILE, 2562)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

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

2. ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูล FAQ พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) หลังเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ดังภาพที่3

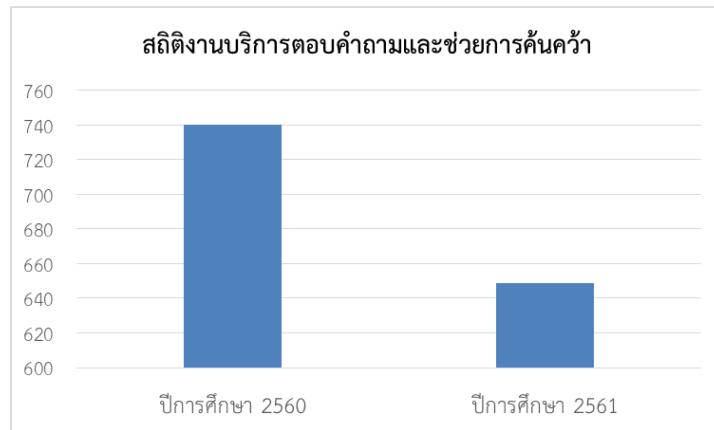


ภาพที่ 3 แสดงผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

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

4. มีกระบวนการสร้างนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการตอบคำถาม

5. การรับข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ มีจำนวนลดลง ดังภาพที่4



ภาพที่ 4 แสดงข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ มีจำนวนลดลง

ตารางที่ 2 แสดงการได้รับข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ

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

จากตารางที่ 2 แสดงการได้รับข้อความจากลูกค้า/ผู้รับบริการ มีหมวดหมู่คำถามที่ซ้ำกับคำถามที่อยู่ในฐานข้อมูล FAQ ทั้งหมด 4 หมวดหมู่คำถาม ได้แก่ 1. ข้อมูลทั่วไป / อาคารสถานที่ 2. บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด 3. วิธีการสืบค้นข้อมูล (OPAC) 4. การใช้งานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นหมวดคำถามที่ซ้ำกับหมวด

คำถามในฐานข้อมูล FAQ คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับระหว่างหมวดหมู่คำถามที่มีอยู่ 8 หมวดในฐานข้อมูล FAQ กับคำถามที่ยังคงได้รับจากลูกค้า/ผู้รับบริการ สามารถประเมินการรับรู้ของลูกค้า/ผู้รับบริการต่อฐานข้อมูล FAQ ได้ว่า ลูกค้า/ผู้รับบริการบางส่วนไม่ทราบว่าทางสำนักหอสมุดมีฐานข้อมูล FAQ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ให้เพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ ส่งผลให้มีคู่มือการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม (Manual/Guideline) เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งคู่มือดังกล่าวอยู่ในรูปของฐานข้อมูล FAQ ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูล FAQ พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) หลังเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ สำนักหอสมุด กำแพงแสน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) สอดคล้องกับงานวิจัยของประคอง บุญทน (2549, บทคัดย่อ) ที่มีการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความต้องการการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามด้านการบริการนั้น นักศึกษาที่ไปใช้บริการตอบคำถามต้องการให้พัฒนาด้านบริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ตในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6622$) นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสร้างนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการตอบคำถาม การรับข้อคำถามจากลูกค้า/ผู้รับบริการมีจำนวนลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูล 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 จากการสร้างองค์ความรู้ในรูปของฐานข้อมูล FAQ
2. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลให้การให้บริการของสำนักมีประสิทธิภาพ
3. การสร้างองค์ความรู้ในรูปของฐานข้อมูล FAQ มีประโยชน์ต่อห้องสมุดที่มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่เข้าใช้ฐานข้อมูล FAQ หากต้องการค้นหาคำตอบด้วยตนเอง

รายการอ้างอิง

ประคอง บุญทน. (2549). *การพัฒนาระบบบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ. (2561). *แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

สำนักหอสมุด กำแพงแสน. (2556). *การจัดการความรู้ เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ: คำถามที่พบบ่อย. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส. (2562). *ไขข้อข้องใจทุกคำถามเกี่ยวกับทุกการใช้งานของ AIS. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.ais.co.th/FAQ/th>*

FINN MOBILE. (2562). *ขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของเรา. สืบค้น 7 ตุลาคม 2562, จาก <https://finnmobile.io/th/support>*