

การพัฒนาฐานข้อมูลคำถามคำตอบของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The Development of Question and Answer Database of  
Somnuk Poonsapaya Library, Faculty of Dentistry Khon Kaen University

เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ ภาณุวัตร อุทัยบาล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลคำถามคำตอบสำหรับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ระบบการใช้งานปัจจุบัน การศึกษาความต้องการผู้ใช้งาน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรมภาษา PHP และโปรแกรมภาษา JAVA ร่วมกับการใช้งานระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL และการประเมินผลการใช้งานระบบ ผลการประเมินการใช้งาน พบว่า ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถช่วยเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจการใช้งานระบบฐานข้อมูลคำถามคำตอบในระดับมากที่สุด และเห็นว่าช่องทางในการตั้งคำถามง่ายไม่ซับซ้อน มีความเหมาะสมมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.9

**คำสำคัญ:** บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า คำถามที่พบบ่อย ฐานข้อมูล

### Abstract

This research aimed to develop a Question and Answer Database of the Somnuk Poonsapaya Library, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University. The research was consisted of studying problems and analysis the existing system, the educational needs of the user, development of a database using PHP and JAVA programming language with the MySQL database management system and evaluation of the use of the database. The results showed that the use of the database system was able to increase the range

of services to users and also increased the efficiency of the work. The operators were satisfied by the database FAQs at the highest level. The channel in question was not complicated and most appropriated at the average of 4.9.

**Keywords: Reference Service, Frequently Asked Questions, Database**

## บทนำ

เนื่องจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการถามคำถามเป็นจำนวนมากและคำถามที่พบบ่อยบางคำถามเป็นคำถามซ้ำๆ การเก็บรวบรวมคำถามคำตอบให้อยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูล (Database) จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวกในการค้นคืนคำตอบที่ได้เคยให้บริการไปแล้ว ซึ่งจะช่วยให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โต้ตอบกับผู้ใช้ได้โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องมาที่ห้องสมุด

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมีการพัฒนาโดยตลอด สุธาศินี สีนวนแก้ว (2550) ได้วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ไว้ว่า ควรจะเพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะทำให้ปัญหาในการให้บริการลดลงและลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการลงได้ การพัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ศึกษาโดย วิภาวี โนรี (2553) พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอร์ม และเห็นว่าสามารถช่วยเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

จากการที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้มีการพัฒนามาเช่นนี้ งานวิจัยนี้จึงประสงค์ที่จะพัฒนาฐานข้อมูลคำถามคำตอบสำหรับห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้โปรแกรมบนเว็บไซต์ หรือเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มความสะดวกโดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใดๆ เพิ่มเติม สามารถใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ทันที

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลคำถามคำตอบสำหรับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

### 1. ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ระบบงานเดิมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และอาศัยความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของผู้วิจัย ผลสรุปพบว่า ปัญหาและการวิเคราะห์ระบบงานเดิมมีดังนี้

#### 1. วิเคราะห์ระบบงานเดิม

จากการศึกษาระบบงานเดิมของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดสมนึก พุนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มีการจัดให้บริการที่เคาน์เตอร์ยืมคืนหนังสือ ซึ่งผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือต้องเข้ามาสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา โดยคำถามส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับ การขอให้ช่วยค้นหาหนังสือหรือวารสารที่ต้องการว่ามีในห้องสมุดหรือไม่ และลักษณะของคำถามที่ผู้ใช้บริการมาสอบถามบางครั้งมีความคล้ายคลึงกัน หรือเป็นคำถามที่ถามซ้ำๆ บ่อยๆ และยังไม่มีการจัดเก็บรวบรวมคำถามที่ถามบ่อย เพื่อใช้ช่วยการให้บริการได้เร็วขึ้นอย่างเป็นระบบ

#### 2. ปัญหาและข้อจำกัดในระบบงานเดิม

จากผลการวิเคราะห์ระบบงานเดิม สามารถสรุปปัญหาและข้อจำกัดได้ดังนี้

2.1 เวลาในการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสมนึก พุนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดให้บริการในช่วงเวลาทำการของห้องสมุดเท่านั้น และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการมีเพียง 1 คน และบางครั้งอาจติดภารกิจอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการตอบคำถาม ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการตอบคำถามได้ตลอดเวลาและสม่ำเสมอ

2.2 เวลาในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นนักศึกษา และอาจารย์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีเวลาเข้ามาค้นหาข้อมูลที่ต้องการในห้องสมุดได้เป็นบางช่วงเวลา ซึ่งส่วนมากต้องการใช้บริการเพื่อความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือและวารสาร แต่เนื่องจากเวลาในการใช้บริการมีจำกัดทำให้ไม่สามารถได้คำตอบตามที่ต้องการ

2.3 เวลาในการตอบคำถาม เนื่องจากบางคำถามของผู้ใช้บริการเป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ต้องใช้เวลาในการค้นหาคำตอบ หรือผู้ให้บริการไม่สามารถตอบได้ด้วยตนเอง ต้องถามผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำตอบได้

2.4 สถานที่ เนื่องจากห้องสมุดค่อนข้างคับแคบและอยู่ชั้นบน (ชั้น 5) ไม่เอื้อต่อการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

### 2. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการศึกษาถึงความต้องการของการใช้งานระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ซึ่งพบว่ามีความต้องการดังนี้

ความต้องการในการใช้งานระบบ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ใช้บริการ
1. บริการบนอินเทอร์เน็ต	✓	✓
2. บริการเฉพาะภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	✓	✓
3. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	✓	✓
4. บริการจัดเก็บคำถามและคำตอบเก่า	✓	✓
5. รายงานผลการเข้าใช้	✓	
6. เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลคำตอบได้	✓	
7. สามารถแนบไฟล์ข้อมูลเพิ่มเติมในการตอบคำถามได้	✓	
8. การแจ้งข่าวสาร หรือการประกาศข่าวของห้องสมุด	✓	
9. สืบค้นข้อมูลได้จากคำสำคัญ		✓

### 3. พัฒนารฐานข้อมูลคำถามคำตอบ

ผู้วิจัยได้พัฒนารฐานข้อมูลคำถามคำตอบสำหรับห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้นำโปรแกรมบนเว็บไซต์ หรือเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมาใหม่โดยใช้ภาษา PHP และ JAVA ร่วมกับการใช้งานระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL มาพัฒนาเป็นตัวฐานข้อมูล และใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ระบบงาน และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมาประกอบการพัฒนาระบบ

### 4. จัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลคำถามคำตอบสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ นอกจากนั้นยังได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการฐานข้อมูลคำถามคำตอบในช่องทางต่างๆ เพื่อที่จะให้ผู้ให้บริการได้ทราบ

### 5. ประเมินผลการใช้งานระบบฐานข้อมูลคำถามคำตอบที่พัฒนา

ผู้วิจัยได้ประเมินผลการใช้งานฐานข้อมูลคำถามคำตอบจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน จากบรรณารักษ์ หอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ซึ่งให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยให้กลุ่มตัวอย่างจำลองเป็นผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นได้ทำการประเมินผลการใช้งาน โดยวิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์การใช้งานส่วนต่างๆ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการแก้ไขปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสำหรับการนำไปใช้งานจริง

### ผลการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้พัฒนารฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรมภาษา PHP และโปรแกรมภาษา JAVA ร่วมกับการใช้งานระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL รวมทั้งได้ทดสอบและประเมินการใช้งานของฐานข้อมูล โดยมีผลการประเมินการใช้งานระบบฐานข้อมูลดังนี้

ผลการประเมินการใช้งานระบบของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าฐานข้อมูลคำถามคำตอบที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถช่วยเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบฐานข้อมูลคำถามคำตอบในระดับมากที่สุด และเห็นว่าช่องทางในการตั้งคำถามง่ายไม่ซับซ้อน มีความเหมาะสมมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.9 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาวี โนรี (2553) ที่ได้พัฒนาระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอร์มสำหรับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และได้ประเมินผลการใช้ระบบพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับมาก

ข้อเสนอแนะของระบบที่ได้จากการประเมินในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มผู้ประเมินเห็นว่าระบบควรมีข้อความแจ้งว่าข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้บริการส่งเข้ามาในระบบนั้น จะไม่ถูกนำไปใช้เพื่อการอื่น ซึ่งการพัฒนาให้ห้องสมุดมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปแล้ว จะช่วยให้ผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการมีช่องทางที่จะค้นคืนคำถามและคำตอบที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ

### การนำไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการมีช่องทางที่จะค้นคืนคำถามและคำตอบที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ

### รายการอ้างอิง

วิภาวี โนรี. (2553). *การพัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต

(สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธาศินี สีนวนแก้ว. (2550). *แนวทางการพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า*. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2555, จาก <http://tsumis.tsu.ac.th/tsukm/WritingDTL.asp?PIID=616>