

ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Online Information Service, John F. Kennedy Library, Office of Academic
Resources, Prince of Songkla University

ศิริประภา ศิลปะรัตน์ รวีวรรณ ขำพล
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: siraprapha.s@psu.ac.th, raweewon.k@psu.ac.th

บทคัดย่อ

ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บข้อมูลคำถาม คำตอบ ที่มีผู้ใช้งานกลุ่มต่างๆ มาใช้บริการ การให้บริการตอบคำถามนั้นแต่เดิมจะบันทึกข้อมูลคำถาม คำตอบ ลงในสมุดบันทึกคำถาม คำตอบ ในกรณีที่สมุดบันทึกข้อมูลเต็มจะต้องเปลี่ยนเล่มใหม่ เพื่อบันทึกข้อมูลให้มีความต่อเนื่อง แต่ถ้าหากบรรณารักษ์จะต้องทำรายงาน สถิติข้อมูลนั้นอาจจะทำการรวบรวมได้ยาก เนื่องจากขาดความต่อเนื่องของข้อมูลทั้งหมด และมีความผิดพลาดในการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แต่ถ้าหากมีผู้ใช้ต้องการที่จะสืบค้นข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับคำถาม คำตอบที่เคยสอบถามไว้ก็ทำได้ยาก หรืออาจจะค้นหาข้อมูลไม่พบ ซึ่งระบบฐานข้อมูลนี้สามารถเป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยเหลือ แก้ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้ โดยมีระบบค้นหาข้อมูลคำถาม คำตอบ สามารถจัดกลุ่มหมวดหมู่ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งมีการโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้งานได้อย่างทันที จากผลการพัฒนาระบบพบว่า มีจำนวนคำถามทั้งหมด 296 คำถาม และจำนวนคำถาม คำตอบทั้งหมด 316 หัวข้อ สามารถเข้าใช้งานได้ที่ <http://information.oas.psu.ac.th>

คำสำคัญ:

ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการตอบคำถาม, คำถามที่พบบ่อย,
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

บทนำ

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ ในส่วนของการให้บริการข้อมูลหรือให้ความช่วยเหลือผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศจะเป็นผู้ให้การบริการหรือคำแนะนำแก่ผู้ใช้ การทำงานในลักษณะเดิม คือ บันทึกคำถาม คำตอบที่ได้จากผู้ใช้บริการลงในสมุดบันทึกคำถาม คำตอบ งานบริการตอบคำถาม เมื่อมีการเรียกใช้ข้อมูลในลักษณะที่มีความใกล้เคียงกันกับคำถามก่อนหน้านี้ก็ทำได้ยาก เนื่องจากจะต้องค้นหาข้อมูลที่เคยบันทึกไว้ทีละหน้า หรือแม้กระทั่งผู้ใช้ต้องการค้นหาข้อมูลแบบทันที ทำให้ไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ เนื่องจากไม่มีฐานข้อมูลหรือข้อมูลที่ให้คำแนะนำในส่วนนี้ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการ

เรียกใช้สารสนเทศต่างๆ หรือได้สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ในส่วนของบรรณารักษ์งานบริการ จะต้องนำข้อมูลการตอบคำถามจากการบริการ ไปใช้เป็นสถิติในการเข้าใช้บริการห้องสมุด แต่ถ้ามีการจัดเก็บข้อมูลขาดความต่อเนื่องจะทำให้รวบรวมข้อมูลได้ยาก

ผู้พัฒนาระบบจึงได้นำเทคโนโลยีของเว็บแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ประเภท FAQ มาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานสำหรับบรรณารักษ์และเป็นเครื่องมือที่ให้ผู้บริการช่วยในการค้นหาข้อมูล สารสนเทศอีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาเครื่องมือจัดเก็บและรวบรวมคำถามคำตอบจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นคำถาม-คำตอบได้ด้วยตัวเอง
3. เพื่อให้ผู้ให้บริการส่งคำถามทางออนไลน์มายังบรรณารักษ์ และบรรณารักษ์สามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการทางออนไลน์ได้
4. เพื่อแสดงสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ตามช่วง แยกตามประเภทของคำถาม ช่องทางการถาม และประเภทของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษากระบวนการทำงานเดิม และสำรวจความต้องการของระบบจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - 1.1 ระบบการทำงานเดิม เป็นการบันทึกข้อมูลคำถาม คำตอบลงในสมุดบันทึกคำถาม คำตอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
 - 1.2 สำรวจความต้องการของระบบจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการดังนี้ 1) ระบบทำงานบนเว็บเบราว์เซอร์ 2) ระบบสามารถจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลคำถาม คำตอบเข้าสู่ระบบได้ 3) สามารถพูดคุย ได้ตอบ สื่อสารระหว่างผู้ให้บริการห้องสมุดและบรรณารักษ์ได้ และ 4) ระบบสามารถแสดงสถิติการเข้าใช้งานระบบ จำนวนคำถามที่ได้บันทึกเข้าสู่ระบบแยกตามประเภทคำถาม ช่องทางการตั้งคำถามและประเภทผู้ให้บริการ
2. วิเคราะห์และออกแบบระบบ ผู้พัฒนาได้ออกแบบการใช้งานระบบโดยแบ่งตามประเภทของผู้เข้าใช้งานจำนวน 3 กลุ่มและแบ่งการทำงานดังนี้
 - 2.1 ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ทำหน้าที่ในการจัดการข้อมูลต่างๆ ภายในระบบรวมทั้งจัดการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งาน อีกทั้งเรียกดูรายงานการใช้งานภายในระบบได้
 - 2.2 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตรงจุดบริการตอบคำถาม (Staff) ทำหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถาม สามารถบันทึก แก้ไข ลบข้อมูลคำถาม คำตอบภายในระบบ และสืบค้นข้อมูลคำถาม คำตอบภายในระบบได้
 - 2.3 ผู้ใช้งานทั่วไป (User) เป็นผู้ใช้งานทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด สามารถสืบค้นข้อมูลคำถาม คำตอบภายในระบบ และบันทึกหรือตั้งคำถามภายในระบบได้
3. ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ผู้พัฒนาได้ทำการศึกษาซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบ โดยที่เลือกซอฟต์แวร์แบบเปิด (Open source) โดยเลือก phpMyFAQ มาใช้ในพัฒนาระบบ ซึ่งข้อดีของซอฟต์แวร์นี้ คือ
 - 1) รองรับการแสดงผลในหลายๆ เว็บเบราว์เซอร์และ Smart Device

2) เป็นซอฟต์แวร์แบบเปิด (Open source) สามารถปรับแต่งให้ตรงกับความต้องการของผู้พัฒนาได้ โดยใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาระบบ

3) รองรับซอฟต์แวร์การจัดการฐานข้อมูลที่หลายหลาย

4) มีการแสดงผลมากกว่า 40 ภาษา โดยซอฟต์แวร์ phpMyFAQ

มีเมนูการทำงานพื้นฐานของซอฟต์แวร์ดังต่อไปนี้

3.1 หน้าแรกของซอฟต์แวร์ มีเมนูที่แสดงผลในหน้าแรก คือ

- 1) รายการหมวดหมู่คำถาม คำตอบ
- 2) 10 คำถามยอดนิยม แสดงรายการคำถามที่ได้รับการเข้าชมมากที่สุด 10 อันดับ
- 3) 5 คำถามล่าสุด แสดงรายการคำถามที่ถูกตั้งล่าสุด
- 4) ช่องการค้นหาข้อมูล เป็นช่องทางการค้นหาข้อมูลคำถามคำตอบทั้งหมดภายในระบบ
- 5) กระดานข่าว แสดงการประกาศข่าวหรือแจ้งข่าวสารต่างๆ ของระบบ



ภาพที่ 1 หน้าแรกของระบบ

เมนูการทำงานพื้นฐานของระบบ มีดังต่อไปนี้

1) การตั้งคำถาม ผู้ใช้จะต้องกรอกข้อมูลชื่อ อีเมล หมวดคำถามที่เกี่ยวข้อง คำถามที่ต้องการถาม แล้วบันทึกเข้าสู่ระบบ โดยก่อนการบันทึกระบบจะมีการใช้แผนภาพตัวอักษรเพื่อตรวจสอบผู้ตั้งคำถามว่าเป็นคนจริงๆ หรือไม่ หลังจากกรอกข้อมูลที่ระบบต้องการครบถ้วนเรียบร้อยแล้วให้ผู้ใช้กดปุ่มส่ง เพื่อให้ระบบส่งคำถามไปยังผู้ดูแลระบบ

ภาพที่ 2 การตั้งคำถามเข้าสู่ระบบ

2) การสร้าง FAQ หรือคำถาม คำตอบ ให้ผู้ใช้งานระบบกรอกข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก คือ ชื่อ อีเมล หัวข้อ ชื่อเรื่องและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วกดส่งเพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบ

เสนอข้อมูลใหม่ใน FAQ

ข้อมูลที่คุณนำเสนอจะสามารถเปิดใช้งาน หลังจากที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว รายการที่จำเป็นต้องกรอก ชื่อคุณ, อีเมล, หัวข้อ, ชื่อเรื่อง และ ข้อมูล โปรดใช้ช่องว่างระหว่างคำค้น

ภาพที่ 3 การสร้างข้อมูล FAQ หรือคำถาม คำตอบ

3) การค้นหาและเรียกดูคำถามทั้งหมด เมนูนี้เป็นส่วนที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลคำถาม คำตอบภายในระบบทั้งหมดโดยสามารถค้นหาได้จากหัวข้อคำถาม คำตอบ คำสำคัญภายในระบบ

ค้นหาด่วน

พิมพ์คำที่ต้องการหาในช่อง ...

ภาพที่ 4 การค้นหาข้อมูลคำถาม คำตอบภายในระบบ

4. พัฒนาระบบตามที่ได้วิเคราะห์และออกแบบในเบื้องต้น นำซอฟต์แวร์ phpMyFAQ ติดตั้งบนเซิร์ฟเวอร์ และทำการปรับแต่งซอฟต์แวร์ให้ตรงกับการทำงานของผู้ใช้ระบบมากที่สุด โดยมีการปรับแต่งเมนูและการทำงานดังต่อไปนี้

4.1 หน้าแรกของระบบ ได้ปรับแต่งให้มีรายการคำถามที่ได้ถูกส่งเข้าสู่ระบบโดยเรียงลำดับจากวันเวลาที่ตั้งคำถามทั้งหมด และเพิ่มช่องทางการค้นหาให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลภายในระบบได้โดยตรง

วันที่ตอบคำถาม	คำถาม	ผู้ตอบคำถาม
2016-01-07 18:06	หาหนังสือเกี่ยวกับความเป็นครูอยู่หมวดไหนคะ	กมลทิพย์ อินชามป้อม
2016-01-07 09:11	959.3044 ส16ป 2544 ทาบทขึ้นมา ตั้งแต่อยุปี 1 แล้วไม่พบ	นิติพร สุนทรนนท์
2016-01-06 17:22	ต้องการเข้าดูจำนวนหนังสือที่ยืม	นิติพร สุนทรนนท์
2016-01-06 17:16	หนังสือนวนิยายอยู่ตรงไหน	นิติพร สุนทรนนท์
2016-01-05 17:18	พจนานุกรม Oxford อยู่ตรงไหน	ณัฐธยาน์ สันธุระทิศ
2016-01-04 09:44	การค้นข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์	จุฑารัตน์ ปานผดุง
2016-01-04 09:41	การค้นข้อมูลงานวิจัยภาษาต่างประเทศ	จุฑารัตน์ ปานผดุง

ปึกหมุด FAQs

- หนังสือการเคลื่อนไหวและจังหวะของเด็กปฐมวัย

หมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง

- การสืบค้นสารสนเทศ
- ทรัพยากรสารสนเทศ
- การใช้บริการ
- ปัญหาการใช้บริการ
- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(ALIST)
- ค้นหาฐานข้อมูล
- การจัดทำบรรณานุกรม
- อื่นๆ
- JFK Online Course

ภาพที่ 5 หน้าแรกของระบบ

4.2 การตั้งคำถาม มีการปรับแต่งถ้าหากต้องการส่งคำถามเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้จะต้องทำการสมัครสมาชิกเพื่อเข้าใช้งานระบบก่อน แล้วค่อยเข้ามาส่งคำถามบันทึกเข้าสู่ระบบ โดยที่ข้อมูลคำถามที่ได้ถูกส่งนั้นจะแบ่งตามหมวดหมู่และช่องทางการตอบคำถามทั้งหมด

ตั้งคำถาม

ตั้งคำถามของคุณด้านล่าง:

ชื่อ: Information Services

อีเมล: siraprapha.s@psu.ac.th

คำถามเกี่ยวกับหัวข้อ: การสืบค้นสารสนเทศ

คำถามของคุณ:

ช่องทางการตั้งคำถาม: ระบบบริการตอบคำถามและช่วยก

ส่ง

ภาพที่ 6 หน้าต่างกรอกข้อมูลเพื่อตั้งคำถาม

4.3 การรายงานผล ปรับแต่งให้การรายงานผลที่จากเดิมรายงานแสดงรายการของคำถามที่ถูกส่งเข้ามายังระบบ โดยเพิ่มรายงาน 1) จำนวน FAQ แยกตามหมวดหมู่ 2) จำนวนคำถามแยกตามช่องทางการตอบคำถามและ 3) จำนวนคำถามแยกตามประเภทผู้ใช้งานระบบ (phpMyFAQ, 2001)

สรุปจำนวน FAQ แยกตามหมวดหมู่	
หมวดหมู่	จำนวน
	1
การสืบค้นสารสนเทศ	221
ทรัพยากรสารสนเทศ	32
การใช้บริการ	38
ปัญหาการใช้บริการ	6
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(ALIST)	2
ค้นหาฐานข้อมูล	2
อื่นๆ	14

ภาพที่ 7 รายงานแสดงสถิติจำนวน FAQ แยกตามหมวดหมู่

สรุปจำนวนคำถามแยกตามช่องทางการตอบคำถาม

ช่องทางการตอบคำถาม	จำนวน
Facebook	1
จุดบริการตอบคำถาม	247
ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	22
อีเมล	2
โทรศัพท์	29

ภาพที่ 8 รายงานแสดงจำนวนคำถามแยกตามช่องทางการตอบคำถาม

สรุปจำนวนคำถามแยกตามประเภทผู้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	จำนวน
นักศึกษาปริญญาตรี	133
นักศึกษาปริญญาโท	26
นักศึกษาปริญญาเอก	6
อาจารย์	18
บุคลากร	10
บุคคลภายนอก	93
บรรณารักษ์	282
ผู้ดูแลระบบ	4

ภาพที่ 9 รายงานจำนวนคำถามแยกตามประเภทผู้ใช้งาน

5. ทดสอบและปรับปรุงระบบ หลังจากอบรมและแนะนำการใช้งานระบบให้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตอบคำถามแล้ว ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบมากที่สุด โดยแก้ไขการเข้าใช้งานระบบ เพื่อแสดงผลให้ตรงกับประเภทการเข้าใช้งานของเจ้าหน้าที่และปรับปรุงการแสดงผลให้ใช้งานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าระบบบริการตอบคำถามฯ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บรรณารักษ์ทำงานบริการตอบคำถามได้ดีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่สำคัญของห้องสมุดเพื่อนำไปใช้ในการบริการให้กับผู้ใช้บริการต่อไป และผลการดำเนินงานในช่วงของการเปิดใช้งานระบบตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2558 จนถึงเดือนธันวาคม 2558 มีสถิติการเข้าใช้งานดังนี้

- 1) จำนวนคำถามทั้งหมด 307 คำถาม
- 2) FAQ จำนวน 316 หัวข้อ แบ่งออกตามจำนวนหัวข้อดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนข้อมูล FAQ แบ่งตามหัวข้อ หมวดหมู่

หัวข้อ FAQ	จำนวน (ข้อมูล)
1. การสืบค้นสารสนเทศ	222
2. ทรัพยากรสารสนเทศ	32
3. การใช้บริการ	38
4. ปัญหาการใช้บริการ	6
5. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	2
6. ค้นหาฐานข้อมูล	2
7. อื่นๆ	14

3) จำนวนคำถามแยกตามช่องทางการตอบคำถามแบ่งตามช่องทางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนช่องทางการเข้าถึงระบบ

ช่องทางการเข้าถึง	จำนวน(ข้อมูล)
1. Facebook	1
2. จุดบริการตอบคำถาม	247
3. ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	22
4. อีเมล	2
5. โทรศัพท์	29

4) จำนวนคำถามแยกตามประเภทผู้ใช้งานระบบ

ตารางที่ 3 จำนวนคำถามจากผู้ใช้งานระบบแยกตามประเภท

ประเภทผู้ใช้งาน	จำนวน(ข้อมูล)
1. นักศึกษาปริญญาตรี	133
2. นักศึกษาปริญญาโท	26
3. นักศึกษาปริญญาเอก	6
4. อาจารย์	18
5. บุคลากร	10
6. บุคคลภายนอก	93
7. บรรณารักษ์	282
8. ผู้ดูแลระบบ	4

อุปสรรคและปัญหาที่พบหลังจากใช้งานระบบ คือ อาจเกิดปัญหาในการเพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบเนื่องจากกรอกข้อมูลไม่ครบตามที่ระบบต้องการ และอีกปัญหาที่พบเจอบ่อยครั้ง คือ ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ทำงานไม่มีเสถียรภาพ ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่

ในอนาคตผู้พัฒนามีแนวคิดที่จะปรับปรุงการรายงานผลหรือสถิติต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลและแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์ที่เหมาะสมกับรายงานต่างๆ ในอนาคตมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลคำถาม คำตอบที่สามารถช่วยเหลือผู้เข้าใช้บริการ ให้เข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้น

2. ระบบฯ สามารถแสดงข้อมูลสถิติการเข้าใช้บริการในส่วนบริการตอบคำถาม เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการให้กับผู้ให้บริการต่อไปในอนาคตได้

รายการอ้างอิง

Team phpMyFAQ. (January 2001). phpMyFAQ. (2015). Retrieved from <http://www.phpmyfaq.de/>