

การวิเคราะห์และจำแนกประเภทคำถามจากการให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าเพื่อนำไปสู่การสร้างโปรแกรมช่วยงาน
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
Analysis and Classification of Questions from Reference Service
Queries to Develop Reference Service Program

พนม จรุงแสง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
e-mail: panom.j@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อแนะนำการให้บริการและตอบคำถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีให้บริการในห้องสมุด ซึ่งการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ เป็นบริการที่ต้องอาศัยทักษะในการให้บริการหลายด้าน ทั้งในเรื่องการวิเคราะห์คำถามเพื่อหาเครื่องมือในการหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้บริการ ทักษะการวิเคราะห์คำค้น และทักษะและประสบการณ์ในการสนทนากับผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการการวิเคราะห์และแยกประเภทคำถามจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น จากการรวบรวมคำถามที่ได้รับจากแบบขอรับบริการและการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระหว่างปีงบประมาณ 2559 ถึง 2561 ทั้งหมด 135 คำถาม พบว่าสามารถจำแนกเป็น 4 ประเภทได้แก่ 1) การค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้คือ WebOPAC 2) การค้นหางานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ เครื่องมือที่ใช้คือ ฐานข้อมูล TDC 3) การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) การใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ การวิเคราะห์และจัดประเภทคำถามเหล่านี้ ทำให้สามารถนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยเหลือการให้บริการและช่วยการค้นคว้าให้มีความสะดวกรวดเร็ว และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Abstract

One of the main functions of the Office of Academic Resources of Ubon Ratchathani University is to provide reference services to introduce services in Library and answer user inquiries related to searching for available information resources. This function requires several skills and competencies of service provisions, including queries analysis skills to identify suitable tools to respond, keyword analysis skills, and skills and experience in communicating with users to determine their specific needs. The ultimate goal is to provide precise and accurate services in a timely manner. Analysis and classification of questions is, therefore, another method to accelerate services. Based on 135 questions collected from the service requests and user satisfaction forms of the 2016 – 2018 fiscal years, user queries can be categorized into four main groups: 1) library resources search, using WebOPAC; 2) research, thesis, articles search, using TDC database; 3) online database search, using online database; and, 4) library usage, using library website. The analysis and classification of these questions led to the development of programs that enhance a prompt and convenient reference service where users can easily access their required information resources.

Keyword:

Reference Service

บทนำ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานอีกบริการหนึ่งที่ทุกห้องสมุดต้องมี เพื่อช่วยให้การใช้งานห้องสมุดของผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยบริการดังกล่าวจะช่วยแนะนำการสืบค้นหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของคำถามที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เทคนิค ขั้นตอนและวิธีการของการตอบคำถามให้ละเอียด (กำจัด กะลำพลบุตร, 2532, หน้า 13) การให้บริการนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องและแม่นยำ รวมทั้งประสบการณ์ในวิชาชีพบรรณารักษ์ที่จะต้องทำความเข้าใจและทราบถึงความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความรวดเร็วในการหาคำตอบ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำที่สุด อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ

การวิเคราะห์และจำแนกคำถาม-คำตอบในการให้บริการตอบคำถามจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำในการหาแหล่งข้อมูลเพื่อนำมาตอบคำถาม ซึ่งในงานวิเคราะห์นี้จะเป็นการวิเคราะห์และจำแนกประเภทประเภทของคำถาม-คำตอบ เพื่อเชื่อมโยงไปยัง

เครื่องมือที่ใช้ในการตอบคำถามเพื่อนำไปสร้างโปรแกรมช่วยตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ประเภทคำถามและคำตอบจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. เพื่อจำแนกเครื่องมือตามประเภทคำถามและคำตอบจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. จัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขอบเขตของการจัดทำผลงานชิ้นนี้มีดังนี้ มีการทำแผนการปฏิบัติงานการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จนถึงขั้นสุดท้ายของการวิเคราะห์คือจัดทำเป็นรายงานการวิเคราะห์คำถามจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีขั้นตอนการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมคำถาม
2. วิเคราะห์และจัดหมวดหมู่คำถาม
3. วิเคราะห์เครื่องมือที่เหมาะสมกับคำถามแต่ละประเภท
4. สรุปผลการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่
5. สร้างโปรแกรมช่วยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
6. สรุปผลความพึงพอใจการใช้โปรแกรมช่วยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการจัดกิจกรรม

จากการวิเคราะห์และจำแนกประเภทคำถามจากการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านำไปสู่การจัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้วย Microsoft PowerPoint ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการสืบค้นเพื่อหาคำตอบที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้าจอโปรแกรมช่วยงานบริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การอภิปรายผล/ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์หมวดหมู่คำถามจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า สามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร)
2. การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ
3. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
4. การใช้ห้องสมุด

โดยแต่ละประเภทจะใช้เครื่องมือช่วยในการตอบคำถามที่แตกต่างกัน หรือบางประเภทอาจต้องใช้เครื่องมือหลาย ๆ อย่างรวมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร) ใช้เครื่องมือ คือ WEBOPAC
2. การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ใช้เครื่องมือ คือ ฐานข้อมูล TDC
3. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้เครื่องมือ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์
4. การใช้ห้องสมุดใช้เครื่องมือ คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(www.oar.ubu.ac.th)

โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ที่	ประเภทคำถาม	เครื่องมือที่ใช้
1	การค้นหาทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (หนังสือ+วารสาร)	WebOPAC
2	การค้นหาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ	ฐานข้อมูล TDC
3	การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	ฐานข้อมูลออนไลน์
4	การใช้ห้องสมุด	เว็บไซต์ www.oar.ubu.ac.th

ได้มีการนำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามไปใช้ยังห้องสมุดคณะต่าง ๆ รวมทั้งในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2561 เป็นต้นมา และมีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้งานโปรแกรมโดยได้ผลสรุปดังนี้

หัวข้อ	ก่อนใช้	หลังใช้
1. ข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการ	4.52	4.65
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.47	4.603
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ	4.68	4.858
ค่าเฉลี่ย	4.56	4.70

นอกจากนี้ ยังมีการนำโปรแกรมไปนำเสนออยู่ที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานบริการ เช่น คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับคำแนะนำในการจัดทำโปรแกรมช่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยให้นำคิวอาร์โค้ดมาใช้ประกอบแทนรูปภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดดังกล่าว และ URL เว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นนั้น จะฝังอยู่ในอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการและสามารถเรียกขึ้นมาใช้ในครั้งต่อไปได้สะดวกขึ้น แก้ปัญหาการลืม URL ของเว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นได้

รายการอ้างอิง

กำจัต กะลำพลพบุตร. (2532). รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์คำถาม-คำตอบของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง