



# คู่มือ

การจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ)  
เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ห้องสมุด มทร.ธัญบุรี



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ปีการศึกษา 2568

## คำนำ

คู่มือการจัดการองค์ความรู้ เรื่อง การจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ประจำปีการศึกษา 2568 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับชุดคำถามคำตอบของบริการห้องสมุดทั้งหมด เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด และผ่าน QR-Code

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดองค์ความรู้ในครั้งนี้ที่ได้รวบรวมชุดคำถามคำตอบผ่านการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบจนกลายเป็นชุดคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของห้องสมุดนั้น จะเกิดประโยชน์อันสูงสุดกับบุคลากรของห้องสมุด ผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถนำแหล่งข้อมูลไปใช้ได้จริง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤษภาคม 2568

# สารบัญ

หน้า

คำนำ .....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญภาพ .....	ค
บทนำ .....	1
การสร้างคำถามที่พบบ่อย (FAQ).....	2
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ).....	5
คู่มือการใช้งานระบบจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ) .....	12
บรรณานุกรม.....	30
ภาคผนวก .....	31
ภาพการประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ กลุ่ม 3 ฝ่ายวิทยบริการ .....	31

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	ระบบบันทึกคำถามคำตอบออนไลน์ (Google Sheet) .....	5
ภาพที่ 2	รวบรวมคำถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ความถี่.....	6
ภาพที่ 3	วิเคราะห์ความถี่จำนวนคำถามและจัดเรียงความสำคัญ .....	7
ภาพที่ 4	การจัดหมวดหมู่กลุ่มคำถาม.....	8
ภาพที่ 5	ร่างคำตอบตามหมวดหมู่กลุ่มคำถาม.....	9
ภาพที่ 6	หน้าเว็บฐานความรู้คำถามที่พบบ่อย (FAQ).....	11
ภาพที่ 7	เมนู FAQ บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด.....	12
ภาพที่ 8	หน้าเว็บฐานความรู้ FAQ ตามหมวดหมู่บริการ .....	12
ภาพที่ 9	หน้าชุดคำถามคำตอบตามประเภทหมวดหมู่บริการ และการให้คะแนนความพึงพอใจ.....	13
ภาพที่ 10	ภาพตัวอย่างข้อมูลการติดต่อของหมวดหมู่ที่ให้บริการ.....	13

## บทนำ

การจัดทำคำถามที่พบบ่อย หรือ FAQ (Frequently Asked Questions) ที่มีประสิทธิภาพ คือ การรวบรวมคำถามที่ผู้ใช้บริการถามบ่อยที่สุดจากทุกช่องทางที่ห้องสมุดให้บริการ เช่น อีเมล, แชน, โทรศัพท์, แคนเตอร์บริการ เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ และตอบคำถามให้กระชับ ชัดเจน ตรงไปตรงมา FAQ ที่ดีไม่ใช่แค่หน้ากระดาษที่มีคำถามคำตอบ แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยลดภาระงานแก่ผู้ให้บริการ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการ และช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถหาข้อมูลและเข้าถึงบริการที่ต้องการได้เองแบบทันที (Jimdo, 2021 และ Mailchimp, n.d.)

ห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้พบปัญหาอยู่บ่อยครั้งในการให้บริการตอบคำถาม ดังนี้

- **คำถามซ้ำ ๆ ทุกวัน :** ผู้ให้บริการได้รับคำถามซ้ำ ๆ แบบเดิมจากผู้ใช้บริการเกือบทุกวัน เช่น "ยืมหนังสือได้กี่เล่ม?" "จองห้องกลุ่มยังงัย?" เจ้าหน้าที่ที่ต้องตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ วันละหลายสิบครั้ง ทำให้เสียเวลาในการทำงานอื่น ๆ
- **ข้อมูลไม่สม่ำเสมอ :** ผู้ให้บริการแต่ละคนตอบคำถามไม่เหมือนกัน บางครั้งใช้เวลานานในการตอบคำถามที่ซับซ้อน หรือตอบคำถามไม่ได้ ต้องเสียเวลาค้นหาข้อมูลทุกครั้งที่มีคำถาม รวมถึงไม่มีคู่มือมาตรฐานเพื่อให้นักศึกษาใหม่ใช้อ้างอิงในการตอบคำถาม
- **ช่องทางติดต่อกระจุกกระจาย :** ผู้ใช้บริการสอบถามหลายช่องทาง เช่น Facebook, LINE OA, อีเมล, โทรศัพท์, แคนเตอร์บริการ เป็นต้น ยากต่อการติดตามและตอบคำถามให้ทันเวลา และบางครั้งคำถามหลุดลอด ไม่มีใครตอบ
- **ขาดข้อมูลเชิงสถิติ :** ไม่รู้ว่าคำถามไหนถูกถามบ่อยที่สุด และไม่สามารถวางแผนปรับปรุงบริการได้

ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องสมุด มทร.ธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่องทางต่าง ๆ 2. เพื่อจัดระบบองค์ความรู้ให้สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ตอบคำถามได้รวดเร็ว 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการข้อมูลที่สม่ำเสมอและลดข้อผิดพลาดในการตอบคำถามซ้ำ และ 4. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้เรียงเรียงขึ้นโดยผสมผสานเทคนิคการจัดการระบบ FAQ ที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่เข้ากับบริบทการให้บริการของห้องสมุด เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยลดภาระงานผู้ให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

## การสร้างคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

### ความหมายและจุดประสงค์ของหน้า FAQ

FAQ ย่อมาจาก **คำถามที่พบบ่อย** (Frequently Asked Questions) คือ รายการคำถามและคำตอบที่รวบรวมข้อสงสัยซึ่งมักได้รับการคาดการณ์ว่าเป็นคำถามที่มีผู้ถามบ่อยในบริบทหรือหัวข้อเฉพาะ อาจหมายถึงคำถามเดี่ยว ๆ หรือชุดรายการคำถามคำตอบทั้งหมดที่รวบรวมไว้เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ทันที (Convert Cake, 2569) ซึ่ง FAQ มักพบเห็นบนหน้าบนเว็บไซต์หรือหน้าบริการต่าง ๆ ที่สามารถให้คำตอบที่รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ โดยเน้นความกระชับและตรงไปตรงมาเพื่อให้ผู้ใช้พบข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว หน้า FAQ ที่ดีมีคือ 1. ช่วยประหยัดเวลา ลดเวลาและลดภาระที่ต้องใช้ในการตอบอีเมลหรือข้อความทางโซเชียลมีเดียซ้ำ ๆ และ 2. ช่วยสร้างความเชื่อมั่น แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมีความเป็นมืออาชีพและเข้าใจสิ่งที่ผู้ใช้บริการกำลังกังวลอยู่ (Jimdo, 2021 และ Mailchimp, n.d.)

สรุป FAQ คือ คลังคำตอบที่รวบรวมทุกข้อสงสัยที่ผู้ใช้บริการถามบ่อยไว้ในที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถหาข้อมูลได้ด้วยตัวเองทันทีโดยไม่ต้องรอแอดมินมาตอบแชทให้เสียเวลา การจัดทำหน้า คำถามที่พบบ่อย ที่ดีจึงไม่ใช่แค่การนำตัวหนังสือมาวางเรียงกัน แต่คือการออกแบบประสบการณ์ที่ช่วยขจัดความลังเลใจของผู้ใช้บริการออกไปให้ได้มากที่สุด

### วิธีการเลือกคำถามลงหน้า FAQ

1. พิจารณาจากคำถามของผู้ใช้บริการ ตรวจสอบอีเมล โทรศัพท์ เคาน์เตอร์บริการ หรือข้อความจากสื่อโซเชียลมีเดียที่ได้รับบ่อย ๆ ว่าผู้ใช้บริการมีข้อสงสัยในบริการอะไรบ้าง
2. ดูจากเว็บไซต์ห้องสมุดอื่น ๆ หากห้องสมุดยังไม่มี FAQ ให้ลองดูตัวอย่างคำตอบคำถามจากห้องสมุดอื่น ๆ ว่ามีคำถามอะไรบ้าง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม

### การเลือกใช้ FAQ Template ให้เหมาะกับโครงสร้างข้อมูล

จุดเริ่มต้นที่ช่วยให้ทีมงานสร้างหน้าข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบคือการใช้ FAQ Template หรือโครงสร้างแบบฟอร์มสำเร็จรูปที่จัดวางรูปแบบคำถามและคำตอบไว้ล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและใช้งานง่าย ซึ่งจะแตกต่างจากหน้า FAQ Page ที่เป็นหน้าเว็บไซต์ที่เผยแพร่จริง โดยรูปแบบที่ได้รับความนิยมในการนำมาปรับใช้ มีดังนี้ (Convert Cake, 2569)

1. รายการคำถามแบบข้อความ (Text-based FAQs) รูปแบบรายการที่เรียบง่ายในไฟล์ PDF, Word หรือหน้าเว็บทั่วไป เหมาะสำหรับข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน
2. แถบคำถามแบบพับเก็บได้ (Collapsible Accordions) ช่วยให้ผู้ใช้คลิกเพื่อขยายดูเฉพาะคำตอบที่ต้องการ ช่วยให้หน้าเว็บไซต์ดูสะอาดตาและทันสมัย
3. ฐานข้อมูลที่สืบค้นได้ (Searchable FAQ Databases) ระบบ Knowledge Center ที่มีช่องค้นหา เหมาะสำหรับองค์กรที่มีข้อมูลจำนวนมาก
4. ระบบตอบโต้ผ่านแชทบอท (Chatbot-integrated FAQs) การใช้ AI ช่วยตอบคำถามที่พบบ่อย แบบ Real-time เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ทันใจและลดภาระแอดมิน

เทคนิคการสร้างหน้า FAQ ให้มีประสิทธิภาพ (GlobalLinker, ม.ป.ป. และ Mailchimp, n.d.)

1. กำหนดเป้าหมายของหน้า FAQ ก่อนเริ่มสร้าง ต้องรู้ก่อนว่าต้องการให้หน้านี้ทำหน้าที่อะไร เช่น ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการ, ช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Troubleshooting), หรืออธิบายนโยบายต่าง ๆ ของห้องสมุด

2. ระบุคำถามที่พบบ่อยจริง ๆ อย่าเดาเองว่าผู้ใช้บริการอยากรู้อะไร ให้ลองคุยกับทีมผู้ให้บริการหรือทำการบันทึกข้อความรายวันจากผู้ใช้บริการ เพื่อดูว่าปัญหาไหนที่ผู้ใช้บริการถามเข้ามาซ้ำ ๆ เพื่อข้อความมาวิเคราะห์ปัญหา

3. จัดหมวดหมู่คำถาม หากมีคำถามจำนวนมาก ควรแบ่งเป็นหมวดหมู่ (เช่น บริการยืมคืน, บริการสืบค้น และช่วยค้น, บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ) เพื่อให้ผู้ใช้บริการหาคำตอบได้ง่ายและรวดเร็ว

4. เขียนคำตอบชัดเจนและกระชับ ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมา เขียนคำตอบให้สั้น กระชับ ไม่ซับซ้อน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และควรใช้โทนเสียงที่เข้ากับบริบทของห้องสมุด ให้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงแก่สิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากรู้ไม่ใช่เขียนเพื่อแนะนำบริการ

5. ใช้ภาษาของผู้ใช้บริการ หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางที่เข้าใจยาก ใช้ภาษาและคำศัพท์ที่เป็นธรรมชาติ เหมือนที่ผู้ใช้บริการใช้พูดคุยทั่วไป ควรเขียนในมุมมองของบุรุษที่ 1 และใช้คำถามนำที่เป็นคาง่าย ๆ เช่น "อะไร", "ทำไม", "อย่างไร" ซึ่งจะช่วยส่งเสริมเรื่อง SEO ให้ผู้ใช้บริการค้นหาเจอได้ง่ายขึ้นด้วย

6. ตอบคำถามให้สมบูรณ์ในทีเดียว ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนโดยไม่ต้องส่งผู้ใช้บริการไปยังหน้าอื่น แต่สามารถใส่ลิงก์เพิ่มเติมได้

7. ออกแบบเพื่อประสบการณ์ใช้งานที่ดี การจัดวางหน้าเว็บควรสะอาดตา อาจใช้ระบบเมนูแบบยุบ-ขยายได้ (Accordion) เพื่อไม่ให้หน้าเว็บดูยาวเกินไป และควรมีแถบค้นหา (Search bar) สำหรับหน้าที่คำถามเยอะ ๆ

8. ทำให้ค้นหาได้ง่าย ใช้ชื่อหน้าว่า "FAQ" ให้ชัดเจน และวางไว้ในเมนูหลักหรือส่วนล่างของเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่าย ควรมีฟังก์ชันการค้นหา (Search Function) และจัดหมวดหมู่คำถามให้ชัดเจน

9. **ใช้สื่อมัลติมีเดียและภาพประกอบ** การใช้ความคิดสร้างสรรค์ผ่านวิดีโอหรือรูปภาพจะช่วยอธิบายข้อมูลให้ชัดเจนและน่าสนใจมากขึ้น การเพิ่มรูปภาพเพื่ออธิบายขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อนได้ง่ายกว่าการใช้ข้อความเพียงอย่างเดียว

10. **เพิ่มข้อมูลอื่น ๆ ที่ควรใส่ไว้ในหน้า FAQ** ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายของห้องสมุด ระเบียบการให้บริการ ห้องสมุด ระเบียบการให้บริการ เป็นต้น

11. **ใส่ Call to Action** ในกรณีทีหน้า FAQ ยังแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการไม่ได้ ควรมีช่องทางให้ติดต่อทีมงานบริการได้ทันที เช่น "หากยังไม่พบคำตอบ ติดต่อเราที่นี่"

12. **ทบทวนและอัปเดตข้อมูล** เมื่อมีบริการใหม่ นโยบายการให้บริการ และสิ่งต่าง ๆ ควรรีบทอัปเดตหน้า FAQ ให้ถูกต้องอยู่เสมอตามการเปลี่ยนแปลงของบริการทันที เพื่อป้องกันข้อมูลผิดพลาดที่อาจสร้างความสับสนให้ผู้ใช้บริการ

## ขั้นตอนการสร้าง FAQ

1. **กำหนดวัตถุประสงค์** เริ่มต้นด้วยการตัดสินใจว่าต้องการสร้าง FAQ เพื่ออะไร เช่น เพื่อลดปริมาณการติดต่อสอบถามจากผู้ใช้บริการ หรือเพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการให้บริการที่มีมาตรฐานในการตอบคำถามที่เหมือนกัน

### 2. รวบรวมและคัดเลือกคำถาม

1) **อ้างอิงจากข้อมูลจริง** ควรเลือกคำถามจากประวัติการสอบถามของผู้ใช้บริการที่ผ่านมา หรือใช้ระบบบันทึกคำถามคำตอบ ผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, อีเมล, แชท, แคนเตอร์บริการ เป็นต้น เพื่อนำคำถามมาตัดสินใจว่าคำถามใดเป็นคำถามยอดนิยม ไม่ควรใช้วิธีการเดาสุ่มหรือความรู้สึก

2) **เน้นมุมมองผู้ใช้บริการ** เลือกคำถามที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่สิ่งที่ห้องสมุดอยากจะสื่อสารเท่านั้น

3. **วิเคราะห์และจัดกลุ่ม** จัดประเภทคำถาม เช่น บริการสืบค้นและช่วยค้นหา, บริการยืมคืน, บริการห้องสมุด, บริการฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

4. **เขียนคำตอบ (Write Answers)** ควรเขียนคำตอบที่เฉพาะเจาะจงแก่สิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากรู้อย่างตรงไปตรงมา ได้แก่ 1) มุมมองผู้ใช้บริการ เขียนคำตอบในรูปแบบที่ผู้ใช้บริการถาม 2) ตรงไปตรงมา ตอบให้สั้นกระชับ หากเป็นใช่/ไม่ใช่ ให้ตอบนำหน้า และ 3) ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ยากเกินไป

5. **สร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน** กำหนดรูปแบบ (Format) การเขียน วิธีการจัดประเภทคำถาม และการใช้คำศัพท์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน

6. **ตรวจสอบเนื้อหา** เขียนคำตอบตามกฎที่วางไว้ และควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องก่อนเผยแพร่

7. **เผยแพร่และอัปเดต** นำ FAQ ขึ้นเว็บไซต์ และอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ

## การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

การจัดทำระบบการจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ตามกระบวนการจัดการองค์ความรู้เชิงระบบเป็นการพัฒนาการให้บริการข้อมูลจากรูปแบบการตอบคำถามเฉพาะรายไปสู่การตอบคำถามแบบระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งช่วยให้ห้องสมุดมีช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ โดยได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลและคัดเลือกคำถาม

กระบวนการนี้เป้าหมายคือการหาว่า "ผู้ใช้บริการอยากรู้อะไร" ไม่ใช่แค่ "ห้องสมุดอยากบอกอะไร"

**1.1 รวบรวมคำถาม** ผู้ให้บริการทำการบันทึกคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เคา์เตอร์บริการ, อีเมล, โทรศัพท์ และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้ให้บริการต้องบันทึกข้อมูลผ่านระบบบันทึกคำถามคำตอบ (Google Sheet) ตามประเภทข้อมูลที่เก็บ เช่น หมวดหมู่บริการ, คำถาม, คำตอบ, ช่องทางที่สอบถาม เป็นต้น โดยบันทึกคำถามที่ได้รับทุกวันเป็นเวลา 3 เดือน และวิเคราะห์คำถามที่พบบ่อยต่อเดือน ซึ่งจะทำให้ได้ชุดข้อมูลคำถามจริงที่สะท้อนปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

หมวดหมู่	คำถาม	คำตอบ	ช่องทาง	ผู้ตอบถาม	เวลา	วันที่ตอบ	ผู้ตอบ	หมายเหตุ
บริการจองห้อง	จองห้องด้วยวิธีใด	จองออนไลน์ผ่านระบบ <a href="https://booking.rmutt.ac.th">https://booking.rmutt.ac.th</a>	เดาณ์บริการ	นักศึกษา	09.00 น.	27/10/2568	รัชนิ	
บริการยืม-คืน	1.ยืมหนังสือตรงนี้ได้ไหม	ยืมผ่าน app Walai ได้ค่ะ แต่หาถึงไม่ได้ค่อยสมาชิกให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่เคาน์เตอร์ยืมคืนชั้น 1 และนำหนังสือกลับไปด้วย	เดาณ์บริการ	นักศึกษา	16.15น.	27/10/2025	รัชนิ	นักศึกษายังไม่ได้อายสมาชิก
บริการยืม-คืน	2.ค่อยสมาชิกผ่าน app ไปได้หรือครับ	ไม่ได้ค่ะ ยังไม่มีฟังก์ชันนี้	เดาณ์บริการ	นักศึกษา	16.15น.	27/10/2025	รัชนิ	นักศึกษายังไม่ได้อายสมาชิก
บริการฐานข้อมูล Turnitin	ตรวจสอบงาน Turnitin ในส่วนของ Checking 01 - Checking 06 นี้ไฟแกลตาม chapter หรือครับ	ผู้ใช้สามารถส่งผลงานชิ้นตรวจทั้ง 5 บท ในไฟล์เดียวกันได้ค่ะ ซึ่ง Turnitin จะจำกัดจำนวนบทนำมางานชิ้นตรวจ ทางของสมุดจึงสร้างฟอร์มตรวจไว้ Checking 01-06 เพื่อให้สามารถส่งงานชิ้นตรวจได้หลายครั้งต่อวัน แต่ไม่เกินตามจำนวนกำหนด	LINE Official	นักศึกษา	14:22 น.	28/10/2025	วิริยา	
บริการสืบค้นและช่วยค้นหา	หนังสือเล่มนี้มีอีกไหม ช่วยค้นในระบบให้หน่อย	มีฉบับพิมพ์เล่ม และแนะนำให้นักศึกษาจองเล่มที่ต้องการใน app Walai	เดาณ์บริการ	นักศึกษา	15.35 น.	28/10/2025	รัชนิ	คณะพยาบาลศาสตร์
บริการอื่น ๆ	มี USB สอนภาษาจีน จำนวนไหนคะ	ไม่มีค่ะ ห้องสมุดมีไว้สำหรับให้นักศึกษาและบุคลากรเท่านั้นคะ	LINE Official	บุคคลภายนอก	09.58 น.	29/10/2025	รัชนิ	Line ห้องสมุด
บริการฐานข้อมูล Turnitin	ผมสมัคร turnitin ไม่ได้ครับมีปัญหานับตอนวันที่ 2 การตั้ง password หน่วยงานขึ้นมาไม่เหมือนเดิมอย่างควร ส่งไลน์ไปถามช่วยตอบด้วยครับ	ขอแจ้งผู้ดูแลระบบ Turnitin ให้ทราบและทราบแล้วติดต่อฝ่ายเทคนิค หรือแจ้งเจ้าหน้าที่บริการประชม หากเสร็จภารกิจจะดำเนินการให้ค่ะ	FB Messenger	นักศึกษา	14.47 น.	30/10/2025	รัชนิ	FB ห้องสมุด
บริการอบรมคอมพิวเตอร์	สิทธิ์การยืมสำหรับสมาชิกบุคคลภายนอกที่ได้นานกว่า 2 เดือนครับ ค่อยสมัครระบบไหน มีรหัสหรือราคาอื่นใหม่ครับที่จะยืมได้จำนวน มากกว่านี้ สามารถสมัคร account เพื่อใช้บริการ e-book ได้จากทางมันได้ไหม	มีเตรียมไว้สำหรับสมัครบุคคลภายนอก และในส่วนของ e-book ขอปรึกษาทาง Admin ค่ะนะละ	LINE Official	บุคคลภายนอก	11.36 น.	2/11/2025	วิริยา/นภาพันธ์	Line ห้องสมุด
บริการจองห้อง	ติดต่อของจองห้อง Garden	สามารถจองห้องผ่านระบบออนไลน์ <a href="https://booking.rmutt.ac.th">https://booking.rmutt.ac.th</a> ได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบเปิดให้บริการจองตั้งแต่ 6 โมงเช้าเป็นต้นไป ล็อกอินระบบด้วยบัญชี WiFi มหาลัย	โทรศัพท์	นักศึกษา	13.59 น.	2/11/2025	วิริยา	เดาณ์บริการ ชั้น 3

ภาพที่ 1 ระบบบันทึกคำถามคำตอบออนไลน์ (Google Sheet)

1.2 วิเคราะห์ระดับความสำคัญ นำคำถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ความถี่และความสำคัญ คัดเลือกคำถามที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และจัดลำดับความสำคัญก่อนนำไปจัดทำเป็นฐานความรู้ FAQ เช่น คำถามพื้นฐาน (วันเวลาเปิดทำการ), คำถามด้านเทคนิค (การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์), และคำถามด้านกฎระเบียบ (ค่าปรับ, หนังสือหาย)

หัวข้อคำถามแต่ละหัวข้อจากรายการบันทึก	
Row Labels	
บริการจองห้อง	
จองห้อง Discussion ทำอย่างไร	
จองออนไลน์ผ่านระบบ	<a href="https://booking.rmutt.ac.th">https://booking.rmutt.ac.th</a>
จองห้องตีวียงใจ	
จองออนไลน์ผ่านระบบ	<a href="https://booking.rmutt.ac.th">https://booking.rmutt.ac.th</a>
ติดต่อขอจองห้อง Garden	
สามารถจองห้องผ่านระบบออนไลน์	<a href="https://booking.rmutt.ac.th">https://booking.rmutt.ac.th</a> ได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบเปิดให้บริการจองตั้งแต่ 6 โมงเช้าเป็นต้นไป ล็อกอินระบบด้วยบัญชี WiFi มหาลัย
บริการฐานข้อมูล e-Book	
ขอคำแนะนำการเผยแพร่ตำราออนไลน์	
แจ้งผู้ใช้บริการ Add Line ฝ้าย e-Library	@261pxuhc และให้เบอร์โทร 025493655
สอบถามการค้นหา e-book ภาษาอังกฤษ	
แนะนำการเข้าใช้ e-book จากหน้าเว็บห้องสมุด ภาคภาษาอังกฤษ	

ภาพที่ 2 รวบรวมคำถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ความถี่

สถิติคำถามที่ถูกถามบ่อยตามประเภทหมวดหมู่								
ลำดับ	หมวดหมู่บริการ	กลุ่มผู้ใช้	ช่องทางบริการ					รวม
			e-Mail	FB Messenger	LINE Official	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์	
1	บริการสืบค้นและช่วยค้นหา					79		79
		นักศึกษา				61		61
		บุคคลภายนอก				2		2
		บุคลากร				2		2
		อาจารย์				14		14
2	บริการฐานข้อมูล Turnitin	กลุ่มผู้ใช้		1	49	6	6	62
		นักศึกษา		1	28	1	2	32
		บุคลากร			7			7
		อาจารย์			14	5	4	23
3	บริการอื่น ๆ	กลุ่มผู้ใช้	1	9	7	11	4	32
		นักศึกษา		6	3	10	1	20
		บุคคลภายนอก		3	2		2	7
		บุคลากร			1			1
		อาจารย์	1		1	1	1	4
4	บริการระบบ OpenAthens	กลุ่มผู้ใช้			23	2	1	26
		นักศึกษา			20	1		21
		อาจารย์			3	1	1	5

ภาพที่ 3 วิเคราะห์ความถี่จำนวนคำถามและจัดเรียงความสำคัญ

1.3 คัดเลือกและจัดกลุ่ม จัดกลุ่มคำถามตามลักษณะงานบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการหาข้อมูลได้ง่าย ตัวอย่างหมวดหมู่

- บริการยืมคืน : การยืมต่อ, การจองหนังสือ, การสมัครสมาชิก, การเสียค่าปรับ
- บริการห้องสมุด : การใช้บริการดูหนังสือ, การใช้บริการห้องติว, การใช้บริการ Board Game
- บริการฐานข้อมูลออนไลน์ : การเข้าใช้ฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่าย, การใช้งานฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์, การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า : วิธีสืบค้น OPAC, การยืมหนังสือด้วยตนเอง
- บริการฐานข้อมูล Turnitin : การสมัครสมาชิก, การเข้าสู่ระบบและรหัสผ่าน, การตรวจผลงาน, การจัดการ Class และ Assignment เป็นต้น
- บริการอื่น ๆ : การใช้บริการห้องสมุด, เวลาเปิดปิดบริการ, การขอใช้ WIFI มหาวิทยาลัย เป็นต้น

ร่างหมวดหมู่คำถาม FAQ			
เมนูหลัก	เมนูย่อย	รายชื่อผู้รับผิดชอบคำถาม	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญภายนอก (จากโครงการอบรม)
บริการสืบค้นและช่วยค้นหา (ระบบ WALAI AutoLib)	การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	วันดี เสียมสมบูรณ์ และ จิรภา เชี่ยวหวาน	คุณนภญา แซ่สวัสดิ์ และนายพีระยุทธ เมตบริษา
	การจองหนังสือผ่านระบบห้องสมุด	วันดี	การจัดโครงการอบรม เรื่อง "WALAI AutoLib Upgrade เพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์และรายงานเพื่อพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด" โดยวิทยากรภายนอก จาก ศูนย์ความเป็นเลิศด้านวิศวกรรมสารสนเทศ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (26-27 มกราคม 2569)
	การยืมหนังสือผ่านระบบห้องสมุด	วันดี	
	การตรวจเช็คสถานะและสถานที่จัดเก็บหนังสือ	จิรภา	
บริการยืมคืน		วิไลวรรณ นภาพันธุ์ วิไลพร และรัชณี	
	บริการยืม-คืน	นภาพันธุ์ ศรีปราชญ์และ วิไลพร อุคซสาร	
บริการห้องสมุด		วิไลวรรณ นภาพันธุ์ วิไลพร และรัชณี	
	บริการดูหนัง	วิไลวรรณ สิงหวิบูลย์	
	บริการบอร์ดเกม	นภาพันธุ์ ศรีปราชญ์และ วิไลพร อุคซสาร	
	บริการจองห้อง	รัชณี แสงแก้ว	
บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ฐานข้อมูล + OpenAthens)		วิริยา สมบูรณ์ผล และชินทรทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	คุณนันทรัตน์ นนทิวัดนวิช
	การใช้งานฐานข้อมูล e-Databases	วิริยา	
	การใช้งานฐานข้อมูล e-Book	ชินทรทิพย์	
	การใช้งานฐานข้อมูลผ่านระบบ OpenAthens	วิริยา	การจัดโครงการอบรม เรื่อง "พัฒนาทักษะการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบ OpenAthens และประยุกต์ใช้ AI ในฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service" โดยวิทยากรภายนอก จาก
	การเลือกอินเทอร์เฟซ OpenAthens		

ภาพที่ 4 การจัดหมวดหมู่กลุ่มคำถาม

## ส่วนที่ 2 : การเขียนเนื้อหาและรูปแบบคำตอบ

2.1 เขียนคำตอบ การตอบคำถามต้องตอบให้ตรงประเด็น ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะ และหากเป็นไปได้ให้ใส่ข้อมูลเพิ่มเติม เช่น วิดีโอประกอบ ซึ่งคำตอบที่ดีต้องสั้น กระชับ และแก้ปัญหาได้ทันที ดังนี้

1) ใช้มุมมองของผู้ใช้บริการ ตั้งคำถามในมุมมองบุรุษที่ 1 ("ฉัน") และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางห้องสมุด

ตัวอย่าง : แทนที่จะเขียนว่า "ระเบียบการยืม-คืน" ให้ใช้ "ฉันสามารถยืมหนังสือได้กี่เล่มและนานกี่วัน?"

2) ตอบอย่างตรงไปตรงมาและจริงใจ ให้ข้อมูลที่ชัดเจน หากทำไม่ได้หรือมีเงื่อนไขต้องบอกให้ทราบ เช่น "บุคคลภายนอกไม่สามารถใช้ห้องประชุมได้" หรือ "ค่าปรับลดไม่ได้"

3) เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับบริการที่ซับซ้อน เช่น การสืบค้นฐานข้อมูล หรือการจองห้องติว ควรระบุขั้นตอน 1-2-3 ให้ชัดเจน

2.2 จัดทำชุดคำตอบมาตรฐาน นำคำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยอ้างอิงจากระเบียบข้อกำหนด และแนวปฏิบัติของห้องสมุด และจากผู้ใช้บริการที่มีความเชี่ยวชาญหรือองค์ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้คำตอบมีมาตรฐานเดียวกันและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการตอบคำถามกับผู้ใช้บริการทุกคนได้

2.3 การตรวจสอบและกลั่นกรองคุณภาพข้อมูล นำคำถามและคำตอบที่ร่างขึ้นให้คณะทำงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเหมาะสมของคำถามและคำตอบ ก่อนนำไปเผยแพร่ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีคุณภาพและเป็นปัจจุบัน

บริการสืบค้นและช่วยค้นหา		
หัวข้อคำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
อยากสืบค้นหนังสือในห้องสมุดต้องทำอะไร	ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้โดยใช้ระบบสืบค้นทรัพยากร ระบบสืบค้น OPAC   <a href="https://opac.rmutt.ac.th">https://opac.rmutt.ac.th</a> โดยใส่คำค้นที่ช่อง Search จากนั้นค้นหาด้วยคำค้น เช่น ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้แต่ง, คำสำคัญ, หัวเรื่อง เป็นต้น เมื่อได้รายการหนังสือที่ต้องการให้คลิกที่ชื่อเรื่องเพื่อดูรายละเอียดของหนังสือเล่มนั้น โดยดูสถานที่จัดเก็บหนังสือ (Location) ว่าจัดเก็บอยู่ที่ห้องสมุดไหน และดูเลขเรียก (Call No.) เพื่อให้รู้ว่าหนังสือจัดเก็บอยู่หมวดหมู่อะไรและให้บริการอยู่ที่ชั้นไหน	มีลิงก์ไปที่ภาพประกอบ <a href="https://www.library.rmutt.ac.th/2024/07/book-search-opac/">https://www.library.rmutt.ac.th/2024/07/book-search-opac/</a>
อยากรู้ว่าหนังสือที่ต้องการยืมอยู่หมวดหมู่อะไร ให้บริการอยู่ที่ไหน จัดเก็บอยู่ที่ห้องสมุดไหน และสามารถตรวจเช็คสถานะของหนังสือได้อย่างไร	เข้าระบบสืบค้น Opac ที่เว็บไซต์ <a href="https://opac.rmutt.ac.th">https://opac.rmutt.ac.th</a> ใส่คำค้นที่ search ค้นด้วยชื่อเรื่อง คำสำคัญ ชื่อผู้แต่ง เมื่อได้เล่มที่ต้องการคลิกที่ชื่อเรื่อง จะพบสถานที่จัดเก็บเป็นสำนักวิทยา หรือห้องสมุดสาขาต่าง ๆ (Location) หนังสือที่สามารถยืมได้ สถานะเป็น Available หากหนังสือถูกยืมสถานะจะขึ้นเป็น checkout ถ้าต้องการดูตำแหน่งของชั้นหนังสือคลิกที่รูป Map จะแสดงตำแหน่งของชั้นหนังสือที่ตั้งอยู่	มีลิงก์ไปที่ภาพประกอบ
ถ้าจะจองหนังสือในระบบสืบค้น OPAC ต้องทำอะไร	ผู้ใช้บริการเข้าหน้าเว็บไซต์ระบบสืบค้น OPAC   <a href="https://opac.rmutt.ac.th">https://opac.rmutt.ac.th</a> โดยสืบค้นหนังสือที่ต้องการจอง ซึ่งสถานะหนังสือต้องเป็น CheckOut จากนั้นคลิก Login เข้าสู่ระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย คลิกที่รูปไอคอนมือ (Hold) และคลิกยืนยันการจอง เมื่อถึงคิวจองผู้ใช้บริการจะได้รับแจ้งอีเมล และมารับหนังสือภายใน	มีลิงก์ไปที่ภาพประกอบ

ภาพที่ 5 ร่างคำตอบตามหมวดหมู่กลุ่มคำถาม

### ส่วนที่ 3 : การออกแบบหน้า FAQ และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลาง

**3.1 การออกแบบหน้า FAQ** การออกแบบที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามผู้ให้บริการ โดยการออกแบบหน้า FAQ สามารถศึกษาตัวอย่างหน้า FAQ จากห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อดูรูปแบบและนำมาปรับใช้ที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งการออกแบบควรมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1) **ใช้ภาพประกอบและขั้นตอน** การอธิบายกระบวนการให้บริการ เช่น บริการยืมคืน สามารถใช้ภาพหรือแผนผังขั้นตอน (Flowchart) จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายกว่าข้อความล้วน

2) **โครงสร้างหน้าเว็บ** การจัดโครงสร้างหน้าเว็บควรเข้าถึงและใช้งานง่าย คือ 1. จัดวางหัวข้อ FAQ ในจุดที่สังเกตเห็นง่าย เช่น เมนูหลักของเว็บไซต์หรือแถบด้านข้าง และ 2. การใช้รูปแบบ "หีบเพลง" ที่ใช้กับ FAQ คือ ส่วนประกอบของหน้าจอ (UI Component) แบบพับเก็บได้ ที่แสดงรายการคำถาม-คำตอบในลักษณะที่ยุบรวมเนื้อหาไว้ และจะแสดงคำตอบก็ต่อเมื่อผู้ใช้งานคลิกที่คำถาม (ส่วนหัว) นั้น ๆ เพื่อให้หน้าเว็บดูสะอาดตา ผู้ใช้บริการคลิกเฉพาะหัวข้อที่สนใจได้โดยไม่ต้องเลื่อนหน้าจอมากเกินไป

3) **เชื่อมโยงข้อมูล** การใส่ลิงก์ไปยังแบบฟอร์มหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ลิงก์ไปยังหน้าจองหนังสือ หรือแบบฟอร์มเสนอซื้อหนังสือ เป็นต้น

**3.2 การจัดหมวดหมู่และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลกลาง** นำฐานความรู้ FAQ ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทบริการ เช่น บริการสืบค้นและช่วยค้นหา, บริการการยืมคืน, บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

**3.3 การเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูล** เผยแพร่ระบบฐานความรู้ FAQ ผ่านช่องทางออนไลน์ของห้องสมุด เช่น เว็บไซต์, QR Code และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา

**3.4 การนำไปใช้ในการให้บริการจริง** ผู้ให้บริการใช้ระบบฐานความรู้ FAQ เป็นแนวทางในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## บริการสืบค้นและช่วยค้นหา

Home > บริการสืบค้นและช่วยค้นหา

**-** **อยากสืบค้นหนังสือในห้องสมุดต้องทำอะไร**

ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้โดยใช้ระบบสืบค้นทรัพยากร ระบบสืบค้น OPAC | <https://opac.rmutt.ac.th> โดยใส่คำค้นที่ช่อง Search จากนั้นค้นหาด้วยคำค้น เช่น ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้แต่ง, คำสำคัญ, หัวเรื่อง เป็นต้น เมื่อได้รายการหนังสือที่ต้องการให้คลิกที่ชื่อเรื่องเพื่อดูรายละเอียดของหนังสือเล่มนั้น โดยดูสถานที่จัดเก็บหนังสือ (Location) ว่าจัดเก็บอยู่ที่ห้องสมุดไหน และดูเลขเรียก (Call No.) เพื่อให้รู้ว่าหนังสือจัดเก็บอยู่หมวดหมู่อะไรและให้บริการอยู่ชั้นไหน

คู่มือการสืบค้น

Rating  
 ☆☆☆☆☆

**+** **หนังสือหมวดนี้อยู่ชั้นไหน**

**+** **ถ้าจะจองหนังสือในระบบสืบค้น OPAC ต้องทำอะไร**

ภาพที่ 6 หน้าเว็บฐานความรู้คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

### ส่วนที่ 4 : การตรวจสอบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**4.1 การประเมินผลและการปรับปรุง** ประเมินผลการใช้งานจากสถิติการเข้าถึงระบบ FAQ จำนวนคำถามซ้ำที่ลดลง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาฐานความรู้ระบบ FAQ ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

**4.2 ปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอ** เมื่อข้อมูลห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลง เช่น อัตราค่าปรับ, เวลาเปิด-ปิดช่วงสอบ, หรือฐานข้อมูลใหม่ที่บอกรับ ต้องรีบอัปเดตหน้าข้อมูล FAQ ทันทีเพื่อให้มีความเป็นปัจจุบัน

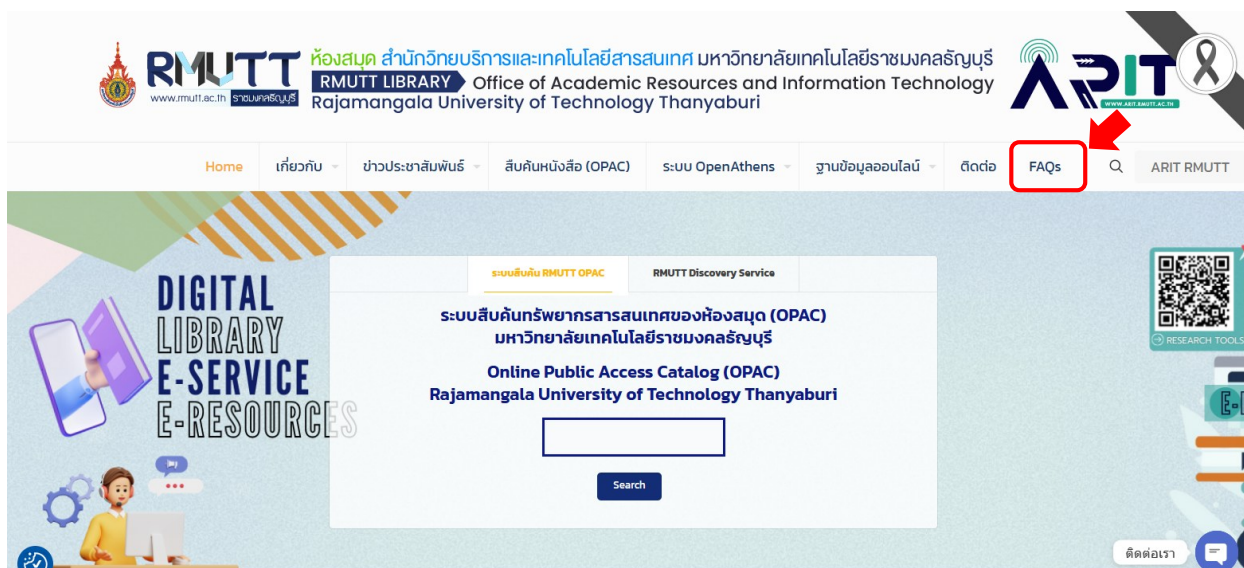
**4.3 ตรวจสอบลิงก์ที่เสีย** ลิงก์ไปยังคู่มือสืบค้นหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ต้องใช้งานได้ตลอดเวลา

**4.4 ใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนมาพัฒนา** นำหัวข้อที่ผู้บริการมักร้องเรียนบ่อย ๆ มาสร้างเป็น FAQ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงรุก

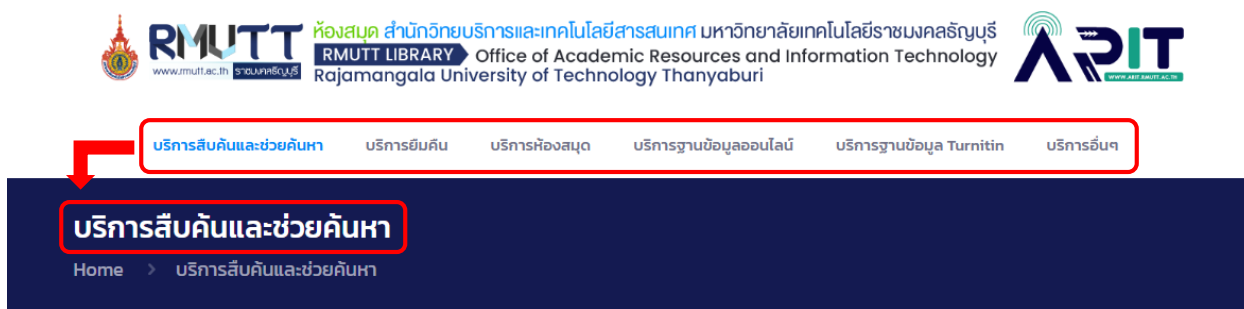
## คู่มือการใช้งานระบบจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

การเข้าใช้งานระบบจัดการคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

1. เข้าหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด [www.library.rmutt.ac.th](http://www.library.rmutt.ac.th)
2. คลิกเมนู FAQ



ภาพที่ 7 เมนู FAQ บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด



+ <b>อยากสืบค้นหนังสือในห้องสมุดต้องทำอะไร</b>
+ <b>หนังสือหมวดนี้อยู่ชั้นไหน</b>
+ <b>ถ้าจะจองหนังสือในระบบสืบค้น OPAC ต้องทำอะไร</b>
+ <b>อยากยืมหนังสือด้วยตนเองสามารถทำอะไรบ้าง</b>

ภาพที่ 8 หน้าเว็บฐานความรู้ FAQ ตามหมวดหมู่บริการ

+	อยากสืบค้นหนังสือในห้องสมุดต้องทำอะไร
+	หนังสือหมวดนี้อยู่ชั้นไหน
+	ถ้าจะจองหนังสือในระบบสืบค้น OPAC ต้องทำอะไร
-	<p><b>อยากยืมหนังสือด้วยตนเองสามารถทำอะไรบ้าง</b></p> <p>ผู้บริการสามารถยืมหนังสือด้วยตนเองได้อีก 1 ครั้ง หากหนังสือไม่มีค่าปรับและไม่มีการจอง โดยสามารถทำได้ 2 วิธี คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ยืมผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบสืบค้น Opac   <a href="https://opac.rmutt.ac.th">https://opac.rmutt.ac.th</a> ซึ่ง Login เข้าสู่ระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย ไปที่หน้ารายการยืม คลิกรายการหนังสือที่ต้องการยืมต่อ</li> <li>2. ยืมหนังสือผ่าน App : WALAI AutoLib Mobile หมายถึง : สำหรับบุคคลภายนอกเข้าระบบด้วยรหัสบัตรประชาชนและรหัสผ่าน 6 ตัวหลังของบัตรประชาชน</li> </ol> <p>คู่มือการยืมต่อ</p> <p>Rating</p> <p>☆☆☆☆☆</p>

ภาพที่ 9 หน้าชุดคำถามคำตอบตามประเภทหมวดหมู่บริการ และการให้คะแนนความพึงพอใจ

**บริการสืบค้นและช่วยค้นหา**

**ติดต่อสอบถาม**

LINE @988lcdsb

02-549-3656

บริการตอบคำถาม  
ตอบคำถามทุกท่าน  
คุยกับเรา  
คุยกับเรา

ภาพที่ 10 ภาพตัวอย่างข้อมูลการติดต่อของหมวดหมู่ที่ให้บริการ

## หมวดหมู่ชุดคำถามคำตอบ (FAQ)

ห้องสมุดได้แบ่งหมวดหมู่ชุดคำถามคำตอบ ออกเป็น 6 หมวดบริการ ได้แก่ บริการสืบค้นและช่วยค้นหา, บริการยืมคืน, บริการห้องสมุด, บริการฐานข้อมูลออนไลน์, บริการฐานข้อมูล Turnitin และบริการอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดคำถามและคำตอบ ดังนี้

### หมวด : บริการสืบค้นและช่วยค้นหา

#### คำถามที่ 1: อยากรับหนังสือในห้องสมุดต้องทำอะไร

##### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้โดยใช้ระบบสืบค้นทรัพยากร ระบบสืบค้น OPAC | <https://opac.rmutt.ac.th> โดยใส่คำค้นที่ช่อง Search จากนั้นค้นหาด้วยคำค้น เช่น ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้แต่ง, คำสำคัญ, หัวเรื่อง เป็นต้น เมื่อได้รายการหนังสือที่ต้องการให้คลิกที่ชื่อเรื่องเพื่อดูรายละเอียดของหนังสือเล่มนั้น โดยดูสถานที่จัดเก็บหนังสือ (Location) ว่าจัดเก็บอยู่ที่ห้องสมุดไหน และดูเลขเรียก (Call No.) เพื่อให้รู้ว่าหนังสือจัดเก็บอยู่หมวดหมู่อะไรและให้บริการอยู่ชั้นไหน

#### คำถามที่ 2: หนังสือหมวดนี้อยู่ชั้นไหน

##### คำตอบ:

เข้าระบบสืบค้น OPAC ที่เว็บไซต์ <https://opac.rmutt.ac.th> ใส่คำค้นที่ search ค้นด้วยชื่อเรื่อง คำสำคัญ ชื่อผู้แต่ง เมื่อได้เล่มที่ต้องการคลิกที่ชื่อเรื่อง ให้ดูสถานที่จัดเก็บเป็นสำนักวิทยาฯ หรือห้องสมุดสาขาต่าง ๆ (Location) หนังสือที่สามารถยืมได้ สถานะเป็น Available หากหนังสือถูกยืมสถานะจะขึ้นสถานะเป็น Checkout ถ้าต้องการดูตำแหน่งของชั้นหนังสือคลิกที่รูป Map จะแสดงตำแหน่งของชั้นหนังสือที่ตั้งอยู่ ดูหมวดหนังสือได้ที่ ลิงก์ <https://www.library.rmutt.ac.th/2026/05/categories-of-books/>

#### คำถามที่ 3: ถ้าจะจองหนังสือในระบบสืบค้น OPAC ต้องทำอะไร

##### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการเข้าหน้าเว็บไซต์ระบบสืบค้น OPAC | <https://opac.rmutt.ac.th> โดยสืบค้นหนังสือที่ต้องการจอง ซึ่งสถานะหนังสือต้องเป็น Checkout จากนั้นคลิก Login เข้าสู่ระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย คลิกที่รูปไอคอน “มือ” (Hold) และคลิกยืนยันการจอง เมื่อถึงคิวจองผู้ใช้บริการจะได้รับแจ้งอีเมล และมารับหนังสือภายในเวลาที่กำหนด

**หมายเหตุ:** ถ้าหากหนังสือมีหลายเล่ม และสถานะเป็น Available ไม่ต้องทำการจอง สามารถไปหยิบที่ชั้นหนังสือได้เลย

#### คำถามที่ 4: ยากยืมหนังสือต่อด้วยตนเองสามารถทำอย่างไรบ้าง

##### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือต่อด้วยตนเองได้อีก 1 ครั้ง หากหนังสือไม่มีค่าปรับและไม่มีการจอง โดยสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. ยืมผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบสืบค้น OPAC | <https://opac.rmutt.ac.th> ซึ่ง Login เข้าสู่ระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย ไปที่หน้ารายการยืม คลิกรายการหนังสือที่ต้องยืมต่อ
2. ยืมหนังสือผ่าน App : WALAI AutoLib Mobile

**หมายเหตุ:** สำหรับบุคคลภายนอกเข้าระบบด้วยรหัสบัตรประชาชนและรหัสผ่าน 6 ตัวหลังของบัตรประชาชน

#### หมวด : บริการยืมคืน

#### คำถามที่ 1: ยืมหนังสือได้ที่ไหนบ้าง

##### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ยืมหนังสือกับเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ
2. ยืมหนังสือผ่าน App : WALAI AutoLib Mobile
3. ยืมหนังสือผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self-Check) ชั้น 1 และชั้น 3 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ

#### คำถามที่ 2: ยืมหนังสือได้ที่เล่ม/กี่วัน

##### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือได้ตามสิทธิ์การยืมหนังสือ ดังนี้

ประเภทสมาชิก	จำนวนที่ยืมได้	ระยะเวลา	ประเภทหนังสือ	ค่าปรับ/วัน
อาจารย์	10 เล่ม	1 ภาคการศึกษา	นร-รส ยืมได้ 3 เล่ม 10 วัน	3 บาท/เล่ม
บุคลากร	10 เล่ม	30 วัน		3 บาท/เล่ม
นักศึกษา	7 เล่ม	10 วัน		3 บาท/เล่ม
บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก	2 เล่ม	10 วัน		3 บาท/เล่ม

### คำถามที่ 3: ยืมหนังสือด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self Check) ต้องทำอะไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self Check) ได้ที่ชั้น 1 และชั้น 3 ณ ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ โดยมีขั้นตอนการยืมหนังสือผ่านเครื่อง Self Check ดังนี้

1. เลือกเมนู "ยืมหนังสือ"
2. นำหนังสือที่ต้องการยืมวางสแกนพร้อมกันทุกเล่ม
3. กดแป้นพิมพ์ใส่รหัสบัตรประชาชน
4. ตรวจสอบจำนวนเล่มที่ยืมออกให้ครบถ้วน
5. เลือกพิมพ์ใบบันทึกรายการ

### คำถามที่ 4: ต้องการยืมหนังสือด้วยตนเองผ่าน App : WALAI AutoLib Mobile สามารถทำได้อย่างไรบ้าง

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือด้วยตนเองผ่าน App : Walai AutoLib Mobile ตามขั้นตอนการยืม ดังนี้

1. ไปที่คำสั่ง "Self Circulation Scan"
2. สแกน Barcode ที่หน้าปกหนังสือที่ต้องการจะยืม
3. ตรวจสอบ Barcode หนังสือที่ยืมว่าถูกต้องหรือไม่
4. กด "Check Out"

### คำถามที่ 5: หากต้องการชำระค่าปรับหนังสือต้องทำอะไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อชำระค่าปรับ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ หรือชำระผ่าน Line Office ID:@988lcdsb พร้อมส่งหลักฐานการชำระเงิน

### คำถามที่ 6: คืนหนังสือที่ไหนได้บ้าง

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถคืนหนังสือได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

1. คืนหนังสือกับเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ
2. คืนหนังสือกับตู้คืนอัตโนมัติ (Book Return) หน้าตึกห้องสมุด อาคารวิทยบริการ
3. คืนหนังสือตู้คืนอัตโนมัติ (Book Return) ใต้ตึกอาคารเรียนรวม 13 ชั้น (ตึก รป.13)

## คำถามที่ 7: ต้องการยืมหนังสือต่อ (Renew) สามารถทำอย่างไรได้บ้าง

### คำตอบ:

สำหรับการยืมหนังสือต่อ มี 4 วิธี ดังนี้

1. ยืมหนังสือต่อกับเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ
2. ยืมหนังสือต่อผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self Check) เลือกเมนู "ยืมต่อ" (Renew)
3. ยืมหนังสือต่อผ่าน App : Walai AutoLib Mobile เลือกเมนู "Renew"
4. ยืมหนังสือต่อผ่านเว็บไซต์ระบบสืบค้น OPAC | <https://opac.rmutt.ac.th/> คลิก Log in เพื่อเข้าระบบ
  - นักศึกษาและบุคลากร เข้าระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย
  - สมาชิกบุคคลภายนอก - Username : ใส่เลขที่บัตรประชาชน Password : 6 ตัวหลังเลขที่บัตรประชาชน

## คำถามที่ 8: ค่าปรับหนังสือวันละเท่าไร

### คำตอบ:

หากหนังสือที่ยืมมีค่าปรับ ผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่าปรับหนังสือเล่มละ 3 บาท ต่อวัน/เล่ม โดยสามารถชำระค่าปรับได้ 2 วิธี ดังนี้

1. ชำระค่าปรับด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ
2. ชำระออนไลน์ผ่าน Line @988lcsb โดยแจ้งเลขที่บัตรประชาชนเพื่อตรวจสอบข้อมูล ชำระเงินผ่าน QR-Code

หมวด : บริการห้องสมุด

## คำถามที่ 1: อยากดูหนังสือที่ห้องสมุดต้องทำอย่างไร

### คำตอบ:

หากต้องการดูหนังสือสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ Edutainment ชั้น 2 อาคารวิทยบริการ โทร. 0-2549-3639 Line : @988lcsb สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.library.rmutt.ac.th/service/edutainment-zone/](http://www.library.rmutt.ac.th/service/edutainment-zone/)

## คำถามที่ 2: ถ้าไปใช้บริการ Netflix ของห้องสมุด ทางห้องสมุดมี Account ให้บริการหรือไม่

### คำตอบ:

ห้องสมุดมี Account สำหรับให้บริการ Netflix โดยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ Edutainment Zone ที่ชั้น 2 อาคารวิทยบริการ

## คำถามที่ 3: บริการดูหนังเดือนนี้มีแจกชั่วโมงกิจกรรมนันทนาการวันไหน

### คำตอบ:

ห้องสมุดจัดกิจกรรม Library Movie ทุกเดือน เพียงเดือนละ 1 ครั้ง (อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม) โดยสามารถเข้าดูได้ที่ห้อง Mini Theater ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ

## คำถามที่ 4: บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการดูหนังได้ไหม

### คำตอบ:

บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการดูหนังได้ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ Edutainment Zone ชั้น 2 อาคารวิทยบริการ พร้อมยื่นบัตรประชาชนหรือใบขับขี่กับเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยสามารถใช้บริการได้ 3 ชั่วโมง

## คำถามที่ 5: อยากใช้บริการจองห้องติวทำอย่างไร

### คำตอบ:

ผู้ให้บริการสามารถจองห้องติวได้ที่เว็บไซต์ <https://booking.rmutt.ac.th> ระบบจะเปิดให้สามารถจองห้องได้ในเวลา 06.00 โมงเช้าของทุกวัน จากนั้นผู้ใช้ทำการ Login เข้าระบบด้วย Internet Account ของมหาวิทยาลัย โดยมีเงื่อนไขการใช้งานคือ ผู้ให้บริการ 1 คน สามารถจองได้ 3 ชั่วโมงต่อวัน

## คำถามที่ 6: ใครจองห้องติวได้บ้าง

### คำตอบ:

ให้สิทธิ์การให้บริการห้องติวเฉพาะนักศึกษาของ มทร.ธัญบุรี ที่กำลังศึกษาอยู่เท่านั้น

## คำถามที่ 7: สามารถจองห้องติวล่วงหน้าได้หรือไม่

### คำตอบ:

ไม่ได้! ระบบเปิดให้จองเวลา 06.00 น. ของทุกวัน

### คำถามที่ 8: ถ้าต้องการยกเลิกการจองห้องติวสามารถทำอย่างไรได้บ้าง

#### คำตอบ:

หากนักศึกษาต้องการยกเลิกห้องติวสามารถทำได้ 2 วิธี ได้แก่

1. ยกเลิกด้วยตนเอง (ก่อนถึงเวลาจอง)
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่ละชั้น

### คำถามที่ 9: ต้องการใช้บริการห้อง ARIT Sound Studio

#### คำตอบ:

เปิดให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. ให้บริการสำหรับ 1) นักศึกษา 2) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มทร.ธัญบุรี และ 3) บุคคลภายนอก (มีค่าใช้จ่าย) ติดต่อ ฝ่ายนวัตกรรมสื่อการศึกษา ได้ที่ Line @015ynsiz

### คำถามที่ 10: อยากเล่นเกม Board Game สามารถยืมได้ที่ไหน

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการติดต่อขอยืม Board Game ได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ  
ชั้นตอนการยืม ดังนี้

1. เลือกรายการ Board Game ที่เพิ่มหรือตู้ kiosk แล้วแจ้งรหัสเกม กับเจ้าหน้าที่
2. สามารถเล่นได้ในห้อง Board Game ชั้น 3 เปิดให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

### หมวด : บริการฐานข้อมูลออนไลน์

### คำถามที่ 1: ต้องการเข้าใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) ทั้งของไทยและต่างประเทศต้องทำอย่างไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งของไทยและต่างประเทศได้ผ่านระบบ OpenAthens สามารถดูรายละเอียดการใช้งานได้ที่ : [www.library.rmutt.ac.th/2023/10/openathens](http://www.library.rmutt.ac.th/2023/10/openathens)

**หมายเหตุ:** การเข้าใช้ฐานข้อมูลผ่านระบบ OpenAthens เพียงล็อกอินเข้าระบบด้วยอีเมล Office 365 ของมหาวิทยาลัย

**คำถามที่ 2:** การเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Databases) ต้องเข้าใช้งานผ่านระบบ OpenAthens เพียงเท่านั้นใช่ไหม

**คำตอบ:**

ใช่! ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลทุกฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยบอกรับได้ผ่านระบบ OpenAthens ไม่ว่าจะอยู่ภายในเครือข่ายหรือนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย ก็สามารถเข้าถึง Full Text ที่บอกรับได้ สามารถดูรายละเอียดการใช้งานได้ที่ : [www.library.rmutt.ac.th/2023/10/openathens](http://www.library.rmutt.ac.th/2023/10/openathens)

**คำถามที่ 3:** สืบค้นวิทยานิพนธ์ไทยบนฐานข้อมูล TDC หรือบทความวิจัยบนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ จากที่บ้านหรือนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้หรือไม่

**คำตอบ:**

ได้! ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย หรือฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ ได้ทั้งภายในเครือข่ายและภายนอกเครือข่าย ผ่านระบบ OpenAthens

**คำถามที่ 4:** การเข้าใช้งานระบบ OpenAthens ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างไร

**คำตอบ:**

การเข้าใช้งานฐานข้อมูลผ่านระบบ OpenAthens เป็นการเข้าใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ <https://my.openathens.net> และล็อกอินด้วยอีเมล Office 365 (อีเมลมหาวิทยาลัย) จะทำให้ผู้บริการสามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลได้นานถึง 8 ชั่วโมง จากทุกสถานที่และทุกเวลาเพียงแค่อินเทอร์เน็ต

**คำถามที่ 5:** ล็อกอินเข้าระบบ OpenAthens ไม่ได้ต้องทำอะไร

**คำตอบ:**

หากผู้ใช้เข้าใช้ระบบไม่ได้ให้แจ้งปัญหาผ่านทางไลน์ : @261pxuhc โดยแจ้งข้อมูล ชื่อสกุล, อีเมล และคณะ/หน่วยงานที่สังกัด ดูเพิ่มเติมได้ที่ : <https://www.library.rmutt.ac.th/2023/10/openathens/>

**คำถามที่ 6:** ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับมีฐานข้อมูลอะไรบ้าง

**คำตอบ:**

ห้องสมุด และ สป.อว. ได้บอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมหลายสาขาวิชาเพื่อช่วยให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางวิชาการจากหลาย ๆ ฐานข้อมูลได้ โดยสามารถดูรายละเอียดแต่ละฐานข้อมูลได้ที่ : <https://www.library.rmutt.ac.th/e-databases-service>

**คำถามที่ 7: ทำไมเปิดดูไฟล์เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ของบางบทความในวารสารบนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้**

**คำตอบ:**

สาเหตุที่ไม่สามารถเปิดดูไฟล์เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ของบางบทความภายในฐานข้อมูลออนไลน์ได้นั้น เพราะบทความนั้นไม่ได้อยู่ในวารสารที่ทางห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก หรือเป็นเพราะบางบทความนั้นไม่ได้อนุญาตให้เปิดดูได้ฟรี (Open Access)

**คำถามที่ 8: ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ทางห้องสมุดมีให้บริการทั้งหมดกี่ฐาน**

**คำตอบ:**

ห้องสมุดมีฐานข้อมูล e-Book ให้บริการทั้งหมด 6 ฐานข้อมูล โดยแบ่งเป็นฐานข้อมูล e-Book (ภาษาไทย) จำนวน 3 ฐานข้อมูล และ e-Book (ภาษาอังกฤษ) จำนวน 3 ฐานข้อมูล ดังนี้

ฐานข้อมูล e-Book (ภาษาไทย) จำนวน 3 ฐานข้อมูล ได้แก่

1. ฐานข้อมูล CU-eLibrary
2. ฐานข้อมูล i Love Library (VLcloud)
3. ฐานข้อมูล Digital Library

ฐานข้อมูล e-Book (ภาษาอังกฤษ) จำนวน 3 ฐานข้อมูล ได้แก่

1. ฐานข้อมูล Taylor & Francis Group
2. ฐานข้อมูล ScienceDirect
3. ฐานข้อมูล EBSCO eBooks Collection

สามารถดูรายละเอียดแต่ละฐานข้อมูลได้ที่ : [www.library.rmutt.ac.th/e-books/](http://www.library.rmutt.ac.th/e-books/)

**หมายเหตุ:** การใช้งานฐานข้อมูล e-Book สำหรับการเข้าถึงไฟล์เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) อาจมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละฐานข้อมูล

### คำถามที่ 9: อยากเข้าใช้งานฐานข้อมูล e-Book ต้องทำอย่างไร

#### คำตอบ:

หากต้องการใช้งานฐานข้อมูล e-Book ภาษาไทย การเข้าใช้งานเป็นครั้งแรกผู้ใช้บริการต้องสมัครสมาชิกของฐานข้อมูลก่อนเข้าใช้บริการ \*\*ถ้าเคยสมัครแล้วล็อกอินเข้าฐานข้อมูลได้เลย แต่ถ้าต้องการใช้งานฐานข้อมูล e-Book ภาษาอังกฤษ สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่ต้องล็อกอิน เพียงแต่ผู้ใช้ต้องใช้งานฐานข้อมูลภายใต้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ เท่านั้น

สามารถดูรายละเอียดการใช้งานและเข้าถึงแต่ละฐานข้อมูล e-Book ได้ที่ : [www.library.rmutt.ac.th/e-books/](http://www.library.rmutt.ac.th/e-books/)

### คำถามที่ 10: ฐานข้อมูล e-Book ต้องเข้าใช้งานผ่านระบบ OpenAthens ด้วยหรือไม่

#### คำตอบ:

การเข้าใช้งานฐานข้อมูล e-Book ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานได้โดยตรงผ่านทางเว็บไซต์ของฐานข้อมูลหรือผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องเข้าผ่านระบบ OpenAthens \*\*แต่สำหรับฐานข้อมูล e-Book ต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ผู้ใช้ต้องใช้งานภายใต้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ เท่านั้น ถึงสามารถเข้าถึงไฟล์เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้

\*\*หากไม่ได้เข้าใช้งานฐานข้อมูล e-Book ภายใต้เครือข่ายมหาวิทยาลัยฯ ผู้ใช้ยังสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลได้ปกติ สามารถสืบค้นหาข้อมูล e-Book ได้ แต่จะไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ที่มหาวิทยาลัยฯ หรือ สป.อว. บอกรับได้

### คำถามที่ 11: สืบค้นหนังสือในระบบ OPAC แล้วพบรายการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) จะสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูล e-Book ได้อย่างไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถคลิกที่ ชื่อเรื่อง หรือคลิกที่ Electronic Resource จากนั้นคลิก URL เพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูล e-Book ของหนังสือเล่มนั้น

\*\*หากเป็น e-Book ฐานข้อมูลไทย การเข้าใช้งานครั้งแรกจำเป็นต้องทำการสมัครสมาชิกฐานข้อมูลที่ต้องการเข้าใช้งานก่อน หากเคยสมัครแล้วสามารถล็อกอินเพื่อเข้าใช้ฐานข้อมูล e-Book ได้เลย

\*\*หากเป็น e-Book ฐานข้อมูลต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องล็อกอิน เพียงแต่ผู้ใช้ต้องใช้งานภายใต้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ เท่านั้น และชื่อเรื่องไหนที่สามารถดาวน์โหลดจะขึ้นสถานะ Full text access หรือ Full access

**หมายเหตุ:** การใช้งานฐานข้อมูล e-Book ต่างประเทศ การเข้าถึงไฟล์เอกสารอาจมีรูปแบบการให้บริการแตกต่างกันในแต่ละฐานข้อมูล

## คำถามที่ 12: หากสิทธิ์ผ่านการเข้าใช้งานฐานข้อมูล e-Book ต้องทำอย่างไร

### คำตอบ:

หากผู้ใช้บริการสิทธิ์ผ่านการเข้าใช้งานฐานข้อมูล สามารถทำตามขั้นตอนของแต่ละฐานข้อมูล ดังนี้

#### ฐานข้อมูล CU-eLibrary

1. เข้าหน้าหลักของฐานข้อมูล
2. คลิก "ลงชื่อเข้าใช้" เลือก สิทธิ์ผ่าน
3. ระบุอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ จากนั้นคลิก "ยืนยัน" เพื่อรับลิงก์หรือ OTP สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่และดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบแจ้ง

**หมายเหตุ:** อีเมลที่ใช้ในการสมัครสมาชิก

#### ฐานข้อมูล i Love Library (VLcloud)

1. เข้าหน้าหลักของฐานข้อมูล
2. คลิก "เข้าสู่ระบบ" เลือก "สิทธิ์ผ่าน"
3. ระบุชื่อผู้ใช้หรืออีเมล จากนั้นคลิก "ขอรหัสผ่านใหม่ผ่านอีเมล"

**หมายเหตุ:** อีเมลที่ใช้ในการสมัครสมาชิก

#### ฐานข้อมูล Digital Library

1. เข้าเว็บไซต์ <https://user.rmutt.ac.th/>
2. คลิก "สิทธิ์ผ่าน"
3. ระบุบัญชีผู้ใช้งาน จากนั้นคลิก "ตรวจสอบ"

**หมายเหตุ:** ฐานข้อมูลใช้รหัสเดียวกันกับ "รหัส Internet Account WiFi" ของมหาวิทยาลัยฯ

## คำถามที่ 1: การสมัครสมาชิก

### 1.1 จะสมัครใช้งาน Turnitin ต้องทำอย่างไร?

#### คำตอบ:

1. เข้าหน้าเว็บห้องสมุด [www.library.rmutt.ac.th](http://www.library.rmutt.ac.th)
2. เลือกเมนู "เครื่องมือสนับสนุนงานวิจัย" > "Turnitin"
3. กรอกแบบฟอร์มสมัครสมาชิก (แยกฟอร์มสำหรับนักศึกษา/อาจารย์)
4. รอผู้ดูแลระบบดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง (วันทำการ)
5. ยืนยันตัวตนผ่านอีเมลภายใน 24 ชั่วโมง

### 1.2 สมัครสมาชิกแล้ว แต่ไม่ได้รับอีเมลยืนยันต้องทำอย่างไร?

#### คำตอบ:

1. ตรวจสอบกล่องจดหมายขยะ (Spam/Junk) ก่อน
2. หากยังไม่พบ ให้ใช้วิธี Reset Password แทน ตามคู่มือที่ "06-คู่มือการ Reset Password"

### 1.3 บุคลากรที่เคยสมัครไว้แล้ว สมัครใหม่จะได้รับอีเมลไหม?

#### คำตอบ:

หากข้อมูลมีอยู่ในระบบแล้ว จะไม่ได้รับอีเมลแจ้งกลับ เมื่อผู้ดูแลระบบดำเนินการแล้วสามารถเข้าใช้ระบบได้เลย

### 1.4 จะใช้งาน Turnitin ต้องใช้อีเมลอะไรในการสมัคร?

#### คำตอบ:

Turnitin กำหนดให้ใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ได้แก่ [xxx@mail.rmutt.ac.th](mailto:xxx@mail.rmutt.ac.th) หรือ [xxx@rmutt.ac.th](mailto:xxx@rmutt.ac.th)

### 1.5 กรอกข้อมูลสมัครสมาชิกแล้วแต่ไม่ได้รับแจ้งยืนยันกลับมา ต้องทำอย่างไรคะ?

#### คำตอบ:

กรณีไม่ได้รับอีเมลยืนยันผู้สมัครเคยสร้างรหัสผู้ใช้จากเมลนี้มาก่อนหน้าแล้ว ให้ดำเนินการเหมือนกับขั้นตอนการสมัครรหัสผ่าน โดยสามารถ Reset Password ด้วยตนเองตามคู่มือ "06-คู่มือการ Reset Password" หากทำไม่ได้ ติดต่อ LINE e-Library @261pxuhc

## คำถามที่ 2: การเข้าสู่ระบบและรหัสผ่าน

### 2.1 ลืมรหัสผ่าน Turnitin ต้องทำอะไร?

#### คำตอบ:

สามารถ Reset Password ด้วยตนเอง ตามคู่มือ "06-คู่มือการ Reset Password" หากทำไม่ได้ ติดต่อ LINE e-Library @261pxuhc

### 2.2 เข้าระบบไม่ได้ หรือบัญชีถูกล็อก?

#### คำตอบ:

หากไม่ได้เข้าระบบนานหรือกรอกรหัสผิดเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกบัญชีอัตโนมัติ ให้แจ้งอีเมลและหน่วยงานมาที่ LINE e-Library @261pxuhc เพื่อให้แอดมิน Active บัญชีให้

### 2.3 กด Submit แล้วขึ้น "Quick Submit has been disabled on this account"?

#### คำตอบ:

เกิดจากบัญชีถูกล็อก เนื่องจากกรอกรหัสผ่านผิดเกิน 3 ครั้ง หรือไม่ได้เข้าใช้งานนาน ให้แจ้งอีเมลและหน่วยงานผ่าน LINE e-Library @261pxuhc

### 2.4 เข้าระบบไม่ได้ ขึ้นข้อความ The password for this account has expired.

#### คำตอบ:

เกิดจากบัญชีถูกล็อกการใช้งาน เนื่องจากมีการใช้งานผิดปกติ อาจเกิดจากการส่งผลงานในวันเดียวกันเป็นปริมาณมากๆ หากพบปัญหานี้ต้องแจ้งแอดมินมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการส่งข้อมูลให้สำนักพิมพ์ในไทยส่งเรื่องไปปลดล็อกไปต่างประเทศ โดยแจ้งมาได้ที่ LINE e-Library @261pxuhc

### 2.5 เข้าระบบไม่ได้ ขึ้นข้อความ Login failed! Please check your email address and password, and then try again.

#### คำตอบ:

เกิดจากการเข้ารหัสไม่ถูกต้อง ให้ดำเนินการขั้นตอนการลืมรหัสผ่าน โดยสามารถ Reset Password ด้วยตนเองตามคู่มือ "06-คู่มือการ Reset Password" หากทำไม่ได้ ติดต่อ LINE e-Library @261pxuhc

### คำถามที่ 3: การตรวจผลงาน (Submit และ Checking)

#### 3.1 Assignment name ที่ทางห้องสมุดสร้างไว้ชื่อ Checking 01-06 ต้องแยกส่งตาม Chapter ไหม?

##### คำตอบ:

**ไม่จำเป็น!** สามารถส่งผลงานทั้ง 5 บทในไฟล์เดียวกันได้เลย ทางห้องสมุดสร้างห้อง Checking 01-06 เพื่อให้ส่งตรวจได้หลายครั้งต่อวันตามจำนวนที่กำหนด

#### 3.2 ส่งงานตรวจแล้ว จะ Download ผลออกมาเป็นรายงานเปอร์เซ็นต์ได้อย่างไร?

##### คำตอบ:

สามารถดูคู่มือการดูผลตรวจและดาวน์โหลดผล ตามคู่มือที่ "04-คู่มือการใช้งาน Turnitin สำหรับ Student (ฉบับย่อ)"

ดูคู่มือที่ [www.library.rmutt.ac.th/turnitin](http://www.library.rmutt.ac.th/turnitin)

#### 3.3 ต้องการส่งตรวจโดยไม่ให้ระบบเก็บงานลงคลัง ต้องทำอย่างไร?

##### คำตอบ:

เมื่อ Submit งาน ให้เลือก 'Submit paper to: No repository' เพื่อไม่ให้ระบบจัดเก็บผลงานในฐานข้อมูล

#### 3.4 ต้องการตรวจซ้ำใน Assignment เดิม ทำได้ไหม?

##### คำตอบ:

**ได้!** กดสัญลักษณ์ลูกศรชี้ขึ้นท้าย Assignment เพื่ออัปเดตซ้ำในช่องเดิม แต่จะทับข้อมูลเก่า แนะนำดาวน์โหลดรายงานเก่าเก็บไว้ก่อน

#### 3.5 ต้องการรหัส Enrollment Key เพื่อส่งตรวจ?

##### คำตอบ:

หากมี Class ของห้องสมุดแล้ว คลิกเข้า Class แล้วนำผลงานขึ้นตรวจใน Assignments ที่มีได้เลย ไม่ต้องใช้ Enrollment Key

## คำถามที่ 4: การจัดการ Class และ Assignment

### 4.1 บัญชีหรือชั้นเรียนหมดอายุ ต้องทำอะไร?

คำตอบ:

1. กรอกแบบฟอร์มสมัครสมาชิกใหม่ผ่านเว็บห้องสมุด
2. รอภายใน 24 ชั่วโมง (วันทำการ)
3. Login เพื่อตรวจสอบหรือสร้าง Class ใหม่ได้เลย

### 4.2 Login แล้วไม่ขึ้นห้องเรียน หรือ Add Class ไม่ได้?

คำตอบ:

อาจเกิดจากบัญชีถูกล็อก ให้แจ้งอีเมลและหน่วยงานมาที่ LINE e-Library @261pxuhc เพื่อให้แอดมิน Active บัญชีให้

### 4.3 Class หมดอายุ อาจารย์ต้องทำอะไรจึงจะตรวจผลงานได้?

คำตอบ:

สร้าง Class ใหม่ หรือใช้ Quick Submit แทน โดยทั้งสองวิธีต้องเลือก "No repository" เพื่อไม่จัดเก็บผลงาน ตามคู่มือ "08-คู่มือการใช้ Quick Submit" คู่มือที่ [www.library.rmutt.ac.th/turnitin](http://www.library.rmutt.ac.th/turnitin)

### 4.4 กรณีปุ่ม Add Class ไม่ขึ้นต้องทำอะไรคะ?

คำตอบ:

หากไม่ได้เข้าระบบนานหรือกรอกรหัสผิดเกิน 3 ครั้ง ระบบจะล็อกบัญชีอัตโนมัติ ให้แจ้งอีเมลและหน่วยงานมาที่ LINE e-Library @261pxuhc เพื่อให้แอดมิน Active บัญชีให้

## คำถามที่ 5: ฟังก์ชัน AI Detection

### 5.1 นักศึกษาสามารถใช้ฟังก์ชัน AI Detection ได้ไหม?

คำตอบ:

ไม่ได้! ฟังก์ชันนี้ใช้ได้เฉพาะสถานะ Instructor (อาจารย์/บุคลากร) เท่านั้น นักศึกษาต้องให้อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่คณะเป็นผู้ตรวจให้

## คำถามที่ 6: การกู้คืนและลบผลงาน

### 6.1 ต้องการลบหรือกู้คืนผลงานที่ส่งเข้าคลัง Turnitin ต้องทำอะไร?

#### คำตอบ:

สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี ดังนี้

1. แจ้ง Submission ID หรือ PAPER ID มาที่แอดมินผ่าน LINE e-Library @261pxuhc
2. เตรียม PAPER ID, Assignment name, Class name แล้วกรอกแจ้งผ่านระบบ Helpdesk ของ Turnitin ตามคู่มือ "09-คู่มือการกู้คืนไฟล์งาน"

ดูคู่มือที่ [www.library.rmutt.ac.th/turnitin](http://www.library.rmutt.ac.th/turnitin)

### 6.2 Login ผลงานนักศึกษาออกจาก Assignment ไปแล้ว จะกู้คืนได้ไหม?

#### คำตอบ:

1. กู้คืนผลงานจาก Assignment ก่อน
2. จากนั้นค่อยยื่น Delete Request ไปที่ Admin ตามคู่มือ "07-คู่มือการแจ้งลบไฟล์งาน"

ดูคู่มือที่ [www.library.rmutt.ac.th/turnitin](http://www.library.rmutt.ac.th/turnitin)

## หมวด : บริการอื่น ๆ

### คำถามที่ 1: เข้ารหัส WiFi ไม่ได้ต้องทำอะไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานได้ที่ งาน Helpdesk Line ID: @855oueug หรือ ดูรายละเอียดได้ที่ <https://arit.rmutt.ac.th/wifi-2/>

### คำถามที่ 2: ลืมรหัสผ่านอีเมลมหาวิทยาลัยต้องทำอะไร

#### คำตอบ:

ผู้ใช้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ โดยเข้าสู่ระบบได้ที่

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWlp6GiZMYMd7v4VeD2CV3dg1PrdQMPrwe7-Y0y\\_DNYyE1fg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWlp6GiZMYMd7v4VeD2CV3dg1PrdQMPrwe7-Y0y_DNYyE1fg/viewform)

### คำถามที่ 3: ห้องสมุดเปิดให้บริการและปิดให้บริการกี่โมง

#### คำตอบ:

ห้องสมุดอาคารวิทยบริการเปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ 8:30-20:30 น. เสาร์-อาทิตย์ 10:00-18:00 น. ปิดบริการวันหยุดนักขัตฤกษ์

### คำถามที่ 4: บุคคลภายนอกสามารถเข้าใช้บริการของห้องสมุดได้ไหม

#### คำตอบ:

สำหรับบุคคลทั่วไป ก่อนเข้าใช้บริการห้องสมุด ต้องลงทะเบียนสมาชิกชั่วคราวต่อ/วัน ไม่เสียค่าบริการ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.library.rmutt.ac.th/2025/05/smart-gate/>

### คำถามที่ 5: บุคคลภายนอกสามารถยืมหนังสือได้ไหม

#### คำตอบ:

ไม่สามารถยืมหนังสือได้ค่ะ

การยืมหนังสือ ต้องสมัครสมาชิกห้องสมุดจึงจะสามารถยืมหนังสือได้ การสมัครสมาชิกห้องสมุด

1. ใช้บัตรประชาชนติดต่อกับเคาเตอร์ชั้น 1
2. เสียค่าสมัครสมาชิก 400 บาท ตลอดชีพ
3. ยืมหนังสือทั่วไปได้ 2 เล่ม 10 วัน และ นว-รส ยืมได้ 3 เล่ม 10 วัน

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.library.rmutt.ac.th/service/circulation-service/>

### คำถามที่ 6: บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการ WiFi ภายในห้องสมุดได้ไหม

#### คำตอบ:

บุคคลภายนอกสามารถติดต่อขอใช้บริการ WiFi ได้ที่เคาเตอร์บริการยืมคืน ชั้น 1 สามารถใช้งานได้ 7 วัน

#### ช่องทางการติดต่อและขอความช่วยเหลือ

งานบริการห้องสมุด	โทรศัพท์	Line ID	Email
บริการยืมคืน (ชั้น 1)	02 549 3643	@988lcdsb	library@rmutt.ac.th
บริการด้านภาษา (ชั้น 2)	02 549 3658	@261pxuhc	
บริการ Edutainment (ชั้น 2)	02 549 3639		
บริการตอบคำถาม (ชั้น 3 และชั้น 4)	02 549 3653, 3656	@988lcdsb	library@rmutt.ac.th
งานทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลฯ (ชั้น 3)	02 549 3655	@261pxuhc	elibrary@mail.rmutt.ac.th

## บรรณานุกรม

Convert Cake. (2569). FAQ คืออะไร? อธิบายความแตกต่างและข้อดีของ FAQ เมื่อเทียบกับ Q&A รวมถึงขั้นตอนการสร้าง FAQ. สืบค้นจาก <https://convertcake.com/th/blog/what-is-faq/>

GlobalLinker. (ม.ป.ป.). การสร้างสุดยอดหน้าคำถามยอดนิยม หรือ FAQ สำหรับเว็บไซต์ของคุณ. สืบค้นจาก <https://th.globallinker.com/bizforum/article/การสร้างสุดยอดหน้าคำถามยอดนิยม-หรือ-faq-สำหรับเว็บไซต์ของคุณ/34025>

Jimdo. (2021). **How to Write an FAQ Page—with Examples.** Jimdo Website Tips. Retrieved from [www.jimdo.com/blog/how-to-write-an-faq-page-with-examples/](http://www.jimdo.com/blog/how-to-write-an-faq-page-with-examples/)

Mailchimp. (n.d.). **FAQ Pages That Convert: Strategies for Creating Customer-Centric Business Resources.** Retrieved from <https://mailchimp.com/resources/faq-page/>

## ภาคผนวก

ภาพการประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ กลุ่ม 3 ฝ่ายวิทยบริการ

ประชุมคณะกรรมการ KM กลุ่มย่อย ครั้งที่ 1  
วันที่ 18 พ.ย. 2568 ณ ห้องประชุม ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

หัวข้อการประชุม

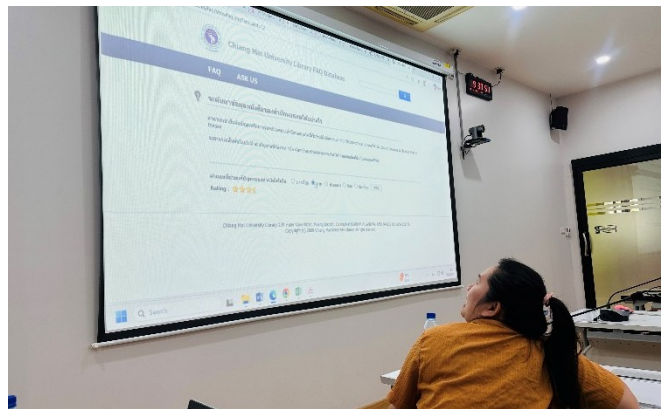
1. เตรียมการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม KM1 และ KM2
2. จัดทำระบบบันทึกคำถามคำตอบ FAQ
3. ระบุผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อความและคำตอบตามระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ



ประชุมคณะกรรมการ KM กลุ่มย่อย ครั้งที่ 2  
วันที่ 20 มกราคม 2569 ณ ห้องประชุม ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

หัวข้อการประชุม

1. จัดหมวดหมู่ของกลุ่มคำถามที่ถูกถามบ่อย ที่ได้รับรวมจากระบบบันทึกและสรุปวิเคราะห์คำถามตามประเภทบริการ
2. กำหนดผู้เชี่ยวชาญ ที่ต้องตอบแต่ละคำถามตามหมวดหมู่
3. ศึกษารูปแบบ FAQ เพื่อนำมาปรับใช้กับห้องสมุด



ประชุมคณะกรรมการ KM กลุ่มย่อย ครั้งที่ 3  
วันที่ 13 มีนาคม 2569 ณ ห้องประชุม ชั้น 1 อาคารวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

หัวข้อการประชุม

1. เลือกรูปแบบ FAQ เพื่อนำมาปรับใช้กับหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด
2. ผู้เชี่ยวชาญจัดทำร่างคำตอบสำหรับแต่ละคำถาม พร้อมภาพประกอบและลิงก์ที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการร่วมเรียบเรียง ปรับปรุงคำตอบด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับนำไปทดสอบใช้งานระบบ FAQ



ประชุมคณะกรรมการ KM กลุ่มย่อย ครั้งที่ 4  
วันที่ 14 พฤษภาคม 2569 ณ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น 5 อาคารวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

หัวข้อการประชุม

1. แนะนำการใช้งานระบบ FAQ บนหน้าเว็บไซต์ที่ให้บริการ
2. สอนการใช้งานระบบ FAQ หลังบ้านสำหรับดูคะแนนเรตติ้งความพึงพอใจของคำถามคำตอบ
3. ทบทวนคำถามคำตอบเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหมวดหมู่บริการอื่น ๆ สำหรับปรับ FAQ ให้มีความสมบูรณ์
4. เผยแพร่ระบบ FAQ เพื่อนำไปทดลองใช้งานจริง

