KM กับ Call Center: กรณี KCC-KMS ของอินเดีย

D.K. Saini (Deputy Director, National Productivity Council, India) จากประเทศอินเดีย ผู้เข้าร่วมโครงการ Study Meeting on Knowledge Management in Public Sector ระหว่างวันที่ 2-5 พฤศจิกายน 2553 ณ เมืองชุนชอน ประเทศเกาหลีใต้ นำเสนอ Kisan (Farmer's) Call Center (KCC) & KM System ซึ่งเป็นการนำการจัดการความรู้ผ่านระบบ Call Center เพื่อให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำเกษตรกรรมแก่ชาวนา

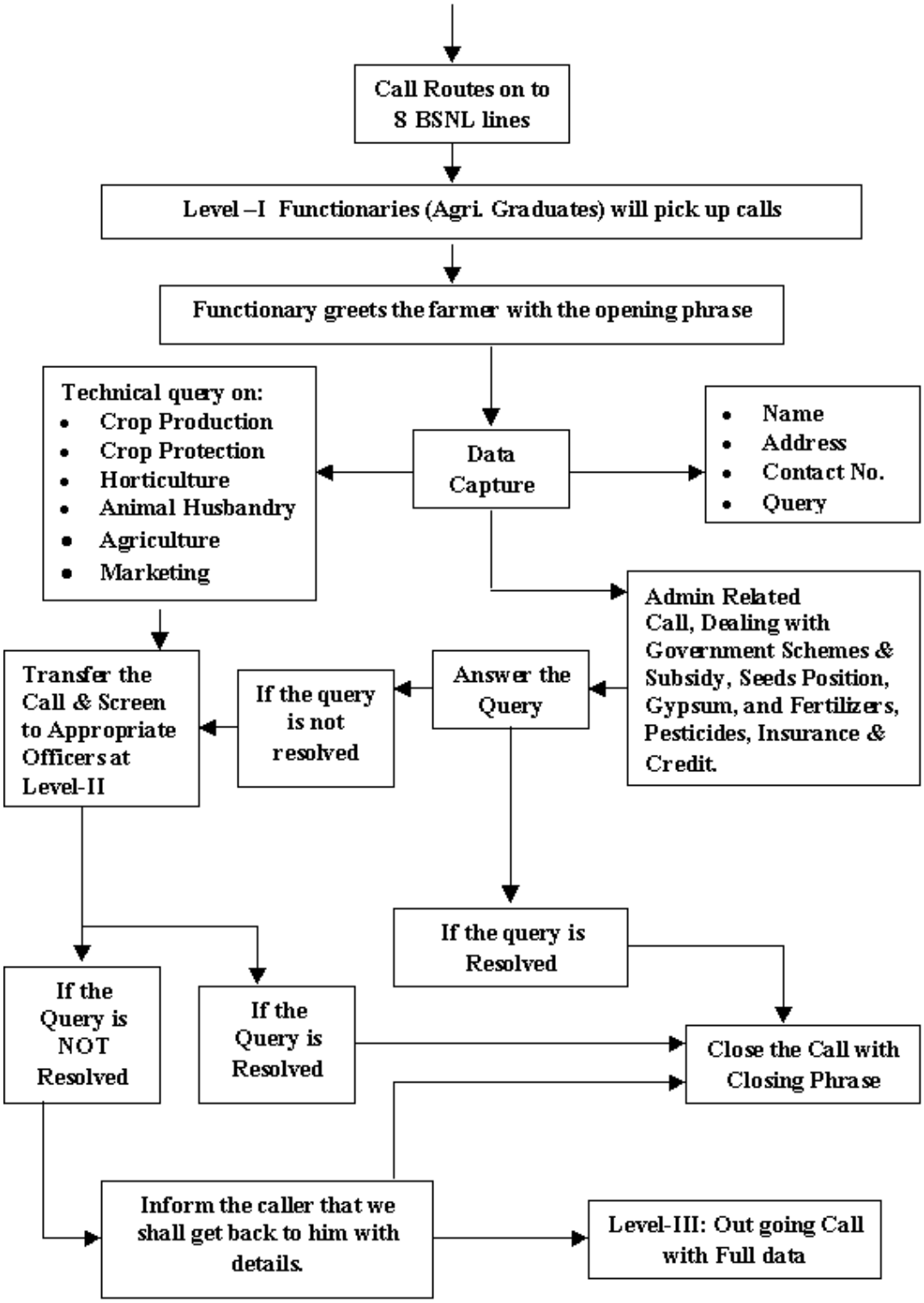
ระบบ KCC เริ่มบริการตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 ให้บริการคนที่โทรศัพท์เข้ามาจำนวน 600,000 รายในแต่ละปี ผ่านหมายเลข 1551 บริการข้อมูลทางเกษตรกรรมและสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รองรับภาษา 22 ภาษา จาก 14 ท้องถิ่นทั่วประเทศ มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ถึง 144 คน ให้บริการตั้งแต่ 6.00 น. จนถึง 22.00 น. ทั้งนี้ KCC มี Stakeholder คือ Government of Agriculture, Turnkey Govt. Consultants, Private Agency (Call Center operators) และ Farmers & Agriculture experts

การทำระบบ KCC-KMS

1. ให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผนวกกับ การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือให้นักวิชาการช่วยให้ชาวนาได้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์
2. ให้ชาวนาได้เข้าถึงผู้เชี่ยวชาญทางเกษตรกรรมโดยตรง
3. ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่รัฐบาลในการวางนโยบาย
4. เป็นการรวบรวมและจัดการสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมาก รวมถึงความรู้ที่อยู่ภายในตัวชาวนาและผู้เชี่ยวชาญ

ความท้าทายในการทำระบบ

ความท้าทาย	วิธีแก้
1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจากหลายหน่วยงาน แต่ไม่รู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่รู้จักการจัดการความรู้	1. ระบบ KCC-KMS อำนวยความสะดวกเรื่องอินเทอร์เน็ต เปิดบัญชีรายชื่อ ควบคุมการเข้าใช้ และโทรศัพท์สำหรับคนไม่รู้จักคอมพิวเตอร์
2. ความแตกต่างในเรื่องภาษาของชาวนาและไม่รู้จักคำศัพท์ทางเทคนิค	2. บริการโทรศัพท์ฟรี 22 ภาษา
3. ชาวนาไม่รู้จักใช้และไม่ต้องการใช้ระบบ	3. เผยแพร่และรณรงค์ให้กับคนในท้องถิ่นรู้จักระบบนี้ มีการฝึกอบรมให้ฟรี
4. มีปัญหาในเรื่องเงินสนับสนุนเพื่อนำระบบมาใช้หรือรักษาระบบให้ยั่งยืน	4. นำระบบการลงทุนร่วมภาครัฐและเอกชน (Public Private Partnership-PPP) มาใช้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการตอบคำถามทางโทรศัพท์

ความสามารถของระบบ ที่อำนวยความสะดวกให้กับชาวนามี 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 Agricultural Graduates as Call Center Agents (CCA)

- ระบบจะบันทึกคำถามจากชาวนา รวมทั้งข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ ประเภทของคำถาม เป็นต้น

- ถ้าคำถามไม่สามารถตอบได้โดยตัวแทน จะถูกส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญในระดับที่ 2 ต่อไป

ระดับที่ 2 Scientists/Express from Agri Institutes

- คำถามที่ถูกคาดว่าจะตอบได้ในระดับที่ 2 จากผู้เชี่ยวชาญ ถ้ายังไม่สามารถตอบได้จะถูกส่งไประดับที่ 3

ระดับที่ 3 Nodal Agency of State/Agricultural Directorate ส่งออกไปหน่วยงนที่เกี่ยวข้อง

Kisan Knowledge Management System (KKMS) เป็นระบบการจัดการความรู้เพื่อต้องการตอบสนองระบบ KCC เพื่อ

1. ให้คำตอบที่ถูกต้องแก่ชาวนา
2. เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดด้านเกษตรกรรมทางออนไลน์
3. มีฐานความรู้ที่พร้อมตอบ
4. เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ง่ายและเร็ว
5. มีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

ดังนั้น จึงได้มีการนำระบบการจัดการความรู้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นระบบที่จัดเก็บองค์ความรู้ผ่านระบบ Call Center ซึ่งเป็นระบบที่มีการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย ระหว่างชาวนาและผู้ตอบคำถาม
2. เพื่อจัดตั้งระบบ KKMS ให้เป็นช่องทางในการจัดการสารสนเทศและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบ KCC
3. เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคำถามถูกติดตามจนจบกระบวนการและถูกจัดเก็บในระบบ KCC และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป
4. เพื่อจัดหาคำตอบที่ระบบ Call Center สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
5. เพื่อทำให้คำตอบของ KCC มีความถูกต้องและมีความต่อเนื่องมากขึ้น
6. เพื่อวางโครงสร้างของสารสนเทศจำนวนมาก

รูปที่ 2 หน้าเว็บไซต์ของ Kisan Call Center

http://dackkms.gov.in/KKMS/passwordLogin.do?abc=

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่:

http://www.manage.gov.in/kisan/default.htm (ข้อมูลหลักของ Kisan Call Center)

http://www.eindia.net.in/eagriculture/presentation/Deepak_Chanduka_1.pdf (แนวความคิดและการทำของ KCC)