

Yahoo! Answers ครบ 1 พันล้านคำตอบ

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ วันพุธที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2553

ผมรู้จักการใช้ e-Mail ในช่วงแรกๆ คือ Yahoo Mail เพราะว่า เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านอีเมลในยุคเริ่มแรกก่อนใคร และเคยเป็นเว็บอันดับ 1 ของโลกในด้านการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ก่อนจะถูกแซงหน้าด้วย Google ในลำดับต่อมา Yahoo จึงเปิดให้บริการ Yahoo! Answers หรือเป็นที่รู้จักกันอีกชื่อหนึ่ง คือ Yahoo! Q & A เป็นเว็บไซต์แหล่งชุมชนที่ให้บริการด้านคำถาม คำตอบ จัดอยู่ในประเภทเว็บไซต์ที่มีการทำงานร่วมกัน (Collaboration) โดยจะมีผู้ให้คำตอบซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสายงานธุรกิจแต่ละประเภท จัดตั้งโดยบริษัท Yahoo ได้ถูกเปิดตัวเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม ค.ศ. 2005 อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถบ่อนคำถามลงไป และจะมีผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวมาตอบคำถามให้ เว็บไซต์นี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้รับแต้มคะแนนสะสมในการเข้าร่วมรายการบน Naver's Knowledge (iN) ในส่วนของ Yahoo Answers มีเปิดให้บริการถึง 12 ภาษาได้แก่ ภาษาอังกฤษ จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อินโดนีเซีย อิตาลี ญี่ปุ่น เกาหลี โปรตุเกส สเปน ไทย เวียดนาม และ 21 ประเทศ สำหรับในเอเชียมีแพลตฟอร์มการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจะอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้งานได้ ไม่เฉพาะเพียงแต่ภาษาลาตินเท่านั้น แพลตฟอร์มชื่อ Yahoo! Knowledge เป็นที่รู้จักกันดีในประเทศเกาหลี, ไต้หวัน, จีน, ญี่ปุ่น และฮ่องกง ส่วนแพลตฟอร์มที่เป็นภาษาอารบิกจะถูกเรียกว่า Seen Jeem และต่อมา ก็ถูกปรับแต่งเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้นเป็นลำดับ สำหรับ Yahoo! Answers นั้นได้ถูกพัฒนาขึ้นมาแทนที่ Ask Yahoo! ซึ่งมีแพลตฟอร์มเป็นลักษณะ Q&A และได้ปิดให้บริการลงเมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ. 2006 (<http://en.wikipedia.org>)

นอกจากนี้ยังมีรายละเอียดของ Yahoo! Answers หรือ Yahoo! รั้วรอบ ที่น่าสนใจ คือ โครงการนี้จัดขึ้นเพื่อบริษัทและองค์กรต่างๆ ที่ต้องการแบ่งปันความรู้ที่พวกเขามีจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาในสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ ความรู้เฉพาะทางเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยเติมเต็มข้อมูลอันแสนวิเศษที่ Yahoo ได้รวบรวมจากชุมชนผู้ใช้ที่มีคุณภาพเยี่ยมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไปอีก ผู้ให้ความรู้ตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้ในสาขาของตน ซึ่งได้มาจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ, ประสบการณ์ที่ได้จากการประกอบวิชาชีพและทรัพยากรที่เหมาะสมอื่นๆ พวกเขาจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและมาตรฐานเช่นเดียวกับผู้ใช้ Yahoo! รั้วรอบคนอื่นๆ และอาจจะกล่าวถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนตามความเหมาะสม ผู้ให้ความรู้จะมีโอกาสได้เข้าถึงและติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายของตนได้ในรูปแบบและวิธีการที่ไม่เหมือนใคร ในขณะที่ชุมชนเองก็ได้รับประโยชน์จากคำตอบที่มาจากองค์กรหรือบริษัทที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทางเช่นกัน ในฐานะผู้ให้ความรู้ แต่ละองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานสามารถนำเสนอประสบการณ์ต่างๆ ความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง และแบรนด์ของตนสู่ผู้ใช้ Yahoo! รั้วรอบ นับล้านๆ คน ในการตอบนั้น ผู้ให้ความรู้อาจอ้างถึงโปรดักต์และบริการที่ตนมีได้ หากเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามพึงปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติในชุมชนว่าอะไรเหมาะสมอะไรควร องค์กรผู้ให้ความรู้แบบจิวโปรไฟล์ Avatar ที่เป็นแบรนด์ของตนเอง รวมทั้ง ลิงก์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของตนซึ่งจะสลบกันขึ้นในหน้านี้ นอกจากนี้ องค์กรผู้ให้ความรู้ที่มีผลงานดีเด่นจะได้รับการ โปรโมทในหมวดหมู่ที่ตอบคำถามอีกด้วย โดยมีข้อควรปฏิบัติในชุมชน คือ (1). แชร်ในเรื่องที่เรารู้, (2) ถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน, (3). เป็นพลเมืองดี, (4). อ้างแหล่งข้อมูล, (5). ถามให้ชัดเจน ตรงหมวดหมู่ ส่วนที่เหลือเป็นข้อห้ามหรือสิ่งที่ไม่ควรกระทำ คือ (1). ขย่ำระบายอารมณ์ ก่นด่า หรือสร้างความเกลียดชัง, (2). แซทหรือกระทำอื่นใดที่มีใ้รูปแบบการถามตอบ, (3). หยาบคายหรือลามกอนาจาร (4). หาผลประโยชน์จากชุมชน, (5). ข้อโกง, (6). ละเมิดกฎหมาย, (7). กระทำการมั่วร้ายหรือเป็นอันตราย และ (8). ขย่ำใช้ Yahoo! รั้วรอบไปในทางที่ผิด

ข่าวล่าสุดเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม ค.ศ. 2010 จากทีม Yahoo! Answers ในสหรัฐอเมริกาแจ้งมาที่ Yahoo! **รู้รอบ** ซึ่งเป็นชื่อที่รู้จักกันดีในประเทศไทย **มีคำตอบครบ 1 พันล้านคำตอบแล้ว!** จากจุดเล็กๆ ได้กลายเป็นเว็บไซต์แนว Q&A ที่ใหญ่ที่สุดในโลกอินเทอร์เน็ต ทุกวันนี้มีคำถามวันละ 823,966 คำถาม หรือ 34,331 คำถามต่อชั่วโมง ทารลงไปอีกก็ได้ 572 คำถามต่อนาที หรือ 10 คำถามต่อวินาที! นอกจากนี้ยังมีสรุปรวมสถิติที่น่าสนใจมาอีกว่า คำถามที่มีคนตอบมากที่สุดใน Yahoo! Answers ก็คือคำถามจากแซกรับเชิญนั่นเอง โดยมีรายละเอียดพอสังเขป คือ

- คำถามที่ดูจะดังที่สุดเลยก็คือคำถามจาก Hilary Clinton ซึ่งกวาดไปกว่า 38,000 คำตอบจากคำถามของอเมริกันชนที่ว่า “Based on your own family’s experience, what do you think we should do to improve health care in America?”
- อันดับที่ 2 รองตามกันมาด้วยคำถามของพิธีกรชื่อดังของโลก Oprah Winfrey ที่ได้รับถึง 37,000 คำตอบ
- อันดับที่ 3 ไม่ใช่ใคร เขาคือประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา Barack Obama ที่ถามเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยว่า “how can we engage more people in the democratic process?” ได้รับคำตอบไปถึง 18,000 คำตอบ



- อันดับที่ 4 ก็ได้แก่ นักร้องนำวง U2 อย่าง Bono ที่เลือกคำตอบของ David C เป็นคำตอบที่ดีที่สุด What can we do to make poverty history? มีคนตอบถึง 29,458 คำตอบ
- สำหรับในประเทศไทยคำถามที่มีคนตอบมากที่สุดคือคำถามของ คุณดังตฤณ กับคำถามที่ว่า ทำอย่างไรจะรู้ว่าขณะหนึ่งๆ เรากำลังใช้เหตุผลหรืออารมณ์นำหน้าอยู่? มีคนตอบทั้งหมด 106 คำตอบ

ส่วนคำตอบ ซึ่งเป็นคำตอบที่ครบ 1 พันล้านคำตอบนั้นเป็นคำตอบของ cgamer2 จากแดนจิงโจ้ **ประเทศออสเตรเลีย** (Profile: <http://au.answers.yahoo.com/my/profile?show=vdnlZtQoaa>) กับคำตอบของเขาในคำถามที่ว่า What laptop part can I replace to speed up my pc? (<http://www.yanswersblogth.com>)

มาถึงตรงนี้ Yahoo! Answers ผมเองเคยเข้าไปใช้บริการเช่นกัน เนื่องจากบางเรื่องซึ่งเป็นเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ คำอธิบายที่ชัดเจนในภาษาไทยไม่ค่อยมี แม้กระทั่งศัพท์ภาษาอังกฤษ ในพจนานุกรมภาษาอังกฤษก็ยังไม่บัญญัติกัน จึงลองเข้าไปใช้ใน Yahoo! Answers ดูปรากฏว่าได้รับคำตอบเป็นที่น่าพอใจเป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นเวลานี้ถ้าใครพูดว่า “อยากรู้อะไรให้ถาม Google” นั้น อาจไม่เป็นจริงเสมอไปเสียแล้ว เนื่องจากยังมีช่องทางอื่น หรือเว็บไซต์อื่นๆ อย่าง Yahoo! Answers ที่ยังสามารถให้ความรู้เฉพาะทางและทำให้เราตาสว่างได้ดูๆเดียวกัน.

