



โครงการ

พฤติกรรมการณ์ การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงาน
ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

เสนอ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

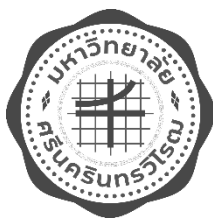
จัดทำโดย

นางสาวญาณดาภรณ์	จันทร์ทับ	60101010263
นางสาวสมัญญา	ฮ่องทอง	60101010285
นางสาวกิตติกา	ขุนหมื่น	60101010768
นายเกียรติ	พงศ์บัณฑิตพิสิฐ	60101010769
นางสาวภัทราวดี	ศรีมาตย์	60101010778

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



โครงการ

พฤติกรรมการณ์ การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงาน
ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

เสนอ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

นางสาวญาณดาภรณ์	จันทร์ทัพบ	60101010263
นางสาวสมัญญา	ฮ่องทอง	60101010285
นางสาวกิตติกา	ขุนหมื่น	60101010768
นายเกียรติ	พงศ์บัณฑิตพิสิฐ	60101010769
นางสาวภัทราวดี	ศรีมาตย์	60101010778

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
สารบัญ.....	ก
ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา.....	1
ขั้นตอนการศึกษา.....	1
ผู้ที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มเป้าหมาย.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	2
วิธีการศึกษา.....	2
วิเคราะห์ข้อมูล	
วิธีการสังเกต.....	4
วิธีการสัมภาษณ์.....	5
Customer Journey.....	9
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
วิธีการสังเกต.....	10
วิธีการสัมภาษณ์.....	10
Customer Journey.....	11
สรุปผลการศึกษา.....	11
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา.....	12
สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการทำ project.....	13
ภาคผนวก.....	15

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

ชื่อเรื่อง: พฤติกรรมการค้นการใช้และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

ปัจจุบันระบบสารสนเทศแบบออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากระบบสารสนเทศออนไลน์นั้นสามารถทำให้ทุกคนเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่ายขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงนำไปสู่ประเด็นที่ผู้จัดทำต้องการจะศึกษา คือการศึกษาพฤติกรรมการค้น การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เนื่องจาก พฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น เป็นตัวชี้นำไปสู่ความสำเร็จในการศึกษาทุกระดับ โดยผู้จัดทำจะเก็บผลการศึกษาพฤติกรรมอย่างละเอียด ทั้งนี้ผู้จัดทำจะนำทั้ง 3 พฤติกรรมมาจำแนกเป็นประเด็น เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างด้านพฤติกรรม ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความรู้สึก วิธีที่ใช้ในการค้น การใช้ และการเก็บ แล้วนำข้อมูลมาจัดรูปแบบ Customer Journey เพื่อให้ทราบเส้นทางการค้น การใช้ และการเก็บสารสนเทศออนไลน์ และนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์และหาข้อสรุปเพื่อที่จะนำไปพัฒนาระบบสารสนเทศออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการอีกด้วย

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 5 คน โดยมีการศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศแบบออนไลน์ของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ทราบข้อสรุป และวิธีในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

P1 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 1

P2 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 2

P3 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 3

P4 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 4

P5 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 5

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการณ์ การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อทราบเส้นทาง (Customer Journey) การค้น การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง platform ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น website ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. เพื่อทราบปัญหาที่นิสิตพบเจอ และนำข้อมูลมาสร้าง platform ที่ตอบโจทย์ต่อผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

2.3 วิธีการศึกษา

ทำการศึกษาพฤติกรรมการณ์ การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนี้

2.3.1 การสังเกต

เป็นการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยเฝ้าสังเกตและไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลทำอยู่ เก็บข้อมูลการสังเกตโดยตรงจากเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ ที่สังเกตได้จากการบันทึกวิดีโอของผู้ให้ข้อมูล และจดบันทึกรายละเอียดไว้โดยไม่มีการสัมภาษณ์

วิธีการสังเกตมีขั้นตอนดังนี้

- แจกรายละเอียดแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยไม่แจ้งวัตถุประสงค์ รวมถึงแนวทางในการค้นหา หลังจากนั้น ให้ผู้ใช้ปฏิบัติตามความเคยชิน และบันทึกวิดีโอ
- หลังจากนั้นจะนำวิดีโอที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาสังเกต เพื่อให้ทราบในจุด touch point และปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างได้พบ
- บันทึกรายละเอียดที่ได้จากการสังเกตอย่างละเอียด

2.3.2 การสัมภาษณ์

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน และสัมภาษณ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Application Line หรือสัมภาษณ์ผ่านสื่อที่ผู้ใช้สะดวกเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกในบางจุด หลังจากนั้นผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกอย่างละเอียด โดยการสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสัมภาษณ์ในส่วนพฤติกรรมการณ์ การใช้ และการเก็บสารสนเทศออนไลน์ ซึ่งการสัมภาษณ์จะเริ่มต้นที่ผู้สัมภาษณ์ถามประเด็นคำถาม และให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าประสบการณ์ในแต่ละส่วนอย่างไร้ข้อจำกัด

2.3.3 Customer Journey

เป็นการวิเคราะห์เส้นทางการค้นหา การใช้ และการเก็บของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด โดยอ้างอิงจากแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้ ในรูปแบบ Customer Journey Map ซึ่งขั้นตอนนี้จะทำให้เห็นภาพรวมเส้นทางของผู้ให้ข้อมูล ทราบจุดสัมผัสบริการ Touch points และประเด็นปัญหา Pain points อย่างชัดเจน โดยการจัดทำ Customer Journey Map จะนำเสนอออกเป็น 3 เส้นทาง ในการแยกแยะข้อมูล ดังนี้

เส้นทางที่ 1 คือ Touch point

เส้นทางที่ 2 คือ ปัญหา

เส้นทางที่ 3 คือ แนวทางการแก้ไขปัญหา

โดยเส้นทางทั้ง 3 ส่วน จะถูกแบ่งออกเป็นช่วงของการค้นหา การเก็บ และการใช้

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 วิธีการสังเกต

ตารางวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตผู้ให้ข้อมูล

ประเด็น/ผู้ให้ข้อมูล	P1	P2	P3	P4	P5
ผู้ใช้ในการใช้ฐานข้อมูล	SWU Discovery	ThaiJo / Thailis	Google	Google scholar	SWU Discovery
การใช้ตรรกะบูลีน	มีการใช้ ตรรกะบูลีน	ไม่มีการใช้ ตรรกะบูลีน	มีการใช้ ตรรกะบูลีน	ไม่มีการใช้ ตรรกะบูลีน	ไม่มีการใช้ ตรรกะบูลีน
ภาษาในการค้น	ใช้หัวเรื่อง	ใช้ภาษา ธรรมชาติ	ใช้ภาษา ธรรมชาติ	ใช้หัวเรื่อง	ใช้ภาษา ธรรมชาติ
เครื่องหมายช่วยใน การสืบค้น เช่น อัญประกาศ, วงเล็บ	ไม่มีการใช้ เครื่องหมาย สืบค้น	ไม่มีการใช้ เครื่องหมาย สืบค้น	ไม่มีการใช้ เครื่องหมาย สืบค้น	ไม่มีการใช้ เครื่องหมาย สืบค้น	ไม่มีการใช้ เครื่องหมาย สืบค้น
วิธีการตรวจสอบ ความตรงของ สารสนเทศ	มีการอ่าน บทคัดย่อ, บทที่ 5, บทที่ 6	มีการอ่าน บทคัดย่อ, กรอบแนวคิด	มีการอ่าน บทคัดย่อ	มีการอ่าน บทคัดย่อ	มีการอ่าน บทคัดย่อ
รูปแบบในการจัดเก็บ	มีการจัดเก็บ แบบไฟล์ PDF	มีการจัดเก็บ แบบไฟล์ PDF	มีการจัดเก็บ แบบไฟล์ PDF	มีการจัดเก็บ แบบไฟล์ PDF	มีการจัดเก็บ แบบไฟล์ PDF
วิธีการจัดเก็บ	มีการจัดเก็บใน เครื่องที่ใช้งาน และแยกตาม รายวิชา	มีการจัดเก็บใน เครื่องที่ใช้งาน และแยกตาม รายวิชา	มีการจัดเก็บใน Application Goodnotes แยกตามรายวิชา	มีการจัดเก็บใน เครื่องที่ใช้งาน และแยกตาม รายวิชา	มีการจัดเก็บใน เครื่องที่ใช้งาน และแยกตาม รายวิชา
การใช้สารสนเทศ	Skimming Reading	Skimming Reading	มีการเน้น ข้อความสำคัญ	มีการเน้น ข้อความสำคัญ	Skimming Reading

2.4.2 วิธีการสัมภาษณ์

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า

ประเด็นที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลมีการใช้ฐานข้อมูลและ Search engine ที่หลากหลาย โดยผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือสูง เช่น ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย หรือ Google scholar ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ Google มีทัศนคติทางด้านลบในการใช้ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

“ใช้ SWU Discovery ก็หาง่ายดี ค้นหาข้อมูลที่อาจารย์สั่งมา เช่น งานวิจัยเยอะดี หาเจอได้ง่าย” P1

“นอกจากนี้ก็จะใช้ ThaiJo แล้วก็ Thailis แล้วถ้าหาข้อมูลไม่เจออะ ก็จะเข้าไปใช้ SWU Discovery” P2

“เรามีทัศนคติที่ไม่ดีกับฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพราะว่าเราคิดว่าของมหาวิทยาลัยมันใช้ยาก แล้วก็ซับซ้อน บางครั้งก็หาไม่เจอ แล้วบางครั้งก็ไม่มีไฟล์ PDF ให้โหลดด้วย” P3

ประเด็นที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 5 คน มีการใช้ตรรกะบูลีนในการช่วยค้นหาและเพื่อให้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการมากขึ้น

“ก็ใช้ and or not กับ Advanced search” P1

“ใช้ตรรกะบูลีนบ้างในบางกรณีเพราะมันทำให้เนื้อหากระชับขึ้น” P3

ประเด็นที่ 3 ผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 5 คน มีการใช้เครื่องหมายในการช่วยสืบค้น เพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ที่ตรงความต้องการมากขึ้น

“ใช้ฟันหนูอะมันทำให้คำมันกระชับกันมากขึ้น” P1

“ใช้ฟันหนูเพื่อให้ผลลัพธ์ของคำมันติดกัน” P4

ประเด็นที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ภาษาธรรมชาติและใช้หัวเรื่องบ้างในการค้นหา

“ใช้หัวเรื่องนะแล้วก็ใช้ภาษาธรรมชาติบ้างเพราะว่าศัพท์ควบคุมมันทำให้เจอผลลัพธ์ง่ายโดยเฉพาะใน SWU Dis” P1

“ใช้หัวเรื่องในการค้นหามันน่าจะได้ตรงความต้องการมากกว่าเพราะถ้าใช้ภาษาธรรมชาติส่วนมากจะไม่เจอ” P2

“ก็พิมพ์ไปเลยอะมันง่ายดีอยากได้อะไรเดียว Google ก็หาให้” P3

“ใช้ภาษาธรรมชาติอะ แต่บางทีก็ต้องเกาคำให้มันดูแบบพอค้นหาได้เพราะฐานข้อมูลมันก็ต้องการคำในระดับหนึ่ง” P5

ประเด็นที่ 5 ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีวัตถุประสงค์ในการค้นหาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

“อาจารย์สั่งก็เอาตามนั้นแหละ” P1

“หางานตามที่ได้รับมอบหมาย” P3

“ก็ทำงานนะ” P5

ประเด็นที่ 6 ผู้ให้ข้อมูลค้นหาข้อมูลโดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่เรียน ได้แก่ วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และการตลาดในองค์การสารสนเทศ

“การตลาด สารสนเทศ” P1

“ค้นหาเกี่ยวกับสารสนเทศ ตามสาขาวิชา” P3

“เกี่ยวกับสารเทศก็วิชาเอกที่เรียนอะ” P4

“พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ” P5

ประเด็นที่ 7 การดำเนินการค้นหาสารสนเทศของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน มีแรงจูงใจในการค้นหาไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้พบว่ากำหนดส่งงานเป็นแรงจูงใจหลักในการช่วยค้นหาและการทำงาน นอกจากนี้อีกหนึ่งเหตุผลที่สร้างแรงจูงใจในการค้นหาและการทำงาน คือเรื่องเวลาในการตรวจสอบผลลัพธ์หรือตรวจสอบงานที่ค้นหา

“หาไว้อย่า ดีที่สุดเวลามีข้อผิดพลาดมันจะได้แก้ปัญหาได้ทัน่วงที” P2

“แบบถ้าใกล้เดดไลน์มันก็จะแบบมีแรงฮึดขึ้นในการค้นหา” P4

“ก็รู้สึกว่ถ้าเกิดหาไว้อ่อนมันจะมีเวลากลับมาทวน” P5

ประเด็นที่ 8 ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีการตรวจสอบความตรงของสารสนเทศโดยการอ่านแบบไม่ลงรายละเอียด หากเป็นงานวิจัยผู้ให้ข้อมูลจะอ่านบทคัดย่อ สรุปผล และกรอบแนวคิด

“อ่านตรงบทคัดย่อ อ่านอภิปรายผลแต่ก็แล้วแต่เนื้อหาด้วย อ่านจากบทคัดย่อ ก่อน” P1

“อ่านตรงบทคัดย่อว่าสโคปมันมีอะไรบ้าง อธิบายถึงอะไรบ้าง อ่านแสกนเอา” P2

“อย่างแรกจะดูที่ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง แล้วก็เปิดไฟล์ PDF แล้วดูคำสำคัญว่าตรงตามความต้องการมั้ย แล้วก็ไปอ่านที่บทคัดย่อ” P4

ประเด็นที่ 9 ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีอาการหงุดหงิดหรือ Negative automatic thought อาการหงุดหงิดที่เกิดขึ้นเกิดจากการได้ผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่วิธีการหาแบบอื่นๆ

“มีปัญหาในการค้นหา หาไม่เจอเลย เนื้อหาในแต่ละของประเทศ หาไม่เจอจะรู้สึกหงุดหงิดว่าทำไมถึงหาไม่เจอสักที” P2

“มีบ้างในการที่หาข้อมูลไม่เจอ จะรู้สึกหงุดหงิดและงง เพราะไม่ได้ตรงตามความต้องการ ถ้าหาไม่เจอเลยจะไปหาที่ใกล้เคียงแล้วหาที่ใกล้เคียงที่สุดแล้วมาอ่านต่อ” P3

“มีปัญหาในการค้นแล้วไม่ตรงความต้องการเช่น วิจัยของอาจารย์ศีกก่อนสอบ หาไม่เจอจะรู้สึกเครียด หงุดหงิด ไม่รู้จะต้องทำไงแล้วต้องไปหาจากไหน” P4

ประเด็นที่ 10 ทั้งนี้หากผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถหาสารสนเทศได้จึงเลือกใช้สารสนเทศบุคคล โดยการสอบถามจากผู้อื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศหรือคำตอบนั้นโดยทันที

“ถ้าหาได้ไม่ตรงความต้องการจะไปถามเพื่อนเลยว่าหาอย่างไร” P2

“ถ้าหาไม่เจอจริงๆ จะโทรหาเพื่อนและอาจจะขอไฟล์จากเพื่อนเลย” P3

“เลือกที่จะถามเพื่อน” P4

ประเด็นที่ 11 ปัญหาในการค้นหาสามารถแบ่งได้เป็น 4 หัวข้อหลักๆ ได้แก่ หาข้อมูลไม่เจอ ข้อมูลไม่ตรงความต้องการ ข้อมูลมีจำนวนมากเกินไป และระบบ SWU Discovery ยุ่งยากไม่นำใช้งาน

“ส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าเว็บห้องสมุด บางทีก็หาไม่เจอบ้าง บางทีก็ใช้ยาก” P2

“ถ้าใช้ศัพท์ธรรมชาติข้อมูลจะขึ้นมาเยอะมาก ทำให้ต้องโฟกัสกับชื่อ ซึ่งทำให้ใช้เวลาในการค้นหาเยอะกว่าปกติ” P3

“มีปัญหาในการค้นหาสารสนเทศแล้วไม่ตรงความต้องการอย่างวิจัยของอาจารย์ศศิ ก่อนสอบ เวลาหาไม่เจอจะรู้สึกเครียด” P4

ประเด็นที่ 12 ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากจะใช้เวลาในประมาณ 20 นาที ถึง 45 นาที ต่อการค้นหา ข้อมูลในแต่ละครั้ง

“ใช้เวลาในการค้นหาประมาณ 20 นาที” P2

“ค้นหาประมาณ 30 นาที” P4

“ถ้าค้นหาแล้วรวมสกีมมิ่งเพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลตรงกับที่ต้องมัยก็ประมาณ 45 นาที” P5

ประเด็นที่ 13 ผู้ให้ข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์ PDF มีการจัดลำดับ ความสำคัญและจัดหมวดหมู่ตามวิชาที่เรียน

“โหลด PDF มาไว้เลย แยกแฟ้มเป็นรายวิชาเลย เก็บในเครื่องด้วยและใน Google Drive ด้วย จะตั้งชื่อไฟล์ตามที่ตัวเองเข้าใจ” P1

“ส่วนใหญ่ชอบเก็บเป็น PDF แล้วแยกเป็นหมวดหมู่ว่าแบบทำหรือยัง กำลังทำ หรือ ใช้อยู่ เซฟชื่อไฟล์เป็นชื่องานเลย ทำให้ใช้เตือนความจำได้” P2

“โหลด PDF เก็บเป็นโฟลเดอร์ในวิชานั้นๆ แต่เปลี่ยนชื่อบ้างบางที่ถ้าจำเป็นต้อง กลับมาใช้ข้อมูลนั้นอีก” P4

ประเด็นที่ 14 ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีการใช้สารสนเทศในแนวทางเดียวกันคือการอ่านแบบไม่ลง รายละเอียด และนำส่วนที่อ่านไปใช้เพื่อทำรายงานหรือทำงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยไปเขียนเป็น ภาษาของตัวเองเพื่อหลีกเลี่ยงการคัดลอกวรรณกรรม มีการเน้นข้อความสำคัญและการบันทึกภาพ หน้าจอ เพื่อทำให้ง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ในขั้นต่อไป

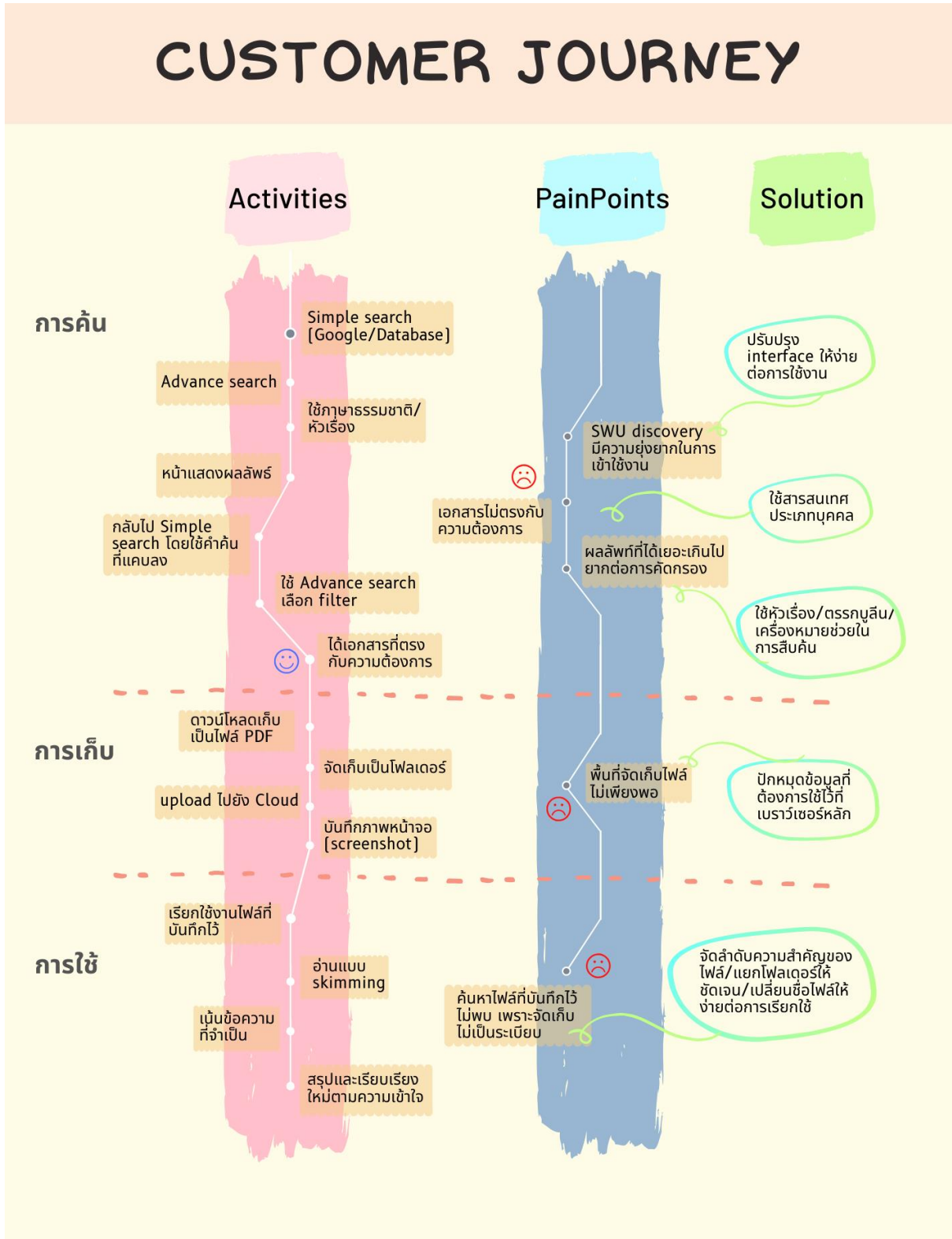
“ใช้ข้อมูลจะดูว่าจะใช้ในส่วไหนของข้อมูล เช่น ถ้าต้องการดูแค่เรื่องมือที่เขาใช้ก็ จะไปที่หน้านั้นเลย แต่ถ้าอยากรู้เนื้อหาที่จะอ่านบทคัดย่อ สแกนทั้งเอกสารก่อนแล้วหาส่วน ที่ต้องการ อ่านแล้วก็ใช้เลย” P1

“อ่านก่อน แล้วมาเรียงเป็นคำพูดของตัวเองอีกทีนึง อ่านสรุป อ่านบทคัดย่อ อ่านวิธีการดำเนินการ” P2

“แคปรูปเอาไว้แล้วอ่านอีกทีนึงแล้วจะสรุปเป็นคำพูดของตัวเอง” P3

2.4.3 Customer Journey Map

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สามารถแสดงเป็นเส้นทางของผู้ใช้ได้ ดังนี้



2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต

จากผลการสังเกตพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการใช้ Search engine ที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่มีการใช้ฐานข้อมูลเป็นแหล่งสารสนเทศในการค้น ซึ่งการค้นหาของผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่มีการใช้ตรรกบูลีน โดยผู้ให้ข้อมูลจะใช้ภาษาในการค้นหา 2 รูปแบบ ได้แก่ ภาษาธรรมชาติและหัวเรื่อง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน ไม่มีการใช้เครื่องหมายในการค้นหา พบว่าทั้ง 5 คน มีวิธีการตรวจสอบสารสนเทศเป็นการอ่านอย่างคร่าวๆ ก่อนที่จะจัดเก็บไฟล์ในรูปแบบ PDF และมีวิธีการจัดเก็บที่แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดเก็บแบบแยกตามรายวิชา แต่มีผู้ให้ข้อมูล 1 คน ที่มีการจัดเก็บสารสนเทศแบบการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ส่วนในเรื่องของการใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลมีการอ่านทั้งหมดโดยไม่ได้ลงรายละเอียด และมีการเน้นข้อความสำคัญในบางคน

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการใช้ Search engine ในการค้นหาโดยใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศประมาณ 20 นาที ไปจนถึง 45 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้ภาษาธรรมชาติในการค้นหาสารสนเทศแต่บางคนจะใช้หัวเรื่อง ซึ่งจุดประสงค์ในการค้นหาสารสนเทศคือค้นหาเพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีการใช้ตรรกบูลีนและเครื่องหมายในการช่วยค้นหาสารสนเทศ และพบปัญหาทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ หาข้อมูลไม่เจอ ข้อมูลเกินกว่าความต้องการ ข้อมูลไม่ตรงความต้องการ และ SWU Discovery ยากต่อการเข้าใช้งาน หากผู้ให้ข้อมูลค้นหาสารสนเทศไม่พบอาจทำให้เกิดอารมณ์ด้านลบ และเปลี่ยนไปใช้สารสนเทศประเภทบุคคลในการแก้ปัญหา ในส่วนของการใช้ผู้ให้ข้อมูลจะใช้อ่านแบบไม่ลงรายละเอียด (Skimming Reading) ในส่วนของการจัดเก็บนั้นจะเก็บในรูปแบบของไฟล์ PDF โดยรูปแบบการเก็บของผู้ให้ข้อมูลทุกคนนั้นการจัดเก็บแตกต่างกันออกไป เช่น มีการจัดลำดับความสำคัญของไฟล์ จัดเก็บไฟล์แยกตามรายวิชา รวมถึงการบันทึกภาพหน้าจอโดยคัดเฉพาะสิ่งที่ต้องการ

2.5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey

จาก Customer Journey Map พฤติกรรมการค้น การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนพบว่าเส้นทางการการสืบค้นจัดเก็บและใช้สารสนเทศของผู้ให้ข้อมูลเริ่มต้นจากการใช้ภาษาธรรมชาติในช่องการค้นหา Simple Search และมีการใช้ตรรกบูลีนในบางคนในการใช้ Advance Search ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลมีปัญหาในเรื่องของความยุ่งยากในการใช้ของ SWU Discovery โดยมีการแนะนำให้แก้ไข User interface การใช้งาน เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ปัญหาต่อไปที่ผู้ใช้พบเจอคือปัญหาการใช้ภาษาธรรมชาติทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มากเกินไปเกินกว่าความต้องการ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้หัวเรื่องหรือเครื่องหมายช่วยสืบค้นในการลดผลลัพธ์ที่มากเกินไปลง ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีการดาวน์โหลดไฟล์และจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์ PDF โดยมีปัญหาพื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลมีการแนะนำว่า การ Bookmark และการเก็บบน Cloud Storage เป็นการแก้ปัญหาที่ดี และมีผู้ให้ข้อมูลบางคนไม่ได้มีการจัดระเบียบการเก็บไฟล์ซึ่งนำมาสู่ปัญหาในการใช้ จะไม่สามารถเรียกหาไฟล์ที่ต้องการใช้ได้อย่างทันท่วงที ในการใช้ของผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีการอ่านแบบสกิมมิ่ง มีการสรุปใหม่ตามความเข้าใจ และเน้นข้อความที่สำคัญ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการทำ Customer Journey พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการใช้แหล่งในการสืบค้นสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป โดยมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่ (SWU Discovery) เนื่องจากเกิดทัศนคติด้านลบและปัญหาการเข้าใช้ที่ยุ่งยากผู้ให้ข้อมูลจึงหันมาใช้แหล่งสืบค้นอื่นๆ เช่น Google, ThaiJo เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลจะใช้ภาษาธรรมชาติในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในด้านผลลัพธ์ เนื่องจากทำให้ได้รับผลลัพธ์ที่มากเกินไปเกินความต้องการ ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลจึงมีการใช้ Advanced search ตรรกบูลีน และเครื่องหมายช่วยสืบค้น เพื่อแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น และอีกหนึ่งปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลประสบ คือ ปัญหาการค้นหาสารสนเทศไม่พบและไม่ตรงตามความต้องการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดอารมณ์ในด้านลบ (Negative Automatic thoughts) และมีวิธีการแก้ปัญหา คือ การเปลี่ยนไปใช้สารสนเทศประเภทบุคคลเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ ส่วนการตรวจสอบความตรงของสารสนเทศที่ได้มานั้นผู้ให้ข้อมูลมีการอ่านอย่างคร่าวๆ (Skimming Reading) และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบของไฟล์ประเภท PDF โดยแยกตามไฟล์เดอร์ในการใช้งานหรือแยกตามรายวิชาที่ตนศึกษา และพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีการเก็บสารสนเทศที่แตกต่างออกไปขึ้นอยู่กับความสะดวกของแต่ละบุคคล

3.ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและแนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

จากการศึกษาพฤติกรรมการค้นหา การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประโยชน์ที่สามารถนำมาสร้างแนวทางการส่งเสริมการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

1.เป็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการค้นหา การเก็บและการใช้สารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศ ทราบพฤติกรรมการค้นหา การจัดเก็บและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อการปรับปรุง พัฒนา และการส่งเสริมการบริการ การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศของสถาบันสารสนเทศ

2.เป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาบริการในด้าน platform การบริการสารสนเทศ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่ซึ่งส่วนใหญ่มักเข้าถึงสารสนเทศโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสถานการณ์พิเศษ เช่น การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการออกจากบ้านไปยังสถาบันสารสนเทศของผู้ใช้บริการ การศึกษาการค้นหา การใช้ และการจัดเก็บข้อมูลเพื่อทราบความต้องการและเป็นแนวทางในการพัฒนา platform เพื่อให้การใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ตง่ายและสะดวกมากขึ้น

3.ได้แนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตได้อย่างแท้จริง

แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

1.ส่งเสริมการบริการให้ความรู้ด้านการค้นหาข้อมูลในเมนูการค้นหาขั้นสูง (Advanced search)

- พัฒนาการจัดอบรมการใช้เครื่องมือในการช่วยค้นหาสารสนเทศ เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการค้นหา การใช้ตรรกบูลีน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการค้นหาที่ตรงกับความต้องการ และใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศที่สั้นลง

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมให้มีความน่าสนใจมากขึ้นปรับเปลี่ยน โดยเน้นการจัดอบรมให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้ใช้ในปัจจุบันมากขึ้น

2.ส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมด้านวิธีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

- ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ

- รวบรวมเทคนิคการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพต่อการเรียกใช้

- แนะนำการจัดเก็บข้อมูลแบบใหม่ เช่น การเก็บข้อมูลในรูปแบบ Cloud computing คือการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เปลืองพื้นที่ภายในอุปกรณ์ของตน และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บได้ทุกที่ทุกเวลา

3. ส่งเสริมการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย SWU Discovery ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ นิสิตและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ปรับปรุงหน้า Interface ให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สะดวกในการใช้งาน โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อนที่จะเริ่มพัฒนา

- นำปัญหาที่ได้จากการเก็บข้อมูล มาเป็นแนวทางในการเพิ่มบริการในฐานข้อมูลออนไลน์

4. นำข้อมูลมาเป็นแนวทางสร้างฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้ในการศึกษา โดยปรับรูปแบบให้ตรงกับ ความเหมาะสมและตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการ โดยการสร้าง platform ที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เช่น จัดเรียงเมนู ให้อยู่ในที่ที่สังเกตได้ง่าย

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการทำ project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาระของรายวิชา

สิ่งที่จำเป็นต่อการทำ project คือการเลือกวิธีการที่จะศึกษาผู้ใช้งานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากที่สุด โดยสิ่งที่ได้จาก project มีดังนี้

1. ได้ทราบถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

2. ได้เรียนรู้กระบวนการศึกษาผู้ใช้ และประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

3. ได้เรียนรู้วิธีการศึกษาผู้ใช้ในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ และการทำ Customer Journey

4. สามารถออกแบบวิธีส่งเสริมการให้การศึกษาผู้ใช้ได้ จากการทำงานที่ผ่านมาทำให้ได้เรียนรู้ ในการปฏิบัติงานจริง มีการประยุกต์เนื้อหาจากบทเรียนมาใช้ประโยชน์ในการทำ เพื่อการเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นำข้อมูลไปใช้ได้จริงและสามารถต่อยอดการบริการของสถาบันสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ได้พัฒนาทักษะหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน

1. พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

2. พัฒนาทักษะด้านการแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันในสถานการณ์ฉุกเฉิน

3. ได้เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานผ่าน google doc , zoom

4. พัฒนาทักษะด้านการค้น การเก็บ และการใช้สารสนเทศในชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกัน การแสดงความคิดเห็นที่ต่างกันของสมาชิกภายในกลุ่ม อาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งกัน เพื่อหาข้อสรุปที่ดีที่สุดและนำมาใช้ปรับปรุงงานต่อไป

6. พัฒนาทักษะการสื่อสารกับสมาชิกภายในกลุ่มให้มีความเข้าใจตรงกันมากที่สุด

7.พัฒนาทักษะการจัดการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมในการทำงาน เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มไม่สามารถนัดเจอกันได้ ดังนั้นเวลาของแต่ละคนจะไม่ตรงกัน

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1.อุปสรรคในช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงมีผลกับการวางแผนและการนัดประชุมการทำงาน

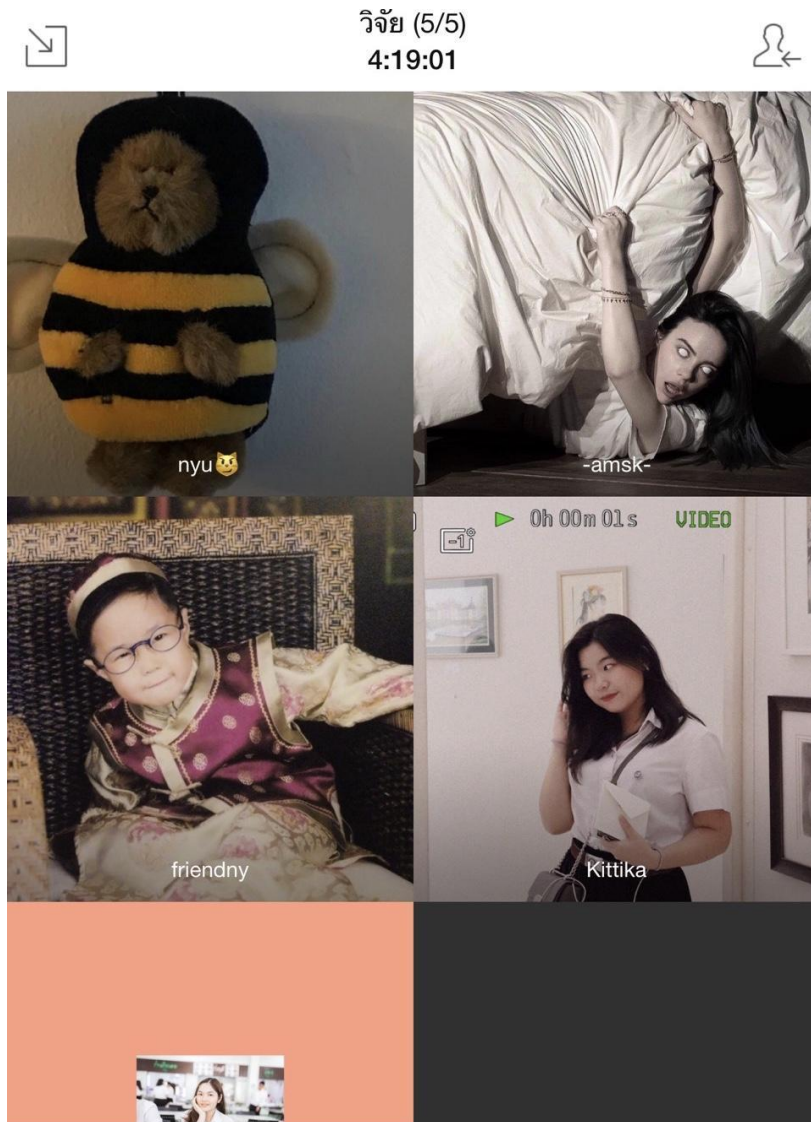
2.ปัญหาการวางแผนและการสื่อสารในแต่ละขั้นตอน เนื่องจากการทำงานร่วมกันผ่านโซเชียลมีเดียอาจทำให้มีความเข้าใจไม่ตรงกันในแต่ละครั้ง เกิดการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้ใช้เวลาในการทำงานนานกว่าปกติ

3.ปัญหาการสัมภาษณ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย ผู้สัมภาษณ์มีการนัดหมายและสัมภาษณ์แบบออนไลน์ทำให้ไม่ทราบอารมณ์ที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูลและอาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

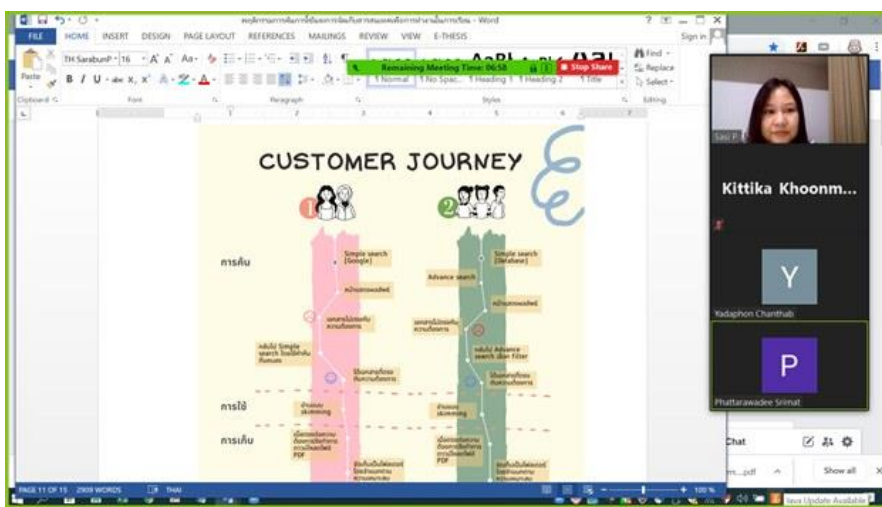
4.ปัญหาจากการปรึกษาอาจารย์ เนื่องจากมีความกระชั้นชิดในการได้หัวข้อการทำงาน ทำให้มีการปรึกษาได้ไม่บ่อยครั้ง และในความรู้สึกของผู้จัดทำเห็นว่าการปรึกษางานรูปแบบ face to face ให้ความเข้าใจมากกว่าการปรึกษารูปแบบออนไลน์

5.ปัญหาด้านเวลาในการนัดหมายสมาชิกเพื่อทำงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนมีเวลาว่างไม่ตรงกันทำให้การทำงานล่าช้าออกไปจากกำหนดการเดิมที่วางแผนไว้

ภาคผนวก



(ภาพที่ 1 ตัวอย่างการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์)



(ภาพที่ 6-7 ปรึกษางานกับอาจารย์ครั้งที่ 1-2)

Aj Sasipimol SWU Edited · Mon Mar 30, 2020 at 4:02 pm

พฤติกรรมการณ์ การใช้ และการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำรายงาน/โครงการ (เน้นประเด็นเกี่ยวกับการทำงานในการเรียน)

สรุปความก้าวหน้า: เก็บข้อมูล 1 วิธีแล้ว แต่ยังไม่ไดวิเคราะห์

เขียนวิธีการภาพเห็นภาพแล้ว และจากที่ live วันนี้มีการรายงานเก็บข้อมูลการสังเกตด้วยการสัด vdo แล้วแต่ยังไม่วิเคราะห์ให้เร่งทำขั้นตอนนี้ไปใครครบและสรุปผล ตามที่หัวหน้าจะ

Like · Reply

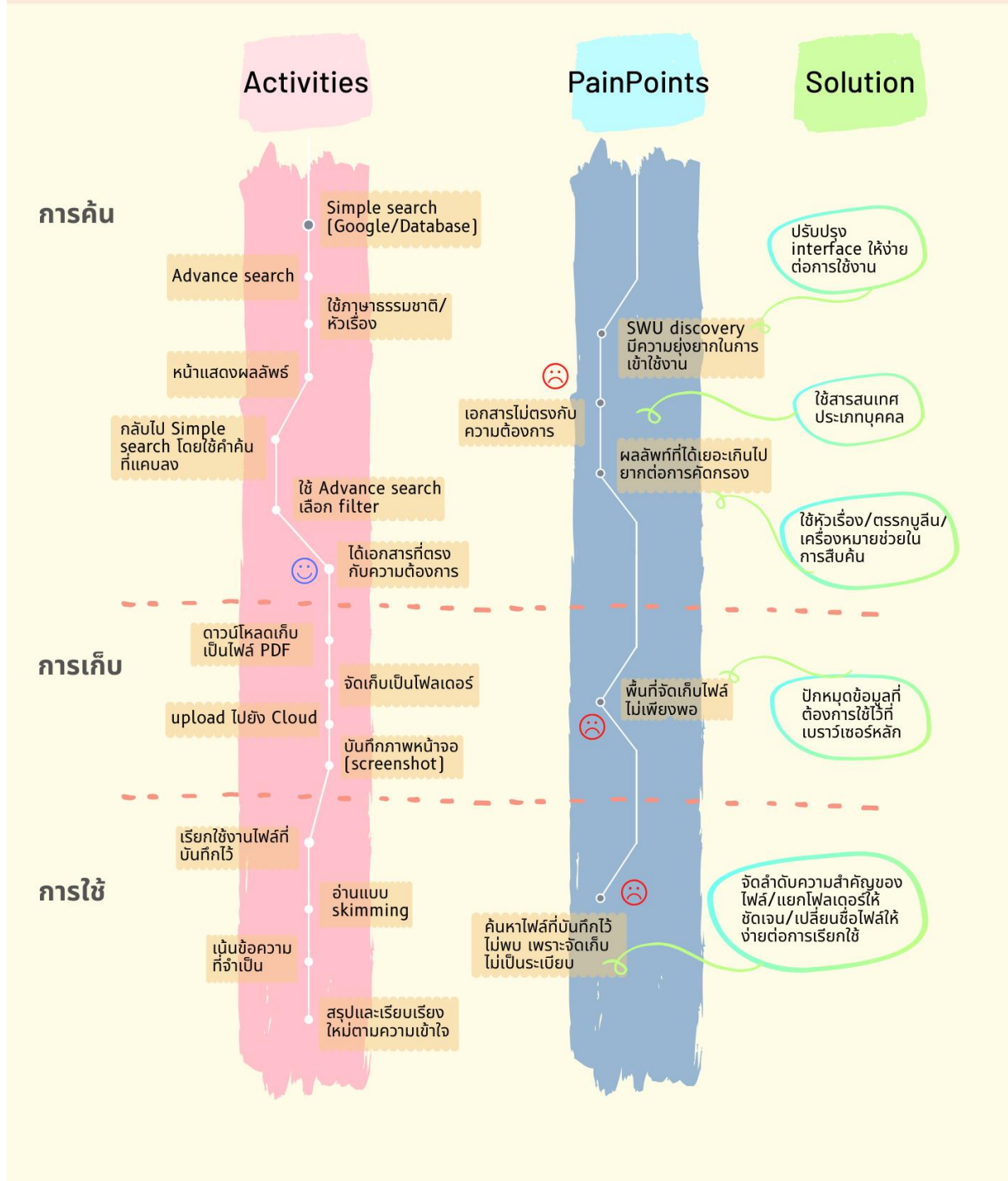
Aj Sasipimol SWU Sat Apr 4, 2020 at 5:43 pm

ส่งแนวคำถามมาให้อูทางแชท และตอบทางแชทแล้ว

Like · Reply

(ภาพที่ 8 รายงานความก้าวหน้า)

CUSTOMER JOURNEY



(ภาพที่ 9 Customer Journey Map)

แนวคำถามแบบสัมภาษณ์

พฤติกรรมกรรมการค้นหาข้อมูลและการจัดเก็บสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อการทำงาน
ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนสารสนเทศ

การค้นหาข้อมูล

1. เริ่มต้นค้นหาข้อมูลอย่างไร (ความรู้สึกตอนได้รับมอบหมาย)
2. เวลาในการค้นหาข้อมูลทำงาน (1 hr., 30 min)
3. มีวัตถุประสงค์ในการค้นหาข้อมูลอย่างไร
4. ค้นหาข้อมูลจากแหล่งไหนบ้าง
5. ค้นหาเนื้อหาอะไร
6. ค้นหาข้อมูลในรูปแบบไหน (คำสำคัญ หัวเรื่อง ศัพท์ธรรมชาติ) เมื่อเลือกแหล่งข้อมูลได้แล้วใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภทใดบ้างในการค้นหาข้อมูล (ใช้เทคนิคอะไรบ้าง)
7. ค้นหาข้อมูลตอนไหน (เมื่ออาจารย์ให้งานมาแล้วค้นเลย หรือค้นตอนใกล้ๆจะส่งงาน)
8. มีปัญหาในการค้นหาข้อมูลหรือไม่ (ความรู้สึกไม่สบายใจ หงุดหงิด โกรธ หรือ กังวล เมื่อมีอะไรสักอย่างที่เป็นไม่น่าพอใจ คนจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ ตามแนวคิดของ จุง)
9. มีวิธีการอย่างไรในการพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มามีเนื้อหาตรงกับความต้องการ (เช่น ได้หนังสือหรืองานวิจัยแล้วทำยังไงถึงจะเอามาใช้ (ก อ่าน AB แล้วผ่านไปดูหรือ อ่านหมดแล้วค่อยคัด) (ข โดยเฉพาะหนังสือ ทำยังไงถึงจะรู้ว่าสิ่งที่จะใช้อยู่ตรงไหน(สอดคล้องกับข้อ 6))

การเก็บข้อมูล

1. มีวิธีการเก็บข้อมูลอย่างไร
 - 1.1 เก็บข้อมูลในรูปแบบใด (PDF, word, แคปรูป)
2. มีการใช้ข้อมูลก่อนหรือจัดเก็บก่อน

การใช้ข้อมูล

1. ใช้ข้อมูลที่ค้นหามาได้อย่างไรและมีการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับขอบเขตการทำงานอย่างไร