

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

องค์ความรู้เรื่อง : การสืบค้นข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมครั้งที่ : 1/2564

หลักการและเหตุผล

การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นับเป็นบริการที่มีความสำคัญของห้องสมุด ซึ่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีบริการ Virtual Reference Services และ บริการ Academic work services เป็นบริการทางวิชาการที่ห้องสมุดจัดให้มีขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาและคณาจารย์ โดยการช่วยสืบค้นสารสนเทศตามต้องการ ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างดีและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์สถิติการให้บริการ และ feedback จากผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลยังต้องเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และทักษะการสืบค้นข้อมูลเชิงลึก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการค้นหาสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้
3. เพื่อพัฒนากระบวนการบริการและส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุด ให้ได้มาตรฐานเดียวกัน

ตัวชี้วัด

1. จำนวนของผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจเรื่อง การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก ครบเต็มจำนวนที่เข้าร่วมกิจกรรม
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการหาข้อมูลให้นักศึกษาได้ ครบเต็มจำนวนที่เข้าร่วมกิจกรรม

ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะกรรมการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สถานที่ดำเนินงาน

ณ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 สำนักหอสมุด วิทยาเขตหัวหมาก (St. Gabriel' Library)

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางเบญจภรณ์ อนันต์วิเศษ
2. นายสมศิลป์ ศรีประภัสสร
3. นางวิไล พฤษปัญญา
4. นางสาวพัชรากร มณีขาว
5. นางพัชราภรณ์ ตันติपालพันธ์
6. นางสาวปัญชติกา อินทนาม
7. นางสาวปราณี ร้าจวนจร

ขั้นตอนในการดำเนินงาน

1. ประชุมวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดแผน ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้
2. ดำเนินการตามแผนงาน
 - 2.1 กำหนดประเด็นความรู้/หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - 2.2 จัดประชุม-เสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการถ่ายทอด Best practice และสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเอกสาร
 - 2.3 เผยแพร่ประเด็นความรู้ให้สามารถเข้าถึงความรู้นั้น ๆ ผ่านหลากหลายช่องทาง
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
4. สรุปผลการดำเนินงาน

ประเด็นองค์ความรู้ในการประชุม

1. การศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

- ผู้ใช้ของเราคือใคร นักศึกษา (ตรี โท เอก) อาจารย์ เนื่องจากระดับความลึก-ความกว้างในการใช้ข้อมูลต่างกัน
 - นักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้ข้อมูลทำรายงานไม่ลึกและไม่กว้างมาก
 - ระดับป.โท เอก หรืออาจารย์ ใช้ข้อมูลทั้งลึกและกว้าง
- พฤติกรรมหรือธรรมชาติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรือนักศึกษาที่กำลังทำวิทยานิพนธ์
 - ยังไม่รู้จะทำวิทยานิพนธ์เรื่องใด
 - ต้องการข้อมูลแบบไม่เจาะจง เพื่อดูความซ้ำซ้อน ว่าเคยมีคนทำมาก่อนหรือไม่ สมควรทำหรือไม่
 - ควรมีข้อมูลมากพอที่จะเอาไป support งานตัวเองหรือไม่
 - รู้แล้วว่าจะทำวิทยานิพนธ์เรื่องใด- ผ่านการ defend หัวข้อวิทยานิพนธ์แล้ว
 - จะต้องการข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เจาะจงบทความ/หนังสือ/วิทยานิพนธ์ที่ใกล้เคียงกับหัวข้อที่ทำ-แนวคิด+ทฤษฎี
 - การทบทวนวรรณกรรม (Review Literature) การค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา และ/หรือ โจทย์วิจัยที่กำหนด เพื่อให้มีความรอบรู้ในเรื่องนั้นมากขึ้น จน สามารถทำการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว ได้อย่างมีคุณภาพ

2. เทคนิคการสืบค้นข้อมูลเชิงลึก

ปัญหาการค้นสารสนเทศ

1. ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงว่าต้องการค้นเรื่องอะไร
 - แนวทางช่วยเหลือ - สอบถามความต้องการที่แท้จริง
2. ไม่ทราบคำที่จะใช้ค้น
 - แนวทางช่วยเหลือ- สอบถามหัวข้อวิทยานิพนธ์/วิจัย
3. ไม่ทราบว่า จะค้นจากแหล่งข้อมูลใดหรือใช้เครื่องมือใดช่วยค้น
 - แนวทางช่วยเหลือ- แนะนำแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลทางเฉพาะทาง ฐานข้อมูลทั่วไป E-Book E-Journal
4. ไม่ทราบวิธีการค้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
 - แนวทางช่วยเหลือ- แนะนำวิธีการสืบค้น /ส่งคู่มือให้

จำแนกการค้นสารสนเทศได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ผู้ค้นทราบรายละเอียดบางส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการค้น เช่น ทราบชื่อผู้แต่งก็จะใช้ชื่อผู้แต่งเป็นคำค้น ทราบชื่อเรื่องก็จะใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้น เป็นต้น มักใช้การค้นแบบพื้นฐาน (Basic search)

2. ผู้ค้นไม่ทราบรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการค้น ผู้ค้นจะต้องคิดและ กำหนดคำที่เป็นคำหรือวลีเพื่อใช้แทนเนื้อหาสาระหรือประเด็นหลักของคำถามหรือเรื่องที่ต้องการจะค้นหา เพื่อให้การค้นหามีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มักใช้การค้นแบบขั้นสูง (Advanced search)

คำแนะนำ

1. สอบถามความต้องการของผู้ใช้

1.1 ผู้ใช้คือ... นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก....

อาจารย์

1.2 ต้องการข้อมูลเพื่อ....ทำรายงาน....ทำวิทยานิพนธ์....ทำวิจัย

1.3 หัวข้อรายงาน/วิทยานิพนธ์

2. จัดทำประวัติผู้ใช้แต่ละคน ว่าหาข้อมูลอะไร และได้ส่งอะไรให้ไป

2.1 บันทึกรายการทุกอย่างที่น่าส่งให้ผู้ใช้

2.2 ติดตามสอบถามผลการหาข้อมูลว่าใช้ได้หรือไม่ ต้องการอะไรเพิ่ม

2.3 ส่งแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานรู้และเข้าใจ ทราบและเข้าใจเรื่องการสืบค้นข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สามารถแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ได้มากขึ้น

3. ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาและนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือการทำงานให้เป็น

มาตรฐานเดียวกัน

องค์ความรู้เรื่อง : การสืบค้นข้อมูลเชิงลึกเพื่อ
ให้บริการทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

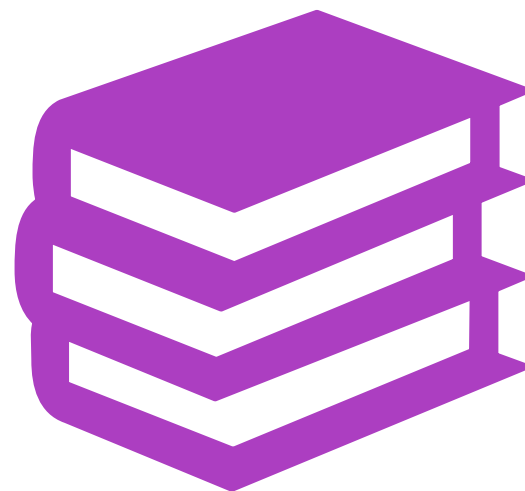
การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

กิจกรรมครั้งที่ : **1/2565**

หัวข้อ

1. การศึกษาความต้องการสารสนเทศ
ของผู้ใช้
2. เทคนิคการสืบค้นข้อมูลเชิงลึก



The background features a dark blue gradient with faint, light blue circular patterns and a scale-like structure. The scale is a large circular arc on the left side, with numerical markings from 150 to 260 in increments of 10. There are also several smaller circular elements, some with arrows indicating a clockwise direction, scattered across the background.

• การศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

ผู้ใช้ของเราคือใคร

เนื่องจากระดับความลึก-ความกว้างในการ ใช้ข้อมูลต่างกัน

ป.ตรี

- ใช้ข้อมูลทำรายงานไม่ลึก และไม่กว้างมาก

ป.โท/เอก

อาจารย์

- ใช้ข้อมูลทั้งลึกและกว้าง

ธรรมชาติของนักศึกษาที่กำลังทำวิทยานิพนธ์

ยังไมู้จะทำ
วิทยานิพนธ์เรื่องใด

- ต้องการข้อมูลแบบไม่เจาะจง เพื่อดูความซ้ำซ้อน ว่าเคยมีคนทำมาก่อนหรือไม่ สมควรทำหรือไม่
- ดูว่ามีข้อมูลมากพอที่จะเอาไป **support** งานตัวเองหรือไม่

รู้แล้วว่าทำวิทยานิพนธ์
เรื่องใด— ผ่านการ
defend หัวข้อ
วิทยานิพนธ์แล้ว

- จะต้องการข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เจาะจงบทความ/หนังสือ/วิทยานิพนธ์ที่ใกล้เคียงกับหัวข้อที่ทำ-แนวคิด+ทฤษฎี
- การทบทวนวรรณกรรม (**Review Literature**) การค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษา และ/หรือ โจทย์วิจัยที่กำหนด เพื่อให้มีความรอบรู้ในเรื่องนั้นมากขึ้น จนสามารถทำการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพ

The background features a dark blue gradient with faint technical diagrams. On the left, a large circular scale is visible, with numerical markings from 150 to 260 in increments of 10. Several circular arrows and dashed lines are scattered across the scene, suggesting a technical or scientific context.

เทคนิคการสืบค้นข้อมูล

1. สืบค้นแบบง่าย SIMPLE SEARCH หรือ BASIC SEARCH

โดยใช้คำโดดหรือคำผสมเพียง 1 คำ
ทางเลือกในการสืบค้นที่สำคัญคือ

Author

Title

Subject

Keyword

2. สืบค้นแบบขั้นสูง ADVANCED SEARCH

เป็นการสร้างประโยคคำที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

เทคนิคตรรกบูลีน Boolean logic

เทคนิคการตัดคำ Truncation

เทคนิคการจำกัดคำค้น Limit search

1) เทคนิคตรรกบูลีน (Boolean logic)

สืบค้นโดยอาศัยตัวกระทำ 3 ตัว คือ **AND, OR, NOT**

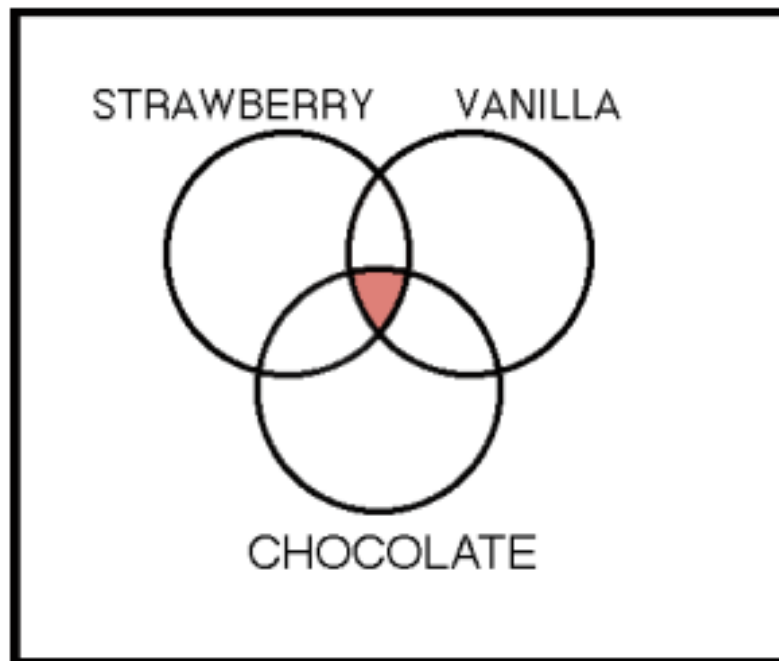
AND ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตการค้นให้แคบลง

OR ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อขยายขอบเขตการค้นให้กว้างขึ้น

NOT ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตการค้นให้แคบลง

AND ใช้เชื่อมคำเพื่อจำกัดขอบเขต

การค้นห้แคบลง

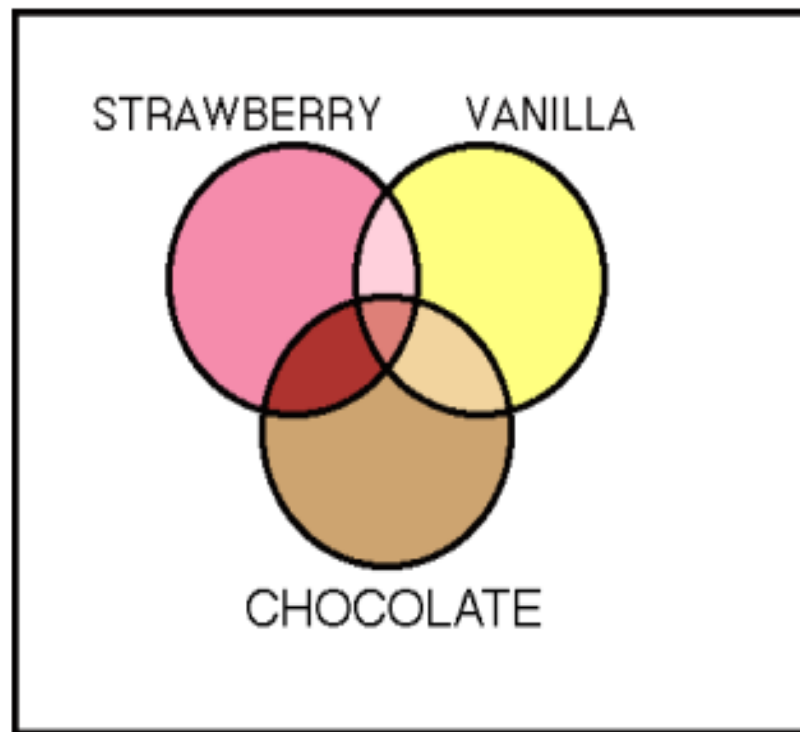


strawberry AND
vanilla AND
chocolate.

* มักใช้เชื่อมคำค้นที่มีแนวคิดต่างกัน

college students AND behavior

OR ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อขยาย
ขอบเขตการค้นให้กว้างขึ้น



strawberry OR
vanilla OR
chocolate.

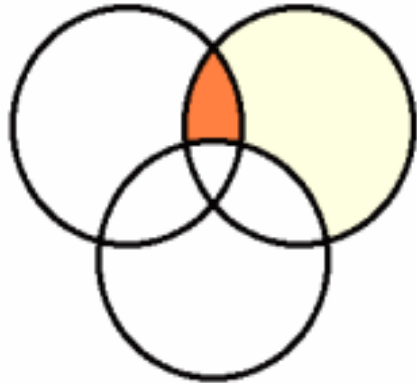
* มักใช้เชื่อมคำค้นที่มีแนวคิดเหมือนกัน หรือคำพ้องความหมาย เช่น

adolescents OR teens OR teenagers OR young adults

NOT หรือ AND NOT หรือ OR NOT

ใช้เชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตการค้นให้แคบลง
โดยตัดเรื่องที่ไม่ต้องการออก

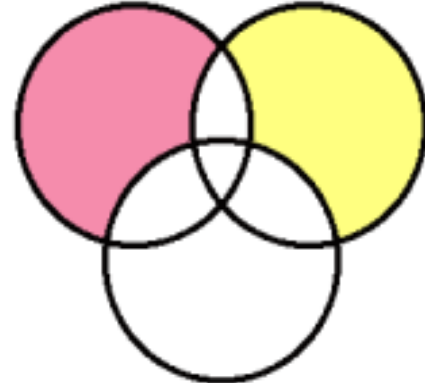
STRAWBERRY VANILLA



CHOCOLATE

strawberry **AND**
Vanilla **NOT**
chocolate.

STRAWBERRY VANILLA



CHOCOLATE

strawberry **OR**
Vanilla **NOT**
chocolate.

เปรียบเทียบการใช้ตัวเชื่อม 3 ตัวเชื่อมของเทคนิคตรรกบูลีน (ค้นจากsearch engine google)

ส่วนที่บแสดงผลที่ค้นได้	การกำหนดคำค้น	ลักษณะของผลที่ได้	จำนวนผลที่ค้นได้
 <p>AND</p>	<p>เศรษฐกิจพอเพียง <u>AND</u> ธุรกิจ</p>	<p>สารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้ง เศรษฐกิจพอเพียง และ ธุรกิจรวมกัน</p>	<p>771 รายการ</p>
 <p>OR</p>	<p>เศรษฐกิจพอเพียง <u>OR</u> ธุรกิจ</p>	<p>สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เศรษฐกิจพอเพียง หรือ ธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งเศรษฐกิจพอเพียง และ ธุรกิจ</p>	<p>1610000 รายการ</p>
 <p>NOT</p>	<p>เศรษฐกิจพอเพียง <u>NOT</u> ธุรกิจ</p>	<p>สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เศรษฐกิจพอเพียงอย่าง เดียวไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ไม่ เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจพอเพียง และ ธุรกิจ</p>	<p>693 รายการ</p>

2) เทคนิคการตัดคำ (Truncation)

เป็นเทคนิคที่ช่วยในการสืบค้นให้ได้ข้อมูลที่กว้างขึ้น ครอบคลุมมากขึ้น โดยการละข้อความบางส่วนของคำ และใช้สัญลักษณ์แทน อาจเป็นสัญลักษณ์ # หรือ ? หรือ \$ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและความสามารถของระบบ เช่น Librar# , Model* , Teach\$, etc.

3) เทคนิคการจำกัดคำค้น (Limit search)

เป็นเทคนิคการจำกัดการค้นให้แคบลง โดยกำหนดเขตข้อมูลที่ต้องการสืบค้นร่วมกับคำค้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและความสามารถของระบบที่สืบค้น เช่น การกำหนดให้ระบุปีพิมพ์ของข้อมูลที่ต้องการค้น หรือการกำหนดภาษาของเอกสาร เช่น

internet and la = English

CASE STUDY

13 JAN 2022

I'M SAW MAUNG SOE AUNG FROM (EAL) COURSE.

LAST TIME, I GOT SOME GOOD ARTICLES THAT RELATED TO

- MY TOPIC " A CORRELATIONAL STUDY OF TEACHERS' PERCEPTION TOWARDS PRINCIPAL LEADERSHIP BEHAVIORS AND TEACHERS' MOTIVATION"

- WHEN I REQUESTED FROM THE LIBRARIAN BUT SOME WERE I COULD NOT APPLY IN MY TOPIC SUCH AS SCHOOL CLIMATE, JOB SATISFACTION.

- PLEASE, WOULD YOU MIND SEARCHING MORE ARTICLES RELATED TO MY TOPIC ESPECIALLY BASED ON THE THEORIES THAT I AM GOING TO APPLY IN MY STUDY " HOUSE'S PATH-GOAL THEORY AND MASLOW'S NEED THEORY". IT MIGHT BE SUPPORTIVE IF THE ARTICLES OR THESIS INCLUDE THE INSTRUMENTS. SINCE I HAVE USED PATH-GOAL THEORY IN MY STUDY, WOULD YOU MIND SENDING THE FULL UNPUBLISHED DOCTORAL DISSERTATION THAT HAD BEEN USED IN STEPHAN KISTENFEGER'S STUDY, 2016 WHICH WAS PUBLISHED IN AU LIBRARY BECAUSE I HAVE SEARCHED IN GOOGLE SCHOLAR AND COULD NOT GET A FULL DOWNLOAD. PLEASE ACCEPT MY APOLOGIES FOR TROUBLING YOU, AND I APPRECIATE YOUR SUPPORT. THANK YOU VERY MUCH.

วิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้

ชื่อ	Saw Maung Soe Aung
ประเภท	นักศึกษา ป.เอก
คณะ	EAL
หัวข้อ วิทยานิพนธ์	" A correlational study of teachers' perception towards principal leadership behaviors and teachers' motivation
ข้อมูลที่ต้องการ	1. theories "House's Path-Goal Theory " 2. theories "Maslow's Need Theory"
	3. the full unpublished doctoral dissertation that had been used in Stephan Kistenfeger's study, 2016

สืบค้นข้อมูล

