



การประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

โดย
พีรวัฒน์ เฟ่งผุดผ่อง
ทวี นวมนิม
สัญญา ธีระเดชอุปถัมภ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2566

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
วัตถุประสงค์ในการศึกษา
ขอบเขตของการศึกษา
นิยามศัพท์ในการศึกษา
ประโยชน์ในการศึกษา

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
การเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปและอภิปรายผล
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (covid-19) และการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการเรียนรู้ และการจัดการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว อาทิ การจัดระยะห่าง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนผสมผสานกับรูปแบบออนไลน์ การพัฒนาผู้เรียนทางด้านการคิดและการตัดสินใจ การรู้สารสนเทศและวิชาการด้านต่าง ๆ การดำเนินชีวิต เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีมีนโยบายมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยสนับสนุน ส่งเสริมการบริการเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ รู้สารสนเทศ ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 ครบถ้วน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร แผน ที่ เป็นต้น สื่อไม่ตีพิมพ์ อาทิ ของที่ระลึก ลูกโลก เป็นต้น ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เว็บไซต์ คลังความรู้ ดิจิทัล และฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และบุคคลภายนอก ด้วยข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่มากมายหลากหลายรูปแบบ จำเป็นต้องมีการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ได้รับการคัดสรรอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ตรงกับความต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งจากการบริการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาและอาจารย์ที่ผ่านมา พบว่า มีการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์และฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการฯ จัดหาไว้ให้บริการ ในปริมาณที่น้อยมาก ไม่คุ้มค่ากับการพัฒนา และการบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีไว้เพื่อให้บริการกับอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เนื่องจากอาจารย์และนักศึกษาบางส่วนยังไม่ทราบว่า มีฐานข้อมูลออนไลน์มีอะไรบ้างที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ ตลอดจนการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ที่มีอยู่มากมายหลากหลายฐานข้อมูล หลากหลายรูปแบบ และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ Google ในการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ และใช้ Socials Network ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงได้

จากสภาพปัญหา พฤติกรรม และความต้องการดังกล่าว สำนักวิทยบริการฯ จึงได้นำข้อมูลไปจัดทำหลักสูตรการอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้งในรูปแบบ On site และ Online จำนวน 6 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ OPAC 2) การใช้งาน Application Matrix Library 3) เทคนิคการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม 4) การตรวจคัดลอก

ผลงานด้วยโปรแกรมอักษรวิสุทธิ์ 5) การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 6) การสร้างสื่อนำเสนอด้วยเว็บไซต์ CANVA เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาตามสาขาวิชา/หลักสูตรวิชา/รายวิชาต่าง ๆ ที่เปิดการเรียนการสอนในปี การศึกษา 2565 ได้คัดเลือกหลักสูตรตามความต้องการของตนเองแล้ว สำนักวิทยบริการฯ จึงได้ดำเนินการจัดอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่ผู้รับบริการต้องการ และได้มีการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ตลอดจนความรู้ของนักศึกษาทั้งก่อนและหลังการอบรม ซึ่งจะต้องมีการศึกษาวิจัยประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการจัดการอบรมส่งเสริม ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษา และอาจารย์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ตรงตามความต้องการ สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการสืบค้นสารสนเทศ การใช้บริการของห้องสมุด ตลอดจนการเขียนผลงานทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีในระยะต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียนปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี รวมทั้งหมด จำนวน 6,680 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มตัวอย่างตามวิธีกำหนดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane) จากจำนวนนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวมกลุ่มได้ จำนวน 4,062 คน และดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่

- 1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และความเข้าใจในเทคโนโลยี
- 2) ทักษะในการสื่อสารข้อมูล และการรู้เท่าทันสื่อ
- 3) ทักษะด้านอาชีพและความสามารถในการเรียนรู้

1.3.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2565 – มิถุนายน 2566

4. สมมุติฐานของการวิจัย

1.4.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน

1.4.2 นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน

1.4.3 นักศึกษาต่างคณะกันมี ความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน

5. นิยามศัพท์ในการศึกษาวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหัวข้อการบรรยาย สื่อประกอบการบรรยาย การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ระยะเวลาในการบรรยาย ความสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และภาพรวมการบรรยาย

นักศึกษา หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2565

กิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่สำนักวิทยบริการฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการแนะนำ/อบรมกับนักศึกษา โดยมีหลักสูตรทั้งหมด 6 หลักสูตร ได้แก่ การใช้ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ OPAC การใช้งาน Application Matrix Library เทคนิคการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม การตรวจคัดลอกผลงานด้วยโปรแกรมอักขรวิสุทธิ การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการสร้างสื่อนำเสนอด้วยเว็บไซต์ CANVA

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี หมายถึง สถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เปิดการเรียนการสอนทั้งหมด 8 คณะวิชา

6. ประโยชน์ในการศึกษา

6.1 เพื่อทราบความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

6.2 เพื่อทราบปัญหาในการประเมินความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

6.3 เพื่อทราบข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอก ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร แผนที่ และสื่อไม่ตีพิมพ์ อาทิ CD-ROM ของที่ระลึก ลูกโลก ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เว็บไซต์ คลังความรู้ดิจิทัล และฐานข้อมูลต่างๆ นอกจากนี้ยังมีให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ ห้องประชุม/อบรม/สัมมนา บริการผลิตสื่อการสอน ฉะนั้นการเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนการสอน สำนักวิทยบริการจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ได้รับการคัดสรรอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวก จะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่ง นั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัยญวรัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือ ทศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของ บุคคลทั้ง ทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของ บุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือ ประสิทธิภาพของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมาก น้อย เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความ คิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใดบุคคล หนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองจากสิ่ง ที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตะเซคุปต์(2543, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการ นำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึกและความคิดเห็นของ ลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธี การตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการ ในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถ ตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการ บริการที่ดีจะต้องมี คุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการ ที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้ เห็น เช่น สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงาน บริการที่ให้ ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการ ให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึก ที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่ จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อ

องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ

สถานการณ์เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วย อำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและ การแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กรเมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

ดังนั้นจากความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใด ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน พัทธกะ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้

ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและ สภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น ปัจจัยด้านงาน (factor in the job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้น แรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรักต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจาก

ได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการ ยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์(Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจาก ทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็น ความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัว ให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของ บุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจ้างให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคล ในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัย เหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็น ที่พอใจของคุณคนการทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่คุณคนได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่คุณคนสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานใน หน้าที่ เช่น การที่คุณคนถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของคุณคนที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (8/3)

เมื่อเริ่มศตวรรษที่ 21 มนุษย์พบว่าตัวเองอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เราหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงก็จะก่อให้เกิดความหายนะอย่างใหญ่หลวงได้ในภายหลัง ในขณะที่เดียวกันเรากำลังปลดปล่อยศักยภาพเหนือชั้นใหม่ๆ ซึ่งสามารถนำเราไปสู่ชีวิตที่น่าตื่นตาตื่นใจและอารยธรรมอันรุ่งโรจน์มากยิ่งขึ้น ศตวรรษที่ 21 อาจจะเป็นศตวรรษสุดท้ายของมนุษยชาติก็เป็นได้ หรืออาจจะเป็นศตวรรษที่อารยธรรมเริ่มก้าวไปสู่อนาคตที่มีคุณภาพ มนุษย์จะต้องตัดสินใจเพื่อหาข้อสรุปที่มีความแตกต่างอย่างรุนแรงโดยเร็ว การตัดสินใจของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าใจทางเลือกของศตวรรษที่ 21 การคิดถึงอนาคตอย่างมีเหตุผลและการปฏิบัติ

สิ่งที่ชอบด้วยเหตุผลร่วมกัน (Martin, 2006) ดังนั้น โลกมีความก้าวหน้าไปทุกวันอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ รวมไปถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน อีกทั้งได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนจำนวนไม่น้อย ซึ่งการมีทักษะ สมรรถนะที่พึงประสงค์สามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21 เริ่มต้นจาก โครงการชื่อว่า The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills หรือที่เรียกว่า SCANS เป็นโครงการที่เกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของกระทรวงแรงงาน (U.S. Department of Labor) เป็นการศึกษาทักษะความสามารถและสมรรถนะในการทำงานที่ต้องการในสถานประกอบการ โดยความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐาน (Basic Skills) ทักษะการคิด (Thinking Skills) และคุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Qualities) นอกจากนี้ยังกล่าวถึงสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) แหล่งความรู้เป็นการกำหนดแผนและการจัดสรรทรัพยากร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น 3) ข้อมูล เป็นการจัดการและการใช้ข้อมูล 4) ระบบ เป็นความรู้ ความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความ ซับซ้อนของระบบ และ 5) เทคโนโลยีเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีความหลากหลายเพื่อการปฏิบัติงาน (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, 1991)

จากนั้นได้มีการพัฒนาโครงการเรื่องทักษะในศตวรรษที่ 21 อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันซึ่งกลุ่มภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills) หรือเรียกว่า P21 เป็นองค์กรที่พัฒนาแนวคิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่เกิดจากการร่วมกันพัฒนารอบงานเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Framework for 21st Century Learning) เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนในระบบการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา และมีรัฐต่างๆ ได้นำกรอบงานเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไปจัดทำเป็นแผนงานและโครงการเพื่อปฏิบัติแล้ว อาทิ รัฐฮาวาย รัฐอริโซนา รัฐเท็กซัส เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการเรียนรู้และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของทักษะการเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 ในทวีปเอเชียและประเทศไทยยังไม่แพร่หลายมากนัก แม้ว่าแนวคิดนี้จะเริ่มมานานพอสมควรทั้งในสังคมไทยและสังคมอาเซียน แต่เป็นเพียงแค่การศึกษาภาพกว้างๆ (Singh, 1991) ประเทศแรกๆ ที่สนใจในเรื่องของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือ ประเทศมาเลเซีย โดยได้นำแนวคิดดังกล่าวไปประกอบกับทิศทางในอนาคตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ในปี 2020 (Vision 2020) โดยใช้แนวคิดของกลุ่มภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills) นอกจากนี้มีการทำวิจัยในเรื่องทักษะในศตวรรษที่ 21 กว้างขวางกันมากขึ้น โดยใช้ ทักษะ 4 ประการ ของกลุ่ม enGauge เป็นหลัก (Osman et al., 2010) ส่วนประเทศอื่นๆ เช่น ประเทศบรูไน ได้นำแนวคิดนี้ไปพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาใหม่ (Brunei Darussalam, 2013) ในขณะที่ประเทศฟิลิปปินส์ ได้มีการจัดแบ่งกลุ่มทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จากการสนับสนุนของบริษัท Cisco โดยแบ่งทักษะเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มวิธีคิด (Ways of Thinking) กลุ่มวิธีการท างาน (Ways of Working) กลุ่มเครื่องมือการท างาน (Tools of Working) และกลุ่มทักษะสำหรับใช้ชีวิตในโลก

ปัจจุบัน (Skills for Living in the World) และประเทศอินโดนีเซีย ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์แผนการศึกษา ในอนาคตของอินโดนีเซียเช่นกัน (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2557)

สำหรับประเทศไทยกรอบงานเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาทักษะแห่งอนาคตใหม่ และบุคคลที่ริเริ่มและผลักดันแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช โดยได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนของสังคมตระหนักถึงความจำเป็นในเรื่องทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อเตรียมความพร้อมของประชาชนในการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในยุคปัจจุบัน อีกทั้งการเผยแพร่หนังสือเกี่ยวกับศตวรรษที่ 21 เรื่อง “21st Century Skills: Rethinking How Students Learn” ผลงานการเขียนโดยนักวิชาการหลากหลายสาขา ในแง่มุมต่างๆ โดยมี James Bellanca และ Ron Brandt เป็นบรรณาธิการ (Bellanca and Brandt, 2010) ส่งผลให้ความสนใจเรื่องของศตวรรษที่ 21 จึงได้มีการกล่าวถึงและมีการเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวางทั้งในวงการศึกษาระดับสูงและการอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า ความสนใจในเรื่องศตวรรษที่ 21 ส่วนใหญ่ผู้ที่ศึกษาและผู้ให้ความสำคัญนั้นจะเน้นไปที่เรื่องของทักษะ ซึ่งจะเน้นความสามารถของแต่ละบุคคลเป็นประการหลัก แต่ในเรื่องของเนื้อหาสาระต่างๆ มีการกล่าวถึงกันไม่มากนัก อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของสังคมไทยและสังคมแถบอาเซียนสำหรับอนาคตนั้น ความจำเป็นของทักษะใหม่ๆ มีมากกว่า แต่เนื้อหาสำหรับโลกยุคใหม่แม้มีความต้องการแต่ก็ยังไม่มากพอ ไม่หลากหลาย และไม่กว้างขวางลึกซึ้งเท่าทักษะเป็นหลัก(ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2557) ดังนั้น ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยและสังคมโลกดังกล่าว จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพคนให้มีความรู้ ทักษะ มีสมรรถนะ สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อความสำเร็จของการแข่งขันของประเทศในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะเรื่องของการศึกษา ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนา เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถ ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขท่ามกลางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (จินตนา สุจิตานนท์, 2556)

ทักษะในศตวรรษที่ 21 คือ

ทิตนา แคมมณี (2555) ได้สรุปและประมวลแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Garner, 2007; Wagner, 2008; Chapman, 2010) ดังต่อไปนี้

Gardner (2007) ได้นำเสนอแนวคิดจิต 5 ลักษณะ เพื่อการหลอมรวมเป็นหนึ่ง และปลูกฝังให้เกิดในรุ่นต่อไป ดังนี้

1. จิตเชี่ยวชาญ (Disciplined Mind) เป็นการศึกษาเรียนรู้จนเชี่ยวชาญในความรู้พื้นฐานของสาขาวิชานั้นๆ และขยายต่อไปยังสาขาอื่นๆ จนมีความเป็นสหวิทยาการมากขึ้น การเรียนรู้ควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยวินัยในการขัดเกลาความชำนาญของตน และพัฒนาความเชี่ยวชาญของตนเองอยู่เสมอ

2. จิตรู้สังเคราะห์ (Synthesizing Mind) เป็นความสามารถในการแสวงหาผู้มีความรู้ที่เชื่อถือได้ สามารถเลือกข้อมูล และประมวลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เป็นผู้ที่สามารถเห็นภาพรวม แต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับรายละเอียดและรู้จักใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งสามารถนำเสนอบทสรุปการสังเคราะห์ที่มีความเหมาะสมกับผู้ที่ใช้ประโยชน์จากงานสังเคราะห์นั้น

3. จิตสร้างสรรค์ (Creating Mind) เป็นผู้ที่สามารถคิดนอกกรอบ เป็นผู้ที่ไม่ติดอยู่กับการทำสิ่งต่างๆ ไปตามอัตโนมัติ แต่จะพยายามปรับปรุงให้เหนือกว่าการปฏิบัติเดิมๆ เนื่องจากการจะคิดนอกกรอบได้ ก็ต่อเมื่อมีกรอบในการคิด

4. จิตรู้เคารพ (Respectful Mind) เป็นผู้ที่รู้จักให้เกียรติผู้อื่น เชื่อในคุณงามความดีของผู้อื่นยอมรับผู้อื่น ไม่ด่วนตัดสินใคร สามารถเปิดใจต้อนรับบุคคลและกลุ่มที่หลากหลาย ไม่มีอคติ อดทนต่อความแตกต่าง เป็นผู้ที่ให้ความเคารพผู้อื่นอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นเพียงการเคารพตามมารยาท หรือวัฒนธรรมเท่านั้น

5. จิตรู้จริยธรรม (Ethical mind) จริยธรรมเป็นเรื่องของคุณงามความดี แนวคิดหรือพฤติกรรมทางจริยธรรม จำเป็นต้องมีเจตคติเชิงนามธรรมในสำนึกของตน ทำให้บุคคลนั้นมีจุดยืนทางจริยธรรม มีบุคลิกที่เข้มแข็ง กล้าได้กล้าเสี่ยงเพื่อธำรงไว้ซึ่งสำนึกและจุดยืนของตน

Wagner (2008) ได้นำเสนอเกี่ยวกับ 7 ทักษะเพื่อการอยู่รอด (Seven Survival Skills) ในศตวรรษที่ 21 ไว้ในหนังสือเรื่อง The Global Achievement Gap ซึ่งมีทักษะดังต่อไปนี้

1. การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving)
2. การร่วมมือกับเครือข่ายต่างๆ (Collaboration Across Networks and Leading by Influence)
3. การปรับตัวและการมีความคล่องแคล่วว่องไว (Agility and Adaptability)
4. การคิดริเริ่มและการเป็นผู้ประกอบการที่สร้างสรรค์ (Initiative and Entrepreneurship)
5. การสื่อสารทั้งทางการพูดและการเขียน (Oral and Written Communication)
6. การเข้าถึงข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล (Accessing and Analyzing Information)
7. การใฝ่รู้และการมีจินตนาการ (Curiosity and Imagination)

Chapman (2010) ได้นำเสนอทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้เรียนไว้ 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ หรือทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) คือ ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบต่างๆ

2. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving) คือ ความสามารถในการตั้งคำถามที่ถูกต้องเหมาะสมเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ รวมทั้งกระบวนการหาคำตอบ และประเมินความสำเร็จ

3. ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คือ ความสามารถในการคิดนอกกรอบความคิดเดิม มีความคิดริเริ่ม และกล้าเสี่ยง

4. ทักษะการสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสื่อความหมาย สามารถพูด เขียน และใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารได้อย่างดี

5. ทักษะการพัฒนาลักษณะนิสัยส่วนตัว (Character) คือ ความสามารถในการเข้าใจตนเองและการปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม ให้เกียรติและเคารพผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และเป็นพลเมืองดี

6. ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจและความร่วมมือ สามารถนำกลุ่มคนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งต้องอาศัยความฉลาดทางด้านสังคมและอารมณ์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

7. ทักษะการยอมรับพันธะ (Commitment) คือ ความสามารถที่จะยอมรับความแตกต่างหลากหลาย และการพึ่งพากันทั้งทางด้านวัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงความสามารถในการพัฒนาเป้าหมายของชีวิตเพื่อความดีที่ยิ่งใหญ่ขึ้น

ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2557) ได้อธิบายผลการศึกษาและประมวลทักษะการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 โดยมีทักษะหลักสำคัญ 7 กลุ่ม (Bellanca and Brandt, 2010; Trilling and Fadel, 2009; Wagner, 2008; Zhao, 2012; ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2549; ทิศนา ขัมมณี, 2555; จินตนา สุจจันท์, 2556; วิโรจน์ สารรัตนะ, 2556) ดังต่อไปนี้

1. ทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Computing and ICT Literacy) เป็นทักษะเทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับผู้เรียน และคนรุ่นใหม่จะต้องเรียนรู้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทักษะด้านข้อมูลสารสนเทศ

2. ความสนใจใคร่รู้และมีจินตนาการ (Curiosity and Imagination) ผู้เรียนในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 จะต้องใฝ่รู้สนใจใคร่รู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Study) ไม่เช่นนั้น จะไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงและมีจินตนาการต่อไปข้างหน้า

3. การคิดวิจารณ์ญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) เป็นการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ สิ่งที่ได้ศึกษามาว่าอะไรดี ไม่ดี เหมาะสม ไม่เหมาะสม อะไรเป็นความจริงอะไรไม่เป็น ความจริง ซึ่งผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จะต้องให้ความสำคัญควบคู่ไปกับทักษะในการแก้ปัญหาที่มีเหตุผล

4. ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม (Production and Innovation) ทักษะในการคิดอะไรใหม่ๆ ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในศตวรรษที่ 21 เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกด้านและทุกรูปแบบ การแก้ปัญหาต้องใช้ความคิดใหม่ๆ อย่างมาก ซึ่งจะทำให้เกิดนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดใหม่ๆ นั้น

5. ทักษะในการสื่อสารและร่วมมือกัน (Communication and Collaboration) ศตวรรษที่ 21 มี นวัตกรรมและผลผลิตใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย จึงเป็นยุคของความร่วมมือ ยุคของเครือข่ายที่คนจะติดต่อถึงกัน ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในรูปแบบใหม่ๆ ความสามารถทางด้านนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่นเดียวกับทักษะอื่นๆ

6. การคิดเชิงธุรกิจและทักษะประกอบการ (Corporate and Entrepreneurial Spirit) เป็นทักษะในเชิงของการดำเนินงานทางธุรกิจและการค้า การพัฒนาทักษะนี้จะทำให้ผู้เรียนมีความพร้อมในการทำงาน ทางด้านเศรษฐกิจและการค้าเป็นหลักสำคัญ

7. ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมและการสนใจต่อโลก (Cross-Cultural and Global Awareness) เป็นทักษะที่สะท้อนเครือข่ายของโลกยุคใหม่ที่มากับแนวคิดโลกาภิวัตน์และเครื่องจักรที่คนในสังคมโลก จะต้องรู้จักคนอื่นๆ การรู้จักโลกและวัฒนธรรมอื่นมีทั้งเป้าหมายเพื่อการอยู่ร่วมกันและเป้าหมายในเชิง เศรษฐกิจไปพร้อมกัน

นอกจากนี้ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2557) ยังได้นำเสนอเกี่ยวกับทักษะสำหรับประเทศไทยที่ควรพัฒนาให้ สอดคล้องและสืบเนื่องกันกับบริบททางสังคม และทักษะของคนไทย ดังนี้ การมีทักษะการคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณและการประเมิน ทักษะการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ ทักษะการคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการ

ทักษะการผลิตและคิดนวัตกรรม ทักษะการเปลี่ยนแปลงและแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสารและความมั่นใจในตนเอง และทักษะทางด้านคุณธรรมและความรับผิดชอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทักษะในการคิดวิจารณ์ญาณและการประเมิน (Critical Thinking and Evaluation) ส่งเสริมให้เด็กรุ่นใหม่เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างมีวิจารณ์ญาณพอ ให้รู้จักคิดวิเคราะห์และประเมินสิ่งที่เรียนรู้ว่าเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

2. ทักษะการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (Analysis and Synthesis) เด็กไทยในอนาคตต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ด้วยการแยกแยะประเด็นและมุมมองต่างๆ อย่างหลากหลาย และมองเห็นความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน

3. ทักษะการคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการ (Creativity and Imagination) ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการไปในอนาคต คิดไปถึงจุดที่ไม่รู้ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ใหม่ๆ ให้แก่โลกได้

4. ทักษะการผลิตและคิดนวัตกรรม (Productivity and Innovation) เมื่อคิดสร้างสรรค์แล้วต้องนำความคิดสร้างสรรค์นั้นให้เป็นรูปธรรมด้วยการพัฒนาผลผลิตใหม่ๆ แล้วนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นมาให้ได้

5. ทักษะการเปลี่ยนแปลงและการแก้ปัญหา (Change and Problem Solving) สังคมโลกเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ปัญหาของเด็กไทยจะต้องได้รับหรือชักนำการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในอนาคต ให้เกิดผลดีงามแก่สังคมและตนเองโดยรวม

6. ทักษะการสื่อสารและความมั่นใจในตนเอง (Communication and Self-Confidence) โลกในศตวรรษที่ 21 มีเทคโนโลยีนำการสื่อสารจึงต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูง เราต้องรู้ทันกับเทคโนโลยีเหล่านี้ด้วย

7. ทักษะทางคุณธรรมและความรับผิดชอบ (Ethics and Responsibility) เราต้องยึดมั่นในแนวทางนี้เพื่อสร้างคนรุ่นใหม่ให้มีคุณค่ากับสังคมอย่างแท้จริง ให้เป็นสังคมของคนที่มีความรู้และความรับผิดชอบ เสียสละและมีจิตสาธารณะ

อีกทั้ง Trilling and Fadel (2009) ได้สรุปทักษะการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ที่สอดคล้องกับทักษะที่กล่าวมาข้างต้นไว้ 7 ประการเช่นกัน ดังนี้ 1) มีทักษะการคิดวิเคราะห์และใช้วิจารณ์ญาณในการแก้ปัญหา 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม 3) ทักษะความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ 4) ทักษะความเข้าใจระหว่งความแตกต่างทางวัฒนธรรม 5) ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และสื่อ 6) ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และ 7) ทักษะอาชีพและการเรียนรู้ชีวิต

Ashleigh (2011) ได้อ้างอิงการนำเสนอของ Craig C. Battles เกี่ยวกับเรื่อง “Capturing the Imagination of the Digital Native” ที่กล่าวถึงทักษะของมนุษย์ในยุคดิจิทัลไว้ 5 ทักษะที่สัมพันธ์กับศักยภาพเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ทักษะการคิดเป็นคู่ขนาน (Parallel Thinking) เป็นวิธีการวางความคิดต่างๆ เพื่อเป็นทางเลือก โดยไม่มีการด่วนตัดสินว่าถูกหรือผิดตั้งแต่เริ่มต้น เป็นการใช้จินตนาการ เพื่อทำให้เกิดความเป็นไปได้

2. ทักษะการมีจินตนาการต่อภาพ (Visual-Spatial Skills) หรือทักษะเชิงศิลปะ เป็นความสามารถในการสร้างรางมติดจากการเห็นในรูปแบบต่างๆ ในความคิด

3. ทักษะการทำงานแบบพหุ (Multi-Tasking Skills) สามารถรับผิดชอบ และทำงานหลายอย่างพร้อมๆ กันได้ดีในเวลาเดียวกัน

4. ทักษะการตอบสนองเร็ว (Response Time) เหมือนลักษณะของคอมพิวเตอร์ที่ไวต่อการตอบสนองของจอภาพตามสัญญาณภาพที่ได้รับ

5. ทักษะการสร้างแผนความคิด (Mental/Mind Mapping) เป็นความสามารถในการถ่ายทอดความคิดหรือข้อมูลต่างๆ ลงในกระดาษ โดยการใช้ภาพ สี เส้น และการโยงใย ใช้แสดงการเชื่อมโยงของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งระหว่างความคิดหลัก ความคิดรอง และความคิดย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

Costa and Kallick (2012) ได้กล่าวถึง การนำเอามาตรฐานกลางไปปฏิบัติของรัฐต่างๆ จำนวน 45 รัฐ และเขตพื้นที่ของโคลัมเบียว่า เป็นมาตรฐานกลางที่ต้องการรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ที่มีอะไรมากกว่ารูปแบบดั้งเดิม เป็นรูปแบบที่ต้องการความพยายามที่หลากหลาย การพัฒนาตำราอิเล็กทรอนิกส์ การออกแบบหลักสูตร และการฝึกอบรมครู รวมถึงต้องการผลลัพธ์ที่มากกว่าเดิมด้วย (Bigger Outcomes) โดยจุดเน้นไม่ใช่แค่การเรียนรู้เพื่อมาตรฐานอย่างเดียว แต่เรียนรู้จากการมีมาตรฐานด้วย ซึ่งการให้ทักษะเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อเตรียมผู้เรียนในปัจจุบันในสังคมอนาคตที่ซับซ้อน Costa and Kallick ได้ประมวลความคิดของนักวิชาการต่างๆ คือ Tony Wagner; David Conley; Claxton et al. ต้องให้ความสำคัญกับทักษะ ดังนี้ การให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ทางปัญญา (Key Cognitive Strategies) ที่จะช่วยให้

ผู้เรียนนำเอาสิ่งที่รู้หรือสิ่งที่กำลังเรียนรู้ไปใช้ได้หลากหลายแนวทาง ได้แก่

1. เปิดกว้างทางปัญญาในวิชาที่เรียนอยู่
2. ยอมรับอย่างมีหลักฐานสนับสนุน
3. วิเคราะห์เพื่อตัดสินใจอย่างเชื่อถือได้
4. ยึดความเป็นเหตุผล ได้แย้ง และพิสูจน์
5. แปรความและเปรียบเทียบความเห็นต่าง
6. รู้วิธีแสวงหา าคอบที่ถูกต้อง

และให้ความสำคัญกับประเด็นทางอารมณ์ (Disposition) ได้แก่

1. มีความต่อเนื่องและทนทาน ยึดหยุ่นและใจกว้าง
2. แสวงหาด้วยความตื่นตาตื่นใจ และเปิดกว้างต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. มุ่งมั่นเพื่อความถูกต้อง ความแม่นยำ และความชำนาญ
4. สื่อสารด้วยความชัดเจน ฟังอย่างเข้าใจและเห็นใจ
5. ความอยากรู้เห็น ชอบสืบสวน ชอบตั้งค ถามและประเด็นปัญหา
6. คิดทางบวกและคิดในทางที่ดี คิดอย่างนักวิชาการ
7. คิดสร้างสรรค์ จินตนาการ นวัตกรรม และทำงานอย่างพิถีพิถัน

จากแนวคิดของทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สรุปได้ว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้ในเนื้อหา สามารถเชื่อมโยงความรู้ในเนื้อหาได้มากกว่าหนึ่งสาขา และมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิต

และการทำงาน โดยทักษะต่างๆ เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยระบบสนับสนุนจำเป็นได้แก่ ระบบมาตรฐานและการประเมิน ระบบหลักสูตรและการสอน ระบบการพัฒนาทางวิชาชีพ และระบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยระบบสนับสนุนที่สำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะเหล่านี้ได้ต้องได้รับความเอาใจใส่จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการประสานความร่วมมือสนับสนุนการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมของประชาชนให้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อย่างมีคุณภาพต่อไป

การสืบค้นสารสนเทศ

การสืบค้นสารสนเทศมีความหมายเดียวกับการสืบค้นวรรณกรรม (Literature Searching) หมายถึง กระบวนการค้นเอกสาร เพื่อให้ได้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หลักการสำคัญของการสืบค้นสารสนเทศ คือ การสืบค้นและนำสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและนำเสนอให้แก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันการณ์ (ชลธิชา สุทธิ นิรันดร์กุล, 2535, หน้า 2)

การสืบค้นสารสนเทศ (Information Searching) หมายถึง วิธีการ กระบวนการ หรือการกระทำใดๆ ในการค้นหาสารสนเทศ ทำให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ อาจเป็นข้อมูลหรือรายการเอกสาร โดยใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศที่ช่วยให้สืบค้นสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อการใช้งาน (ฤทธิชัย เตชะมัทธนันท์ และรัชณี ศรีรักษา, 2547 หน้า 127)

ส่วนเวปไซด์เว็บ (World Wide Web หรือ Web) หมายถึง บริการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต แหล่งรวมสารสนเทศที่เป็นข้อความ ภาพ และสื่อประสมเข้าไว้ด้วยกัน รวมทั้งมีการเชื่อมโยงแบบเชื่อมโยงหลายมิติ (Hyperlink) ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปข้อความหลายมิติ (Hypertext) (สมชาย วรรณญาณไกร, 2545, หน้า 65)

สรุปว่า การสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการค้นหาสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการ โดยใช้บริการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ช่วยให้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

ทักษะในศตวรรษที่ 21

Learning Skills ทักษะการเรียนรู้

กรมวิชาการ (2540) ให้ความหมายทักษะการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการแสวงหา ความรู้ที่หลากหลายด้วยวิธีการต่างๆ มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูล สร้างความเข้าใจ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประเมินผลการเรียนด้วยตนเอง ตลอดจนสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้

สายชล สิงห์สุวรรณ (2543) ให้ความหมายว่า ทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถพฤติกรรมทางการเรียน ซึ่งสามารถฝึกฝนและพัฒนาไปในแนวทางที่ดีได้ และช่วยให้สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุทัน มณีวัลย์และคนอื่นๆ (2544) ให้ความหมายว่า ทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการแสวงหาความรู้และเลือกใช้แหล่งข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ ได้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการสามารถประมวลสรุปความรู้ได้ด้วยตนเอง

ฉันทนา กล่อมจิต (2544) ให้ความหมายว่า ทักษะการเรียนรู้หมายถึง ลักษณะความสามารถทางพฤติกรรมทางการเรียน ซึ่งสามารถฝึกฝนหรือปรับปรุงไปในทางที่ดีได้ และเมื่อได้รับการฝึกฝนหรือนำไปปฏิบัติเป็นประจำ นักเรียนก็จะมีนิสัยทางการเรียนที่ดี ช่วยให้สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการเรียน

พิชริน วรรณชัย (2547) ให้ความหมายว่า ทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถทางพฤติกรรมของผู้เรียนในการหาวิธีการเรียนที่เหมาะสม โดยอาศัยการฝึกฝน ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนิสัยในการเรียนที่ดี

Devine (n.d. อ้างถึงใน กรมวิชาการ, 2542) กล่าวว่าทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความชำนาญในการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูล การทำความเข้าใจ การจำ และการนำเสนอข้อมูลตามความคิดตน

Boyatzis and Kolb (1995) ได้ร่วมกันอธิบายว่า ทักษะการเรียนรู้หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการค้นหาคำตอบหรือวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง โดยประยุกต์กระบวนการเปลี่ยนผ่านความรู้

จากความหมายทักษะการเรียนรู้ดังกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถที่สามารถฝึกฝนให้เกิดความชำนาญได้ในการที่จะรับเอาหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำเอามาประยุกต์ใช้ได้จริง โดยความสามารถดังกล่าวสามารถปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนิสัยในการเรียนที่ดีได้ ช่วยให้สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการเรียน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จิณาภา ไคร้มา และน้ำใจ จุลพัปสาสน์ (2559) การวิจัยเรื่อง การรู้สารสนเทศด้านการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ที่มีบริการในสำนักหอสมุดของนักศึกษา 2) เพื่อศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าใน สำนักหอสมุดของนักศึกษา 3) เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศด้านการใช้ห้องสมุดของ นักศึกษา 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ และความต้องการเพิ่มพูนทักษะ การรู้สารสนเทศของนักศึกษา จำแนกตาม เพศ คณะ และชั้นปี กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 390 คน ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามคณะที่สังกัด เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประสบการณ์การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องบริการหรือมุมบริการห้องอินเทอร์เน็ต ภายในสำนักหอสมุด โดยใช้บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน นิยมการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดจาก Web OPAC ของ สำนักหอสมุด โดยสืบค้นจากช่องทางของหัวเรื่อง (Subject) นักศึกษาส่วนใหญ่ มีวิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดจาก การศึกษาด้วยตนเอง ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ งานวิจัยนี้ศึกษา 3 ด้านคือ ด้านความสำคัญและคุณค่า ของสารสนเทศต่อการเรียนรู้ ด้านแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านจริยธรรมในการใช้ สารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามี

ความเข้าใจทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษามีความรู้ความเข้าใจระดับมากเช่นกันทุกด้าน ความต้องการเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศด้าน แหล่งเรียนรู้ ทำการศึกษา 2 ด้าน คือ ด้านทักษะและความรู้สารสนเทศ และด้านกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อ พัฒนาการรู้สารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษามีความต้องการเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศระดับมากเช่นกันทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และ คณะที่ศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน และคณะต่างกัน มีความต้องการเพิ่มพูนทักษะการรู้ สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความต้องการเพิ่มพูน ทักษะการรู้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

ภคพร อำมาตย์มณี ชุ่มอินทจักร์ (2559) งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ พฤติกรรมการรู้ สารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์ จำแนกตาม 17 เพศ ชั้นปี กลุ่มสาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์ ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 396 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการรู้สารสนเทศค่าเฉลี่ยใน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีระดับสูงที่สุดคือนักศึกษามีการกำหนด หัวข้อและขอบเขตก่อนการสืบค้น ด้านที่มี ระดับต่ำที่สุดคือ การใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย ไม่พบความ แตกต่างกันระหว่างเพศ ชั้นปี กลุ่มวิชา และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กับพฤติกรรมการรู้สารสนเทศ อย่างไรก็ตาม นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มี พฤติกรรมการรู้สารสนเทศมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนต่ำกว่า ในบางด้าน อุปสรรค คือ ความยาก ในการเริ่มต้นทำงานตามที่อาจารย์มอบหมายมากที่สุด และข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ

มะลิวัลย์ สิ้นน้อย และอนวัช กาทอง (2561) การวิจัยเรื่องการรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสามารถด้านการรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เปรียบเทียบความสามารถด้านการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและ ระดับบัณฑิตศึกษา ศึกษาปัญหา การรู้สารสนเทศของนักศึกษาด้านแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ และปัญหา ด้านสภาพแวดล้อมในการส่งเสริม การรู้สารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ปีภาคการศึกษาที่ 2 / 2558 ที่มาใช้บริการ ณ สำนักวิทย บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเรียนรู้ และการใช้สารสนเทศเพื่อสืบค้นสารสนเทศ จากอินเทอร์เน็ต หรือ เวิลด์ไวด์เว็บ (World wide web) ความถี่ ในการใช้ทุกวัน / เกือบทุกวัน ร้อยละ 60.08 การสืบค้นสารสนเทศจากประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 352 คน ร้อยละ 68.88 มีความรู้เกี่ยวกับการ ใช้ห้องสมุด การศึกษาข้อมูล การสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์และการเขียนบรรณานุกรม จากการเข้าร่วมอบรมการรู้ สารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ร้อยละ 55.78 มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหนังสือหรือตำราทาง วิชาการ ร้อยละ 77.70 มี

ประสบการณ์ในการเรียนรู้ ฐานข้อมูล ThaiLis (TDC) ร้อยละ 59 มีประสบการณ์ความรู้ จากการเรียนรู้มาจาก Web site ทั่วไป ร้อยละ 50.10 ส่วนความสามารถในการกำหนดความต้องการสารสนเทศ พบว่าจากมาตรฐาน ที่ 1 ความสามารถในการกำหนดความต้องการสารสนเทศนักศึกษา มีความสามารถในการ กำหนดความต้องการด้านการรู้สารสนเทศในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้ สามารถกำหนดคำค้น หรือหัวข้อ ของ สารสนเทศที่ จะต้องการใช้ได้อย่างชัดเจน สามารถรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นโดยสอบถามจากผู้รู้ เช่น อาจารย์ บรรณารักษ์ นัก เอกสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจในเรื่องที่ต้องการค้นคว้าศึกษา และรู้จักและเข้าใจวิธีการใช้ฐานข้อมูล ออนไลน์ เช่น e-Book e-Journal ส่วน ความสามารถในการใช้แหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามี 18 ความสามารถ ในการใช้แหล่งและทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความสามารถด้านการรู้สารสนเทศระดับมากใน เรื่อง ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ที่มีข้อมูลในการประกอบการเรียน การทำรายงาน และการทำวิจัย ส่วน ความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศ นักศึกษามีระดับความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศในระดับมาก สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จาก Web site ที่ต้องการได้โดยใช้เครื่องมือช่วยค้น โดยใช้ Search engine เช่น Google Yahoo ทั้งนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการรู้ สารสนเทศไม่ แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการรู้สารสนเทศด้านฐานข้อมูล ด้านเครือข่าย และด้าน การรู้สารสนเทศ ของนักศึกษาพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยในต่างประเทศ

คริสติน ชูซาน บรูซ (1999) แนวคิดเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศซึ่งเป็นความสามารถในการรับรู้ความ ต้องการและประเมินสารสนเทศ โดยการรู้สารสนเทศได้กลายเป็นความกังวลที่เพิ่มมากขึ้นในภาคการศึกษา เป็น เวลาหลายปี เนื่องจากในที่ทำงาน นายจ้างและผู้จัดการอาจมีความต้องการทักษะคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยี สารสนเทศมากขึ้น การรู้เท่าทันสารสนเทศจึงเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจอย่างมากในตอนนี้ ซึ่งเริ่ม ปรากฏขึ้นจาก การวิจัยเชิงคุณภาพว่าพนักงานมีอาชีพประสบการณ์กับการใช้สารสนเทศอย่างไร บทความนี้สรุปผล ของการลงทุนไปสู่ ประสบการณ์การรู้สารสนเทศในหมู่ผู้เชี่ยวชาญประเภทต่างๆ และสำรวจความเป็นไปได้ และความสัมพันธ์ที่ เป็นไปได้ระหว่างการรู้สารสนเทศของแต่ละบุคคลและองค์กรที่เสนอโดยผลลัพธ์เหล่านี้ เจ็ดวิธีที่แตกต่างของการ ประสบการณ์ในการรู้สารสนเทศคือการระบุ ประสบการณ์เหล่านี้เกี่ยวข้องกับอย่าง ใกล้เคียงกับกระบวนการท างานที่ สำคัญเช่นการสแกนสิ่งแวดล้อมการจัดการข้อมูลข่าวสารหน่วยความจำของ องค์กรและการวิจัยและพัฒนา การ พิจารณาว่าการรู้สารสนเทศควรได้รับการพิจารณาว่าเป็นส่วนหนึ่งของ บทบาทขององค์กรแห่งการเรียนรู้รวมทั้ง เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานขององค์กร สำรวจผลกระทบ ของการรู้หนังสือของแต่ละบุคคลและองค์กร เพื่อการเริ่มต้นและการศึกษาต่อเนื่องทางวิชาชีพ

แอลลิสัน เออร์ลิงเกอร์ (2018) ความต้องการของห้องสมุดทางวิชาการที่จัดตั้งขึ้นเป็นอย่างดีเพื่อ แสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อการเรียนรู้ของนักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังผ่านการประยุกต์โดยใช้ผลลัพธ์ที่ วัดได้ ในการสอนการรู้สารสนเทศ (ILI) วรรณกรรมล่าสุด ประกอบไปด้วยบทความทั้งสรุปความสำคัญของการ ประเมินที่ ออกแบบมาอย่างดีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ILI และให้ตัวอย่างวิธีการที่ใช้ในสถาบันเฉพาะแห่ง 19 การ ทบทวนนี้สังเคราะห์วรรณกรรมเชิงทฤษฎีและภาคปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมิน ILI เพื่อพยายาม ตอบคำถาม

สามข้อ: เรารู้อะไรเกี่ยวกับวิธีการประเมินและมีข้อเสนอแนะทั่วไปอะไรบ้าง บรรณารักษ์ สถาบันการศึกษาใช้วิธีการประเมินแบบใด การฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพเปรียบเทียบกับข้อเสนอแนะที่มีอยู่อย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี” นี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และอภิปรายผลเชิงพรรณนา (Descriptive) มีวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียนปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 6,680 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียนปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยได้จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จากจำนวนประชากร 4,062 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 2,649 คน คิดเป็นร้อยละ 65.21 ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความรู้พื้นฐานทั่วไป หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างแบบสอบถามตามทฤษฎีและเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

3. ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือโดยขอคำปรึกษาจากผู้บริหารและคณะกรรมการ

4. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพชรบุรี

5. เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

6. จัดพิมพ์เครื่องมือการวิจัย และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมผ่านผู้บริหารและคณะกรรมการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ทำเป็นผ่าน Google Form โดยแยกออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพชรบุรี ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพชรบุรี

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพชรบุรี ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

2. นำไปเก็บข้อมูลจากการทำกิจกรรมส่งเสริม แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำกิจกรรม
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนหลังจากทำกิจกรรม
5. รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนามาประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้องอีก 1 ครั้ง แล้วจึงดำเนินการลงในแบบฟอร์มถ่ายข้อมูล (Transfer Sheet) บรรจุข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การแปลความหมายและให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หรือร้อยละ 84.2-100 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หรือร้อยละ 68.2-84.1 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หรือร้อยละ 52.2-68.1 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หรือร้อยละ 36.2-52.1 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หรือร้อยละ 20.0-36.1 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ควรปรับปรุง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา จำนวน 4,062 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามหลักสูตรการอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ จำนวน 6 หลักสูตร โดยสำนักวิทยบริการฯ มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไปยังอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2565 และดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565 (ก.ค. 2565-มิ.ย. 2566) จำนวน 20 ครั้ง มีสาขาวิชาที่เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 54 สาขาวิชา โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 3,829 คน คิดเป็นร้อยละ 94.26 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนทั้งหมด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 รวมทั้งหมด 4,062 คน คิดเป็นร้อยละ 57.46 จากนักศึกษาจำนวน 6,680 คน

ผู้วิจัยได้สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.52 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2565 ระยะที่ 1 (ก.ค. 65 - มิ.ย. 66)

ที่	ประเด็นคำถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
1	หัวข้อบรรยายมีความเหมาะสมกับกิจกรรม	4.45	89.00	0.615	มากที่สุด
2	สื่อประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม	4.35	87.10	0.695	มากที่สุด
3	วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.53	90.60	0.605	มากที่สุด
4	ระยะเวลาในการบรรยายมีความเหมาะสม	4.37	87.40	0.700	มากที่สุด
5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนและการค้นคว้า	4.60	92.00	0.580	มากที่สุด

6	ภาพรวมการบรรยายหัวข้อแนะนำสำนักวิทยบริการ ฯ	4.50	90.00	0.625	มากที่สุด
รวม		4.47	89.35	0.636	มากที่สุด

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศมีความคิดเห็นและความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน โดยวิเคราะห์จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.636 และมีความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการอบรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยอันดับแรกมีความพึงพอใจในด้านการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนและการค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 อันดับที่สองมีความพึงพอใจด้านวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อันดับสาม มีความพึงพอใจด้านภาพรวมการบรรยายหัวข้อแนะนำสำนักวิทยบริการ ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 อันดับสี่ มีความพึงพอใจด้านหัวข้อบรรยายมีความเหมาะสมกับกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 อันดับห้า มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการบรรยายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40

ประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสื่อประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย= 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.10

4.2 ผลการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป พบว่าข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมอบรมในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มตามหัวข้อที่ผู้เข้าร่วมอบรมแสดงความคิดเห็นดังนี้

1. ด้านสถานที่
 - 1.1 เครื่องปรับอากาศห้องอบรมอุณหภูมิเย็นเกินไป
 - 1.2 ความสะอาดของห้องอบรมควรทำให้สะอาดขึ้น
2. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.1 ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ทำให้การโหลดข้อมูลช้าไปด้วย ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
 - 2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขาดความพร้อมใช้ มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ ควรแก้ไขและทำให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
3. สื่อนำเสนอ
 - 3.2 ปรับสื่อนำเสนอ PPT ไม่ชัดเจน ควรปรับความคมชัดทำให้น่าสนใจมากขึ้น
 - 3.2 เนื้อหาซับซ้อน

4. ระยะเวลาในการอบรม

4.1 ระยะเวลาสั้นเกินไป

5. วิทยากร

5.1 วิทยากรพูดไวไปทำให้ความเข้าใจเนื้อหาตกลง ควรพูดให้ช้าลงจะทำให้เข้าใจมากขึ้น

5.2 วิทยากรควรพูดให้ชัดเจน

5.3 วิทยากรบางท่านยังบรรยายไม่เข้าใจเนื้อหา

5.4 ควรปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังให้มากขึ้น

6. การดำเนินการอบรม

6.1 ควรมีกิจกรรมระหว่างอบรม ให้มีเกม มีการแจกรางวัล

7. การประชาสัมพันธ์

7.1 ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้บ่อยขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศแบ่งเป็น 6 หลักสูตร ได้แก่ 1) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ OPAC 2) การใช้งาน Application Matrix Library 3) เทคนิคการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม 4) การตรวจคัดลอกผลงานด้วยโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ 5) การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 6) การสร้างสื่อนำเสนอด้วยเว็บไซต์ CANVA โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6,680 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้าร่วมอบรมในกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 4,062 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 2,649 คน คิดเป็นร้อยละ 65.21

สรุปและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น 2,649 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 2428 คน คิดเป็นร้อยละ 91.65 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 2.18

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่าความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยแยกความพึงพอใจแต่ละด้านคือ ความพึงพอใจในด้านการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนและการค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านความพึงพอใจด้านวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านความพึงพอใจด้านภาพรวมการบรรยายหัวข้อแนะนำสำนักวิทยบริการ ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านความพึงพอใจด้านหัวข้อบรรยายมีความเหมาะสมกับกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ด้านความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการบรรยายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และด้านความพึงพอใจด้านสื่อประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.10

ข้อเสนอแนะผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ด้านสถานที่
 - 1.1 เครื่องปรับอากาศห้องอบรมอุณหภูมิเย็นเกินไป
 - 1.2 ความสะอาดของห้องอบรมควรทำให้สะอาดขึ้น
2. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.1 ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ทำให้การโหลดข้อมูลช้าไปด้วย ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
 - 2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขาดความพร้อมใช้ มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ ควรแก้ไขและทำให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
3. สื่อนำเสนอ
 - 3.1 ปรับสื่อนำเสนอ PPT ไม่ชัดเจน ควรปรับความคมชัดทำให้น่าสนใจมากขึ้น
 - 3.2 เนื้อหาซับซ้อน
4. ระยะเวลาในการอบรม
 - 4.1 ระยะเวลาสั้นเกินไป
5. วิทยากร
 - 5.1 วิทยากรพูดไวไปทำให้ความเข้าใจเนื้อหาลดลง ควรพูดให้ช้าลงจะทำให้เข้าใจมากขึ้น
 - 5.2 วิทยากรควรพูดให้ชัดเจน
 - 5.3 วิทยากรบางท่านยังบรรยายไม่เข้าใจเนื้อหา
 - 5.4 ควรปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังให้มากขึ้น
6. การดำเนินการอบรม
 - 6.1 ควรมีกิจกรรมระหว่างอบรม ให้มีเกม มีการแจกรางวัล
7. การประชาสัมพันธ์
 - 7.1 ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้บ่อยขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ สำนักวิทยบริการฯ ควรมีห้องสำหรับกิจกรรมอบรม เพื่อความสะดวกในการดูแลรักษาทั้งอุปกรณ์ต่างๆ และสถานที่
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักวิทยบริการควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ทำกิจกรรมอบรม ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการบริการ
3. ด้านสื่อนำเสนอ วิทยากรหรือผู้รับผิดชอบ ควรผลิตสื่อให้มีความน่าสนใจ เช่น ความสวยงาม สีสันน่าสนใจ รวมถึงกำลำดับเนื้อหาให้สอดคล้องกับหลักสูตรอบรม หรือใช้โปรแกรมผลิตสื่ออื่นๆ สำหรับนำเสนอนอกจาก Power Point เช่น CANVA

4. ด้านระยะเวลาในการจัดกิจกรรม สำนักวิทยบริการฯ ควรปรับเวลาการบรรยายให้กระชับมากขึ้น ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและหลักสูตร
5. ด้านวิทยากร ควรพูดให้มีความชัดเจน เข้าในเนื้อหาที่บรรยายเพื่อให้สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจได้ง่ายขึ้น รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์ และควรหาวิธีการจูงใจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนใจอย่างต่อเนื่อง เช่น เกม แจกรางวัล
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักวิทยบริการ ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและรีโพสท์เพื่อให้มีการเห็นประชาสัมพันธ์มากขึ้น และเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมในการนำทักษะที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา กิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศต่อไป
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้าน เพื่อให้การศึกษาละเอียดขึ้น สามารถที่จะนำมาปรับปรุงกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548) **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกษม บุญอ่อน. (2522). **เคลฟาย: เทคนิคในการวิจัย**. กรุงเทพฯ: ศูปรทัศน์.
- ชนิษฐา วิทยาอนุมาส. (2530). **การวิจัยแบบเคลฟาย: เทคนิคและปัญหาที่พบในการวิจัย**. กองการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์น.
- ชัยยศ อิ่มสุวรรณ์. (2556). การศึกษาตลอดชีวิตกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารส่งเสริมการศึกษา
ตลอดชีวิต**, ปีที่ 1 เดือน ตุลาคม-พฤษภาคม (ฉบับที่ 1), 9-16.
- ดารณี ศักดิ์ศิริผล. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้
ของเด็กปฐมวัยที่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาทางการเรียนรู้. **วารสารการศึกษาปฐมวัย**,
ปีที่ 11 เดือนกรกฎาคม (ฉบับที่ 3).
- เพ็ญณี แร่อท. (2544). การศึกษาตลอดชีวิต การเรียน (รู้) ตลอดชีวิต. **วารสารศูนย์บริการวิชาการ**
(10), 2-3.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2557). **ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ต้องก้าวพ้นกับดักของตะวันตก**. กรุงเทพมหานคร:
วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพพรรณ เกียรติโชติชัย. (2545). **กระบวนทัศน์ใหม่แห่งการศึกษาในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพมหานคร:
การศึกษา.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์. (2554). **ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21**.
กรุงเทพมหานคร: โอเพ่นเวิลด์ส.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2551). **พัฒนาการ การเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมส าหรับผู้ใหญ่**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

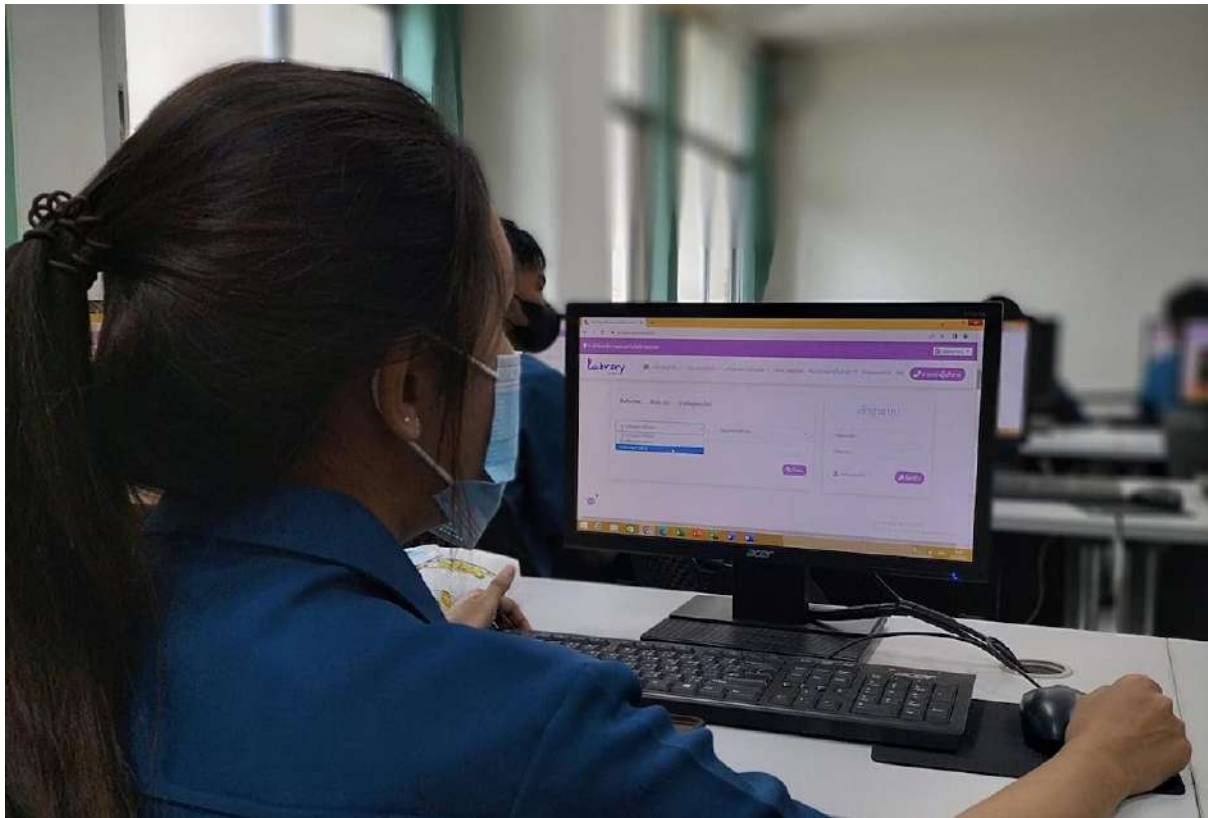
ภาคผนวก

ภาพการอบรม

ปฐมนิเทศนักศึกษาปี 1 คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ



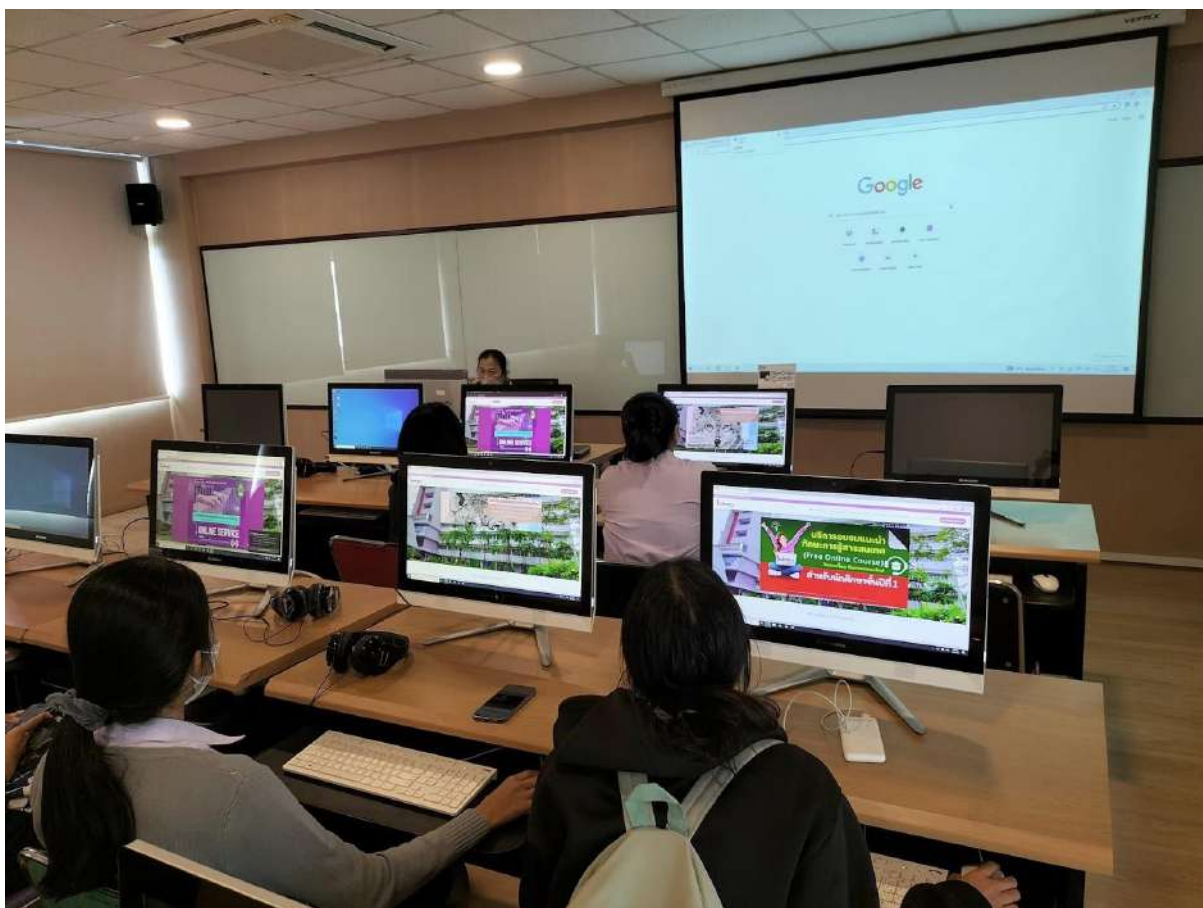
อบรมการสืบค้นสารสนเทศ สาขาวิชาเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ชั้นปีที่ 3



อบรมการสืบค้น OPAC และการใช้งาน Application Matrix Library สาขาวิชาภาษาไทย ชั้นปีที่ 1



อบรมการสืบค้น OPAC และการใช้งาน Application Matrix Library สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ชั้นปีที่ 1



อบรมการสืบค้น OPAC และการใช้งาน Application Matrix Library สาขาวิชาสังคมศึกษา ชั้นปีที่ 1

