



อินฟอร์เมชัน INFORMATION

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University Library

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565) Volume 29 Number 2 (July-December 2022)

ISSN 2697-4827 (Online)
ISSN 0859-015X (Print)

อินฟอร์เมชัน

ISSN 0859-015X (ฉบับพิมพ์)

ISSN 2697-4827 (ออนไลน์)

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นวารสารด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบต่อสังคม
บทความวิจัย บทความวิชาการ และ/หรือบทความพิเศษทาง
บรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การบริหารจัดการสารสนเทศ
การบริหารจัดการห้องสมุด เทคโนโลยีและนวัตกรรมห้องสมุด
ศูนย์สารสนเทศ
- เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และประสบการณ์
ทางวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และวิชาชีพอื่นที่
เกี่ยวข้อง

กำหนดออก

ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม

นโยบายการจัดพิมพ์

- บทความวิจัยและบทความวิชาการทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบ
ความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนอย่างน้อย 2 คน
- ข้อความและบทความในวารสารอินฟอร์เมชันเป็นแนวคิดของ
ผู้เขียน กองบรรณาธิการวารสารอินฟอร์เมชัน ไม่จำเป็นต้องเห็น
ด้วยเสมอไป
- การคัดลอกข้อความในเล่มบางส่วนไปเผยแพร่ซ้ำให้เป็นไปตาม
กฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์และต้องอ้างอิงแสดงที่มา
- บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารอินฟอร์เมชันต้องไม่เคยตีพิมพ์ที่ใด
มาก่อนและจะนำไปตีพิมพ์ซ้ำที่อื่นต้องได้รับอนุญาตจาก
บรรณาธิการอินฟอร์เมชัน

สำนักงาน/พิมพ์ที่

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ 08-0072-2554 โทรสาร 0-4320-2543

<https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information>

บรรณาธิการบริหาร

รองศาสตราจารย์ นพ.สุพัชญ์ สีนะวัฒน์วัฒน์

บรรณาธิการ

นางสาวกฤติกา สุนทร

อีเมล gritiga@kku.ac.th

บรรณาธิการผู้ช่วย

นางสาวเมธยา เสมาลี

อีเมล maetsa@kku.ac.th

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ทั่วมสุข

รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์

รองศาสตราจารย์ภรณ์ ศิริโชติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญพันธ์ เพชรศรี

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์รัตนา ณ ลำพูน

รองศาสตราจารย์อังสนา ธงไชย

แขนงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อาจารย์ ดร.พฐา สุวรรณรัตน์

คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิน บุตรดีสุวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี

สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล พิศาลพงศ์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์

สำนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย

กองบรรณาธิการ

นางสาวสุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง

นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์

นางยุวดี เพชระ

นางสาวนิตยา ศรีวรรเดชไพศาล

นางสุดาวดี ชัยเดชทยกุล

ฝ่ายจัดการ

นางสุดาวดี ชัยเดชทยกุล

INFORMATION

ISSN 0859-015X (Print)

ISSN 2697-4827 (Online)

Objectives

1. To publish the research publications in library and information science and related fields.
2. To be a forum for sharing of knowledge, opinions and research advancements in Library and information science and related fields.

Publication Frequency

2 Issues per Year

Issue 1 January-June

Issue 2 July-December

Inquiries

Editorial Board Journal of Information
Khon Kaen University Library
Mittraphap Road, Mueang, Khon Kaen
40002

Policy

- All articles are reviewed by at least 2 specialists in the topics and must be approved by editorial board before accepted for publication.
- The text and articles in the journal are the author's concepts. The editorial board of journal does not necessarily agree.
- A copy of some of the text that will be reproduced in accordance with the copyright law and must be referenced.
- The submission has not been previously published

Publisher

Khon Kaen University Library
123 Mittraphap Rd., Mueang District, Khon Kaen 40002
Tel. 08-0072-2554 Fax. 0-4320-2543
<https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information>

Executive Editor

Supat Sinawat, Assoc. Prof., M.D.

Editor-in-Chief

Ms. Gritiga Soonthorn

e-mail: gritiga@kku.ac.th

Associate Editor Associate Editor

Ms. Maethaya Saomalee

e-mail: maetsa@kku.ac.th

Editorial Experts

Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

Kulthida Tuamsuk, Prof., Ph.D.

Lampang Manmart, Assoc. Prof., Ph.D.

Poranee Sirichote, Assoc. Prof.

Chollabhat Vongprasert, Asst. Prof., Ph.D.

Penpan Pecharasorn, Asst. Prof.

Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Ratana Na Lamphun, Assoc. Prof.

Angsana Thongchai, Assoc. Prof.

School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

Namtip Wipawin, Assoc. Prof., Ph.D.

Mae Fah Luang University

Patha Suwannarat, Ph.D.

Faculty of Informatics, Mahasarakham University

Sujin Butdisuwan, Asst. Prof., Ph.D.

Gamgarn Somprasertsri, Asst. Prof., Ph.D.

Information Management, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Chollada Pongpattanayothin, Asst. Prof., Ph.D.

Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University

Kwanchadil Phisalpong, Asst. Prof., D.A.

Faculty of Arts, Chulalongkorn University

Pimrumpai Premsmrit, Asst. Prof., Ph.D.

School of Informatics, Walailak University

Siwanath Nuntapichai, Asst. Prof., Ph.D.

Editorial Board

Ms. Sutthilak Phatpheng

Ms. Siriporn Tiwasing

Mrs. Yuwadee Phetchara

Ms. Nitiya Srivoradetpisal

Mrs. Sudavadee Chaidajthayakul

Managing

Mrs. Sudavadee Chaidajthayakul

บทบรรณาธิการ



วารสารอินฟอร์เมชันปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565) ยังอยู่ในท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 แต่อินฟอร์เมชันยังคงได้รับความสนใจจากผู้เขียนอย่างต่อเนื่อง อินฟอร์เมชันฉบับนี้นำเสนอบทความวิจัยจากผู้เขียนหลากหลายสถาบัน ทั้งอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา บทความทุกเรื่องที่ได้ตีพิมพ์ได้ผ่านการพิจารณาประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และได้รับการพิจารณาบทคัดย่อภาษาอังกฤษโดยอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยบทความวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนด้านวิทยาการสารสนเทศ “5พี” ด้วยวิธีการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์และมาตรฐานการท่องเที่ยวทางทะเลที่ยั่งยืน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความในอินฟอร์เมชันจะมีประโยชน์ และสนองตอบความต้องการใช้สารสนเทศของผู้อ่านหลากหลายกลุ่ม หากมีข้อเสนอแนะใด ๆ โปรดแจ้งที่กองบรรณาธิการเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของวารสาร อันจะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการต่อไป

กฤติกา สุนทร
บรรณาธิการ อินฟอร์เมชัน

อินฟอร์เมชัน Information
ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

อินฟอร์เมชัน

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ISSN 0859-015X (ฉบับพิมพ์)

ISSN 2697-4827 (ออนไลน์)

สารบัญ

บทบรรณาธิการ

บทความวิจัย

- ปัจจัย 5พี : การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้า
ศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาการสารสนเทศ 1
ภัทธีรา สุวรรณโค, สุวิช ธีระโคตร, กชพรรณ ยังมี, มนัญญา นิมพิศาล
- การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะวิศวกรรม
และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย 15
สันติ ชื่นขำ, ชมภูษุช สุนทรนนท์
- ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดแห่งชาติ 32
บุรฉกร จันทนราช, ศุภรชชตรา แสนวา, ประภาส พาวินันท์
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ
สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 46
วีรยุทธ์ บุญพิศ, ดิษิตชัย เมตตาริกานนท์

บทความวิชาการ

- แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล 58
อัจฉิรา ทิวะสิงห์, วรพจน์ ตรีสุข
- แฉกวงสำนักหอสมุด 70
รวบรวมโดย นิตยา ศรีวรรเดชไพศาล
- คำแนะนำสำหรับผู้เขียน 76

INFORMATION

Volume 29 Number 2 (July-December 2022)

ISSN 0859-015X (Print)

ISSN 2697-4827 (Online)

Table of Contents

EDITORIAL

RESEARCH ARTICLES

- 5Ps factors elemental analysis affecting the decision to study in
the informatics curriculums 1

Phatthira Suwannako, Suwich Tirakoat, Kotchaphan Youngmee, Mananya Nimpisan

- Information Use for Online Learning by Graduate Students in School of
Engineering and Technology, Asian Institute of Technology 15

Santi Chuenkham, Chompoonuch Soonthornon

- Relationship between Customer Experience Management and User
Satisfaction of the National Library of Thailand 32

Burassakron Chanthanaraj, Sumattra Saenwa, Prapat Pawinun

- Factors affecting the decision to study in the Digital Content and Media
Program, School of Informatics, Walailak University 46

Veerayut Boonpit, Dichitchai Mettarikanon

ARTICLE

- Information Sources on Websites Encouraging Marine Tourist Guides'
Competencies 58

Atchira Tiwasing, Worrapot Treesuk

- KKUL NEWS 70

Compiled by Nitiya Srivoradetpaisan

- GUIDE FOR AUTHORS 76

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ปัจจัย 5พี : การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก เข้าศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาการสารสนเทศ

ภัทธีรา สุวรรณโค^{1*},
สุวิช ธีระโคตร²,
กชพรรณ ยังมี²,
มนันยา นิมพิศาล²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรด้าน
วิทยาการสารสนเทศ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นิสิตคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 410
คน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีสกัดองค์ประกอบหลัก และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธี แวริแมกซ์
ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด จำนวน 45 ตัวแปร พบปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจ 5 ปัจจัย เรียกว่า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อด้านวิทยาการสารสนเทศ 5พี (5Ps) ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์หลักสูตรและ
การจัดการเรียนการสอน (Public relationship of program and instruction) ความถนัดและวิชาชีพที่สนใจ (Proficiency
and professions of interest) อิทธิพลจากบุคคล (Person influence) ภาวะการณ์ทางการเงินของครอบครัว (Profile of
family's finance) และ การชำระเงินและทุนการศึกษา (Payment and scholarship) ซึ่งองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้เหล่านี้
สามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 68.597 สถาบันการศึกษาสามารถนำทั้ง 5 ปัจจัยไปใช้เป็นแนวทางการ
ประชาสัมพันธ์และรับสมัครนักศึกษาได้

คำสำคัญ: ปัจจัยในการการตัดสินใจ; วิทยาการสารสนเทศ; การวิเคราะห์องค์ประกอบ; การศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา

¹ หน่วยวิจัยสร้างสรรค์สารสนเทศดิจิทัลและนวัตกรรม ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*ผู้รับผิดชอบหลัก phattheera.s@msu.ac.th

วันที่รับบทความ 14 กันยายน 2565 วันที่ตอบรับบทความ 22 ตุลาคม 2565

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

5Ps factors elemental analysis affecting the decision to study in the informatics curriculums

Phatthira Suwannako^{1*}

Suwich Tirakoat²,

Kotchaphan Youngmee²,

Mananya Nimpisan²

Abstract

This research aims to study the factors influencing decision-making to pursue a degree in information science. Data was collected from a sample group of 410 students of the Faculty of Informatics at Mahasarakham University. Exploratory Factor Analysis (EFA) was conducted using Principal Component Analysis (PCA) method for data extracting and orthogonal rotation using the Varimax method. The results of this research revealed that a total of 45 variables studied were clustered for five components named 5Ps factors influencing decision study in Informatics fields. These consisted of the public relationship of program and instruction, Proficiency and professions of interest, Person influence, Profile of family's finance, and Payment and scholarship. These analyzed components could explain the cumulative variance by 68.597%. Educational institutions can use all five factors as public relations and student recruitment guidelines.

Keywords: decision-making factors; information science; factor analysis; higher education studies

¹ The Creativity of Digital Information and Innovation Research Unit (CD2I), Department of Information Science, Faculty of Informatics, Mahasarakham University

² Faculty of Informatics, Mahasarakham University

* Corresponding author, Email: phattheera.s@msu.ac.th

Received: 14 September 2022 Accepted: 22 October 2022

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บทนำ

การตัดสินใจเลือกเรียนต่อในมหาวิทยาลัย เป็นเรื่องที่ยากต่อการตัดสินใจของนักเรียน ทั้ง โรงเรียนและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว การศึกษาต่อจึงพยายามหาเทคนิคและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เสนอให้นักเรียนใช้ ประกอบการตัดสินใจ ยกตัวอย่าง เช่น โครงการทรูปลูกปัญญา (Trueplookpanya, 2020) เสนอ 7 เทคนิคเลือกเรียนต่ออย่างไรให้เหมาะกับนักเรียน ได้แก่ การเลือกเรียนตามความถนัดและสนใจ การเลือกสาขาที่สอดคล้องกับตัวตนของนักเรียน การวิเคราะห์อนาคตของสาขาวิชาที่ตลาดต้องการ การหาคณะ/มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับอาชีพ การตรวจสอบข้อกำหนดคุณสมบัติของการรับสมัคร การตรวจสอบค่าเล่าเรียน และการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมกับตนเอง งานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (Pongpanich, 2011) แนะนำการเลือกคณะที่ต้องการ เช่น การศึกษาเกี่ยวกับสภาพและสิ่งแวดล้อมของคณะที่สนใจ ความถนัดทางด้าน วิชาการและความสนใจส่วนตัวของนักเรียน ความต้องการของญาติพี่น้อง และฐานะทางครอบครัว ลักษณะนิสัยของนักเรียน สุขภาพและลักษณะทางร่างกาย เป็นต้น นอกจากนี้ ปัจจัยการเลือกเรียน มหาวิทยาลัยของนักเรียนสำรวจโดย สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรียงลำดับดังนี้ หลักสูตรที่ ตรงกับความต้องการของผู้เรียน การมีงานทำ สังคม สิ่งแวดล้อมและเครื่องมือที่ทันสมัย การเป็นที่ยอมรับของสังคม ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและ อาจารย์ รุ่นพี่ที่ดี ค่าใช้จ่าย การมีข่าวสารทาง สื่อมวลชน และการมีประวัติเก่าแก่ยาวนาน (Chalaysub, 2020)

หลักการสื่อสารการตลาดและการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ ซึ่งมีปัจจัยด้านการ โฆษณา ด้านการใช้บุคลากรและสื่อบุคคล ด้านการ นำเสนอโปรแกรมพิเศษ ด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารตลาดทางตรง (Chantra & Chaiprasert, 2019) หลักการส่วนประสม การตลาดและปัจจัยตามหลักสื่อสารการตลาด แบบครบวงจร (Yomjinda, Yomjinda, & Trakitoonsak, 2018; Wannapat et al., 2015) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านหลักสูตรและการศึกษา ปัจจัยเกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษา (Pengthipang, Suwanwijit, & Keawjamnong, 2019) ปัจจัยตามความคาดหวัง ทฤษฎีแรงจูงใจ และการตัดสินใจ ซึ่งมาจากทั้งอิทธิพลภายในและ ภายนอกของผู้เรียน (Ratchapo, 2017; Sanorkan & Sirijirakal, 2019) จากที่กล่าวมา พบว่า แต่ละหลักการหรือทฤษฎีที่นำมาศึกษานั้นมี รายการของปัจจัยจำนวนมากที่ใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งไม่สะดวกในการนำผลการวิจัยเหล่านั้นไปใช้ ประโยชน์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์หรือหา แนวทางเพื่อเปิดรับบุคคลที่มีความสนใจเข้าศึกษา ต่อ ดังนั้น การลดจำนวนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อลงจะสามารถนำการ วิจัยไปใช้งานได้ย่อมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อลดจำนวนรายการปัจจัยที่ได้ จากหลักการทฤษฎีลงในปริมาณที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น การออกแบบ การรับสมัครและประชาสัมพันธ์ การออกแบบและ พัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ การกำหนดแนวทางการสื่อสารเนื้อหาสาระไปยังผู้สนใจ เป็นต้น

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาหลักสูตรด้านวิทยาการสารสนเทศด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

การวิเคราะห์องค์ประกอบ เป็นเทคนิควิธีทางสถิติที่จะจับกลุ่มหรือรวมกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่อยู่ต่างองค์ประกอบกันจะมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มีเลย ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้สามารถใช้ได้ทั้งการพัฒนาทฤษฎีใหม่ หรือการทดสอบหรือยืนยันทฤษฎีเดิม เทคนิคของการวิเคราะห์องค์ประกอบ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ใช้ในกรณีที่ผู้ศึกษาไม่มีความรู้ หรือความรู้เรื่องนั้น ๆ น้อยมากเกี่ยวกับโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อศึกษาโครงสร้างของตัวแปร และลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมให้มีการรวมกันได้

(2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ใช้ในกรณีที่ผู้ศึกษาทราบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือคาดว่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรควรจะเป็นรูปแบบใด หรือคาดว่าตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันมากและควรอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน การใช้เทคนิควิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ว่าเป็นอย่างที่คาดไว้หรือไม่ โดยการวิเคราะห์หาความตรงเชิงโครงสร้าง

ขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบมี 6 ขั้นตอนดังนี้

(1) กำหนดปัญหาของการวิจัย ทบทวนองค์ประกอบตัวแปรจากทฤษฎี เก็บข้อมูล และเลือกวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

(2) ตรวจสอบข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ และสร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์

(3) สกัดองค์ประกอบ (extraction factor analysis)

(4) เลือกวิธีการหมุนแกน (factor rotation)

(5) เลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor score)

(6) ตั้งชื่อองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ

Nuansut et al. (2021) ศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก จากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชานี้จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถาม สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คือ ความโดดเด่นทางด้านสายอาชีพ สาขาวิชามีกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตร การได้รับทุนการศึกษา ความร่วมมือกับบริษัทภายนอก สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่าง

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ต่อเนื่อง และความทันสมัยความพร้อมของอาคาร และอุปกรณ์การเรียนการสอน

Ketbutr & Thongpat (2020) ศึกษา ระดับของปัจจัยและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าศึกษาต่อคณะวิทยาศาสตร์ในมหาวิทยาลัย จากนักศึกษาจำนวน 276 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตรและวิชาการ ด้านความภูมิใจ ด้านความคาดหวังในอนาคต มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านเศรษฐกิจและสังคม รายได้ของครอบครัว

Srisuntisuk et al. (2020) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของทั้งมหาวิทยาลัยผ่านระบบ TCAS โดยสุ่มตัวอย่าง จากนักศึกษา 9 คณะ รวมทั้งสิ้น 368 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนในการเลือกเข้าศึกษาต่อในคณะต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตร อาจารย์ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย และการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

Rodkeaw & Chuchai (2020) ศึกษา ปัจจัยที่ผลมีต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย โดยเก็บข้อมูลจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 203 คน ด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สรุปได้ว่า ผู้เรียนเลือกเรียนตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในอนาคต เลือกเรียนตามเพื่อนและผู้ปกครองแนะนำ รายได้และสภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว มหาวิทยาลัยมีสวัสดิการและการกู้ยืมเพื่อการศึกษา และความสะดวกรวดเร็วในการรับสมัคร

Nongrayom (2020) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย ด้วยแบบสอบถามจากนักศึกษาจำนวน 155 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีนัยสำคัญ ประกอบด้วย สาขาวิชา สภาพแวดล้อมของคณะ เนื้อหาหลักสูตร อาจารย์ การจัดการเรียนการสอน ค่าธรรมเนียมในการศึกษาเล่าเรียน การบอกต่อของศิษย์เก่า และสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย

จากปัจจัยการเลือกศึกษาต่อข้างต้น เป็นการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรัฐ Kattiwong & Jirayut (2018) ศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเอกชน จากนักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 380 คน พบว่า นักศึกษาตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนด้วยปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย การมีข้อเสนอพิเศษ การประชาสัมพันธ์และการแนะนำจากบุคคล ด้านอาจารย์ และความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาปัจจัยในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยนำไปสังเคราะห์เป็นด้านของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ซึ่งนำเสนอข้อมูลในหัวข้อต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

1. ออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรด้านวิทยาการสารสนเทศ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

1.1 ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีจากงานวิจัยที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI Thajjo จำนวน 6 บทความ พบว่า มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา จำนวนรวม 15 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านอาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัย

(2) ด้านสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) ด้านหลักสูตร
(4) ด้านความโดดเด่นทางด้านสายอาชีพหรือสาขาที่ต้องการเรียน

(5) ด้านการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมหลักสูตร

(6) ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา

(7) ด้านการแนะแนวชั่วคราวในโรงเรียน

(8) ด้านการประชาสัมพันธ์และบุคคลให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

(9) ด้านรูปแบบการรับสมัครนักศึกษา

(10) ด้านความภูมิใจ

(11) ด้านเศรษฐกิจและสังคม

(12) ด้านรายได้รวมของครอบครัว

(13) ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

(14) ด้านเหตุผลส่วนตัว

(15) ด้านการสนับสนุนการศึกษา เงินกู้ยืม ทุนการศึกษา และค่าธรรมเนียมการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 1

(13) ด้านภาพลักษณ์ของ

(14) ด้านเหตุผลส่วนตัว

(15) ด้านการสนับสนุน

การศึกษา เงินกู้ยืม ทุนการศึกษา และค่าธรรมเนียมการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีจำแนกตามงานวิจัย

| งานวิจัย | ปัจจัย | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Nuansut et al. (2021) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| Ketbutr & Thongpat (2020) | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Srisontisuk et al. (2020) | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | |
| Rodkaew & Chuchai (2020) | | | | | | | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nongrayom (2020) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | ✓ |
| Kattiwong & Jirayut (2018) | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | ✓ |

1.2 ออกแบบแบบสอบถามฉบับร่าง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบหลายตัวเลือก ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี หลักสูตรที่กำลังศึกษา และข้อมูลส่วนตัวก่อนเข้าศึกษา ได้แก่ เกรดเฉลี่ย ขนาดของโรงเรียน และที่มาของค่าใช้จ่าย

2) ส่วนที่ 2 ปัจจัยหรือเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ หลักสูตรวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 6 ระดับ ได้แก่ ไม่มีอิทธิพล มีอิทธิพลน้อยที่สุด มีอิทธิพลน้อย มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลมาก และมีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 41 ข้อ

1.3 ขอ ความ อนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา นักวิชาการกองบริการการศึกษา (ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อ) และอาจารย์ด้านศึกษาศาสตร์ เพื่อประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีเกินกว่าร้อยละ 66.67 ขึ้นไป นอกจากนี้ ยังได้รับคำแนะนำให้เพิ่มเติมข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ รอบการรับสมัครที่เลือกเข้าศึกษา ประเภทของโรงเรียน และรายได้ของครอบครัว สำหรับข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในส่วนที่ 2 คือ การเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายได้ของครอบครัว และสภาพคล่องทางเศรษฐกิจของครอบครัว เมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้วมีรายการข้อคำถามในส่วนที่ 2 ทั้งหมด 45 ข้อ

1.4 วัดระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนิสิตคณะ

วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 30 คน เพื่อทดลองใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น (pilot test) แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's confidence coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.976 หมายถึงแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นระดับสูง สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อได้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตด้วยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2564 โดยประชากรของการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตปัจจุบันของคณะวิทยาการสารสนเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,438 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 345 คน โดยรวบรวมข้อมูลได้จริงเท่ากับ 410 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลทำด้วยแบบฟอร์มออนไลน์ โดยชี้แจงสิทธิ์ของผู้ร่วมวิจัยที่จะได้รับเพื่อแสดงเจตนาประเด็นการวิจัยในมนุษย์

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยการทดสอบ KMO and Bartlett's Test

3.2 สกัดองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และเลือกวิธีหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax)

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

3.3 เลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor score) และตั้งชื่อองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีด้านวิทยาการสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าทดสอบ KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | 0.967 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 18001.241 |
| | df | 990 |
| | Sig. | .000 |

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ค่าความร่วมกัน (Communalities) ระหว่างตัวแปรหนึ่งกับตัวแปรอื่นๆ ที่เหลือ พบว่า ค่า Extraction Communality ของ 43 ตัวแปร มีค่าเกินกว่า 0.50 มีเพียง 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรคะแนนสอบวัดมาตรฐาน (เช่น GAT PAT ฯลฯ) เหมาะสมกับการเรียนในหลักสูตร มีค่าเท่ากับ 0.352 และตัวแปรผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเรียน มีค่าเท่ากับ 0.476 ซึ่งยังไม่ต่ำมากพอที่จะตัดออกจึง

1. ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการทดสอบ KMO and Bartlett's Test พบว่า ค่า KMO เท่ากับ 0.967 ค่า Bartlett's Test มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square ซึ่งมีสมมุติฐานหลัก (H_0) คือตัวแปรหรือข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ไม่สัมพันธ์กัน แต่ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้เท่ากับ 18001.241 ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ตัวแปรหรือข้อคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถามทั้งสิ้น 45 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันจึงสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ ดังตารางที่ 2

สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้ง 45 นี้สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจต่อไปได้

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสามารถจำแนกตัวแปรทั้งหมดเป็นองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ โดยทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกน (eigen value) มากกว่า 1.00 มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 68.597 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สถิติสำหรับองค์ประกอบก่อนและหลังการสกัดปัจจัย

| Component | Initial Eigenvalues | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 23.254 | 51.676 | 51.676 | 12.119 | 26.931 | 26.931 |
| 2 | 3.296 | 7.324 | 58.999 | 7.024 | 15.609 | 42.540 |
| 3 | 1.724 | 3.830 | 62.830 | 4.709 | 10.464 | 53.004 |
| 4 | 1.334 | 2.965 | 65.795 | 3.607 | 8.016 | 61.019 |
| 5 | 1.261 | 2.802 | 68.597 | 3.410 | 7.577 | 68.597 |

จากข้อกำหนดว่า ตัวแปรที่มีค่า Factor Loading มากกว่า 0.50 จะสกัดเข้าองค์ประกอบเดียวกันได้ทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ และผู้วิจัยได้ตั้ง ชื่อองค์ประกอบที่สอดคล้องกับตัวแปรทั้งหมดภายในองค์ประกอบนั้น รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 องค์ประกอบ ตัวแปรและค่า Factor Loading (FL.)

| ที่ | ตัวแปร | ค่า FL. | ชื่อปัจจัย |
|-----|--|---------|--|
| 1 | อาจารย์มีวุฒิการศึกษาและมีความรู้ความสามารถสูง | .778 | ปัจจัยที่ 1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (Public relationship of program and instruction) |
| | มีอาคารและสถานที่สวยงาม ทันสมัย และน่าเรียน | .776 | |
| | อาจารย์ผู้สอนมีคุณภาพ | .776 | |
| | อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการและเป็นที่ยอมรับของสังคม | .763 | |
| | เว็บไซต์มีข้อมูล และข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สมัคร | .720 | |
| | มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีความพร้อม | .712 | |
| | มีวิธีการสอน หรือเทคนิคการสอนที่เสริมสร้างให้นักเรียนมีทักษะวิชาชีพมากขึ้น | .699 | |
| | มีวิธีการสอนหรือเทคนิคการสอนเน้นการสร้างสรรค์และเผยแพร่ผลงาน (รวมทั้งการประกวดผลงาน) | .698 | |
| | มีช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการเรียน หรือค่าบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ | .680 | |
| | มีการเดินทางและคมนาคมสะดวก | .660 | |

ตารางที่ 4 องค์ประกอบ ตัวแปรและค่า Factor Loading (FL.) (ต่อ)

| ที่ | ตัวแปร | ค่า FL. | ข้อปัจจัย |
|-----|---|---------|---|
| | หลักสูตรมีเนื้อหาสาระและรายวิชาที่ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เศรษฐกิจและสังคม | .656 | |
| | อยู่ในพื้นที่ที่มีความปลอดภัย ห่างไกลมลพิษ | .654 | |
| | ค่าธรรมเนียมการเรียน และค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม | .639 | |
| | เฟสบุ๊คมีการอัปเดตและปฏิสัมพันธ์กับผู้สมัคร | .634 | |
| | กระบวนการสมัครและคัดเลือกไม่ยุ่งยาก | .630 | |
| | ความเชื่อมั่นต่อคณะและมหาวิทยาลัย | .629 | |
| | ความร่วมมือกับสถาบัน บริษัท หรือหน่วยงานภายนอกสร้างโอกาสในการได้งานในอนาคต | .600 | |
| | ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรจากแผ่นพับ อินโฟกราฟิก เนื้อหาที่เผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ | .581 | |
| | ชื่อเสียงของหลักสูตร | .576 | |
| | หลักสูตรตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน | .551 | |
| | หลักสูตรมีการสนับสนุนให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกงานกับบริษัท ที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ | .531 | |
| 2 | หลักสูตรที่เลือกสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับอาชีพได้ | .806 | ปัจจัยที่ 2 ความถนัดและวิชาชีพที่สนใจ (Proficiency and professions of interest) |
| | หลักสูตรที่เลือกตรงกับวิชาชีพหรืออาชีพที่รู้จัก | .783 | |
| | องค์ความรู้ที่จะเรียนไปใช้ประโยชน์ได้ | .732 | |
| | ทักษะ ความถนัด และความสามารถของผู้สมัครตรงกับหลักสูตร | .709 | |
| | เป็นหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของสังคมปัจจุบัน | .668 | |
| | เลือกเรียนด้วยตนเอง | .627 | |
| | ระดับความรู้ในระดับมัธยมศึกษาเหมาะสมที่จะศึกษาในหลักสูตร | .533 | |
| | เห็นความก้าวหน้าของอาชีพในอนาคต | .506 | |
| 3 | รุ่นพี่ที่โรงเรียนเป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียน | .859 | ปัจจัยที่ 3 อิทธิพลจากบุคคล (Person influence) |
| | พี่หรือน้องที่ศึกษาอยู่แนะนำให้เลือกเรียน | .782 | |
| | ครูแนะแนวเป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียน | .755 | |

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ตารางที่ 4 องค์ประกอบ ตัวแปรและค่า Factor Loading (FL.) (ต่อ)

| ที่ | ตัวแปร | ค่า FL. | ข้อปัจจัย |
|-----|---|---------|--|
| | มีบุคคลที่ประทับใจ (Idol) เป็นศิษย์เก่าของหลักสูตรนี้ | .726 | |
| | รวมทั้งผู้ปกครองสำเร็จการศึกษาในมหาวิทยาลัยนี้ | | |
| | เพื่อนที่เรียนมัธยมด้วยกันเป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียน | .718 | |
| | ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกเรียน | .512 | |
| 4 | รายได้ของครอบครัว | .705 | ปัจจัยที่ 4 ภาวะการณ์ทางการเงินของครอบครัว (Profile of family's finance) |
| | สภาพคล่องทางการเงินของครอบครัว เช่น มีเงินเก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินอย่างเพียงพอ | .681 | |
| | อยู่ใกล้บ้าน | .650 | |
| | ค่าใช้จ่ายในครอบครัวและภาระหนี้สิน | .545 | |
| 5 | มีการให้บริการเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) | .740 | ปัจจัยที่ 5 การชำระเงินและทุนการศึกษา (Payment and scholarship) |
| | มีทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ | .727 | |
| | มีระบบการผ่อนชำระค่าธรรมเนียมการเรียน หรือค่าบริการต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นแก่ผู้ปกครอง | .618 | |

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนระดับปริญญาตรีหลักสูตรด้านวิทยาการสารสนเทศ 5 ปัจจัย ซึ่งเรียกว่า ปัจจัย 5P ประกอบด้วย

P1: การประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (Public relationship of program and instruction) การประชาสัมพันธ์ให้ผู้เรียนทราบข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร ความมีชื่อเสียงภาควิชาหรือหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การสมัครเข้าศึกษา และมีแหล่งข้อมูลเพื่อให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น เกี่ยวกับผู้สอน กิจกรรมการเรียนการสอน เป็นต้น

P2: ความถนัดและวิชาชีพที่สนใจ (Proficiency and professions of interest) ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ (1) ความรู้และความสามารถของผู้เรียนก่อนตัดสินใจเลือกเรียนในสาขาวิชา และ (2) ความคาดหวังต่อความสามารถประกอบอาชีพที่สามารถทำได้ภายหลังการสำเร็จการศึกษา

P3: อิทธิพลจากบุคคล (Person influence) ประกอบด้วย รุ่นพี่ และเพื่อนของโรงเรียน ครูแนะแนว บุคคลที่ประทับใจ ผู้ปกครอง รวมทั้งการแนะแนวการศึกษาต่อของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

P4: ภาวะการณ์ทางการเงินของครอบครัว (Profile of family's finance) โดยพิจารณาจากปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ของครอบครัว สภาพคล่องทาง

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

การเงินของครอบครัว และภาระหนี้สินของครอบครัว

P5: การชำระเงินและทุนการศึกษา (Payment and scholarship) ผู้เรียนให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ รวมทั้งมีรูปแบบที่หลากหลายของการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับการศึกษาของผู้เรียน

การพิจารณาผลการวิจัยครั้งนี้ที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรต่าง ๆ ในระดับปริญญาตรี เรียงตามปริมาณปัจจัยที่ซ้ำกันมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยอันดับต้น ๆ มี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสามารถนำเสนอเกี่ยวกับหลักสูตร รายวิชา อาจารย์ สถานที่และสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับผลหลายผลการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (Nuansut et al., 2021) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษาผ่านระบบ TCAS (Thai University Central Administration System) ปีการศึกษา 2562 (Srisontisuk et al., 2020) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ (Nongrayom, 2021) และปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (Kattiwong

& Jirayut, 2018) และ (2) ปัจจัยด้านการชำระเงินและทุนการศึกษา ซึ่งปัจจัยนี้ผู้ปกครองและผู้เรียนใช้เป็นปัจจัยในการเลือกรเรียนในสถาบันการศึกษาโดยคำนึงเรื่องค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าบำรุงการศึกษา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาเรียกเก็บจากผู้เรียน ทั้งนี้ หากผู้ปกครองและผู้เรียนทราบข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนจะส่งผลต่อการตัดสินใจได้ดี นอกจากนั้น หากทางสถาบันการศึกษามีช่องทางชำระเงินและวิธีการชำระเงินที่สะดวกสบาย รวมทั้งมีการส่งเสริมการตลาดด้านการแบ่งชำระ การผ่อนผันการชำระหรือวิธีการอื่น ๆ ใดเกี่ยวกับการจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ลดลงหรือที่ละน้อยจะช่วยให้เสริมแรงในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาได้ ประเด็นเกี่ยวกับการชำระและค่าใช้จ่ายการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (Nuansut et al., 2021) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (Rodkaew & Chuchai, 2020) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ (Nongrayom, 2020) และปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ (Kattiwong & Jirayut, 2018) ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่ซ้ำซ้อนกันมากในอันดับต่อมา คือ ปัจจัยเกี่ยวกับอาชีพในอนาคตที่ผู้เรียนสามารถ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ประกอบวิชาชีพภายหลังสำเร็จการศึกษาในหลักสูตรนั้น ๆ ได้ เนื่องจากบางหลักสูตรการรู้จักเพียงชื่อหลักสูตรผู้เรียนไม่สามารถบอกตนเองหรือผู้ปกครองได้ว่า จบแล้วจะสามารถประกอบอาชีพอะไร ดังนั้น การประชาสัมพันธ์หลักสูตรควรนำเสนออาชีพให้ชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (Nuansut et al., 2021) และ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (Ketbutr & Thongpat, 2020)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ ของคณะวิทยาการสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่มหลัก คือ สาขาวิชาด้าน

วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสาขาวิชาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาและกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน จะทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

2) การสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) สามารถตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

2. ข้อเสนอแนะการใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย

1) นำปัจจัยที่วิเคราะห์ได้ไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการออกแบบกิจกรรมและรูปแบบการแนะแนวการศึกษาต่อในหลักสูตรต่าง ๆ

2) ปัจจัยที่วิเคราะห์ได้นี้ให้นำไปใช้เป็นข้อมูลและเนื้อหาในสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์หลักสูตรได้

References

- Chalaysub, S. (2020). *What kind of "university" is this? that students want to study*. Retrieved October 11, 2021, from <https://siamrath.co.th/n/174199>. (In Thai)
- Chantra, S., & Chaiprasert, K. (2019). The Effectiveness of the Graduate study Integrated MarketingCommunication to the students of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. *PathumThani University Academic Journal*, 11(2), 12-19. (In Thai)
- Kattiwong, C., & Jirayut, P. (2018). Marketing Factors Influencing Students' Decision to Study Undergraduate Studies. in a private university in Chiang Mai Province. *Dusit Thani College Journal*, 12(3), 382–396. (In Thai)
- Ketbutr, P., & Thongpat, S. (2020). Factors Affecting the Decision to Study Bachelor of Science Program of first year undergraduate students Faculty of Science Mahidol University. *Journal of Professional Routine to Research*, 7(July–December 2020), 42–51. (In Thai)

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

- Nongrayom, A. (2020). The Influencing Factors for Study Decision of the Undergraduate Students at the Faculty of Social Technology, Kalasin University. *Journal of Modern Learning Development*, 5(3), 137-153. (In Thai)
- Nuansut, S., et al. (2021). Marketing Strategy Factors Affecting the Decision to Study at the Bachelor Degree Level Retail Business Program, Faculty of Management Science, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. *Journal of MCU Nakhondpat*, 8(1). 76–87. (In Thai)
- Pengthipnang, S., Suwanwijit, W., & Kaewjamnong, A. (2019). Factors Influencing the Decision Making of Pursuing Graduate Program in Business Administration of People in Songkhla Province. *Journal of Economics and Business Administration Thaksin University*, 11(2), 53-76. (In Thai)
- Pongpanich, P. (2011). *Techniques for selecting faculty and ranking in admissions applications*. Retrieved October 11, 2021, from <http://www.chumphon2.mju.ac.th/km/?p=607> (In Thai)
- Ratchapo, W. (2017). Factors Affecting Decision Making for Graduate Studies. College of Politics and Governance Mahasarakham University. *Journal of Politics and Governance*, 7(1), 429-448. (In Thai)
- Rimphadee, W., et al. (2015). Factors in Decision Making of Undergraduate Students in Further Study at Suan Dusit University. *Journal of Educational Review Faculty of Education in MCU*, 2(3), 38-55. (In Thai)
- Rodkaew, M., & Chuchai, A. (2020). Factors affecting the decision to study for a bachelor's degree in Mahamakut Wittayalai University Maha Vajiralongkornrajavidyalaya University Campus. *Academic Journal of Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus*, 9(2), 651–572. (In Thai)
- Sanorkan, J., & Sirijirakal, W.C. (2019). Factors affecting the decision to study in graduate studies. Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. *AL-NUR Journal of graduate school, Fatoni university*, 14(27), 93-106. (In Thai)
- Songsrirot, N. (n.d.). *Factor Analysis*. Retrieved January 6, 2022, from http://www.nitiphong.com/paper_pdf/phd/FactorAnalysis_concept.pdf. (In Thai)
- Srisontisuk, S., et al. (2020). Factors Affecting the Decision on Bachelor Degree Study at Khon Kaen University of the Students through the Thai University Central Admission System (TCAS System), in the Academic Year 2019. *School of Administrative Studies Academic Journal*, 3(3). 33–47. (In Thai)
- Trueplookpanya. (2020). *Techniques for choosing the right university for yourself*. Retrieved October 11, 2021, from <https://www.trueplookpanya.com/tcas/article/detail/76311>. (In Thai)
- Yomjinda, T., Yomjinda, L., & Trakwitoonsak, N. (2018). Factors Affecting People's Decision to Enter the Faculty of Business Administration in Bangkok. *Journal of Business Administration and Social Sciences, Ramkhamhaeng University*, 1(3), 72-82. (In Thai)

การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย¹

สันติ ชื่นขำ^{2*}
ชมภูษ สุนทรนนท์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (2) เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ จำแนกตามภาควิชา (3) ศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำนวน 307 คน ใน 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน ภาควิชาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม และภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอออนไลน์ ด้านรูปแบบสารสนเทศประเภทสื่อดิจิทัล ด้านแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล และด้านการเข้าถึงสารสนเทศประเภทโปรแกรมทั่วไป (2) เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ จำแนกตามภาควิชาพบว่า แต่ละภาควิชา มีสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ด้านวัตถุประสงค์ และด้านรูปแบบสารสนเทศ มากกว่าภาควิชาอื่น ในขณะที่ นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าภาควิชาอื่น (3) ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นสื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การใช้สารสนเทศ, การเรียนออนไลน์, นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

¹ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

^{2*} นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อีเมล: schuenkham@gmail.com

³ อาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล: chompoonuch.soo@stou.ac.th

* ผู้รับผิดชอบหลัก: schuenkham@gmail.com

วันที่รับบทความ 16 กันยายน 2565 วันที่ตอบรับบทความ 23 ตุลาคม 2565

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

Information Use for Online Learning by Graduate Students in School of Engineering and Technology, Asian Institute of Technology.¹

Santi Chuenkham^{2*}

Chompoonuch Soonthornon³

Abstract

This research aims to (1) study the use of information for online learning, (2) compare the use of information for online learning by department, and (3) study the problems of using information for online learning in the research population, which consists of graduate students in the Faculty of Engineering and Technology at the Asian Institute of Technology, a total of 307 people in 3 departments: the Department of Civil and Infrastructure Engineering, the Department of Industrial Systems Engineering, and the Department of Information and Communication Technology. The research tool is a questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and the pair-test by LSD. The research found that (1) the average use of information for online learning is high in the following areas: the purpose of online presentation, the type of digital media information, the type of personal information sources, and access to general program information. (2) Comparing the use of information for online learning by department, it was found that each department's use differed significantly at the 0.05 level. A pairwise comparison found that students in the Department of Civil and Structural Engineering used more information for online learning in terms of purpose and information format than other departments. Comparatively, students in the Department of Industrial Systems Engineering used more information for online learning in terms of access to information than other departments. (3) For problems using information for online learning, it was found that most of them had a low mean level, except social media and internet network with moderate problems.

Keywords: use of information, online learning, graduate students

^{1*} Independent Study in Master of Arts Program in Information Science, Sukhothai Thammathirat Open University.

² Master's degree student Information Science in Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. Email: schuenkham@gmail.com

³ Lecturer of Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University.
Email: chompoonuch.soo@stou.ac.th

*Corresponding author, Email: schuenkham@gmail.com

Received: 16 September 2022 Accepted: 23 October 2022

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บทนำ

สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (Asian Institute of Technology) หรือ สถาบันเอไอที เป็นสถาบันการศึกษาที่มีสถานะเป็นองค์กรระหว่างประเทศ มีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา เน้นการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี และการจัดการ โดยรูปแบบการเรียนการสอนแบบเผชิญหน้าในห้องเรียนที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตัวเอง จากการปฏิบัติภายในห้องปฏิบัติการ จนกระทั่งเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease 2019: COVID - 19) รุนแรงไปทั่วโลก องค์กรอนามัยโลกจึงประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาทั่วโลกกิจกรรมทางการศึกษาต่างๆ ถูกปรับเปลี่ยนมาใช้วิธีอิเล็กทรอนิกส์ กิจกรรมการรวมกลุ่มต่างๆ รวมไปถึงสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียที่ต้องกำหนดแนวทางการจัดการเรียนหรือกิจกรรมต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ทุกรายวิชา

การเรียนออนไลน์ เป็นวิธีการที่สถาบันการศึกษาทั่วโลกเลือกใช้เพื่อทดแทนการเรียนแบบเผชิญหน้า โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงผู้สอนและผู้เรียนด้วยระบบการสอนทางไกลที่สามารถแสดงทั้งภาพเสียง และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้ (Chan, Bista, & Allen, 2022) เช่นเดียวกับสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียที่กำหนดแนวทางการเรียนการสอนจากการเรียนในห้องเรียนเป็นการเรียนรูปแบบออนไลน์ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ และ

อินเทอร์เน็ต มาสนับสนุนการจัดการเรียนทั้งในรายวิชาภาคทฤษฎีและปฏิบัติอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่อง เรียบร้อย และบรรลุผลทางการศึกษา

การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ เป็นการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาสนับสนุน และเลือกเฉพาะสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้เพื่อประกอบการเรียน หรือเพื่อวัตถุประสงค์ของผู้เรียนแต่ละคน ปัจจุบันสถาบันการศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล โดยเฉพาะในวิชาที่ตนศึกษา สิ่งที่ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าของผู้เรียนมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น รูปแบบสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ รวมไปถึงตัวผู้ใช้สารสนเทศและสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้สารสนเทศ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าการใช้สารสนเทศจึงถือเป็นกิจกรรมที่จำเป็นเพราะความหลากหลายของรูปแบบและแหล่งสารสนเทศ ตลอดจนลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่เรียน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่การเรียนได้ผนวกกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น การสื่อสารดาวเทียม เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เปิดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งหมด 3 ภาควิชา 18 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 6 สาขาวิชา ภาควิชา

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

วิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม จำนวน 5 สาขาวิชา และภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 7 สาขาวิชา โดยหลักสูตรปริญญาโท ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 2 ปี โดย 3 ภาคการศึกษา เป็นการเรียนรายวิชา และ 1 ภาคการศึกษา สำหรับทำการวิทยานิพนธ์ ส่วนหลักสูตรปริญญาเอกใช้ระยะเวลาในการศึกษาอย่างน้อย 4-5 ปี โดยการเรียนในช่วงแรกจะเป็นการเรียนรายวิชาเป็นหลัก เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำวิทยานิพนธ์ จากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น จึงมีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนรายวิชา การทำกิจกรรม และการสอบ เป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งพบว่า การปรับเปลี่ยนการเรียนมาเป็นรูปแบบออนไลน์ ส่งผลกระทบและสร้างปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านตัวผู้เรียน ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการเรียนออนไลน์ เป็นต้น (Wayo et al., 2020; Sasow, Yuennan, & Peansungnern, 2020) รวมไปถึงปัญหาการใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาด้านรูปแบบสารสนเทศที่มีสภาพเก่า ไม่เป็นปัจจุบัน หรือเนื้อหาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศที่มีจำนวนน้อยและไม่ตรงกับความต้องการ เข้าถึงได้ด้วยความยากลำบาก และปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น โปรแกรมที่ใช้สำหรับการเรียนออนไลน์ การขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร หรือขาดข้อบ่งชี้ เป็นต้น (Sathientharadol et al., 2021; Inthason, 2020) ซึ่งปัญหาต่างๆ มีส่วนทำให้การเรียนของผู้เรียนมีประสิทธิภาพลดลง

เนื่องจากคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ปรับเปลี่ยนรูปแบบ

การเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์เป็นครั้งแรก และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีความแตกต่างกันทั้งลักษณะเฉพาะบุคคล และการใช้สารสนเทศเฉพาะที่ต่างกันไปตามเนื้อหาของแต่ละภาควิชา รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นและประโยชน์ที่จะศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมไปถึงศึกษาถึงปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อสนับสนุนการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำแนกตามภาควิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. สมมติฐานในการวิจัย

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ที่เรียนในสาขาที่ต่างกัน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

2. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ใน 3 สาขา ได้แก่ 1. สาขาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน 2. สาขาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม 3. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก จำนวน 307 คน แบ่งเป็นระดับปริญญาเอก จำนวน 57 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 250 คน ที่ลงทะเบียนตั้งแต่ ปีการศึกษา 2562 ถึง ปีการศึกษา 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 และมีมาตรการการปิดเมือง (Lockdown) (The Secretariat of the House of Representatives, 2022)

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำนวน 307 คน แบ่งเป็นระดับปริญญาเอก จำนวน 57 คน ระดับ

ปริญญาโท จำนวน 250 คน (Registry Unit Asian Institute of Technology, 2022) 3 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน สาขาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชาวต่างประเทศ และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนทั้งหมดของกลุ่มประชากร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สร้างโดยการศึกษาเอกสาร แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ฯ ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ฯ ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์เพิ่มเติม

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1) การตรวจสอบความตรง นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และด้านภาษา เพื่อตรวจสอบ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ความตรงของเนื้อหา ความถูกต้อง ขอบเขตของเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้สำนวนถ้อยคำ ภาษา และความชัดเจนของคำถาม ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทำการตรวจสอบความตรงด้วยวิธี IOC (Index of item Objective Congruence) เลือกข้อคำถามที่ได้ค่าความตรงที่ 0.6 ขึ้นไป ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและให้คำแนะนำอีกครั้ง จึงได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) การตรวจสอบความเที่ยง นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากลุ่ม Special Program ที่ศึกษาในคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ในระยะสั้น จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ ภาษา และความชัดเจนของข้อความ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach α - Coefficient) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีคุณภาพสูง นำผลที่ได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามและนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้โปรแกรมกูเกิลฟอร์ม ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมลและ

อธิบายวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมแนบลิงค์แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นช่วงที่รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งมีมาตรการการปิดเมือง สถานศึกษางดใช้อาคารหรือสถานที่ของสถาบันอุดมศึกษาจัดการเรียนการสอน การสอบ งดการจัดกิจกรรมใดๆ ที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2565) จำนวน 307 ชุด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2565 เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ เสนอการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ มีการใช้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อย

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

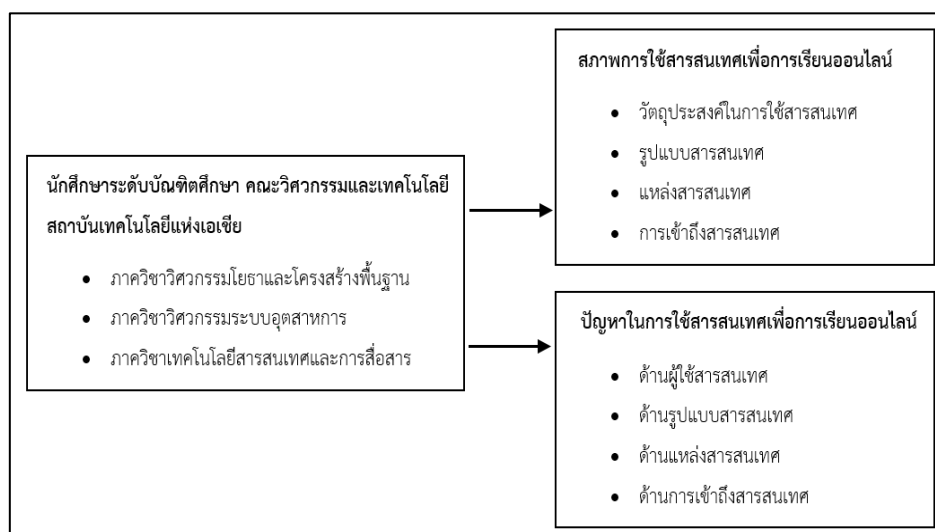
ที่สุด และไม่มีการใช้เลย เสนอการวิเคราะห์เป็น ตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพการ ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ฯ จำแนกตาม ภาควิชาที่มีความเป็นอิสระต่อกัน ด้าน วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบ สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านการเข้าถึง สารสนเทศ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) และ ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD ยอมรับ สมมติฐานการวิจัยเมื่อผลการทดสอบมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เสนอการวิเคราะห์เป็น ตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตร ประมาณค่า 6 ระดับ คือ มีปัญหา มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มีปัญหาเลย เสนอการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิด สรุปความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ เพื่อการเรียนออนไลน์ฯ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ จัดหมวดหมู่ เสนอการวิเคราะห์เป็นความเรียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน มี สถานภาพทั่วไป คือ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชาย จำนวน 203 คน (ร้อยละ 71.2) และเพศ หญิง จำนวน 82 คน (ร้อยละ 28.8) ส่วนใหญ่ ศึกษายู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

จำนวน 230 คน (ร้อยละ 80.7) และระดับปริญญา เอก จำนวน 55 คน (ร้อยละ 19.3) โดยศึกษาอยู่ ในภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 130 คน (ร้อยละ 45.6) รองลงมาคือ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 124 คน (ร้อยละ 43.5) และภาควิชา

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

วิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม จำนวน 31 คน (ร้อยละ 10.9) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ที่นักศึกษาใช้ในการเรียนออนไลน์ ส่วนใหญ่เรียนที่หอพักในสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำนวน 167 คน (ร้อยละ 58.6) รองลงมาคือ บ้าน/ที่พักอาศัยในประเทศไทย จำนวน 68 คน (ร้อยละ 23.9) และบ้าน/ที่พัก

อาศัยต่างประเทศ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 17.5) ตามลำดับ

ผลการวิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

ตารางที่ 1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (n=285)

| วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ | ระดับการใช้สารสนเทศ | | |
|--|---------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. เพื่อการเรียนรู้ภาคทฤษฎี | 4.22 | 0.78 | มาก |
| 2. เพื่อการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ | 3.59 | 1.07 | มาก |
| 3. เพื่อการทำรายงานและการบ้าน | 4.22 | 0.80 | มาก |
| 4. เพื่อการนำเสนอออนไลน์ | 4.24 | 0.84 | มาก |
| 5. เพื่อการทดสอบออนไลน์ | 3.81 | 1.01 | มาก |
| 6. เพื่อการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม | 4.13 | 0.75 | มาก |
| 7. เพื่อการประชุมออนไลน์ | 4.22 | 0.86 | มาก |
| 8. เพื่อการทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ | 3.99 | 0.99 | มาก |
| 9. เพื่อการสอบออนไลน์ | 3.99 | 0.91 | มาก |
| รวม | 4.05 | 0.89 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า การใช้สารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.05) โดยวัตถุประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

เพื่อการนำเสนอออนไลน์ (\bar{X} =4.24) และวัตถุประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพื่อการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ (\bar{X} =3.59)

ตารางที่ 2 รูปแบบสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (n=285)

| รูปแบบสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ | ระดับการใช้สารสนเทศ | | |
|------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ | 3.01 | 1.20 | ปานกลาง |
| 2. สื่อดิจิทัล | 3.80 | 0.95 | มาก |
| 3. สื่อสังคมออนไลน์ | 3.15 | 0.76 | ปานกลาง |
| รวม | 3.32 | 0.97 | ปานกลาง |

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

จากตารางที่ 2 พบว่า การใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) รูปแบบสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ สื่อดิจิทัล ($\bar{X}=3.80$) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X}=3.15$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=3.01$)

ตารางที่ 3 แหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (n=285)

| แหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ | ระดับการใช้สารสนเทศ | | |
|-----------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. บุคคล | 3.66 | 0.72 | มาก |
| 2. สถาบันบริการสารสนเทศ | 1.57 | 1.02 | น้อย |
| 3. ดิจิทัล | 3.14 | 0.86 | ปานกลาง |
| รวม | 2.79 | 0.87 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 3 พบว่า การใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.79$) แหล่งสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

บุคคล ($\bar{X}=3.66$) รองลงมาคือ ดิจิทัล ($\bar{X}=3.14$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถาบันบริการสารสนเทศ ($\bar{X}=1.57$)

ตารางที่ 4 การเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ (n=285)

| การเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ | ระดับการใช้สารสนเทศ | | |
|--|---------------------|-------------|----------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ระบบสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด | 3.02 | 1.19 | ปานกลาง |
| 2. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 3.55 | 1.09 | มาก |
| 3. โปรแกรมค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต | 2.03 | 1.04 | น้อย |
| 4. โปรแกรมค้นดูเว็บ | 2.90 | 0.10 | ปานกลาง |
| 5. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ | 3.76 | 0.86 | มาก |
| 6. โปรแกรมการประชุมออนไลน์ | 3.30 | 1.02 | ปานกลาง |
| 7. โปรแกรมเฉพาะทาง | 1.87 | 1.24 | น้อย |
| 8. โปรแกรมทั่วไป | 4.48 | 0.65 | มาก |
| 9. แอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน | 3.46 | 1.07 | ปานกลาง |
| รวม | 3.15 | 1.02 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4 พบว่า การใช้สารสนเทศ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) การเข้าถึงสารสนเทศที่มี

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โปรแกรมทั่วไป ($\bar{X}=4.48$) รองลงมาคือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=3.76$) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

โดยการเข้าถึงสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โปรแกรมเฉพาะทาง ($\bar{X}=1.87$)

2. การเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำแนกตามภาควิชาพบว่า นักศึกษาภาควิชาต่างกัน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ที่แตกต่างกัน คือ เพื่อการเรียนภาคทฤษฎี เพื่อการเรียนภาคปฏิบัติ เพื่อการทำรายงานและการบ้าน เพื่อการนำเสนอออนไลน์ เพื่อการทดสอบออนไลน์ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ และเพื่อการสอบออนไลน์ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ที่แตกต่างกันคือ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล ด้านแหล่งสารสนเทศ ที่แตกต่างกันคือ แหล่งสารสนเทศบุคคลและดิจิทัล ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ที่แตกต่างกันคือ การสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด เครือข่าย

อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมประชุมออนไลน์ และโปรแกรมเฉพาะทาง

เพื่อให้ทราบว่านักศึกษาภาควิชาใด มีการใช้สารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) พบว่า นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ และด้านรูปแบบสารสนเทศ มากกว่า นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรมและนักศึกษาภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในขณะที่ นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมระบบอุตสาหกรรม ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมโยธาและโครงสร้างพื้นฐานและนักศึกษาภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ฯ

ตารางที่ 5 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ

| ปัญหาด้านผู้ใช้สารสนเทศ | ระดับปัญหาในการใช้สารสนเทศ | | |
|--|----------------------------|------|---------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. การขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ | 0.87 | 1.25 | ไม่มีปัญหาเลย |
| 2. การขาดทักษะในการใช้สมาร์ทโฟน | 0.69 | 1.16 | ไม่มีปัญหาเลย |
| 3. การขาดทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 1.29 | 1.46 | น้อยที่สุด |
| 4. การขาดทักษะในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน | 0.91 | 1.26 | ไม่มีปัญหาเลย |
| 5. การขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต | 1.29 | 1.32 | น้อยที่สุด |
| 6. การขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ | 1.66 | 1.33 | น้อย |
| 7. การขาดทักษะในการสืบค้นบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) | 1.85 | 1.41 | น้อย |

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ตารางที่ 5 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านผู้ใช้สารสนเทศ (ต่อ)

| ปัญหาด้านผู้ใช้สารสนเทศ | ระดับปัญหาในการใช้สารสนเทศ | | |
|--|----------------------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 8. การขาดความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงเครือข่ายส่วนตัวเสมือนจากภายนอกสถาบัน (VPN) | 1.82 | 1.60 | น้อย |
| 9. สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม (เมืองที่ประชากรหนาแน่น ชนบทห่างไกล ความเจริญ สภาพอากาศ เสียงรบกวนจากภายนอก ไฟฟ้าขัดข้อง) | 2.14 | 1.52 | น้อย |
| 10. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการเรียนออนไลน์ | 2.58 | 1.62 | ปานกลาง |
| 11. ปัญหาด้านสุขภาพจากการใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน | | | |
| 12. จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอเนื่องจากสมาชิกในครอบครัวต้องใช้อุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์พร้อมกัน | 1.35 | 1.49 | น้อยที่สุด |
| รวม | 1.55 | 1.04 | น้อย |

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศด้านผู้ใช้สารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สุขภาพจากการใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ($\bar{X}=2.58$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมไม่

เหมาะสม ($\bar{X}=2.14$) และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการเรียนออนไลน์ ($\bar{X}=2.14$) และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การขาดทักษะในการใช้สมาร์ทโฟน ($\bar{X}=0.69$)

ตารางที่ 6 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านรูปแบบสารสนเทศ

| ปัญหาด้านรูปแบบสารสนเทศ | ระดับปัญหาในการใช้สารสนเทศ | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. สิ่งพิมพ์ | 1.79 | 1.45 | น้อย |
| 2. สื่อดิจิทัล | 1.88 | 1.29 | น้อย |
| 3. สื่อสังคมออนไลน์ | 2.39 | 1.30 | ปานกลาง |
| รวม | 2.02 | 1.35 | น้อย |

ตารางที่ 6 พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.02$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สื่อสังคม

ออนไลน์ ($\bar{X}=2.39$) รองลงมาคือ สื่อดิจิทัล ($\bar{X}=1.88$) และสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=1.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านแหล่งสารสนเทศ

| ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ | ระดับปัญหาในการใช้สารสนเทศ | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. บุคคล | 1.91 | 1.43 | น้อย |
| 2. สถาบันบริการสารสนเทศ | 1.91 | 1.42 | น้อย |
| 3. ดิจิทัล | 2.07 | 1.25 | น้อย |
| รวม | 1.96 | 1.37 | น้อย |

ตารางที่ 7 พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.96$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ดิจิทัล

($\bar{X}=2.07$) รองลงมาคือ บุคคล ($\bar{X}=1.91$) และ สถาบันบริการสารสนเทศ ($\bar{X}=1.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ

| ปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ | ระดับปัญหาในการใช้สารสนเทศ | | |
|--|----------------------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ระบบสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด | 1.71 | 1.34 | น้อย |
| 2. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 2.58 | 1.51 | ปานกลาง |
| 3. โปรแกรมค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต | 2.05 | 1.43 | น้อย |
| 4. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ | 1.91 | 1.62 | น้อย |
| 5. โปรแกรมคอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน | 2.26 | 1.37 | น้อย |
| รวม | 2.10 | 1.45 | น้อย |

ตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.10$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=2.58$) รองลงมาคือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน ($\bar{X}=2.26$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด ($\bar{X}=1.71$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย อภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1) สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย พบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการนำเสนอออนไลน์ ในค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าวัตถุประสงค์อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาล ซึ่งพบว่า การเรียนออนไลน์ ผู้เรียนต้องรับผิดชอบต่อการเรียน การบ้านหรืองานที่ได้รับมอบหมาย กิจกรรมในการเรียนออนไลน์ทำให้ผู้เรียนจำเป็นต้องนำเสนอข้อมูล รายงานหรือการบ้าน

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ร่วมอภิปราย และแสดงความคิดเห็น ร่วมกันโดยการโต้ตอบกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนออนไลน์ (Artiwitchayanon et al., 2022)

รูปแบบสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ที่นักศึกษาใช้ในระดับมากคือ สื่อดิจิทัล สอดคล้องกับที่มหาวิทยาลัยในต่างประเทศเห็นความสำคัญของการใช้สื่อดิจิทัลในการเรียนออนไลน์โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในการใช้สื่อดิจิทัล เพื่อวางแผนการใช้สื่อดิจิทัลในการเรียนออนไลน์และการพัฒนาหลักสูตรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย (Küsel, Martin, & Markic, 2020)

แหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ที่นักศึกษาใช้ในระดับมาก คือ บุคคล ในที่นี้หมายถึงผู้สอนในรายวิชาที่นักศึกษาเรียนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จและความท้าทายในการสอนและการเรียนรู้ออนไลน์ซึ่งสัมพันธ์กับการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน (Huang, 2020) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนต่อการเรียนออนไลน์ ซึ่งระบุว่า การจัดปัญหาและอุปสรรคในการเรียน ผู้สอนต้องมีการสื่อสารกับผู้เรียนผ่านช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาโต้ตอบออนไลน์ วิดีโอคอลส่วนตัว เป็นต้น ควบคู่ไปกับการสื่อสารในช่องทางที่เป็นทางการ (Alawamleh, Al-Twait, & Al-Saht, 2020)

การเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์โดยการใช้โปรแกรมทั่วไป ได้แก่ Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel), Google Workspace (Doc, Slide, Sheet) และ Adobe Acrobat ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้

ผ่านสื่อออนไลน์ (E-learning) ซึ่งเน้นการนำเสนอและแบ่งปันเอกสารการสอนให้กับผู้เรียนในรูปแบบสไลด์โชว์ พีดีเอฟ (PDF) วิดีโอ และแฟ้มเอกสาร (.doc) (Raheem, & Khan, 2020) ดังนั้น การสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ได้ด้วยตัวเอง ทำให้ผู้เรียนสามารถควบคุมเนื้อหา ควบคุมเวลาที่ใช้เรียนรู้ เรียนรู้ได้ตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้เรียน (Suresh et al., 2018)

2) การเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จำแนกตามภาควิชา พบว่า สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ในทุกด้านที่นักศึกษาแต่ละภาควิชาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งพบว่า นักศึกษาต่างสาขาใช้สารสนเทศต่างกันที่เป็นเช่นนี้เพราะสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีหลากหลายประเภท นักศึกษาต้องเลือกใช้ให้ตรงกับความต้องการและการนำเสนอของสาขาที่ตนเองศึกษาอยู่ (Amonpong, 2018) และ สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเพื่อการทำภาคินิพนธ์ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เรียนในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศ การเข้าถึงและการสืบค้นจากแหล่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้ สาขาวิชาที่ศึกษา หรือความสนใจในวิชานั้นๆ ก็เป็นส่วนสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศเพราะเป็นพื้นฐานและ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละคน (Yuwadetkun, 2018)

3) ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยอภิปรายปัญหาในแต่ละด้านดังนี้

ปัญหาด้านผู้ใช้สารสนเทศที่พบอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัญหาทางด้านสุขภาพจากการใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและผลกระทบของการใช้สมาร์ทโฟนในการเรียนออนไลน์ ซึ่งพบว่า การเรียนออนไลน์นักศึกษาต้องปรับตัวอย่างกระตือรือร้นทำให้เกิดอาการเครียด เกิดปัญหาการเคืองตาและอาการปวดหลัง จากการนั่งหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน (Prasitthimet et al., 2019) ในขณะที่นักศึกษาไม่มีปัญหาด้านการขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่พบว่า ผู้เรียนเกิดมาพร้อมยุคที่มีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันทำให้มีทักษะพื้นฐานด้านไอซีทีติดตัว (Damjub, 2019)

ปัญหาด้านรูปแบบสารสนเทศที่พบอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัญหาด้านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ความสับสนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ และความสับสนในการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งพบว่า ผลกระทบจากข้อเสียของการใช้สื่อ

สังคมออนไลน์ นอกจากจะส่งผลเสียต่อสุขภาพ และใช้เวลาไปอย่างเปล่าประโยชน์แล้ว ผลเสียที่สำคัญคือ มีการละเมิดสิทธิ์ข้อมูลความเป็นส่วนตัว ข้อมูลถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกที่ไม่รู้จัก หรือ การนำรูปภาพ วิดีโอ ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นประเด็นที่พบมากในปัจจุบัน ทำให้การใช้สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นต้องควบคุม ดูแล การใช้ข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้ อย่างจริงจัง และควรพิจารณาการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่ไม่รู้จัก (Roobyai, 2021)

ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ แม้จะมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศดิจิทัลที่พบคือ มีจำนวนมากและซ้ำซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ซึ่งพบว่า ระบบการสื่อสารที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศมีให้เลือกมากมาย จนเกิดปัญหาสารสนเทศอย่างท่วมท้น ทำให้เกิดปัญหาในการนำมาใช้เพื่อการอ้างอิง ทำให้จำเป็นต้องเลือกใช้สารสนเทศที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ (Krima, 2012)

ปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ที่พบอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัญหาด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การเรียนออนไลน์และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งพบว่า ระหว่างการเรียนในระบบออนไลน์ ปัญหาความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ต่ำ ทำให้เกิดปัญหาในการอัปโหลดงานที่มีขนาดใหญ่ ส่งงานไม่ทันกำหนด เห็นภาพและวิดีโอทัศน์ของการสอนไม่ชัดเจน (Jaturanon et al., 2019) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องห้องปฏิบัติการเสมือน: ประโยชน์

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ต่อการศึกษาด้านวิศวกรรมเครื่องกลในช่วงการระบาดของโควิด 19 ซึ่งพบว่า อุปสรรคที่สำคัญในการเรียนออนไลน์ คือ ความเสถียรและความเร็วของอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนและผู้สอน รวมถึงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษาเกิดความยากลำบากในการเรียนออนไลน์ (Kapilan, Vidhya, & Gao, 2020)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญและการอภิปรายผล ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศในการเรียนออนไลน์ในวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอออนไลน์

1.1 สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ควรจัดทำโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการนำเสนอออนไลน์ รวมไปถึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการใช้สารสนเทศเพื่อนำเสนอออนไลน์ของนักศึกษา

1.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี ควรสนับสนุนทางด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการนำเสนอออนไลน์ รวมไปถึงช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการใช้งานและช่วยประสานงานให้การนำเสนอเป็นไปอย่างราบรื่น

1.3 ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยี ควรจัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการนำเสนอ (Presentation Skill) และมีทักษะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

2. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศจำแนกตามภาควิชา พบว่านักศึกษาพบปัญหาในการใช้สารสนเทศในอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะนักศึกษามีความรู้และพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้น สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี ควรต่อยอดความรู้เพิ่มทักษะในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ทางวิชาการ พัฒนาความสามารถในการสื่อสารให้กับนักศึกษาให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ที่พบมากกว่าประเด็นอื่นคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วต่ำ

3.1 สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และขยายขีดความสามารถรองรับปริมาณการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่เรียนออนไลน์

3.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี ควรจัดเตรียมสัญญาณไวไฟ รวมถึงบุคลากรสนับสนุน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษากรณีมีปัญหาในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันในการเรียนออนไลน์

4. การสนับสนุนให้อาจารย์ของคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ได้พัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้อาจารย์มีความเชี่ยวชาญมากขึ้นและสามารถให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่นักศึกษาในการใช้สารสนเทศสำหรับการเรียนออนไลน์ในวิชาที่สอนได้อย่างบรรลุ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เช่น การจัดฝึกอบรมการ
ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนออนไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียน
ออนไลน์ของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีแห่ง
เอเชีย ทุกคณะ ทุกภาควิชา ทุกสาขาวิชา เพื่อให้
ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมนักศึกษาของทั้งสถาบัน

References

- Alawamleh, M., Al-Twait, L.M., & Al-Saht, G.R. (2020). *The effect of online learning on communication between instructors and students during Covid-19 pandemic*. Retrieved September 14, 2022, from <https://www.researchgate.net/publication/343897561>
- Amonpong, S. (2018). *Information Use in the Study by Diploma Students in Central Region Community Colleges* (Master thesis of Liberal Arts). Graduate School, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi. (in Thai).
- Artiwitchayanon, A., Srisopa, P., & Wacharasin, C. (2022). Factors Predicting Nursing Students' Learning Outcomes Through Online Learning during COVID-19 Pandemic. *Songklanagarind Journal of Nursing*, 42(2). 85-97. (in Thai).
- Chan, R.Y., Bista, K. & Allen, R.M. (2022). Is Online and Distance Learning the Future in Global Higher Education?: The Faculty Perspectives during COVID-19. In R.Y. Chan, K. Bista, & R.M. Allen (Ed.), *Online Teaching and Learning in Higher Education during COVID-19: International Perspectives and Experiences*. (pp. 3-12). New York: Routledge.
- Damjub, W. (2019). Social Media for Teaching and Learning in the 21st Century. *Journal of Liberal Arts Maejo University*, 7(2), 143-159. (in Thai)
- Huang, J. (2020). *Successes and Challenges: Online Teaching and Learning of Chemistry in Higher Education in China in the Time of COVID-19*. Retrieved September 14, 2022, from <https://doi.org/10.1021/acs.jchemed.0c00671>
- Jaturanon, W., Chanchoenyattachai, S., Kaensan, S., Panmanee, R., Paksripeang, P., & Weimin, H. (2019). A Study of Online Learning Behaviors and Satisfactions Towards Chinese Language Online Learning Management of the Bachelor of Education in Chinese Students, Faculty of Education, Burapha University, Summer Semester, Academic Year 2019 According to Vigilant Measures Against the Spread of Coronavirus (2019-Ncov). *Journal of Chinese Language and Culture*, 7(2), 291-310. (in Thai).
- Kapilan, N., Vidhya, P., & Gao, Z.Z. (2020). Virtual Laboratory: A Boon to the Mechanical Engineering Education During Covid-19 Pandemic. *Higher Education for the Future*, 8(1), 31-46.

- Krima, J. (2012). Behavior of Graduate Students and Lecturers of Maejo University towards Online Database Usage. *Journal of Information and Learning*, 23(2), 105-114. (in Thai).
- Küsel, J., Martin, F., & Markic, S. (2020). *University Students' Readiness for Using Digital Media and Online Learning—Comparison between Germany and the USA*. Retrieved September 13, 2022, from <https://doi.org/10.3390/educsci10110313>
- Prasitthimet, T., Sittirit, S., Sangpaew, K., Phromsoonthorn, S., & Saentalad, J. (2019). Behavior and Effect Using Smartphone Learning in Online of Nursing Students During Epidemic of Novel CoronaVirus 2019. *Journal of MCU Social Development*, 7(1), 348-358. (in Thai).
- Raheem, B.R. & Khan, M.A. (2020). The Role of E-learning in Covid-19 Crisis. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(3), 1315-1318.
- Registry Unit Asian Institute of Technology. (2022). *Student Information Systems*. Retrieved July 01, 2022, from <https://sis.ait.ac.th>
- Roobyai, C. (2021). A Study of Online Social Media Usage Behavior with Learning in the 21st Century of the Undergraduate Students in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Ubon Ratchathani Rajabhat University. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 13(1), 288-296. (in Thai).
- Sasow, P., Yuennan, C., & Peansungnern, N. (2020). Learning and Teaching Online in Nursing Education During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Health and Nursing Education*, 26(2), 189-202. (in Thai).
- Sathientharadol, P., Paicharoen, N., Buranawanna, K., & Teeranon, P. (2021). Effects of Online Learning in the Epidemic Situation of Coronavirus Disease 2019: A Case Study of Bachelor of Education and Bachelor of Arts Students, Program in English, University of Phayao. *Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies*, 6(3), 423-439. (in Thai).
- Suresh, M., Priya, V. Vishnu, & Gayathri, R. (2018). Effect of e-learning on academic performance of undergraduate students. *Drug Invention Today*, 10(9), 1797-1800.
- The Secretariat of the House of Representatives. (2022). *Lockdown measures and Covid-19 control in Thailand*. Retrieved October 15, 2022, from <https://library.parliament.go.th/th/radioscript-rr2565-jan3> (in Thai).
- Wayo, W., Charoennukul, A., Kankaynat, C., & Junya Konyai, J. (2020). Online Learning Under the COVID-19 Epidemic: Concepts and applications of teaching and learning management. *Regional Health Promotion Center 9 Journal*, 14(34), 285-298. (in Thai).
- Yuwadetkun, K. (2018). *The Study of Information Technology's Behaviors in Thesis in Graduate Level: A Case Study Graduate Student Suratthani Rajabhat University (Master thesis of Public Administration)*. Graduate School, Suratthani Rajabhat University, Suratthani. (in Thai).

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ*

บุรัสกร จันทนราช^{1*}

ศุภรชตรา แสนวา²

ประภาส พาวินนท์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 384 คน ที่ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2565 ซึ่งสุ่มเลือกแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติด้านการกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า และการออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้า ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอยู่ในระดับสูงมาก 4 ด้าน ยกเว้นด้านการวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้าอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงมากขึ้น

การบริหารประสบการณ์ลูกค้าโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับสูงมาก 4 ด้าน ยกเว้นด้านการวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้าอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อมีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารประสบการณ์ลูกค้า; ความพึงพอใจ; หอสมุดแห่งชาติ

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล chanthanaraj@gmail.com

² ป.ร.ด. อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล sumattra@g.swu.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อีเมล pawinun@yahoo.com

วันที่รับบทความ 11 ตุลาคม 2565 วันที่ตอบรับบทความ 9 พฤศจิกายน 2565

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

Relationship between Customer Experience Management and User Satisfaction of the National Library of Thailand*

Burassakron Chanthanaraj¹

Sumattra Saenwa²

Prapat Pawinun³

Abstract

This research aimed to examine the customer experience management and user satisfaction of the National Library of Thailand, as well as the relationship between the two. A quantitative research design was used, and 384 questionnaires were randomly distributed to users of the National Library of Thailand who used library services in April-May 2022. The data were analyzed using frequency, percentages, means, deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The research results were as follows: 1) the overview of the customer experience management of the National Library of Thailand was high. When considering each aspect, it was found that all were at a high level. The highest level was defining the customer experience structure, then designing customer touchpoints, and then designing the brand experience. 2) the overview of user satisfaction with the National Library of Thailand was high. When considering each aspect, it was found that all were at a high level. The highest level was the place and environment, followed by service providers and information resources. 3) the overview of the relationship between customer experience management and user satisfaction of the National Library of Thailand; it was found that four of all were at the extremely high level except analyzing the experiential world of the customer, which was at a high level statistically significantly at a level of 0.01. In other words, the more customer experience is managed, the greater customer satisfaction will be.

Keywords: Customer Experience Management; Satisfaction; National Library of Thailand

* This research article is one part of thesis "The Relationship between Customer Experience Management and Satisfaction of the National Library of Thailand Users"

¹ Master's degree student in Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,
E-mail: chanthanaraj@gmail.com

² Ph.D., Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,
E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

³ Associate Professor, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University,
E-mail: pawinun@yahoo.com

Received: 11 October 2022 Accepted: 9 November 2022

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บทนำ

การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) พัฒนามาจากแนวคิดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) เป็นกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือองค์กร มีเป้าหมายในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าอย่างแท้จริง และมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าผลลัพธ์ เพื่อสร้างเป็นเหตุการณ์น่าประทับใจ (Schmitt, 2003) ทั้งประสบการณ์ด้านกายภาพ และด้านจิตใจในทุกจุดสัมผัสของการติดต่อ ตั้งแต่ก่อนการซื้อ ระหว่างการซื้อ และหลังการซื้อสินค้า เพื่อสร้างความรู้สึกเชิงบวกต่อสินค้าและองค์กร และทำการบอกต่อให้ผู้อื่นมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ การบริหารประสบการณ์ลูกค้าจึงถูกนำไปใช้ในองค์กรแสวงหากำไรและธุรกิจบริการต่างๆ จนประสบความสำเร็จ เช่น โรงแรม ธนาคาร โรงพยาบาล ร้านอาหาร เป็นต้น เนื่องจากองค์กรธุรกิจมีการบริหารจัดการอย่างมีกระบวนการตั้งแต่การวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้า การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้า การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า และการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Schmitt, 2003) ที่เกิดจากความร่วมมือของหลายฝ่ายในองค์กรและการรับฟังความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำมาวางแผน ออกแบบให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น และให้ความสัมพันธ์ในเชิงลึกที่มีความหลากหลายสื่อผ่านตราสินค้าเข้าไปสู่ประสบการณ์ของลูกค้า ดังนั้นองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าผ่านวิสัยทัศน์ของผู้นำกลยุทธ์ ตราสินค้า เทคโนโลยี พนักงาน และการให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วม (Wigraisakda & Kittisaknawin,

2019) และควรพัฒนาการบริหารประสบการณ์ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาว

หอสมุดแห่งชาติ (National Library of Thailand) ในฐานะที่เป็นแหล่งภูมิปัญญาระดับนานาชาติที่มีความทันสมัย มีหน้าที่หลักในการจัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมการอ่าน การศึกษา ค้นคว้า และการศึกษาวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย (National Library of Thailand, 2021) สอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560 – 2564 ที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่าน แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องและเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ (Isranews Agency, 2017) ถึงแม้หอสมุดแห่งชาติเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร ไม่มีการแข่งขันกับองค์กรอื่น แต่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการดำเนินงานต่างๆ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Lamngam et al., 2018)

บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติเป็นภารกิจหลักที่คอยอำนวยความสะดวก ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสถานที่สภาพแวดล้อม (Phonchai & Kata, 2018) จากอดีตจนถึงปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติมีการนำกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 4P มาประยุกต์ใช้

ในบริการสารสนเทศด้านต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ ค่าบริการ อาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมการใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี (Ittichaiwathana et al., 2018) แต่ผู้ให้บริการบางส่วนมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเชิงลบ ซึ่งเป็นปัญหาจากการใช้บริการ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่สอดคล้องกับการบริการในปัจจุบัน เป็นต้น (Lamngam et al., 2018) นอกจากนี้ยังไม่พบนโยบายอย่างเป็นทางการในการสำรวจหรือวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้ไม่ทราบความคิดเห็น ทศนคติ และความพึงพอใจที่แท้จริง จากปัญหาดังกล่าวจะมีผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ และอาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ ทศนคติ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการได้

การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริการตามแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าจึงเป็นภารกิจหนึ่งที่ห้องสมุดควรให้ความสำคัญ เพราะประสบการณ์ที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อความภักดีและการบอกต่อประสบการณ์ที่ดีไปยังบุคคลอื่น (Mansoor et al., 2020) ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจได้ การเอาใจใส่ความเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า และกระบวนการบริการที่เป็นขั้นตอน (Khan et al., 2021; Tanvittayanont et al., 2019; Tejagupta, 2008) รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

เช่น การรับรู้ ทศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นต้น ดังนั้นการบริหารประสบการณ์ลูกค้าจึงเป็นกลยุทธ์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างการเข้าใช้ และหลังการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างสมบูรณ์

จากการทบทวนวรรณกรรม แม้ว่าการบริหารประสบการณ์ลูกค้าเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า แต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่ครอบคลุมประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และยังไม่มีการศึกษาในหอสมุดแห่งชาติ มีเพียงการศึกษาภาพกว้างของห้องสมุด และองค์กรอื่น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ ตลอดจนองค์กรบริการสารสนเทศอื่นๆ ที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกันได้นำไปพัฒนาการบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพสอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติในช่วงเดือน เมษายน - พฤษภาคม 2565 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซ์และมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน โดยสุ่มเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ กำหนดผู้พิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิการบริหารงานหอสมุดแห่งชาติ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีคะแนนระหว่าง 0.67 - 1.00 จากนั้นนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอการรับรองต่อคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G511/2564E และได้รับการรับรองลงวันที่ 17 มกราคม 2565

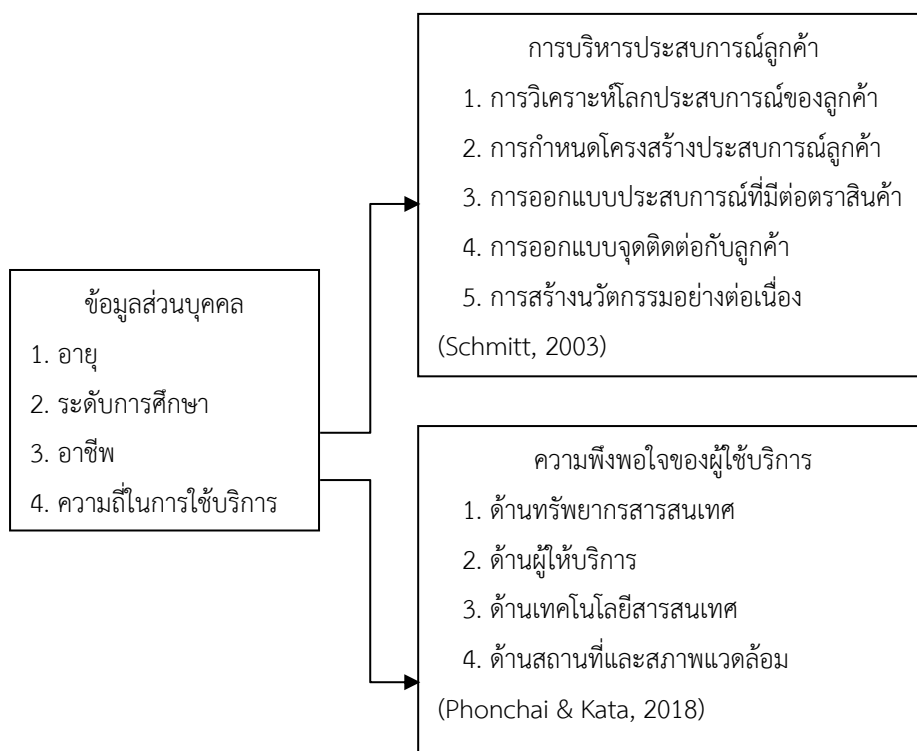
การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2565 ได้จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าความถี่และร้อยละ
2. สภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำผลการคำนวณทางสถิติมาแปลความหมายค่าเฉลี่ย
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ด้วยการหาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
4. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด นำมาสรุปประเด็น

สมมติฐานการวิจัย การบริหารประสบการณ์ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติในทางบวก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปีจำนวน 209 คน มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน และมีความถี่ในการใช้บริการที่ไม่แน่นอน จำนวน 232 คน

2. สภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติด้านการกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) และการออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้า ($\bar{X} = 4.09$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติโดยภาพรวมและรายด้าน

| สภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|-------|-------|
| 1. การวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้า | 4.01 | 0.698 | มาก |
| 2. การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า | 4.29 | 0.613 | มาก |
| 3. การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้า | 4.09 | 0.678 | มาก |
| 4. การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า | 4.12 | 0.710 | มาก |
| 5. การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง | 4.04 | 0.793 | มาก |
| รวม | 4.11 | 0.623 | มาก |

เมื่อจำแนกผลการวิจัยเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการด้วยการให้ลงทะเบียนก่อนเข้าใช้ด้วยบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง (Passport) อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ ปรับปรุงข้อมูลของผู้ใช้บริการให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่เข้าใช้บริการ และจัดบริการเฉพาะกลุ่มแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน เช่น บริการสำหรับประชาชน นักเรียน นักศึกษา นักวิจัย

2.2 การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริการส่วนใหญ่ของหอสมุดแห่งชาติไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย รองลงมา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการกว้างขวางและเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และหอสมุดแห่งชาติเป็นที่รู้จักและมีความน่าเชื่อถือ

2.3 การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการ (Service Mind) รองลงมา ได้แก่ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บริการทั่วไปและผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้

2.4 การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ที่สุด คือ ผู้ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ พร้อมให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ได้ และท่านมีความประทับใจต่อบริการของหอสมุดแห่งชาติจนอยากกล่าวถึงหรือบอกต่อแก่ผู้อื่น

2.5 การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ในการให้บริการ และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่ทันสมัย สอดคล้องกับการใช้บริการในปัจจุบัน เช่น ทรัพยากรดิจิทัล

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$ เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.11$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดแห่งชาติโดยภาพรวมและ
รายด้าน

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 4.11 | 0.726 | มาก |
| 2. ด้านผู้ให้บริการ | 4.23 | 0.741 | มาก |
| 3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.92 | 0.781 | มาก |
| 4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม | 4.23 | 0.658 | มาก |
| รวม | 4.12 | 0.656 | มาก |

เมื่อจำแนกผลการวิจัยเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสมบูรณ์และคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศพิเศษ เช่น เอกสารโบราณ หนังสือหายาก แผนที่เก่า รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการพิเศษ ได้แก่ บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) บริการเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) บริการจัดแจ้งการพิมพ์ และบริการข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ (CIP) และความสะดวกในการใช้บริการ Smart Library

3.2 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ความน่าไว้วางใจในการ

จัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ และความเอาใจใส่ ดูแลผู้ให้บริการ

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (OPAC) รองลงมา ได้แก่ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

3.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเงียบสงบภายในหอสมุดแห่งชาติ รองลงมา ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายนอกอาคาร ได้แก่ ความสะอาด ความร่มรื่น และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในอาคาร ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ หอสมุดแห่งชาติควรนำหนังสือใหม่ ออกให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีบริการยืมคืนหนังสือออกไปได้ นำหนังสือหายากสแกนทำเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเผยแพร่ช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้เก็บรักษาไว้ให้มากขึ้น ผู้ให้บริการควรมีจิตบริการและยิ้มแย้มแจ่มใส ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นและปรับปรุงระบบ Wi-Fi ให้มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มจุดปลั๊กไฟ พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) พื้นที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่มหรือร้านอาหาร ขยาย

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

เวลาเปิดให้บริการ และปรับปรุงอุณหภูมิภายใน แสงสว่าง และความสะอาดของห้องน้ำให้ดีขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสพการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า การบริหารประสพการณ์ลูกค้าโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสพการณ์ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารประสพการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

| การบริหารประสพการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ | | | |
|--|--|--------------|-----------------|-------------------|
| | Pearson Correlation | P-values | ทิศทาง | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. การวิเคราะห์โลกประสพการณ์ของลูกค้า | 0.676** | 0.000 | เดียวกัน | สูง |
| 2. การกำหนดโครงสร้างประสพการณ์ลูกค้า | 0.814** | 0.000 | เดียวกัน | สูงมาก |
| 3. การออกแบบประสพการณ์ที่มีต่อตราสินค้า | 0.854** | 0.000 | เดียวกัน | สูงมาก |
| 4. การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า | 0.886** | 0.000 | เดียวกัน | สูงมาก |
| 5. การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง | 0.848** | 0.000 | เดียวกัน | สูงมาก |
| รวม | 0.914** | 0.000 | เดียวกัน | สูงมาก |

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รายละเอียดแต่ละด้าน มีดังนี้

5.1 การวิเคราะห์โลกประสพการณ์ของลูกค้า พบว่า การบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการวิเคราะห์โลกประสพการณ์ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการวิเคราะห์โลกประสพการณ์ของลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูง

5.2 การกำหนดโครงสร้างประสพการณ์ลูกค้า พบว่า การบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการกำหนดโครงสร้างประสพการณ์ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการกำหนดโครงสร้างประสพการณ์ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงมาก

5.3 การออกแบบประสพการณ์ที่มีต่อตราสินค้า พบว่า การบริหารประสพการณ์ลูกค้า ด้านออกแบบประสพการณ์ที่มีต่อตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการออกแบบประสพการณ์ที่มีต่อตราสินค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงมาก

5.4 การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า พบว่า การบริหารประสพการณ์ลูกค้า ด้านการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสพการณ์ลูกค้าด้านการกำหนดออกแบบ

จุดติดต่อกับลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงมาก

5.5 การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้านการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงมาก

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่พบจากผลการวิจัยมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของหอสมุดแห่งชาติ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้าและข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามลำดับแรก ได้แก่ การบริการส่วนใหญ่ของหอสมุดแห่งชาติไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย พื้นที่ให้บริการกว้างขวางและเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และหอสมุดแห่งชาติเป็นที่รู้จักและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าในด้านการกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ของลูกค้าที่ผู้ให้บริการต้องสร้างจุดเด่น จุดแข็ง หรือจุดครองใจของสินค้าหรือบริการที่จะทำให้ลูกค้านึกถึงหรือจดจำได้ และส่งมอบคุณค่านั้นให้ตรงตามที่ได้กำหนดไว้ (Rakchaiwan, 2022; Schmitt, 2003) การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ในประเด็นดังกล่าวจึงเป็นจุดที่สร้างความประทับใจให้เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งหอสมุดแห่งชาติมีจุดเด่น คือ เป็นห้องสมุดระดับชาติ ศูนย์ประสานงานกับหอสมุดแห่งชาติประเทศอื่นๆ มี

ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอ กว้างขวาง มีพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space) มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสะอาด บรรยากาศร่มรื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ (National Library of Thailand, 2021) ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของงานวิจัยของ Jarusan (2014) เกี่ยวกับสภาพการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทยมีการบริหารประสบการณ์ลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ด้านที่มีการดำเนินการมากที่สุด คือ การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า และการออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อจุดเด่นของห้องสมุด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุดซึ่งสะท้อนการจัดบริการและสร้างประสบการณ์แก่ผู้ใช้ของ Khew-on & Somprasertsri (2019) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการประเภทอื่น งานวิจัยของ Tanvittayanont & et al. (2019) ซึ่งพบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้านั้นสามารถจัดการผ่านปัจจัยด้านการบริการ ราคา ช่องทางบริการ การส่งเสริมการขาย พนักงาน กระบวนการลักษณะทางกายภาพ สภาพบรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการและคุณค่าของลูกค้าจะสะท้อนผ่านมิติต่างๆ ได้แก่ คุณค่าเชิงสังคม อารมณ์ คุณภาพและเศรษฐกิจศาสตร์

2. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หอดสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้บริกรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าหอดสมุดแห่งชาติได้มีการปรับพื้นที่ให้ทันสมัย บรรยากาศภายนอกอาคารมีความร่มรื่น มีพื้นที่สีเขียวจากต้นไม้ พื้นที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้บริการ มีระบบป้องกันสารณภัยที่เหมาะสม มีบริการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ส่วนสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในอาคารมีความสงบ มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นห้องต่างๆ พื้นที่กว้างขวาง อากาศถ่ายเท อุณหภูมิภายในมีความเหมาะสม มีแสงสว่างจากแสงธรรมชาติ และจากแสงไฟฟ้า มีป้าย แพนผังแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน (Ittichaiwathana et al., 2018) มีพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space) ที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (Assistive Technology) (Lamngam et al., 2018) จากผลการวิจัยที่พบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khew-on & Somprasertsri (2019), Kraikruan & Janhon (2018), Panphadung (2016) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการจะรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาใช้บริการ หากสถานที่ออกแบบอย่างสวยงาม ทันสมัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเพียงพอ และพื้นที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศมีความเงียบสงบ เหมาะกับการศึกษาค้นคว้าจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจได้

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร

ประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอดสมุดแห่งชาติ พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอดสมุดแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อมีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่เน้นกระบวนการศึกษาและทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ตามหลักการที่ว่าหากผู้รับบริการได้รับรู้หรือสัมผัสกับประสบการณ์ที่ดีตรงกับความต้องการและความคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า สร้างความแตกต่างและนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจหรือการบริการขององค์กรนั้นๆ (Opasbut & Sanartit, 2020; Schmitt, 2003; Schmitt & Zarantonello, 2013) ผลการวิจัยที่พบดังกล่าวนี้ คล้ายกับงานวิจัยของ Wichai & Saknarong (2017) ที่พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้านการวิเคราะห์ประสบการณ์ ด้านการออกแบบประสบการณ์ ด้านการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า ด้านการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansoor et al. (2020) และ Thippayakraisorn (2021) ที่พบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังมีการวิจัยอีกหลายงานที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้ากับความพึงพอใจและพบว่า การสร้างประสบการณ์ในบริการทางตรงและทางบก การสร้างประสบการณ์ที่ดี การเปรียบเทียบ

ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้า และลูกค้าประเมินสินค้าและบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจมีผลต่อความจงรักภักดี และการบอกต่อของผู้ใช้บริการ (Chalermdan et al., 2010; Phongjirakhorn et al., 2020; Tan et al., 2017; Tanvittayanont et al., 2019; Waratornpaibul & Luksitamas, 2018; Wichai & Saknarong, 2017) ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การนำแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาประยุกต์ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ จะช่วยให้การบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของหอสมุดแห่งชาติได้อีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรกำหนดกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้าไว้ในยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ

การของหอสมุดแห่งชาติ และควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์โลกประสบการณ์ของลูกค้าเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติสูงมากขึ้นทุกด้าน

1.2 ควรพิจารณาลดข้อจำกัดในการบริการบางประเภท เช่น การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุด การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่ของห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับทั้งการค้นคว้าและเพื่อความจรรโลงใจ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ต่อยอดจากแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้วยแนวคิดอื่นเพิ่มเติม เช่น การออกแบบบริการ (Service Design)

References

- Chalermdan, S., Chandprapalert, A., & Sornsaruht, P. (2010). Relationship between customer's experience management strategy and word of mouth in home stay tourism in Ayutthaya, Thailand. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review*, 5(1), 49-58. (In Thai).
- Isranews Agency. (2017). *Phaen maebot songsoem watthanatham kan an su sangkhom haeng kanrianru*. Retrieved from September 3, 2022, <https://www.isranews.org/thaireform/thaireform-data/item/53384-reading-53384.html>. (In Thai).
- Ittichaiwathana, Y., Saenwa, S., & Warunyanugrai, S. (2018). Opinion of users and providers towards marketing mix user in service of the National Library of Thailand. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 11(1-13). (In Thai).
- Jarusan, P. (2014). *Customer experience management of Thai research university libraries*. (Master thesis in Library and Information Science), Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai).

- Khan, A.G., Lima, R.P., & Mahmud, S. (2021). Understanding the service quality and customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: using a structural equation model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100.
- Khew-on, R., & Somprasertsri, G. (2019). The users' behavior, needs and image perception of Sisaket Rajabhat University Library. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 13(1), 26-34. (In Thai).
- Kraikruan, W., & Janhong, K. (2018). Satisfaction on the library information technology service of users, Boromarajonani College Nursing, Bangkok. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 19, 194-202. (In Thai).
- Lamngam, W., Warunyanugrai, S., & Saenwa, S. (2018). Development of information service strategy of the National Library of Thailand. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 11(1), 43-59. (In Thai).
- Mansoor, M., Awan, T.M., & Alobidyeen, B. (2020). Structure and measurement of customer experience management. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 6(4), 171-182.
- National Library of Thailand. (2021). *National Library of Thailand annual report 2020*. Bangkok: Cabinet and Royal Gazette Publishing Office. (In Thai).
- Opasbut, T., & Sanartit, P. (2020). Customer experience management on the "new normal". *Siam Communication Review*, 19(2), 169-180. (In Thai).
- Panphadung, J. (2016). User expectations and satisfaction of library services at John F. Kennedy Library, office of academic resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus. *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 27(1), 123-132. (In Thai).
- Phonchai, B., & Kata, W. (2018). Information services provision and evaluation. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*, 25, 181-187. (In Thai).
- Phongjirakhorn, C., Nonthanathorn, P., Laohavichien, T., & Srivardhana, T. (2020). The relationship of social media influencer, customer experience management, customer engagement and service brand evaluation to brand trust in beauty clinic business. *Srinakharinwirot Business Journal (SBJ)*, 11(2), 89-111. (In Thai).
- Rakchaiwan, P. (2022). Khwam Khem khon khong kan talat sikhiao tonthi song. *Bangkokbiznews*, p. 24. (In Thai).
- Schmitt, B.H. (2003). *Customer experience management: A revolutionary approach to connecting with your customers*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schmitt, B.H., & Zarantonello, L. (2013). Consumer experience and experiential marketing. *Review of Marketing Research*, 10, 25-61.
- Tan, T.S., Chen, T.L., & Yang, P.H. (2017). User satisfaction and loyalty in a public library setting. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 45(5), 741-756.

- Tanvittayanont, P., Sukpach, K., & Suveatwatanakul, C. (2019). Customer experience management, value, and satisfaction of customer in outbound tourism business: theoretical frame work. *Dusit Thani College Journal*, 13(1), 107-122. (In Thai).
- Tejagupta, C. (2008). *Chetkhathi lae khwam phungphochai nai kan hai borikan* (12th ed.). Bangkok: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai).
- Thippayakraisorn, S. (2021). The causal relationship between customer experience management, customer satisfaction, loyalty and word-of-mouth in online retailing. *Journal of Business Administrator: The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 10(1), 198-213. (In Thai).
- Waratornpaibul, T., & Luksitamas, P. (2018). Relationship between consumer experience, satisfaction, and loyalty behavior of franchise convenience stores in Thailand. *Panyapiwat Journal*, 10(3), 28-41. (In Thai).
- Wichai, P.N., & Saknarong, A. (2017). The service marketing mix and customer experience management related to customer satisfaction and customer loyalty of Grande Centre Point Hotels Group. *Dusit Thani College Journal*, 11(2), 68-90. (In Thai).
- Wigraisakda, K., & Kittisaknawin, C. (2019). The importance of customer experience in service business: building competitive advantage in future global marketing trend. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 12(2), 547. (In Thai).

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

วีระยุทธ บุญพิศ^{1*}

ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2) เพื่อนำผลการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์แนวทางในการรับสมัครนักศึกษาครั้งต่อไป เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม โดยทำการศึกษาจากประชากรจริง จำนวน 120 คน ได้แก่ 1. นักเรียนที่ยืนยันสิทธิ์ ในระบบ myTCAS กับหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในรอบ Portfolio ประจำปีการศึกษา 2565 2. นักศึกษาชั้นปีที่ 1 หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัย และปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ; หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ; การเข้าศึกษาต่อ

¹ นักวิชาการ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

อีเมล veerayut.bn@mail.wu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

อีเมล mdichitc@wu.ac.th

*ผู้รับผิดชอบหลัก e-mail veerayut.bn@mail.wu.ac.th

วันที่รับบทความ 22 พฤศจิกายน 2565 วันที่ตอบรับบทความ 23 ธันวาคม 2565

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

Factors affecting the decision to study in the Digital Content and Media Program, School of Informatics, Walailak University

Veerayut Boonpit^{1*}

Dichitchai Mettarikanon²

Abstract

This survey research aimed to 1) study factors affecting the decision to the Digital Content and Media Program, School of Informatics, Walailak University. and 2) the study results will be used as a guideline for planning for accepting students in the following years. The tool used in this research is a questionnaire, which was administered to a sample of 120 real subjects, including 1. students who have confirmed their eligibility in the TCAS system with Digital Content and Media Program, School of Informatics, Walailak University for the Portfolio Round of the Academic Year 2022, and 2. Digital Content and Media freshman. The research results showed that the program's marketing is the most significant factor influencing decision-making for studying digital content and media at the Faculty of Communication Science, Walailak University. In addition, the following noteworthy aspects are related to the program itself, the reputation and role of the university, and personal reasons, in that order.

Keywords: factors influencing decision-making to continue studying; digital content and media program; continuing education

¹ Academician, Department of Information Management, School of Informatics, Walailak University
e-mail veerayut.bn@mail.wu.ac.th

² Assistant Professor, Department of Information Management, School of Informatics, Walailak University
e-mail mdichitc@wu.ac.th

* Corresponding author, Email: veerayut.bn@mail.wu.ac.th

Received: 22 November 2022 Accepted: 23 December 2022

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บทนำ

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ ทำให้มนุษย์เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของประเทศ ดังนั้นเราจึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษา รวมไปถึงสนับสนุนให้เยาวชนและประชาชนในประเทศเข้าถึงการศึกษาศึกษาและเรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียม หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นอีกแหล่งการเรียนรู้หนึ่งที่มีความพร้อมในการเปิดโอกาสแห่งการเรียนรู้ให้กับผู้ที่มีความสนใจเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา โดยทางหลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถและมีสมรรถนะด้านดิจิทัลคอนเทนต์ในภาคอุตสาหกรรม โดยเน้นสามองค์ประกอบหลักคือ ด้านดิจิทัลคอนเทนต์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล และด้านการจัดการสื่อดิจิทัล มีทักษะและประสบการณ์จากการเรียนรู้ เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมสำหรับการทำงานในองค์กรดิจิทัลและภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมดิจิทัล รวมไปถึงการเข้าใจในสถานการณ์ของโลกและสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและตลาดงานในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนตามแนวโน้มและทิศทางการสร้างบัณฑิตพันธุ์ใหม่และกำลังคนที่มีสมรรถนะเพื่อตอบโจทย์ภาคการผลิตตามนโยบายการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยตามแผนพัฒนาชาติดิจิทัลและประเทศไทย 4.0 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.

2560-2564) (School of Informatics, Walailak University, 2020)

ซึ่งมีความสอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2564 ได้มีมติเห็นชอบหลักสูตร 8 สาขาอาชีพที่มีความจำเป็นเร่งด่วนต่อการพัฒนาประเทศ ได้แก่ (1) โลจิสติกส์โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบราง) (2) โลจิสติกส์และซัพพลายเชน (3) หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (4) ปีโตรเคมี เคมีภัณฑ์ พลังงานและพลังงานทดแทน (5) อาหาร (6) เกษตร (7) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ และ (8) แม่พิมพ์/เครื่องมือทางการแพทย์ (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, 2022)

โดยจากการวิจัยศึกษาของ Suknoi (2020) กล่าวว่าการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือว่าเป็นอีกหนึ่งกระบวนการในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน การเลือกศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญมากถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญต่อการเลือกงาน เลือกอาชีพในอนาคต ซึ่งต้องมีการกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้อง และปฏิบัติอย่างรอบครอบ บุคคลใดตัดสินใจเลือกศึกษาต่อได้ถูกต้องและเหมาะสมกับความรู้ ความสนใจ ความถนัดส่วนบุคคลที่ตนเองมีอยู่แล้ว ย่อมจะส่งผลให้การเรียนมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการเลือกงาน อาชีพ และตำแหน่งที่เหมาะสม ทั้งยังเป็นที่ยอมรับของคนรอบข้าง โดยการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาวิชาการขั้นสูง ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้อธิบายไว้ว่า การศึกษาระดับอุดมศึกษาเริ่มตั้งแต่ระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญา

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

เอก และประกาศนียบัตรวิชาเฉพาะในสถาบันการศึกษาหรือสถาบันชั้นสูงอื่นๆ (National Statistical Office of Thailand, 2012)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่ารูปแบบทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้นมีหลากหลายให้ผู้เรียนได้เข้าศึกษาต่อ ในขณะที่จำนวนของสถาบันการศึกษานั้นเพิ่มขึ้นในทางกลับกันจำนวนการเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในบางปีการศึกษากลับลดลง ดังปรากฏในรายงานของ National Statistical Office of Thailand (2012) โดยได้เผยแพร่ข้อมูลของจำนวนนิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษา (ปริญญาตรี) ในระบบโรงเรียน จำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา 2560 – 2564 โดยในปีการศึกษา 2560 มีนิสิตนักศึกษา จำนวน 1,735,256 คน ปีการศึกษา 2561 มีนิสิตนักศึกษา จำนวน 1,656,763 คน ปีการศึกษา 2562 มีนิสิตนักศึกษา จำนวน 1,566,888 คน ปีการศึกษา 2563 มีนิสิตนักศึกษา จำนวน 1,530,345 คน และในปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมามีนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำนวน 1,386,086 คน จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในแต่ละปีนั้นจะมีจำนวนนิสิตนักศึกษาลดลงเรื่อยๆ ตามลำดับ ดังนั้นจึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะสถาบันอุดมศึกษาต้องขับเคลื่อนไปด้วยงบประมาณจากผู้เรียนเป็นส่วนหนึ่ง ถ้าหากมีจำนวนนักศึกษาที่ลดลงก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการของสถาบันการศึกษาในหลายด้าน

การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ รวมไปถึงการนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ มาวางแผนพร้อมกับการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ การกำหนดช่องทางและการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. เพื่อนำผลการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์แนวทางในการรับสมัครนักศึกษาครั้งต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. ได้แนวทางการพัฒนาการรับสมัครนักศึกษาใหม่และแผนการประชาสัมพันธ์หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักเรียนที่ยืนยันสิทธิ์ ในระบบ myTCAS หลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในรอบ Portfolio

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ประจำปีการศึกษา 2565 และนักศึกษาหลักสูตร ดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 150 คน (โดยได้รับความยินยอมในการเก็บข้อมูลจาก ประชากรและไม่มีกรให้ระบุชื่อ-สกุลในการเก็บ ข้อมูล)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามผ่าน Google Form โดยผ่านการ ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และได้กำหนดโครงสร้าง ให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเข้าศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาต่อหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนัก วิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 จากประชากร จำนวน 150 คน ผ่าน Google Form

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้า ศึกษาต่อหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนัก วิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม จากประชากร จำนวน 150 คน และ ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 80

1. แบ่งเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน (ร้อยละ 48.33) รองลงมาเป็นเพศ หญิง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 41.67) และเพศ ทางเลือก LGBT จำนวน 12 คน (ร้อยละ 10.00)

2. แบ่งตามระดับการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 67 คน (ร้อยละ 55.83) รองลงมานักศึกษาปริญญาตรี ชั้น ปีที่ 1 จำนวน 43 คน (ร้อยละ 35.83) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 7.50) และนักศึกษาที่เข้าเรียนใหม่ (นักศึกษาที่เคยสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้แล้ว ต่อมา ได้เปลี่ยนไปสอบเข้าคณะหรือมหาวิทยาลัยใหม่) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.83) ตามลำดับ

3. แบ่งตามเกรดเฉลี่ยสะสมของผู้ตอบ แบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.00-3.49 จำนวน 44 คน (ร้อย ละ 36.67) รองลงมาเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50-3.99 จำนวน 43 คน (ร้อยละ 35.83) เกรดเฉลี่ยสะสม 2.50-2.99 จำนวน 23 คน (ร้อยละ 19.17) เกรด เฉลี่ยสะสม 2.00 -2.49 และ 4.00 มีจำนวน 4 คน เท่ากัน (ร้อยละ 3.33) และเกรดเฉลี่ยสะสม 1.50 -1.99 จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.67) ตามลำดับ

4. แบ่งตามรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อ เดือน พบว่าส่วนใหญ่จะมีรายได้ครอบครัวอยู่ที่ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 38 คน (ร้อยละ 31.67) รองลงมารายได้ 15,000 - 20,000 บาท

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

จำนวน 23 คน (ร้อยละ 19.17) รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ 20,000 - 25,000 บาท จำนวน 17 คนเท่ากัน (14.17) รายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 11.67) และรายได้ 25,000 - 30,000 บาท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 9.17)

จากผลสรุปข้อมูลข้อที่ 1-4 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ว่า ในการทำแผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ หลักสูตรจะเน้นไปยังกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 และวางแผนกลยุทธ์ในการเปิดรับสมัครนักเรียนสายอาชีพจากวิทยาลัยต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่านักเรียนที่เลือกสมัครเรียนกับหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ส่วนใหญ่อยู่ออยู่ในระดับ 3.00-3.49 และ 3.50-3.99 และเมื่อพิจารณาจากรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ที่

10,000 - 15,000 บาท ซึ่งทำให้สรุปข้อมูลได้ว่า นักเรียน นักศึกษาที่เลือกมาเรียนหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ มีสถานะอยู่ในระดับปานกลาง และรายได้ของครอบครัวส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. ปัจจัยด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัย | 4.02 | 0.79 | มาก |
| 2. ปัจจัยด้านหลักสูตร | 4.28 | 0.70 | มากที่สุด |
| 3. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร | 4.29 | 0.68 | มากที่สุด |
| 4. ปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว | 3.40 | 1.04 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.00 | 0.80 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการ

ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ($\bar{X}=4.29$) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.28$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร ดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัย

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัย | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. มหาวิทยาลัยของรัฐที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสังคม | 3.80 | 0.84 | มาก |
| 2. มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ | 4.09 | 0.80 | มาก |
| 3. มหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษามาแล้วเป็นที่ยอมรับของตลาดงาน | 4.00 | 0.79 | มาก |
| 4. มหาวิทยาลัยมีการกำหนดค่าทำเนียบการศึกษาอย่างเหมาะสม | 3.78 | 0.82 | มาก |
| 5. มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรทุนให้กับนักศึกษาอย่างเพียงพอ | 3.83 | 0.82 | มาก |
| 6. มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและส่งผลต่อการเรียนรู้ | 4.34 | 0.72 | มากที่สุด |
| 7. มหาวิทยาลัยมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนและการใช้ชีวิต | 4.30 | 0.76 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและ

ส่งผลต่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนและการใช้ชีวิต ($\bar{X}=4.30$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร ดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านหลักสูตร

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ด้านหลักสูตร | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. หลักสูตรมีความทันสมัยและมีความน่าสนใจ | 4.47 | 0.63 | มากที่สุด |
| 2. หลักสูตรสามารถตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัล | 4.42 | 0.69 | มากที่สุด |
| 3. หลักสูตรตรงตามความชอบ ความสนใจ และความสามารถของตนเอง | 4.20 | 0.73 | มาก |
| 4. หลักสูตรมีเนื้อหาและรายวิชาน่าเรียน | 4.21 | 0.71 | มากที่สุด |
| 5. หลักสูตรจัดการเรียนการสอนแบบชุดวิชา (module) | 4.08 | 0.76 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในด้านหลักสูตร โดยข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ

หลักสูตรมีความทันสมัยและมีความน่าสนใจ ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ หลักสูตรสามารถตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัล ($\bar{X}=4.42$)

อินฟอร์เมชั่น Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์มีการอัปเดตข้อมูลที่น่าสนใจ และต่อเนื่อง | 4.31 | 0.72 | มากที่สุด |
| 2. การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ และสามารถเข้าถึงข้อมูลหลักสูตรได้ง่าย | 4.30 | 0.67 | มากที่สุด |
| 3. การติดต่อ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและด้านอื่นๆของอาจารย์และนักวิชาการส่งผลต่อการตัดสินใจ | 4.40 | 0.68 | มากที่สุด |
| 4. การเข้าแนะแนวประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน ทางสื่อออนไลน์ และรูปแบบอื่นๆ | 4.08 | 0.74 | มาก |
| 5. การบริการให้ข้อมูลและตอบคำถามที่รวดเร็วและถูกต้อง | 4.38 | 0.62 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร โดยข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ การติดต่อ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและ

ด้านอื่นๆของอาจารย์และนักวิชาการส่งผลต่อการตัดสินใจ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ การบริการให้ข้อมูลและตอบคำถามที่รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X}=4.38$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ด้านเหตุผลส่วนตัว

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ด้านเหตุผลส่วนตัว | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. หลักสูตรที่มีความใฝ่ฝันอยากจะเรียน | 3.90 | 0.77 | มาก |
| 2. การค้นหาข้อมูลหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ และ Social Media | 4.10 | 0.79 | มาก |
| 3. มหาวิทยาลัยที่ตั้งใกล้ภูมิลำเนา | 3.76 | 1.19 | มาก |
| 4. ค่าใช้จ่ายรายได้ของครอบครัว | 3.72 | 0.90 | มาก |
| 5. เลือกตามคำแนะนำของครูแนะแนว | 2.55 | 1.18 | น้อย |
| 6. เลือกตามคำแนะนำของผู้ปกครองหรือญาติพี่น้อง | 2.83 | 1.20 | ปานกลาง |
| 7. เลือกตามคำแนะนำของเพื่อนหรือรุ่นพี่ | 2.93 | 1.27 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในด้านเหตุผลส่วนตัว โดยข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจมากเป็นอันดับ 1 คือ การค้นหาข้อมูลหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ และ Social Media ($\bar{X}=4.10$) รองลงมาคือ หลักสูตรที่มีความใฝ่ฝันอยากเรียน ($\bar{X}=3.90$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์ และสื่อ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จากประชากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านหลักสูตร ซึ่งทั้ง 2 ด้านมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านชื่อเสียงและบทบาทของ มหาวิทยาลัยมีผลอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน เหตุผลส่วนตัวมีผลอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร พบว่า มีผลกระทบต่อ การเข้าศึกษาต่ออยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อและให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและด้านอื่นๆ ของอาจารย์และนักวิชาการส่งผลต่อการตัดสินใจ การบริการให้ข้อมูลและตอบคำถามที่รวดเร็วและ ถูกต้อง การประชาสัมพันธ์มีการอัปเดตข้อมูลที่ น่าสนใจ และต่อเนื่อง การออกแบบสื่อ ประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ และสามารถเข้าถึง ข้อมูลหลักสูตรได้ง่าย มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด การเข้าแนะแนวประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน ทางสื่อ ออนไลน์ และรูปแบบอื่นๆ มีผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความคิดเห็น

และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่า “พี่ๆ และอาจารย์มีการให้คำแนะนำที่ดีมากๆ” และมีงานวิจัยของ Khattiwong (2019) ที่ว่าสื่อ ออนไลน์ เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ซึ่งสื่อดังกล่าวมีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของผู้รับสื่อ ซึ่ง หากสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ ดี เกิดความน่าเชื่อถือ หรือเกิดการยอมรับต่อ ข้อมูลข่าวสารนั้น ซึ่งโดยปกติในการติดตามให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์ และสื่อ นั้น จะมีการดำเนินการด้วยวิธีการ ประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ แจ้งผู้สมัครเรียนทางกลุ่ม แชทเฟสบุ๊ก และมีการโทรศัพท์เพื่อเป็นการให้ ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้สมัครเรียนได้ทราบข้อมูล และมีความมั่นใจในการดูแลเอาใจต่อผู้ที่เข้ามา ศึกษาต่อในหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ

ปัจจัยด้านหลักสูตร พบว่า มีผลกระทบต่อ การเข้าศึกษาต่ออยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีผลต่อการ ตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ หลักสูตรมี ความทันสมัยและมีความน่าสนใจ รองลงมาคือ หลักสูตรสามารถตอบโจทย์การทำงานในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการ ปรับปรุงหลักสูตรดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) ได้มีการปรับปรุง หลักสูตรใหม่ โดยเฉพาะในกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป วิชาบังคับและวิชาเอกเลือกในสาขาวิชา ได้ปรับ เนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับสรางบัณฑิตพันธุ์ ใหม่และกำลังคนที่มีสมรรถนะเพื่อตอบโจทยภาค การผลิตตามนโยบายการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยใน ยุคไทยแลนด์ 4.0 และเพิ่มเติมนรายวิชา ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น เพราะจะมีประโยชน์ใน

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

การสอบเรียนต่อและการทำงานของนักศึกษาต่อไปในอนาคต (School of Informatics, Walailak University, 2020) นอกจากนี้ยังเป็นไปตามการผลักดันการขับเคลื่อนงานรอบคุณวุฒิแห่งชาติตามมติคณะรัฐมนตรี ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในการนำกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (NQF) และกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียน (AQRF) สู่การปฏิบัติ โดยจาก “การประชุมคณะกรรมการกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (NQF) ครั้งที่ 2/2564” เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2564 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นางสาวตรี นุช เทียนทอง) ทำหน้าที่ประธาน ได้มีมติเห็นชอบ “การขอขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของ 8 วิทยาลัยนาร่อง” ซึ่งเป็นกรบูรณาการงานของ 4 องค์กรหลัก คือ (1) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) (2) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) กระทรวงแรงงาน (3) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (สคช.) และ (4) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ในการเชื่อมโยงหลักสูตรการเรียนการสอนกับมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ใน 8 สาขาอาชีพที่เป็นความจำเป็นเร่งด่วน ได้แก่ (1) โลจิสติกส์โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบราง) (2) โลจิสติกส์และซัพพลายเชน (3) หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (4) ปีโตรเคมี เคมีภัณฑ์ พลังงานและพลังงานทดแทน (5) อาหาร (6) เกษตร (7) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ และ (8) แม่พิมพ์/เครื่องมือทางการแพทย์ รวมถึงการให้ความเห็นชอบหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น สำหรับพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา และคนในอาชีพ

ทั้ง 8 สาขาอาชีพดังกล่าว นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัย Arwae & Pairoon (2019) ที่พบว่า หลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่ 1 ในด้านโปรแกรมการศึกษา/หลักสูตร อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ Ilgan et al. (2018) ได้ทำการศึกษา Factors Affecting University Choice: A Study on University Freshman Students โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อความชอบของนักศึกษาในการเลือกเรียน คือ ความคาดหวังในอาชีพในอนาคต ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้เรียนหรือนักศึกษามีความคาดหวังกับหลักสูตรที่เลือกเรียนว่าจะจะเป็นหลักสูตรที่เรียนจบไปแล้วมีงานรองรับและตอบโจทย์การทำงานของตลาดงานได้

ปัจจัยด้านชื่อเสียงและบทบาทของมหาวิทยาลัย พบว่า มีผลกระทบต่อการเข้าศึกษาต่ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและส่งผลการเรียนรู้ รองลงมาคือมหาวิทยาลัยมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนและการใช้ชีวิต ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่มหาวิทยาลัยทั้งในส่วนของอาคารสถานที่ อาคารเรียน ห้องเรียนปฏิบัติการ อาคารหอพัก สนามกีฬา ภูมิทัศน์ และเครื่องมือสนับสนุนการเรียนการสอน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ศูนย์อาหาร ร้านสะดวกซื้อ รถไฟฟ้า และการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาในส่วนนี้เพื่อให้นักศึกษามี

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ อยู่ในอาศัยของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และมีงานวิจัยของ Rak-oo (2014) พบว่า ในด้านสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายชื่อ ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศรอบมหาวิทยาลัยร่มรื่น และรองลงมาคือ พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยเพียงพอและสะดวกต่อการดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา รวมไปถึงการมีอาคารและจำนวนห้องเรียนที่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

ปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว พบว่า มีผลกระทบต่อการศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การค้นหาข้อมูลหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ และ Social Media หลักสูตรที่ความไม่ใฝ่ฝันอยากจะทำเรียนมหาวิทยาลัยมีที่ตั้งใกล้ภูมิลำเนา ค่าใช้จ่ายรายได้ของครอบครัว มีผลอยู่ในระดับมาก เลือกตามคำแนะนำของเพื่อนหรือรุ่นพี่ เลือกตามคำแนะนำของผู้ปกครองหรือญาติพี่น้อง มีผลอยู่ในระดับปานกลาง และเลือกตามคำแนะนำของครูแนะแนว มีผลอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ ซึ่งมีงานวิจัยของ Arwae & Paiboon (2019) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2562 โดยจากแบบสอบ

ถามในด้านเหตุผลส่วนตัว พบว่า ปัจจัยในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายให้ครอบครัว โรงเรียนแนะนำให้เลือกสถานศึกษาแห่งนี้ มีเพื่อนสนิท/เพื่อนโรงเรียนเลือกศึกษาที่แห่งนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และจากงานวิจัยของ Sankham & Wayne (2016) ทำการวิจัยเรื่อง Factors Affecting Student Decisions to Study at Asia-Pacific International University โดยผลการวิจัยพบว่า เพศ ศาสนา CGPA ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองไม่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเรียนที่ AIU

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมถึงช่องทางของสื่อโซเชียลมีเดีย หรือช่องทางอื่นๆ ในการเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของนักเรียนเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเป็นกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาและเพื่อการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับช่องทางที่นักเรียนนิยม ซึ่งจะเป็นตัวช่วยที่ดีอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียน

References

- Arwae, P., & Paiboon, N. (2019). The decisions on undergraduate studying in Prince of Songkla University, Pattani Campus, Academic year 2019. *CUAST Journal*, 9(2), 22 – 32. (In Thai)
- Ilgan, A., Ataman, O., Ugurlu, F., & Yurdunkulu, A. (2018). Factors Affecting University Choice: A Study on University Freshman Students. *The Journal of Buca Faculty of Education*, 46, 199-216.

- Infoquest. (2020). *(Rang) phaen patibatkan dan kanphalit lae phatthana kamlang khonnai sakha achip thi mi khwam champen rengduan to kanphatthana prathet tam krop khunnawuthi haeng chat Pho.So.* Retrieved June 22, 2020, from <https://www.ryt9.com/s/cabt/3187704>. (In Thai)
- Khattiwong, N. (2019). *The Study of the Channels of Recognition Public Media that Affect the Admission in the under Graduate Level of Students at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.* Retrieved July 12, 2022, from <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3591> (In Thai)
- Kingphadung, K., Linkajorndaj, P., & Laoraksakiat, R. (2014). Identification of Factors affected on the pursuit of Bachelor Degree Program in Industrial Engineering. *Research and Development Journal, 25(2)*, 53-60. (In Thai)
- National Statistical Office of Thailand. (2012). *Khrongkan samruat khomun kieokap dek lae yaowachon pi songphanharoisipha.* Retrieved November 22, 2022, from <https://statstd.nso.go.th/definition/projectdetail.aspx?periodId=47&defprodefId=569>. (In Thai)
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education. (2022). *Chamnuan nakrian nisit naksuksa nai rabop rongrian chamnaek tam radap kansuksa lae chan pikansuksa songphanharoihoksip – songphanharoihoksipsi.* Retrieved November 22, 2022, from <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/03.aspx>. (In Thai)
- Rak-oo, T. (2014). *Students' decision to study in Kanchanaburi Rajabhat University regular semester, academic year 2013 (Master's Independent Study, Department of Management).* Graduate school, Kanchanaburi Rajabhat University, Kanchanaburi. (In Thai).
- Sankham, S. & Hamra, W.A. (2016). Factors Affecting Student Decisions to Study at Asia-Pacific International University. *Journal of the Institute for Interdisciplinary Studies, 13(1)*, 4-14.
- School of Informatics, Walailak University. (2020). *Raila iat khong laksut parinya tri laksut sarasonthet sattra bandit sakha dichithankhonthen lae su (laksut prapprung Pho.So. 2563).* Retrieved November 22, 2022, from <https://cur-das.wu.ac.th/backEnd/myfile/attDetailCourse/digitalcontent63.pdf>. (In Thai)
- Sing-ngon, S. & Chanchaen, S. (2018). Determining Factors in Making a Decision to Studying in the Master of Science Program in Child, Adolescent and Family Psychology, Mahidol University. *Mahidol R2R e-Journal, 5(2)*, 94-107. (In Thai).
- Suchairatanachoke, A., Kaewtathanawatthana, P., Kongsomsawang, M., Jensen, T., Kantawan, S. & Palakan, D. (2021). Factors affecting the decision to study in Program in Communication Arts (Trilingual), Faculty of Communication Arts, Rambhai Barni Rajabhat University. *Journal of Rambhai Barni Graduate School, 3(2)*, 41-59. (In Thai)
- Suknoi, J. (2019). *Decision-making to further study at a higher education of high school students at Thasala Prasitsuksa school.* Retrieved June 22, 2020, from <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993623.pdf>. (In Thai)

แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล

อัฉมิรา ทิวะสิงห์^{1*}

วรรณ ตรีสุข²

บทคัดย่อ

เป้าหมายที่ 14 ภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้ระบุสาระสำคัญไว้คือ “อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเล ซึ่งการท่องเที่ยวทางทะเลถือเป็นส่วนหนึ่งอันจะช่วยให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จได้ บทความนี้มุ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะมัคคุเทศก์และรวบรวมแหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่ 14 ของ SDGs อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทางทะเลสามารถค้นคว้าข้อมูลที่สำคัญอันจะช่วยส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ให้สามารถดำเนินการนำเที่ยวทางทะเลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: แหล่งสารสนเทศ; สมรรถนะ; มัคคุเทศก์ทางทะเล

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

* ผู้แต่งหลัก อีเมล atchira_t@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ 19 ตุลาคม 2565 วันที่ตอบรับบทความ 9 พฤศจิกายน 2565

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

Information Sources on Websites Encouraging Marine Tourist Guides’ Competencies

Atchira Tiwasin^{1*}

Worrapot Treesuk²

Abstract

Goal 14 under the Sustainable Development Goals (SDGs) specifies that "conserving and sustainably using the oceans, seas and marine resources for sustainable development" is an important issue. Such a goal covers various issues related to the oceans, seas, and marine resources.

Marine tourism is a part that can help achieve Goal 14 under the Sustainable Development Goals (SDGs). This article aims to highlight the importance of marine tourism skills and gather information on websites contributing to Goal 14. Marine tourism skills or individuals interested in pursuing a career in marine tourism can search for important information that will help promote marine tourism skills and enable effective operations.

Keywords: information sources; skills, marine tourism

¹ Lecturer of Hotel Management Program, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² Lecturer of Tourism and Hospitality Business Management, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University

* Correspondent e-mail: atchira_t@rmutt.ac.th

Received: 19 October 2022 Accepted: 9 November 2022

อินฟอร์เมชัน Information
ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

บทนำ

องค์การสหประชาชาติ หรือ UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) ได้ดำเนินการตามวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. 2030 (2030 Agenda for Sustainable Development) ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาของโลกเพื่อร่วมกันบรรลุการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ภายในปี ค.ศ. 2030 โดยกำหนดให้มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นแนวทางให้แต่ละประเทศดำเนินการร่วมกัน กำหนดไว้ทั้งสิ้น 17 เป้าหมาย หนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ เป้าหมายที่ 14 ระบุเป้าหมายเพื่อ “อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ทั้งนี้ประเทศไทยได้รับการจัดให้เป็นอันดับ 1 ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ในฐานะประเทศที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2564 ใน Sustainable Development Report 2021 เมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียน และเป็นลำดับ 3 ในเอเชีย เป็นอันดับ 43 จาก 165 ประเทศทั่วโลก แต่เมื่อพิจารณาถึงเป้าหมายที่ 14 แล้วถือว่ายังมีความท้าทายสูงสำหรับประเทศไทยเนื่องจากยังไม่มีควมคืบหน้า (Prime Minister's Delivery Unit, 2021)

เป้าหมายที่ 14 มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยวทางทะเล ทั้งนี้การจะทำให้การท่องเที่ยวทางทะเลประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้นั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ด้วย ปัจจุบันกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ขยายขอบเขตการทำงานมัคคุเทศก์ทั่วประเทศให้กว้างมากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศที่จะเข้ามา

ท่องเที่ยวในอนาคต โดยมีการปรับโครงสร้างประเภทใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งมีการเปลี่ยนโครงสร้างประเภทใบอนุญาตจากมัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะทางทะเล (แถบสีส้ม) และประเภทเฉพาะทะเลชายฝั่ง (แถบสีเหลือง) เป็นมัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะภูมิภาค (ภาคใต้) (Thairath, 2019) ทำให้เกิดข้อจำกัดในด้านขอบเขตการทำงานของมัคคุเทศก์ กล่าวคือ ไม่อนุญาตให้มัคคุเทศก์ทำงานนอกพื้นที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต เป็นสาเหตุให้ผู้สนใจเป็นมัคคุเทศก์จะต้องเข้าอบรมในหลักสูตรมัคคุเทศก์ประเภททั่วไป เพื่อจะได้สามารถทำงานได้ครอบคลุมพื้นที่ประเทศไทย ซึ่งในหลักสูตรการอบรมนั้นไม่ได้มีการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเลมากนัก ทำให้บางพื้นที่ขาดแคลนมัคคุเทศก์และเกิดปัญหามัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายตามมา (Siamrath, 2016) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์ประเภททั่วไปที่มีทักษะการจัดการความปลอดภัยทางทะเล และการดูแลนักท่องเที่ยวที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการท่องเที่ยวทางทะเล จึงควรมีการกำหนดมาตรฐานการบริการให้มีมัคคุเทศก์ในการทำกิจกรรมทางทะเลทุกครั้ง (Sungkapan, 2020) ดังนั้นบทความนี้มุ่งรวบรวมสารสนเทศบนเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวเฉพาะทางที่มัคคุเทศก์สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้และสมรรถนะของตนเองได้ตามอัธยาศัย และควรติดตามอยู่เสมอเพื่อความทันสมัยเป็นปัจจุบันของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะกับการพัฒนาบุคลากร

สมรรถนะ (Competency) เป็นคำที่แสดงถึงความรู้ความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทักษะการปฏิบัติงานในด้านใดด้านหนึ่งมักถูกใช้เพื่อเชื่อมโยงถึงความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน

มีที่มาจากแนวคิดของแมคเคลลีแลนด์ (McClelland) ที่ระบุว่า การวัดสติปัญญา (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับการประเมินผลงานหรือทำนายความสามารถของบุคคลและวัดความสำเร็จโดยรวมได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริง แต่สมรรถนะสามารถวัดและคาดการณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะจึงได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ โดยแมคเคลลีแลนด์ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึงบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ และทำให้บุคลากรคนนั้นทำงานโดดเด่นกว่าคนอื่น (Office of the Permanent Secretary for Interior, n.d.) ในขณะ ที่ Singburadom, Thammakittipob, & Khemthong (2018) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตัว (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งทั้งหมดนี้ประกอบกันเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่งานของบุคคล การประยุกต์แนวคิด Outcomes Based Action Competence เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ ผู้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการประกอบอาชีพ โดยแนวคิดดังกล่าวได้เน้นความสามารถ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ 2) ความสามารถในการใช้ความรู้ และ 3) การสร้างคุณค่าทางอาชีพ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะ หมายถึง การทำให้

บุคลากรใช้ความรู้ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (Tansakul & Kanjanataveekul, 2020)

ความสำคัญของสมรรถนะมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นคำสมาสของคำว่า มัคค (ทาง) กับคำว่า อุเทศก (ผู้ชี้แนะ) แปลตามศัพท์ได้ว่า ผู้นำทาง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Guide, Tourist Guide, Courier หรือ Tour Leader” โดยปกติ คำว่า “Guide หรือ Tourist Guide” ใช้หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่าง ๆ ส่วนคำว่า Courier และ Tour Leader ใช้หมายถึง มัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักผ่อน และการเดินทาง ปัจจุบันคำทั้งสองใช้แทนกันได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการพักผ่อน อาหาร และการเดินทางด้วย ดังนั้น มัคคุเทศก์ จึงหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องมีผู้มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่นำเที่ยวนั้น ๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ (Sriruangphan, 2013) ซึ่งสอดคล้องกับ Phakprapai & Chaiya (2017) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์คือ คนนำทาง เครื่องนำ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ทาง คนให้คำแนะนำ คนนำทางที่นำเที่ยวและอธิบายประกอบ รวมทั้งผู้แนะนำ หนังสือแนะนำก็ได้ อาชีพมัคคุเทศก์ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว โดยการบรรยายให้ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวนั่นเอง การที่จะเป็นผู้อธิบายสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้นั้น ผู้ที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ จึงต้องศึกษาหาความรู้ทั้งด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัด โบราณสถาน ภูมิศาสตร์ ในแต่ละภาคของประเทศไทย จารีตประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ที่มีประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละภาค รวมทั้งในการบริการนักท่องเที่ยวก็จะต้องมีการวางแผน ออกสำรวจสถานที่ กำหนดเส้นทาง วางตารางกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวัน การจัดการเรื่องอาหาร เครื่องดื่มสำหรับนักท่องเที่ยว สถานที่พัก ยานพาหนะในการเดินทาง ดูแลความปลอดภัย ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตลอดจนดำเนินการต่าง ๆ ให้การเดินทางท่องเที่ยวผ่านไปด้วยดี ขณะนี้ Suwanpimon (2013) ระบุว่านักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความจำเป็นที่ต้องมีมัคคุเทศก์สำหรับอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและความรู้ต่าง ๆ และในทางอ้อม มัคคุเทศก์ที่ดีจะช่วยในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับการท่องเที่ยวของประเทศ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมีหน้าที่ช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวกบริการแก่นักท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัยในกรณีที่เกิดปัญหาต่าง ๆ และช่วยแก้ไขปัญหามาแก่นักท่องเที่ยว

ความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและการดำน้ำในประเทศไทย

ตลาดดำน้ำในประเทศไทยเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องโดยได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวกลุ่มพ

ริเมียมและกลุ่มมิลเลนเนียม โดยเฉพาะโรงเรียนสอนดำน้ำในประเทศไทยถือเป็นแหล่งผลิตนักดำน้ำมากเป็นอันดับ 2 ของโลก และเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักดำน้ำจากทั่วโลก ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2561 ธุรกิจดำน้ำลึก (Scuba Diving) ของไทย มีมูลค่าสูงถึง 16,000 ล้านบาท (Matichon, 2019) เนื่องจากประเทศไทยมีจังหวัดชายทะเลมากถึง 23 จังหวัด มีพื้นที่ทางทะเลมากกว่า 350,000 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมทั้งฝั่งอันดามันและฝั่งอ่าวไทย โดยในแต่ละฝั่งทะเลก็จะมีจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน (Noppakhun, 2019) ดังนั้นด้วยความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสวยงามของท้องทะเลไทย ประเทศไทยจึงได้ชื่อว่าเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางการดำน้ำที่ดีที่สุดในโลก (Scuba Pro, 2021) จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านนิตยสาร Scuba Diving Magazine ในเรื่องแหล่งดำน้ำลึกที่ดีที่สุดในโลก พบว่า แหล่งดำน้ำในประเทศไทยติดอันดับ 1 ใน 10 ของแหล่งดำน้ำในฝั่งมหาสมุทรแปซิฟิกและมหาสมุทรอินเดีย ในหัวข้อ 1) Best Overall 2) Macro Life 3) Wreck Diving 4) Cave, Cavern and Grotto 5) Wall Diving 6) Beginner Diving 7) Snorkeling และ 8) Best Value (Scuba Diving, 2021) โดยแหล่งดำน้ำยอดนิยม คือ กองหินริเชลิว (Richelieu Rock) ในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ จังหวัดพังงา ติดอันดับแหล่งดำน้ำที่ดีที่สุดในโลก (Blue Water Dive Travel, 2020) และแหล่งดำน้ำลึกที่ดีที่สุดในโลก 10 แห่ง (Scuba Pro, 2021) โดยในปี 2560 กิจกรรมด้าน Sea and Beach ติดอันดับกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมทำมากที่สุด 5 อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 54.93 และการดำน้ำลึกมีค่าใช้จ่าย (ต่อคนต่อทริป) เฉลี่ย 6,453 บาท (TAT Intelligence Center, 2017) จะ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)


เห็นได้ว่าเศรษฐกิจของประเทศมีความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมทางทะเลโดยพื้นที่ชายฝั่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยว ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการพื้นที่ชายฝั่งทะเลอย่างยั่งยืน (Open Development Thailand, 2018)

แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล

แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่มีการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นบทความนี้จึงได้รวบรวมแหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่อยู่เว็บไซต์ และประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศแต่ละแหล่งไว้ ดังแสดงในตารางที่ 1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลและสร้างโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะทั้งวิชาการและวิชาชีพให้กับมัคคุเทศก์ทางทะเลและผู้ประกอบการบุคลากร ตลอดจนผู้ที่สนใจด้านธุรกิจการท่องเที่ยวทางทะเล

ตารางที่ 1 แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล

| แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล | ประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล |
|---|---|
| <p>สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) https://www.tpqi.go.th/th/home</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษารอบคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ โดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะอธิบายถึงกฎเกณฑ์ความรู้ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ขอบเขตความรับผิดชอบผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงานนวัตกรรม ซึ่งอาชีพมัคคุเทศก์ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหารจะมีเส้นทางความก้าวหน้าในปัจจุบันมี 3 คุณวุฒิวิชาชีพ อีกทั้งผู้ที่ยังสามารถสมัครเป็นสมาชิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อีกด้วย</p> |
| <p>กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน https://www.dsd.go.th</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อติดตามข่าวสารการฝึกทักษะการอบรมเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ เช่น การฝึกอบรมภาษาสำหรับมัคคุเทศก์ ข่าวมาตรฐานฝีมือแรงงาน และยังมีคลังความรู้ด้านอาชีพและทักษะต่างๆ และความรู้ในวารสาร DSD News ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ด้วย</p> |

ตารางที่ 1 แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล (ต่อ)

| แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล | ประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล |
|---|--|
| <p>กรมการท่องเที่ยว</p> <p>https://www.dot.go.th/home</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลในการเตรียมตัวเป็นมัคคุเทศก์หรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางการท่องเที่ยว เช่น การขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว คลังความรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว มาตรฐานกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว</p> |
| <p>กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา</p> <p>https://www.mots.go.th</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อเชื่อมโยงไปยังข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมส่งเสริมการเกษตร (ท่องเที่ยวเชิงเกษตร) สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น และวารสารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่อัปเดตข้อมูลในแวดวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์</p> |
| <p>กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง</p> <p>https://www.dmcr.go.th/home</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง จากเอกสารเผยแพร่ของห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คู่มือจำแนกชนิดสัตว์ทะเล ปลาในแนวปะการังของไทย สัตว์ทะเลหายาก เต่าทะเลในน่านน้ำไทย วาฬบรูด้า เป็นต้น รวมถึงสถานการณ์การเฝ้าระวังและการเตือนภัยชายฝั่ง</p> |
| <p>ฐานข้อมูลความรู้ทางทะเล</p> <p>http://www.mkh.in.th/index.php?lang=th</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของทะเลไทย กฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการใช้ทะเลไทยในปัจจุบัน ทรัพยากรทางทะเล ข้อตกลงระหว่างประเทศ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) อนุรักษ์และใช้มหาสมุทรทะเล และทรัพยากรทางทะเลอื่นๆอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> |

ตารางที่ 1 แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล (ต่อ)

| แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล | ประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล |
|--|--|
| สมาคมเพื่อช่วยชีวิตทางน้ำ (Thai Life Saving Society) http://www.thailifesaving.org  | ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยและช่วยชีวิตทางน้ำ และติดตามการพัฒนามาตรฐานการฝึกอบรม เรื่องความปลอดภัยและช่วยชีวิตทางน้ำให้เทียบเท่าสากล มีการจัดฝึกอบรมเป็นประจำ |
| สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย http://www.pgathaiguide.com  | ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ อับเดทข่าวสารแวดวงมัคคุเทศก์ |
| สมาคมกรีนฟินส์ ประเทศไทย https://www.greenfins-thailand.org  | ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลการป้องกันและอนุรักษ์แนวปะการัง แนวปฏิบัติการดำน้ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงกฎหมาย ข้อบังคับ และบทลงโทษ |
| สมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย http://www.atus-thailand.org  | ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อดูข้อมูลครูสอนดำน้ำ (Instructor) ติดตามข่าวสารการฝึกอบรมดำน้ำ ข่าวสารและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำน้ำ |

ตารางที่ 1 แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล (ต่อ)

| แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล | ประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล |
|--|---|
| <p>สมาคมดำน้ำแห่งประเทศไทย</p> <p>http://www.dat.or.th/index.php</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลหลักสูตรการดำน้ำประเภทต่างๆ แหล่งดำน้ำ และติดตามกิจกรรมที่สมาคมจัดดำเนินการ</p> |
| <p>สมาคมรักษ์ทะเลไทย</p> <p>https://www.raktalaethai.org</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษางานวิจัย กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมการอนุรักษ์และฟื้นฟู วิถีประมงพื้นบ้าน ละแวกชายของสมาคม</p> |
| <p>Thailand Dive Expo (TDEX)</p> <p>https://www.thailanddiveexpo.com</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลงานแสดงสินค้าและบริการเกี่ยวกับการดำน้ำที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียนแบบครบวงจรซึ่งถือว่าเป็นงานดำน้ำระดับนานาชาติ ภายในงานมีโรงเรียนสอนดำน้ำที่ได้มาตรฐานสากล ทริปดำน้ำ รีสอร์ทที่พัก อุปกรณ์ดำน้ำ อุปกรณ์เสริมแบรนด์ต่างๆ และกล้องถ่ายภาพ ในส่วนของผู้ประกอบการจากต่างประเทศที่เข้าร่วมงาน ได้แก่ ฟิลิปปินส์ ออสเตรเลีย มัลดีฟส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบทความออนไลน์เกี่ยวกับการดำน้ำให้ศึกษาเพิ่มเติมตามอัธยาศัยด้วย</p> |
| <p>International Diving Association</p> <p>https://www.ida-worldwide.com/en</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาหลักสูตรการดำน้ำของ CMAS และยังมีระบบ E-learning ด้วย</p> |

ตารางที่ 1 แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล (ต่อ)

| แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล | ประโยชน์ของแหล่งสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์ทางทะเล |
|--|--|
| <p>The International Diving Schools Association (IDSA)</p> <p>https://www.idsaworldwide.org</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาระบบการวัดระดับการดำน้ำแต่ละประเทศ (National Standard) และมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับการดำน้ำให้ศึกษาตามอัธยาศัย</p> |
| <p>องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO)</p> <p>https://www.unwto.org/resources-unwto</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเอกสารเผยแพร่มากกว่า 1,400 เรื่อง และชุดข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย 1,700 ชุด</p> |
| <p>Surf Life Saving Australia</p> <p>https://www.surflifesaving.com.au</p>  | <p>ผู้สนใจสามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้เพื่อศึกษาข้อมูลความปลอดภัยทางน้ำและให้บริการช่วยเหลือการเล่นเซิร์ฟ การช่วยเหลือชีวิตเบื้องต้น (First Aids) มีบริการฝึกอบรมผ่านระบบเสมือนจริง (Virtual training)</p> |

บทสรุป

แม้จะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ประเภททั่วไปหรือประเภทเฉพาะภูมิภาคแล้ว แต่การติดตามเรียนรู้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว กฎหมาย และมาตรฐานเฉพาะทางเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเลอย่างสม่ำเสมอ เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะของมัคคุเทศก์ให้มีการบริการตามมาตรฐานการท่องเที่ยว

ได้ และการท่องเที่ยวทางทะเลที่ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องส่งผลกระทบต่อแนวปะการังและระบบนิเวศทางทะเล ดังนั้นเพื่อให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน การส่งเสริมสมรรถนะมัคคุเทศก์จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเป็นสื่อกลางไปยังนักท่องเที่ยวให้ทราบถึงความสำคัญของทรัพยากรทางทะเล และทำ

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)

ให้สิ่งแวดล้อมของชุมชนมีความยั่งยืน นอกจากนี้ผู้เขียนยังเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีความรู้ในเรื่องการกู้ชีพเบื้องต้นและการประกันภัย เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดเหตุไม่คาดฝันด้วย

ในด้านบุคคล มัคคุเทศก์ควรมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อการรับรู้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สำหรับผู้ที่เป็นมัคคุเทศก์ประเภททั่วไปหากมีโอกาสควรพัฒนาสมรรถนะตนเองในการสอบใบอนุญาตประเภทเฉพาะภูมิภาค เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับตนเองและทำให้ประเทศไทยมีจำนวนมัคคุเทศก์ทางทะเลที่มีองค์ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพียงพอ ในด้านสถาบันการศึกษาควรมีการสอนเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเลและความยั่งยืนของโลก แม้ว่าสถาบันการศึกษานั้นจะ

ไม่ได้ตั้งอยู่ในภูมิภาคที่มีทะเล ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษามีองค์ความรู้และมีโอกาสเข้าสู่ตลาดแรงงานได้เท่าเทียมนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่อยู่ใกล้ทะเล ส่วนหน่วยงานของรัฐอย่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรทำการรวบรวมสารสนเทศ หรือเชื่อมโยงลิงก์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทางทะเลไว้ในแหล่งเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลและช่วยให้ผู้ใช้สารสนเทศมั่นใจว่าแหล่งสารสนเทศที่รวบรวมมานั้นมีข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ ตลอดจนมีการจัดอบรมด้านนี้เป็นประจำเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของมัคคุเทศก์ให้มีสมรรถนะและมาตรฐานการท่องเที่ยวที่ดี ทั้งนี้ส่งเสริมให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายความยั่งยืนของโลกต่อไป

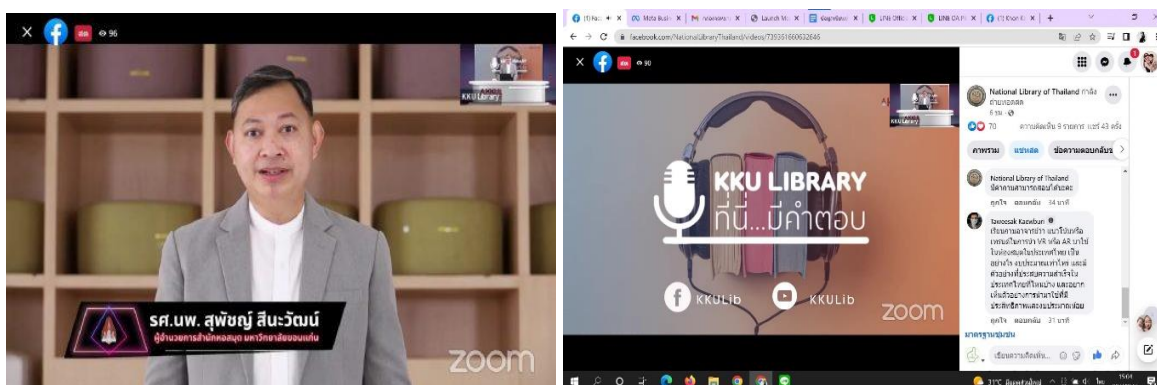
References

- Blue Water Dive Travel. (2020). *The best dive sites in the world: Richelieu rock, Andaman Sea, Thailand*. Retrieved March 24, 2022, from <https://www.bluewaterdivetravel.com/top-dive-sites-in-the-world>
- Maticchon. (2019). *Chin teng nung niyom dam nam luk nai Thai ni-o chi talat tham ngœn 1.6 mun lan/pi*. Retrieved March 14, 2022, from https://www.maticchon.co.th/news-monitor/news_1497385 (in Thai)
- Noppakhun, P. (2019). *The Effects of Tourism Marketing Factors (7Ps) on the Foreign Divers' Decision to a Scuba Diving in Thailand* (M.A. Independent Study, Department of Hospitality and Tourism Industry Management). Graduate School, Bangkok University, Pathumthani. (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary for Interior. (n.d.). *Competency*. Retrieved October 9, 2022, from http://km.moi.go.th/km/22_competency/competency36.pdf (in Thai)
- Open Development Thailand. (2018). *SDG 14 Marine resources*. Retrieved March 24, 2022, from <https://thailand.opendevlopmentmekong.net/th/topics/sdg-14-life-below-water> (in Thai)
- Phakprapai, C. & Chaiya, P. (2017). The study of the relationship of leadership styles, guide attributes and the performance competency of professional tour guides in Thailand. *Veridian E-Journal*, 10(1), 219-232. (in Thai)

- Prime Minister's Delivery Unit. (2021). *Sustainable Development Goals*. Retrieved March 15, 2022, from <https://www.pmdu.go.th/%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%9A-1%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2/> (in Thai)
- Scuba Diving. (2021). *The Best Scuba Diving in the World*. Retrieved March 20, 2022, from <https://www.scubadiving.com/best-scuba-diving-places>
- Scuba Pro. (2021). *Best Scuba Diving in the World: 10 Top Locations*. Retrieved March 20, 2022, from <https://www.scubapro.com/blog/best-scuba-diving-in-the-world>
- Siamrath. (2016). *Surat oprom kai thale chaifang*. Retrieved March 14, 2022, from <https://siamrath.co.th/n/2415> (in Thai)
- Singburaudom, N., Thammakittipob, V., & Khemthong, P. (2018). Occupational competence of specifications coastal tour – guide based on the functional analysis framework. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 151-166. (in Thai)
- Smithikrai, C. (2007). *Personnel training in organizations* (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sriruangphan, V. (2013). *Organization control on the tourist guide occupation in Thailand*. (Master of Laws Thesis). Graduate School of Law), National Institute of Development Administration, Bangkok. (in Thai)
- Sungkapan, S. (2020). Management model for diving sport tourism corresponds to local community sustainability. *Journal of MCU Nakhondhat*, 7(8), 324-334.
- Suwanpimon, K. (2013). *Principles of Tour Guide* (3rd ed.). Bangkok: Saengdao Publishing.
- Tansakul, C. & Kanjanataveekul, K. (2020). the development of personnel competence in tourism and hospitality industry under the ASEAN framework of enterprise in Andaman coastal provinces. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 6(2), 23-42.
- TAT Intelligence Center. (2017). *Khrongkan samruat khomun phua kan wikhro phruttkam khong nakthongthieo choeng luk*. Retrieved March 14, 2022, from https://tatreviewmagazine.files.wordpress.com/2017/09/db_tune-in.pdf (in Thai)
- Thairath. (2019). *Krommakan thongthieo khayai khopkhet tham ngan kai namthieo thua prathet dide sippaet Mesayon ni*. Retrieved March 14, 2022, from <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1535330> (in Thai)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นโด่งดังระดับชาติ นำร่อง Metaverse experience

สนับสนุนการเรียนรู้ในหลายสาขา



เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2565 เวลา 14.30-16.00 น. รศ. นพ. สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มข. ได้รับเกียรติ จากสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร เชิญให้เป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง “Metaverse เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดยุคใหม่” ในการประชุมวิชาการประจำปีของหอสมุดแห่งชาติ

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยสำนักหอสมุด ได้เป็นผู้นำรายแรกๆ ของประเทศไทยในการนำ VR headset และการเรียนรู้ผ่าน Metaverse experience มาให้บริการในห้องสมุดทุกสาขา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อีกทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจในการต่อยอดนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนผ่าน Metaverse experience ของคณาจารย์ ในหลายสาขาวิชา เช่น คณาจารย์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์ เป็นต้น นับเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของไทย ที่เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีล้ำสมัยนี้มาช่วยส่งเสริมประสบการณ์ในการเรียนรู้ ให้มีความสมจริงและตอบโจทย์ข้อจำกัดต่างๆ ที่มักพบในการศึกษารูปแบบเดิม ถือได้ว่าเป็นการเตรียมความพร้อมให้ นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนประชาชนและสังคมโดยทั่วไปให้มีความรอบรู้ด้านดิจิทัล (Digital literacy) เพื่อก้าวไปสู่การเป็นประชากรยุคดิจิทัล (Digital citizen) ที่มีคุณภาพต่อไป

โดยในการบรรยายในครั้งนี้ รศ.นพ.สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้นำเสนอการบรรยายในรูปแบบ Podcast ภายใต้ชื่อรายการว่า "KKU Library...ที่นี่มีคำตอบ" เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สนใจโดยทั่วไปอีกด้วย และสามารถรับชมการบรรยายครั้งนี้ได้ทาง Youtube ที่ https://www.youtube.com/watch?v=ZJ_eSjU3I3k

สำนักหอสมุด เปิดประสบการณ์การเรียนรู้ผ่าน METaverse EXHIBITION
 “ศาลเจ้าพ่อมอดินแดง” เริ่มให้บริการวันที่ 14 พฤศจิกายน 2565



สำนักหอสมุดขอเชิญ เปิดประสบการณ์เยี่ยมชมหอจดหมายเหตุ
 มหาวิทยาลัยขอนแก่นผ่านโลกเสมือนจริง Visit through virtual experience



อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565)



สำนักหอสมุด “สัมมนาถ่ายทอดแผนปฏิบัติการและระดมความคิดเห็นการดำเนินงานตาม OKR/KRL” ประจำปีงบประมาณ 2566
วันที่ 17 – 18 พ.ย. 2565 ณ สำนักหอสมุด มข. และจังหวัดเลย โดยมี รศ.นพ.สุพัชฌ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด เป็นประธานในพิธีเปิดและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ OKR/KRL



สำนักหอสมุดแบ่งปันความรู้สู่สังคม บริจาคหนังสือให้แก่เรือนจำกลางขอนแก่น
วันที่ 11 พฤศจิกายน 2565 สำนักหอสมุดนำโดย นางสาวสุทธิลักษณ์ พัดเพ็ญ หัวหน้างานจัดการทรัพยากรและสารสนเทศ แบ่งปันความรู้สู่สังคม บริจาคหนังสือให้แก่เรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 367 รายการ วารสารจำนวน 175 รายการ หนังสือ 192 รายการ



สำนักหอสมุดผนึกกำลังร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมในงานมหกรรม “มข.บริการชุมชน”
วันที่ 16 ก.ย. 65 รศ.นพ.สุพัชฌ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด พร้อมด้วยบุคลากร ได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆของ มข. ในงานมหกรรม “มหาวิทยาลัยขอนแก่น บริการชุมชน” ภายใต้โครงการ KCU CSV

สำนักหอสมุด มข รวมพลังจิตอาสา ช่วยเหลือน้องๆ นักเรียน โรงเรียนการศึกษาคนตาบอดที่ประสบอุทกภัย



เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2565 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นนำโดย รศ.นพ.สุพจน์ สິณะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก ได้จัดกิจกรรมจิตอาสา " KKU library เพื่อผู้ประสบอุทกภัยชาวขอนแก่น " โดยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง จากจิตอาสา ซึ่งประกอบด้วย นักเรียนมัธยม จากโรงเรียนต่างๆ ในจังหวัดขอนแก่น เช่น รร.ขอนแก่นวิทยายน รร.สาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจน นักศึกษาทุกระดับ จากหลากหลายคณะวิชา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันการศึกษาอื่นๆ ร่วม 80 คน กิจกรรมในครั้งนี้ ประกอบด้วยการแสดง Mini-concert ที่ อาคารศูนย์สารสนเทศ ร่วมกับการรับบริจาค จาก นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนทุกภาคส่วน เข้าร่วมบริจาคเงิน และข้าวของเครื่องใช้ ต่างๆ จำนวนมาก



สำหรับสิ่งของต่างๆ ที่ได้รับบริจาคในวันนี้ ส่วนหนึ่งสำนักหอสมุดจะได้นำมาจัดทำเป็นถุงยังชีพจำนวน 100 ชุด เพื่อส่งมอบให้กับนักเรียน และบุคลากร ของ โรงเรียนการศึกษาคนตาบอด จังหวัดขอนแก่น ซึ่งกำลังประสบอุทกภัยอย่างหนัก จนไม่สามารถใช้พื้นที่ในการเรียนการสอนได้ โดยได้รับเกียรติจาก นายสนอง จนวนสาร ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาคนตาบอด มูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ รับมอบถุงยังชีพ และสิ่งของต่างๆที่ผู้มีจิตศรัทธาได้ร่วมบริจาคมาเพื่อส่งมอบต่อให้นักเรียน และ บุคลากร ของโรงเรียนการศึกษาคนตาบอด จังหวัดขอนแก่นต่อไป

ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) หนึ่งองค์ความรู้สำคัญในโครงการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประเพณี มข.- ม.อ.-มช. “3 พลังเพื่อแผ่นดิน” ครั้งที่ 6

ในวันที่ 30 พ.ย. – 1 ธ.ค. 2565 สำนักหอสมุด มข. ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเป็นเจ้าภาพในการจัดงานโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเพณี มข.-ม.อ.-มช. “3 พลังเพื่อแผ่นดิน” ครั้งที่ 6 โดยมี รศ. นพ. สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด คณะผู้บริหารและตัวแทนบุคลากรเข้าร่วมจัดงาน

โดยมีคณะผู้บริหารและตัวแทนบุคลากรจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำเสนอหัวข้อต่างๆ ดังนี้



- อภิปรายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ Metaverse and future library โดย รศ.นพ.สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อภิปรายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ Staff-less library โดย นายปราชญ์ สงวนศักดิ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อภิปรายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ e-Library โดย ผศ.ดร. โอบาส เกาไศยาภรณ์สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อภิปรายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ VLC (Virtual Learning Communities) โดย ผศ.ดร. สมพร ช่วยอารีย์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

หลังจากอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่างๆ ทั้ง 3 มหาวิทยาลัยได้มีจุดเชื่อมระหว่างการประชุมห้องสมุดดิจิทัลร่วมกันนั่นคือการเป็นแหล่งเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ดังวิสัยทัศน์ของทั้ง 3 ห้องสมุดที่จะเป็นได้แก่ “Learning Center” “Learning Portal” and “Learning Park” ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นห้องสมุดดิจิทัลนี้เป็นครั้งแรก เป็นจุดเริ่มต้นในการร่วมสร้างพลังเพื่อแผ่นดินต่อไป

Financial Learning Programs: the series 3 การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย
การวางแผนการเงินอย่างชาญฉลาด ปีที่ 3

สำนักหอสมุดและศูนย์เรียนรู้การลงทุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ขอเชิญผู้สนใจทุกท่านเพิ่มพูนทักษะด้านการเงิน
ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning)

FINANCIAL
Learning Programs: the series **3**
การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี
ด้วยการวางแผนการเงินอย่างชาญฉลาด ปีที่ 3

 zoom



Register Now!

-  **15 ธันวาคม 2565**
การเงิน 4 ด้าน : เคล็ดลับของความรวย
-  **19 มกราคม 2566**
เส้นทางสู่อิสรภาพทางการเงิน
-  **16 กุมภาพันธ์ 2566**
How to: เกษียณเร็ว เกษียณรวย
-  **16 มีนาคม 2566**
จากร้อยถึงล้าน: ออมอย่างไรให้ถึงเป้า
-  **20 เมษายน 2566**
โอกาสและแนวทางการทำธุรกิจในโลก metaverse
-  **18 พฤษภาคม 2566**
ใช้บัตรเครดิตอย่างไรได้กำไรสูงสุด
-  **22 มิถุนายน 2566**
พฤติกรรมและทัศนคติทางการเงิน True or False

คณะวิทยากร

| | | |
|--|--|---|
|  ศาสตราจารย์ สุวรรณภักดี คณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย |  ผศ.ดร.วิกรม ธีระวิมล คณบดีฝ่ายวิชาการ |  ผศ.วิไลร ไพศาล คณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย |
|  ผศ.ดร.ปาริฉัตร กลิ่นทิพย์ คณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย |  อ.ดร.เบญจรัตน์ สีชัยวงษ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ |  ผศ.ดร.บรรณิศา จรัสธรรม คณบดีฝ่ายวิชาการ |

อบรมออนไลน์ ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

คำแนะนำการเตรียมต้นฉบับสำหรับผู้เขียน

ขอบเขตของงานที่รับพิจารณา

บทความต้องมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การบริหารจัดการสารสนเทศ การบริการจัดการห้องสมุด เทคโนโลยีและนวัตกรรมห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ และเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดทางวิชาการ และประสบการณ์ทางวิชาชีพ ด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของบทความ

วารสารอินฟอร์เมชัน ดีพิมพ์บทความ 2 ประเภท คือ

1. บทความวิจัย (Research Article) หมายถึง รายงานผลการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัย

ความยาวไม่เกิน 18 หน้า กระดาษ A4 ประกอบด้วย

1.1 **ชื่อเรื่อง** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อบทความภาษาอังกฤษให้ใช้อักษรตัวพิมพ์ใหญ่ (Capital Letter) ตัวแรกของทุกคำ ยกเว้นคำบุพบทใช้ตัวอักษรพิมพ์เล็ก

1.2 **ชื่อผู้เขียน** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1) ชื่อผู้เขียนทุกคน (ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องมีคำนำหน้าชื่อและตำแหน่งทางวิชาการ)

2) หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียนทุกคน (สาขาวิชา ภาควิชา มหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่สังกัด)

ระบุตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด E-mail ของผู้เขียนทุกคน โดยใช้หมายเลขตามลำดับ

1.3 **บทคัดย่อ** ภาษาไทยความยาวไม่เกิน 12 บรรทัดและภาษาอังกฤษไม่เกิน 1,200 ตัวอักษร เขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

1.4 **คำสำคัญ (Keywords)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 5 คำ

1.5 **บทนำ** เป็นส่วนที่นำเสนอความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย เขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย

1.6 **วัตถุประสงค์การวิจัย** เขียนเป็นความเรียงต่อเนื่องในย่อหน้าเดียว โดยแยกประเด็นการศึกษาให้ชัดเจนด้วยภาษาที่สั้นและกระชับ กรณีที่มีวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะให้รวมกัน

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) ขอบเขตการวิจัย (ถ้ามี) ประชากรและตัวอย่าง (ระบุสูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง) วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้และวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1.8 ผลการวิจัย นำเสนอผลเป็นลำดับจากข้อมูลทั่วไป จนถึงข้อมูลเฉพาะเรื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลัก อธิบายให้กระชับอาจควบคู่กับการใช้ตาราง กราฟ หรือภาพประกอบ

1.9 อภิปรายผล อภิปรายเพื่อให้คล้ายตามถึงความสัมพันธ์หรือหลักการที่มาจากผลสนับสนุนหรือคัดค้านทฤษฎีที่มีผู้เคยนำเสนอ เปรียบเทียบผลการวิจัยและการตีความหมายของผู้อื่น เน้นถึงปัญหาหรือข้อโต้แย้งในสาระสำคัญของเรื่อง ให้เขียนแยกย่อหน้าตามประเด็นที่อภิปรายผล

1.10 ข้อเสนอแนะหรือการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นการเสนอผลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงในภาพรวมหรือเฉพาะกลุ่ม หรือเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1.11 กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

1.12 References การอ้างอิงในเรื่อง ให้ใช้การอ้างอิงแบบระบบนาม-ปี (Name-Year System) โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างท้ายของข้อความที่ต้องการอ้าง ในส่วนของการอ้างอิงท้ายบทความ ผู้เขียนจะต้องรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนใช้อ้างอิงในการเขียนบทความ และจัดเรียงตามตัวอักษรชื่อผู้แต่ง

2. บทความวิชาการหรือบทความปริทัศน์ (Article/Review Article) หมายถึง บทความที่รวบรวมความรู้ที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยนำเสนอเป็นองค์ความรู้ใหม่เชิงสังเคราะห์ พร้อมมีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้เขียนเพิ่มเติมด้วย ความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 มีเนื้อหาประกอบด้วย

2.1 ชื่อเรื่อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อบทความภาษาอังกฤษให้ใช้อักษรตัวพิมพ์ใหญ่ (Capital Letter) ตัวแรกของทุกคำ ยกเว้นคำบุพบทใช้ตัวอักษรพิมพ์เล็ก

2.2 ชื่อผู้แต่ง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1) ชื่อผู้เขียนทุกคน (ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องมีคำนำหน้าชื่อ ตำแหน่งทางวิชาการ)

2) หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียนทุกคน (สาขาวิชา ภาควิชา มหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่สังกัด) ระบุตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด E-mail ของผู้เขียนทุกคน โดยใช้หมายเลขตามลำดับ

- 2.3 **บทคัดย่อ** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภาษาไทยความยาวไม่เกิน 12 บรรทัดและภาษาอังกฤษไม่เกิน 1,200 ตัวอักษร เขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- 2.4 **คำสำคัญ (Keyword)** ทั้งทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 5 คำ
- 2.5 **บทนำ** เขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย
- 2.6 **เนื้อความ**
- 2.7 **บทสรุป**
- 2.8 **References** การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้การอ้างอิงแบบระบบนาม-ปี (Name-Year System) โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างท้ายของข้อความที่ต้องการอ้างอิง ในส่วนของการอ้างอิงท้ายบทความ ผู้เขียนจะต้องรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนใช้อ้างอิงในการเขียนบทความ และจัดเรียงตามตัวอักษรชื่อผู้แต่ง

เงื่อนไขการรับตีพิมพ์

1. บทความวิจัย บทความวิชาการหรือบทความปริทัศน์ ที่ส่งมาให้กองบรรณาธิการพิจารณา**จะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารหรือหนังสือใดมาก่อน และไม่อยู่ในช่วงเวลาของการรอพิจารณาการตีพิมพ์จากวารสารอื่น**
2. การออกหนังสือรับรองการรับตีพิมพ์ในวารสาร กองบรรณาธิการจะพิจารณาออกให้**ภายหลังจากการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) แล้วเท่านั้น**
3. บทความวิจัย บทความวิชาการหรือบทความปริทัศน์ ทุกฉบับที่ลงตีพิมพ์ในวารสารจะผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) เฉพาะสาขาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
4. เมื่อต้นฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) เฉพาะสาขาแล้ว กองบรรณาธิการจะติดต่อกลับพร้อมส่งเอกสารการแก้ไขไปให้ผู้เขียน ส่วนการแก้ไขเป็นสิทธิของผู้เขียน แต่กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตีพิมพ์เฉพาะต้นฉบับที่ผ่านความเห็นชอบตามรูปแบบและสาระของกองบรรณาธิการเท่านั้น
5. เมื่อมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงข้างต้น กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาบททวนการตีพิมพ์ต้นฉบับดังกล่าว

การเตรียมต้นฉบับ

1. การพิมพ์ จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word กระดาษขนาด A4
2. **เค้าโครงหน้ากระดาษ**
 - 2.1 ขนาดกระดาษ A4
 - 2.2 ระยะบรรทัด 1 เท่า (Single Space)
 - 2.3 ระยะขอบกระดาษด้านบน-ล่างและด้านซ้าย-ขวา เท่ากับ 2.54 เซนติเมตร (1 นิ้ว) โดยส่วนชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษจัดเป็นคอลัมน์เดียว ส่วนเนื้อหาจัดเป็น 2 คอลัมน์
3. **รูปแบบบทความ** ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย

| ส่วนประกอบบทความ | ขนาดตัวอักษร | ลักษณะตัวอักษร | รูปแบบการพิมพ์ |
|--------------------|--------------|----------------|--|
| ชื่อบทความ | 18 | ตัวหนา | กลางหน้ากระดาษ |
| ชื่อผู้แต่ง | 12 | ปกติ | ภาษาไทยชิดขอบซ้าย ภาษาอังกฤษชิดขอบขวา |
| สังกัด หน่วยงาน | 12 | ปกติ | เชิงอรรถ (Foot Note) |
| บทคัดย่อ/ Abstract | 14 | ตัวหนา | กลางหน้ากระดาษ |
| คำสำคัญ/ Keywords | 14 | ตัวหนา | ชิดซ้าย |
| หัวข้อแบ่งตอน | 16 | ตัวหนา | ชิดซ้าย |
| เนื้อเรื่องบทความ | 16 | ปกติ | - |
| ข้อความในตาราง | 14 | ปกติ | - |
| References | 14 | ตัวหนา | ชิดซ้าย |

- 3.1 **ชื่อผู้เขียนและผู้เขียนร่วม** ใช้หมายเลขกำกับโยงกับเชิงอรรถ
- 3.2 **สังกัด หน่วยงาน** ระบุตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด E-mail ของผู้เขียนและผู้เขียนร่วม โดยใช้หมายเลขตามลำดับ
- 3.3 **ส่วนประกอบอื่นหรือแหล่งที่มาของบทความ** เช่น แหล่งทุน ให้ใช้เครื่องหมาย * กำกับท้ายชื่อบทความภาษาไทย
4. **การอ้างอิงเอกสาร** ดำเนินการดังนี้
 - 4.1 ให้อ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งในเนื้อหาและท้ายบทความ
 - 4.2 กรณีที่เอกสารอ้างอิงที่เป็นภาษาไทยให้ลงรายการอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษแล้ววงเล็บ (In Thai)

4.3 การแปลงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ทางกองบรรณาธิการวารสารอินฟอร์เมชั่น ขอให้ผู้เขียนใช้หลักเกณฑ์การถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมัน (Romanization) แบบถ่ายเสียง (Transcription) ตามหลักเกณฑ์การถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมันแบบถ่ายเสียงของราชบัณฑิตยสถาน หรือใช้โปรแกรมการแปลที่มีมาตรฐานจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษโดยใช้โปรแกรมที่ TCI รับรองให้ใช้ได้แก่ โปรแกรมแปลงสาส์น <http://164.115.23.167/plangsarn/index.php>

โดยพิมพ์ทั้งแบบภาษาไทยและแบบถอดอักษรใน References ทำย่นย่อด้วย ส่วนในเนื้อหาให้ใช้ภาษาอังกฤษ

รูปแบบการอ้างอิงประยุกต์จากรูปแบบ APA Style, 7th ed. ดังนี้

- 1) เครื่องหมาย / หมายถึง การเว้นระยะ 1 ตัวอักษร
- 2) บรรทัดแรกของแต่ละรายการจะพิมพ์ชิดขอบโดยไม่เว้นระยะ แต่ถ้ารายการนั้นพิมพ์ไม่จบในบรรทัดเดียวให้พิมพ์ต่อในบรรทัดที่ 2 โดยเว้นเข้าไป 0.5 นิ้ว

3) การอ้างอิงในเนื้อหา (Cite in Text)

ให้ใช้ นาม-ปี โดยกำหนดดังนี้

- (1) ผู้แต่ง 1-2 คน ให้กำหนด
ชื่อคนที่ 1 & ชื่อคนที่ 2. (ปีพิมพ์)
เช่น (Som & Nam, 2010) หรือ Som & Nam (2010)
- (2) ผู้แต่ง 3 คน หรือ มากกว่า ให้กำหนดดังนี้
(ชื่อคนที่ 1 & et al, ปีพิมพ์)

เช่น (Som et al., 2010) หรือ Som & et al. (2010)

(3) การอ้างอิงส่วนท้าย (References) หากต้นฉบับที่นำมาอ้างอิงเป็นภาษาไทยให้ลงรายการอ้างอิงท้ายเนื้อหาแล้ววงเล็บ (In Thai)

- 1) หัวข้อให้ใช้ คำว่า **References**
- 2) **การจัดเรียง** ตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง
- 3) คำว่า และ ให้ใช้เครื่องหมาย & แทน
- 4) ใช้ "et al." กรณีที่มีชื่อผู้แต่งมากกว่า 6 คน ให้ลงดังนี้
 - ผู้แต่ง 1-2 คน ให้ใส่ ผู้แต่งคนที่ 1 & ผู้แต่งคนที่ 2 (ปีพิมพ์)
 - ผู้แต่งมากกว่า 2 คน ให้ใส่ ผู้แต่งคนที่ 1 & et al. (ปีพิมพ์)
- 5) รูปแบบการอ้างอิงท้ายบท

5.1) หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์./ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์)/สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

Gleick, J. (2012). *The information: A history, a theory a flood* (2nd ed.). New York: Pantheon Books

5.2) บทความในหนังสือ (หนังสือรวมบทความหลายเรื่อง ผู้แต่งหลายคน)

ชื่อผู้แต่งประจำบท./ปีพิมพ์./ชื่อบทความ./In/ชื่อบรรณาธิการ/(Ed.)/ชื่อหนังสือ/(pp.-)/สถานที่.

Lue, L., & Wildemuth, B.M. (2009). Delphi studies. In B. M. Wildemuth (Ed.), *Applications of social methods to questions in information and library science* (pp. 83-92). Westport, CT: Library Unlimited.

5.3) บทความในวารสาร

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่(ฉบับที่)/เลขหน้า.

Bowen, J. (2005). FRBR coming soon to your library? *Library Resources & Technical Service*, 49(3), 175-188.

5.4) บทความ/เอกสารที่นำเสนอในการประชุมวิชาการ (Conference Papers) กรณีจัดพิมพ์เล่ม

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์./ชื่อบทความ./In/ชื่อบรรณาธิการ/(Ed.)/ชื่อหัวข้อการประชุม./ชื่อการประชุม/(pp. -)/สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

Stropnik, A. (2016). All for One, and One for All: Zagreb City Libraries Connect Librarians. In A. S. Al Kuwari (Ed.), *Connecting reference to the wider community*. 82nd IFLA General Conference and Assembly (pp. 1-8). Columbus, Ohio: IFLA.

5.5) บทความเอกสารที่นำเสนอในการประชุมวิชาการ (Conference Papers) ที่ไม่ได้จัดพิมพ์เล่ม

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์, เดือน./ชื่อเรื่องเอกสาร./Presented at,/สถานที่ประชุม.

Chen, Y.N., Chen, S.J., & Lin, S. C. (2002). *An application practice of the IFLA FRBR model: A metadata case study for the National Palace Museum in Taipei*. Presented at the the 65th Annual Meeting of the American Society for Information & Technology, Philadelphia, USA.

5.6) วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์./ชื่อวิทยานิพนธ์/(วิทยานิพนธ์ปริญญา.../สาขาวิชา...)/คณะ.../สถาบัน, สถานที่พิมพ์.

Phuangok, A. (2013). *Strategic development for value creation of Rajabhat University Libraries* [Doctoral Dissertation, Department of Information Studies]. Graduate School, Khon Kaen University, Khon Kaen. (In Thai).

Nuankoksoong, P. (1998). *Morale of the personnel of the Office of Accelerated Rural Development in the Northeast* [Master thesis in Development Sociology]. Graduate School, Khon Kaen University, Khon Kaen. (In Thai).

5.7) จุลสาร/แผ่นพับ/ประเภทอื่น

ชื่อผู้แต่ง./ปีพิมพ์./ชื่อเอกสาร[Brochure]./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ให้ใส่คำว่า "Unpublished" (ไม่ได้ตีพิมพ์) หรือ "Pamphlet" (จุลสาร) หรือ "Brochure" (แผ่นพับ) หรือ "Mimeographed" หรือ "Photocopied" (เอกสารอัดสำเนา) โดยใส่ใน [] ต่อท้ายชื่อเรื่อง

Tamihana, B. (2007). *Gambling health promotion: Mate petipeti whakapiki hauora* [Brochure]. New Zealand: Best Care Charitable trust.

5.8) การอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อหน่วยงาน. //(ปีพิมพ์) //ชื่อเรื่อง //Retrieved/เดือน/วันที่/ปีที่ค้น/from/URL

Shanon, G.S. (2007). *Nine Characteristics of High-Performing Schools*. Retrieved November 14, 2017, from [http://faculty.winthrop.edu/edleadership/NetLEAD/NineCharacteristics Overviewkey Points.pdf](http://faculty.winthrop.edu/edleadership/NetLEAD/NineCharacteristicsOverviewkey Points.pdf)

ตัวอย่างการถอดอักษรไทยเป็นอักษรโรมันของรายการอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จาร. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS: ครอบคลุมทุกเวอร์ชันปรับปรุงใหม่ล่าสุด* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

Silpcharu, T. (2008). *Kan wijai lae wikhrao khomoon thang sathiti duay SPSS: khrobkhlom version prubprung mai lasud* (9th ed.). Bangkok: Business R&D. (In Thai).

อินฟอร์เมชัน INFORMATION

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่ในอินฟอร์เมชัน

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า ขอส่ง บทความวิจัย บทความวิชาการ

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

คำสำคัญ (ภาษาไทย)

คำสำคัญ (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย)

ชื่อผู้เขียน (ภาษาอังกฤษ)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ภาษาไทย)

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ภาษาอังกฤษ)

โดยได้จัดส่ง ต้นฉบับและไฟล์ข้อมูลมายัง E-mail: gritiga@kku.ac.th และ maetsa@kku.ac.th

และ Submit ที่ <http://infojournal.kku.ac.th/index.php/information>

เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก (สำหรับส่งเอกสาร)

โทรศัพท์ มือถือ โทรสาร ต่อ

e-mail:

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้

- เป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน และจะไม่นำไปตีพิมพ์ซ้ำที่อื่นอีก
- เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุในบทความจริง

ข้าพเจ้ายินดี

- รับผิดชอบค่าดำเนินการตีพิมพ์บทความ จำนวน 3,000 บาท
- รับจะปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะภายในเวลาที่กำหนด และหากไม่สามารถดำเนินการได้หรือผู้ทรงคุณวุฒิไม่ตอบรับการตีพิมพ์
- อนุญาตให้ขอรหัสประจำของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล หรือ DOI สำหรับบทความจาก ฝ่ายบริหารจัดการตัวระบุวัตถุดิจิทัล (บว.) สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ซึ่ง DOI มีประโยชน์ต่อนักวิจัย ได้แก่ ช่วยในการจัดเก็บและเผยแพร่ไฟล์ดิจิทัลในระยะยาว และสะดวกในการรวบรวมเอกสารดิจิทัลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการวิจัย ตลอดจนช่วยปกป้องลิขสิทธิ์และป้องกันการโจรกรรมข้อมูลให้กับเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เป็นต้น
- อนุญาตให้ส่งบทความเข้าตรวจใน Turnitin

ลงชื่อ

(.....)



Khon Kaen University Library, Khon Kaen University
123 Mitraphap Rd., Nai Mueang, Mueang Khon Kaen, Khon Kaen, 40002