

ถอดบทเรียนจากการวิเคราะห์การจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Lessons Learned from Analyzing of Information Literacy Instruction
Services, Chiang Mai University Library

ธันติวา ภัคดิภัทรากร, ประกายดาว ศรีโมรา, สุรินทรา หล้าสกุล, อรุณศา จันท์แก้ว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: thuntiwa.p@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) และแนวทาง CMU Transformation เพื่อสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิตและชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงมีแนวคิดในการวิเคราะห์และศึกษาผลการดำเนินงานบริการสอนการรู้สารสนเทศ ซึ่งได้จัดเก็บรวบรวมไว้ มาวิเคราะห์ เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาบริการ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560-2564 ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ หัวข้อการอบรม และการจัดกิจกรรมในรูปแบบบรรยายโดยปรับเปลี่ยนเป็นระบบห้องเรียนออนไลน์ และ (2) ข้อมูลย้อนกลับจากการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ พบว่า มีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 10,831 คน เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 9,005 คน คะแนนความพึงพอใจในการฝึกอบรมเฉลี่ยร้อยละ 92 ในระยะเวลา 5 ปี พบว่า ผู้อบรมมีความพึงพอใจลดลงในบางด้าน เช่น การสื่อสารระหว่างวิทยากรและผู้เข้าอบรม ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ข้อเสนอแนะที่ได้ คือ วิทยากรควรเพิ่มทักษะการนำเสนอและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจัดกิจกรรมฝึกอบรมแบบผสมผสาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจอบรมสามารถเลือกรูปแบบตามความเหมาะสมของตนเองได้

คำสำคัญ: การสอนการรู้สารสนเทศ, การส่งเสริมการเรียนรู้, บริการสนับสนุนการวิจัย,
บริการสอนการรู้สารสนเทศ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

Chiang Mai University Library develop information literacy service continuously to support digital disruption and CMU Transformation (Lifelong learning and new normal) in case of COVID-19 situation. The objective of lessons learning from information literacy instruction services is to study and analyze the data of information literacy instruction services since 2017-2021. The results can be divided to 2 parts. (1) Information literacy instruction service: There are several topics about information literacy and technology and spend 1-2 hours per topic. (2) Problem about information literacy instruction service: There are 10,831 participants. Most of them are

undergraduate students (9,005 participants). The average of satisfaction is 92 percent. There are problems about communication between librarians and participants, internet connection. Some suggestions are likes librarian should learn presentation and solving problem skill and the activities should be various.

Keyword: Learning Support, Information Literacy Instruction, Information Literacy Instruction Service, Research Support Service, Chiang Mai University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564 ขยายแผนถึงปี 2565) ในส่วนยุทธศาสตร์ที่ 2 ให้บริการเป็นเลิศ และกลยุทธ์ที่ 3 เสริมสร้างทักษะการแสวงหาสารสนเทศและการเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมที่จัดได้แก่ 1) การอบรมประจำเดือนผ่านกิจกรรม CMU Library Training ของห้องสมุดกลาง 2) กิจกรรม Library Class ของห้องสมุดคณะ และ 3) การจัดอบรมตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น Information Seeking, EndNote Program, Guide to Getting Published, Turnitin for Students/Instructors เป็นต้น และมีการประเมินความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุง ทั้งในด้านการเพิ่มหัวข้อใหม่ รูปแบบการสอนให้ดีขึ้น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมฝึกอบรม อังสนา ธงไชย (2557) ได้อธิบายรูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่มีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การอบรมระยะสั้น การสอนเสริมในกระบวนวิชา และมีการประเมินหลังการฝึกอบรมในทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง/พัฒนาบริการดังกล่าว และงานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ ไปรมา เสียงราช (2561) และเพชรรัตน์ ไชสงคราม (2557) ได้ผลการศึกษาว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับการรู้สารสนเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงสารสนเทศ

ในช่วงการพัฒนาปี 2560 – 2564 สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) และแนวทาง CMU Transformation ด้านการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิตและวิถีวิถีใหม่ (New Normal) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงมีแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานบริการสอนการรู้สารสนเทศ ซึ่งได้จัดเก็บ รวบรวมไว้ มาวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ อาทิ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาในการบริการ ฯลฯ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง/พัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ผู้ใช้บริการ ณ ปัจจุบัน ทันต่อยุคสมัย และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์การจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศที่ดำเนินการในรอบการดำเนินงานตามแผนระยะปี 2560-2564
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ
3. เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุง/พัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การถอดบทเรียนจากการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศด้วยวิธีการศึกษาเชิงเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560-2564 (เริ่ม 1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2564) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดขอบเขตข้อมูลที่ต้องการศึกษา

กำหนดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการศึกษา คือ การจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศในช่วงปี 2560-2564 ได้แก่ หัวข้อ เนื้อหา รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร เพื่อใช้เป็นประเด็นในการเลือกเอกสารศึกษาต่อไป

2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและบุคคล

ศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารการจัดทำโครงการ เอกสารประกอบการอบรมในแต่ละหัวข้อ แบบทดสอบและประเมินความพึงพอใจหลังเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม แบบสอบถามการติดตามผลหลังการฝึกอบรม และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลที่ไม่ปรากฏในเอกสาร ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บรรณารักษ์ (วิทยากรผู้ฝึกอบรม) จำนวน 3 คน

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและบุคคล

เมื่อได้ข้อมูลจากเอกสารและบุคคลแล้ว นำมาวิเคราะห์โดยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ หัวข้อและเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารประกอบการอบรมที่จัดทำขึ้นในแต่ละครั้ง เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของโปรแกรมการฝึกอบรมว่าได้พัฒนาไปในทิศทางใด รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาพัฒนาการของกิจกรรมฝึกอบรมว่าได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรมและสถานที่ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไรบ้าง โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และวิทยากรได้พัฒนาทักษะความรู้เพื่อการฝึกอบรมด้วยวิธีใด และมีประสิทธิภาพอย่างไร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลย้อนกลับในการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ วิเคราะห์จากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในขอบเขตการศึกษา และวิทยากรผู้ฝึกอบรมในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อเปรียบเทียบปัญหาตามหัวข้อต่าง ๆ ระหว่างผู้อบรมกับวิทยากร

4. สรุปผลและจัดทำเอกสารฉบับสมบูรณ์

ประกอบไปด้วยข้อมูลตามข้อ 2 และ 3 ในลักษณะของรายงานและแนวปฏิบัติ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดกิจกรรมฝึกอบรมของห้องสมุดอื่น ๆ ต่อไป

ผลการดำเนินการ

จากการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการบริการสอนการรู้สารสนเทศ และนำเสนอในประเด็นต่าง ๆ ได้ผลการศึกษา 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ และปัญหาการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ คือ การจัดบริการสอนการรู้ ประกอบไปด้วยหัวข้อ โปรแกรมการอบรม เนื้อหาในการฝึกอบรม รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและสถานที่ฝึกอบรม และวิทยากร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 หัวข้อโปรแกรมการอบรม ในระยะเวลา 5 ปี มีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อเดิมมาอย่างต่อเนื่อง และได้มีการเพิ่มหัวข้อโปรแกรมฝึกอบรมในปี 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับรายละเอียดกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์ที่ปรับปรุงให้เข้ากับความต้องการของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หัวข้อโปรแกรมการอบรม

หัวข้อ	รายละเอียด	ปีที่มีการจัดอบรม				
		2560	2561	2562	2563	2564
CMUL OPAC	เรียนรู้วิธีสืบค้นหนังสือในห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตรวจสอบสิทธิ์การยืมและประวัติการยืม	/	/	/	/	/
Information Seeking	เรียนรู้วิธีค้นหาบทความ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุด ให้บริการ	/	/	/	/	/
Endnote	เรียนรู้การใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมจากแหล่งต่าง ๆ	/	/	/	/	/
Turnitin สำหรับ อาจารย์ และ นักศึกษา	เรียนรู้การใช้โปรแกรมการตรวจสอบการคัดลอก ผลงานทางวิชาการ (Plagiarism) สำหรับ นักศึกษา/อาจารย์	/	/	/	/	/
Guide to getting published	เรียนรู้การใช้งานฐานข้อมูลเพื่อการผลิตผลงาน วิชาการ เช่น การคัดเลือกวารสาร การค้นหาดัชนีชี้วัดคุณภาพวารสาร	/	/	/	/	/
เทคนิคการสร้าง สื่อเพื่อนำเสนอ ผลงานทางวิชาการ	เรียนรู้เทคนิคการออกแบบสื่อตามองค์ประกอบต่าง ๆ และ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อแบบง่าย ๆ					/
เทคนิคการสืบค้น Google แบบมือ อาชีพ	เรียนรู้เทคนิคการสืบค้น google โดยใช้ฟังก์ชันขั้นสูง และคุณสมบัติเสริมต่าง ๆ ของ google ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน					/

1.2 เนื้อหาในการฝึกอบรม มีการพัฒนาเนื้อหาให้ตรงกับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล สัน กระซิบ ครบถ้วน และรองรับต่อผู้เข้าอบรมชาวต่างชาติ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เนื้อหาในการฝึกอบรม

เนื้อหาในการฝึกอบรม	
ปี 2560	- ยึดเนื้อหาการอบรมตามเอกสารอบรมชุดเดิม (จัดทำโดยใช้โปรแกรม PowerPoint) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาในเอกสารประกอบการอบรม - แจกเอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบเอกสารกระดาษให้ผู้เข้าอบรม
ปี 2561	- ปรับเนื้อหาการอบรมในเอกสารตามการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล เช่น หน้าเว็บไซต์ ฐานข้อมูล และอื่น ๆ ให้ตรงตามปัจจุบันมากที่สุด แต่ที่ยึดโครงร่างเนื้อหาเดิม - ยกเลิกการแจกเอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบกระดาษ เปลี่ยนเป็นการอัปโหลดไฟล์รูปแบบ PDF บนเว็บไซต์ให้ผู้เข้าอบรมใช้ดาวน์โหลดประกอบการอบรม
ปี 2562	- จัดทำเนื้อหาในเอกสารประกอบการอบรมแยกเป็น 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
ปี 2563	- ปรับโครงร่างเนื้อหาใหม่ให้กระชับมากขึ้น ลดเนื้อหาส่วนที่ไม่จำเป็นออก ใช้วิธีการอธิบายเพิ่มเติมในขณะบรรยายแทน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และปฏิบัติจริง อีกทั้ง ลดจำนวนหน้าเอกสารไม่ให้มากเกินไป
ปี 2564	- ดำเนินการปี 2562 และ 2563 อย่างต่อเนื่อง - เพิ่มการสำรวจการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล และปรับแก้ไขเอกสารในทุกเดือน หรือหากพบการเปลี่ยนแปลง จะรีบแก้ไขทันที - ปรับปรุง Layout ของเนื้อหาในเอกสารในหัวข้อเดิมและใหม่ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เช่น เพิ่มโครงร่างเนื้อหาย่อย เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นขอบเขตเนื้อหาคร่าว ๆ จัดให้ทุกหน้ามีหัวข้อชัดเจน - จัดทำเนื้อหาในรูปแบบออนไลน์ คือ บันทึกวีดิโอการสอน โดยจัดทำตามความต้องการของคณะหรือสาขาวิชาที่แจ้งความประสงค์ในรูปแบบดังกล่าว

1.3 รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและสถานที่ฝึกอบรม มีการปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ตั้งแต่เกิดสถานการณ์ COVID-19 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและสถานที่ฝึกอบรม

รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม	
ปี 2560	Onsite
ปี 2561	- จัดกิจกรรมฝึกอบรมรายภาคการศึกษา โดยกำหนดตารางวันและเวลาล่วงหน้า - กรณีที่ไม่สะดวกในวัน/เวลาที่กำหนด สามารถรวมกลุ่มมากกว่า 5 คน เพื่อขอรับการฝึกอบรมในวันและเวลาที่สะดวกได้ (On request) - ลงทะเบียนฝึกอบรมผ่านระบบที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้น - สอนในห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด หรือคณะ/สาขาวิชา - เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม จะมีแบบทดสอบหลังเรียนและประเมินความพึงพอใจ
ปี 2562	Onsite - ยกเลิกการจัดกิจกรรมตามตาราง เปลี่ยนเป็นการฝึกอบรมแบบ On request - ลงทะเบียนฝึกอบรมผ่าน Microsoft Form

รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม	
	<ul style="list-style-type: none"> - สอนในห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด หรือคณะ/สาขาวิชา - เมื่ออบรมเสร็จแล้ว จะมีแบบทดสอบหลังเรียนและประเมินความพึงพอใจ
ปี 2563	Onsite + Online <ul style="list-style-type: none"> - จัดการฝึกอบรมแบบ On request - ลงทะเบียนฝึกอบรมผ่าน Microsoft Form - ผสมผสานระหว่างการสอนในชั้นเรียนกับระบบออนไลน์ (Zoom หรือ Microsoft Teams) - เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม จะมีการประเมินความพึงพอใจ
ปี 2564	Online <ul style="list-style-type: none"> - ปรับเปลี่ยนการจัดกิจกรรมฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ ตารางประจำเดือน และการเป็นวิทยากรร่วมสอนในกระบวนวิชา/กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการฝึกอบรมแบบ On request - ลงทะเบียนฝึกอบรมผ่าน Google Form (กรณีอบรมตามตารางประจำเดือน) - ปรับเปลี่ยนการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด (Zoom หรือ Microsoft Teams) - เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม จะมีแบบทดสอบหลังเรียนและประเมินความพึงพอใจ

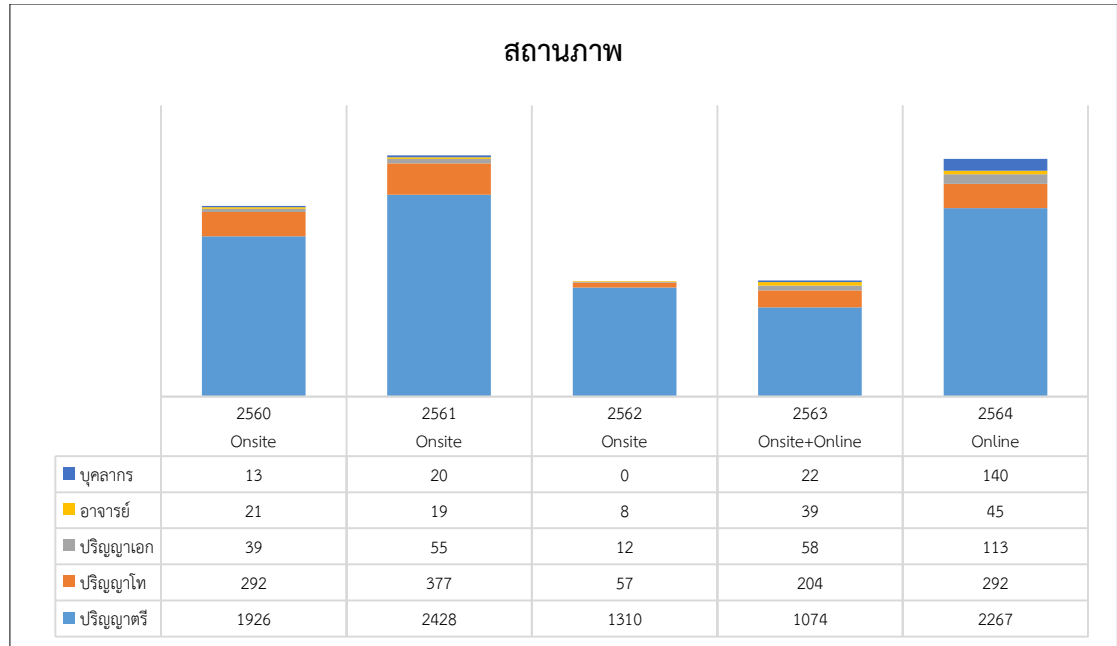
1.4 วิทยากร

- วิทยากรหรือผู้ให้บริการฝึกอบรมเป็นบรรณารักษ์ทั้งหมด โดยมีการปรับเปลี่ยนวิทยากรในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร (ประมาณปี 2562-2563)
- วิทยากรทุกคนมีความถนัดในหัวข้อ/โปรแกรมฝึกอบรมต่าง ๆ มากกว่าหนึ่งหัวข้อ/โปรแกรม สามารถให้การฝึกอบรมในทุกหัวข้อ และสลับหัวข้อ/โปรแกรมฝึกอบรมระหว่างกันได้
- วิทยากรเรียนรู้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจจากประสบการณ์ ได้แก่ การฟังบรรยายจากวิทยากรท่านอื่นที่มีประสบการณ์

2. ข้อมูลย้อนกลับจากการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลผู้เข้าอบรม (สถานภาพ ความพึงพอใจ และหัวข้อที่เสนอแนะ) ปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมการรู้สารสนเทศ ทั้งในส่วนของผู้เข้าอบรมและวิทยากร มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลผู้เข้าอบรม ในปี 2560-2562 เก็บข้อมูลเฉพาะจำนวนผู้เข้าอบรมและความพึงพอใจโดยรวมเท่านั้น ในขณะที่ปี 2563-2564 ได้เพิ่มการเก็บข้อมูลผู้เข้าอบรมในด้านความพึงพอใจแบบแยกรายด้าน (ข้อมูลถึงวันที่ 20 กันยายน 2564) สามารถแสดงข้อมูลได้ดังนี้

2.1.1 สถานภาพ จากการแยกข้อมูลตามสถานภาพ พบว่า ในระยะเวลา 5 ปี มีผู้เข้าอบรมประเภทนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ข้อมูลผู้เข้าอบรม ในปี 2560-2564

2.1.2 ความพึงพอใจ ในระยะเวลา 5 ปี พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย 4.6 (ร้อยละ 92) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจ ในปี 2560 - 2564

ความพึงพอใจ	เนื้อหาในการบรรยาย	สื่อ/เอกสารประกอบการบรรยาย	ระยะเวลาในการบรรยาย	สถานที่จัดกิจกรรม/ระบบห้องเรียนออนไลน์	การนำเสนอของวิทยากร	รวม
ปี 2560	ไม่มีข้อมูล					
ปี 2561	4.58					
ปี 2562	4.79					
ปี 2563	4.62	4.40	4.47	4.53 (มีทั้ง 2 รูปแบบ)	4.62	4.53
ปี 2564	4.53	4.50	4.37	4.37 (ระบบห้องเรียนออนไลน์)	4.47	4.49

2.1.3 ด้านหัวข้อการฝึกอบรม สรุปผลที่ได้ คือ ผู้เข้าอบรมส่วนมากต้องการให้จัดอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน เช่น โปรแกรม Microsoft Office เทคนิค/ความรู้ทางด้านไอที เช่น แนะนำแอปพลิเคชันในชีวิตประจำวัน ภาษาและการสื่อสาร เช่น เทคนิคการเขียนเรซูเม่ และหัวข้อที่เกี่ยวกับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์

2.1.4 ปัญหาจากการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในส่วนของผู้เข้าอบรม และการสัมภาษณ์วิทยากรหรือผู้ให้บริการฝึกอบรม ในช่วงที่มีการปรับรูปแบบการสอนเป็นออนไลน์ สามารถสรุปปัญหาที่พบได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัญหาจากการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในส่วนของผู้เข้าอบรม และการสัมภาษณ์วิทยากรหรือผู้ให้บริการฝึกอบรม

หัวข้อปัญหา	ผู้เข้าอบรม	วิทยากร
เนื้อหาในการบรรยาย	<ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหามีปริมาณมากในระยะเวลาที่จำกัด ทำให้ตามบทเรียนไม่ทัน - ต้องการให้เพิ่มหรือขยายความในบางประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหาที่บรรยายมีความสำคัญทุกประเด็น หากตัดออกอาจทำให้ไม่ต่อเนื่อง - ไม่สามารถลงลึกในบางประเด็นได้ (สัมพันธ์กับระยะเวลาในการจัดกิจกรรม)
สื่อ/เอกสารประกอบการบรรยาย	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้บันทึกการจัดกิจกรรมเก็บไว้ เพราะตามไม่ทัน/ต้องการดูอีกครั้งในภายหลัง 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สะดวกในการบันทึกการจัดกิจกรรม เนื่องจากการบรรยายสาธิตในบางโปรแกรมมีข้อมูลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาที่อบรมไม่ตรงกับที่แจ้งไว้ในกำหนดการ ควรจัดสรรให้เหมาะสมกับเนื้อหา 	<ul style="list-style-type: none"> - มีเหตุขัดข้องระหว่างการอบรม (สัมพันธ์กับสถานที่จัดกิจกรรม/ระบบห้องเรียนออนไลน์/เครือข่ายอินเทอร์เน็ต) (สัมพันธ์กับการนำเสนอของวิทยากร)
สถานที่จัดกิจกรรม/ ระบบห้องเรียนออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่ออบรมผ่านระบบห้องเรียนออนไลน์ ในบางครั้งได้ยินเสียงรบกวน 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ที่ใช้ในการเปิดระบบห้องเรียนออนไลน์ บางครั้งอาจมีเสียงรบกวนที่ไม่สามารถควบคุมได้
การนำเสนอของวิทยากร	<ul style="list-style-type: none"> - วิทยากรนำเสนอเร็วเกินไป ทำให้ปฏิบัติตามไม่ทัน 	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอเร็วเนื่องจากต้องการนำเสนอเนื้อหาให้ทันกับระยะเวลา

อภิปรายผล

1. ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศ สามารถอภิปรายผลแยกตามหัวข้อ ดังนี้

หัวข้อฝึกอบรม พบว่า ในระยะเวลาที่ผ่านมา มีการฝึกอบรมในหัวข้อหลัก โดยปรับเปลี่ยนรายละเอียดของหัวข้อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น Endnote ที่เปลี่ยนจากเวอร์ชันเว็บไซต์เป็นโปรแกรม และในช่วงปี 2564 มีการเพิ่มหัวข้อฝึกอบรมที่หลากหลายมากขึ้น ไม่ได้เป็นการใช้งานฐานข้อมูลหรือบริการของห้องสมุดโดยตรง เช่น เทคนิคการสร้างสื่อเพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ เทคนิคการสืบค้น Google แบบมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดฯ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2563) คือ เพิ่มหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน/สอดคล้องกับหลักสูตรของคณะ เช่น การประเมินสารสนเทศ การคัดเลือกสารสนเทศที่เป็นข่าวสาร การแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุ แหล่งสารสนเทศที่เผยแพร่บน Social Media (free content) เป็นต้น

เนื้อหาในการฝึกอบรม พบว่า มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีจัดทำเนื้อหาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้เนื้อหาประกอบการอบรมที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ในขณะที่เดียวกันก็ปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้มีความกระชับมากที่สุด โดยพิจารณาโครงร่างเนื้อหาในเอกสารประกอบการอบรมทั้งหมด เพื่อตัดข้อมูลที่ไม่จำเป็นออก โดยใช้วิธีอธิบายเพิ่มเติมในขณะอบรมแทน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และได้แจกเอกสารประกอบการอบรมให้ผู้ใช้ในการทบทวนย้อนหลังได้ด้วย โดยเปลี่ยนเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงปี 2561 เพื่อลดปริมาณ การใช้กระดาษ และสะดวกต่อการเข้าถึงของผู้ใช้ด้วย และในช่วงปี 2564 ได้จัดทำเนื้อหาในรูปแบบสื่อออนไลน์ คือ บันทึกวิดีโอการสอน โดยจัดทำตามความต้องการของคณะหรือสาขาวิชาที่แจ้งความประสงค์ในรูปแบบดังกล่าว ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

รูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและสถานที่ ห้องสมุดได้จัดกิจกรรมฝึกอบรมในรูปแบบการบรรยายประมาณ 1-2 ชั่วโมง และได้รับเชิญเป็นวิทยากรในกระบวนวิชาหรือกิจกรรมของคณะหรือสาขาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของอังสนา ธงไชย (2557) ที่อธิบายรูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่มีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การอบรมระยะสั้น การสอนเสริมในกระบวนวิชา เป็นต้น ทั้งนี้ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปี โดยเฉพาะในช่วงปี 2563-2564 ที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมากได้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและสถานที่เป็นการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

วิทยากรได้ปรับตัวในการจัดฝึกอบรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศแล้ว ยังต้องเรียนรู้ทักษะการสื่อสาร การใช้งานเทคโนโลยีภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น เพื่อรองรับต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. ข้อมูลย้อนกลับจากการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ

จากผลการศึกษาข้อมูลของผู้ฝึกอบรม พบว่า ในแต่ละปีจะมีผู้เข้าฝึกอบรมเฉลี่ย 1,000-2,000 คนต่อปี โดยในช่วงปี 2562-2563 มีจำนวนลดลง เนื่องจากเป็นช่วงที่เปลี่ยนการฝึกอบรมจากตารางฝึกอบรมเป็นรูปแบบ On Request ผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้งมีจำนวนน้อย หากเทียบกับการจัดกิจกรรมฝึกอบรมแบบมีกำหนดการชัดเจนในปี 2564 แบบตารางประจำเดือน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์คือ 800-1,200 คน ถือว่าสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในส่วนของสถานภาพของผู้เข้าอบรม พบว่า มีนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรีมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเน้นให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และมีการค้นคว้าวิจัยประกอบการเรียน ดังนั้น นักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงต้องการเรียนรู้การสืบค้นสารสนเทศในระดับมาก เพื่อต่อยอดการศึกษาในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของไปรมา เที่ยงราช (2561) และเพชรรัตน์ ไชสงคราม (2557) คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับการรู้สารสนเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงสารสนเทศ จึงต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมมากเพื่อพัฒนาทักษะการเข้าถึงสารสนเทศของตนเอง

ในส่วนของปัญหาการให้บริการสอนการรู้สารสนเทศ เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลในปี 2563 กับปี 2564 พบว่า ผู้อบรมมีความพึงพอใจลดลงในบางด้าน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว วิทยากรไม่สามารถเข้าถึงผู้เข้าอบรมได้โดยตรง ทำให้ไม่สามารถรับรู้ได้ว่าผู้เข้าอบรมเข้าใจในเนื้อหาหรือไม่ หรือต้องการให้อธิบายในส่วนใดเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อคุณภาพของระบบห้องเรียนออนไลน์ ทำให้ผู้อบรมไม่สามารถฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสื่อและเอกสารประกอบการบรรยาย มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการจัดทำสื่อที่มีเนื้อหาเข้าใจได้ง่าย สามารถนำไปทบทวนย้อนหลังได้

ในส่วนของข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เข้าอบรม บางประเด็นพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะแตกต่างกัน เช่น ในด้านเนื้อหา บางคนให้ข้อเสนอว่า มีเนื้อหามากเกินไป ต้องการให้ลดเนื้อหาลง ในขณะที่บางคนให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้เพิ่มเนื้อหาหรือขยายความให้มากขึ้น โดยมาจากหัวข้ออบรมเรื่องเดียวกัน เนื่องจากผู้เข้าอบรมแต่ละคนอาจมีสถานภาพและพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่ไม่เท่ากัน จึงให้ข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันในประเด็นเดียวกัน ซึ่งในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมฝึกอบรมในแต่ละหัวข้ออาจต้องแยกระดับเนื้อหาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกัน

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินการสรุปได้ว่า ในระยะเวลาตั้งแต่ปี 2560-2564 มีหัวข้อการอบรมที่เกี่ยวข้องกับสืบค้นสารสนเทศและเทคโนโลยี และจัดกิจกรรมในรูปแบบบรรยายประมาณ 1-2 ชั่วโมงเป็นหลัก โดยในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (ปี 2563-2564) ได้ปรับเปลี่ยนเป็นระบบห้องเรียนออนไลน์ โดยมีบรรณารักษ์เป็นวิทยากรฝึกอบรม โดยในช่วงระยะเวลาดังกล่าว (ปี 2560-2564) มีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 10,831 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 9,005 คน คะแนนความพึงพอใจในการฝึกอบรมเฉลี่ยร้อยละ 92 (คะแนนในปี 2561-2564)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานข้างต้น สามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศในปีงบประมาณถัดไป ดังนี้

1. ควรเพิ่มหัวข้ออบรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เทคนิคความรู้ด้านไอที ภาษาและการสื่อสาร ซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 และขยายโอกาสการอบรมให้กับผู้ใช้บริการประเภทบุคคลทั่วไปด้วย
2. ควรเพิ่มทักษะของวิทยากรหรือผู้ให้การฝึกอบรมให้มีทักษะการนำเสนอ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้มากขึ้น เพื่อนำเสนอเนื้อหาในการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการจัดกิจกรรมฝึกอบรม
3. ควรศึกษาเพื่อค้นหาเครื่องมือหรือระบบห้องเรียนออนไลน์ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าอบรมได้มากขึ้น หรือเพิ่มกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางได้ดีขึ้น

4. ควรเพิ่มการอบรมแบบแยกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเริ่มต้น สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐาน และระดับเชิงลึก สำหรับผู้ที่มีพื้นฐานมาแล้วแต่ต้องการเข้าใจเชิงลึกมากขึ้น

5. ควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการฝึกอบรมในชั้นเรียน ฝึกอบรมผ่านระบบห้องเรียนออนไลน์ และจัดทำสื่อหรือบทเรียนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจอบรมสามารถเลือกรูปแบบตามความเหมาะสมของตนเองได้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผลการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุง/พัฒนาบริการสอนการรู้สารสนเทศของสำนักหอสมุดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านหัวข้อ เนื้อหา รูปแบบการจัดวิทยากร ฯลฯ

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแนวทาง/คู่มือปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ต่อไป

3. สามารถนำข้อมูลพื้นฐาน ปัญหา และข้อเสนอแนะมาใช้ในการออกแบบเชิงประสบการณ์ เพื่อพัฒนาระบบจัดกิจกรรมฝึกอบรมการรู้สารสนเทศอย่างครบวงจร ประกอบไปด้วยระบบลงทะเบียน การตรวจสอบรายชื่อ ปฏิทินกิจกรรม ห้องเรียนออนไลน์ ระบบทดสอบหลังฝึกอบรม และประเมินความพึงพอใจ

รายการอ้างอิง

ไปรมา เสงี่ยมราช. (2561). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เพชรรัตน์ ไชสงคราม. (2557). การพัฒนาการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักหอสมุด. (2563). แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564). สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2564. สืบค้นจาก http://mis.lib.cmu.ac.th/mis_cmul/plan/strategic-plan/20201020-CMULStrategicPlan.pdf

อังสนา ธงไชย. (2557). บริการสอน. เชียงใหม่: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.