

## ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์

THE NEEDS FOR DEVELOPING EDUCATION SERVICE OFFICERS OF FACULTY OF COMMUNICATION ARTS CHULALONGKORN UNIVERSITY FOR ENHANCING CO-CREATION SKILLS

มานิดา เสารอง<sup>1\*</sup> เพ็ญวรา ชูประวัตินิ<sup>2</sup>

Manida Saorong<sup>1\*</sup> Penvara Xupravati<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1,2,3</sup>Department of Educational Management, Faculty of Education, Chulalongkorn University, Thailand

\*Corresponding Author E-mail : [manida.k@chula.ac.th](mailto:manida.k@chula.ac.th)

Received: May 16, 2023; Revised: June 6, 2023; Accepted: June 12, 2023

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ และ 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ โดยผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยคือ ผู้บริหารคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 13 คน และเจ้าหน้าที่ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย และประเมินความต้องการจำเป็นด้วยค่า  $PNI_{modified}$  โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $PNI_{modified} = 0.318$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ( $PNI_{modified} = 0.434$ ) รองลงมาคือ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ( $PNI_{modified} = 0.323$ ) และทักษะที่มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุดคือ ด้านทักษะระหว่างบุคคล ( $PNI_{modified} = 0.266$ )

**คำสำคัญ:** ความต้องการจำเป็น ทักษะการร่วมสร้างสรรค์ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์

## ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study the current state and desirable state of developing education service officers of the Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University, based on the concept of Co-Creation Skills and 2) study the priority needs of developing education service officers of the Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University based on the concept of Co-Creation Skills. The informants consisted of 13 administrators and 26 officers of the Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University. The research instrument was a rating-scaled questionnaire about approaches for developing education service officers of the Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University, based on the concept of Co-Creation Skills. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, mode, standard deviation, and PNI<sub>Modified</sub>. The result showed that overall, the needs for developing education service officers of faculty of Communication Arts Chulalongkorn University for enhancing Co-Creation Skills was average (PNI<sub>modified</sub> = 0.318). The highest priority need was creative skills (PNI<sub>modified</sub> = 0.434), followed by problem solving skills (PNI<sub>modified</sub> = 0.323) and the lowest priority need was interpersonal skills (PNI<sub>modified</sub> = 0.266).

**Keywords:** Priority needs, Co-Creation Skills, Education Service Officers, Faculty of Communication Arts

## บทนำ

ด้วยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้มีการศึกษาและจัดทำแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2555 -2570) เพื่อกำหนดทิศทางร่วมกันในการพัฒนามหาวิทยาลัยในระยะยาว ใช้เป็นทิศทางในการบริหารให้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก้าวไกลในฐานะมหาวิทยาลัยแห่งชาติในระดับโลก (World Class National University) และ เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์เป็นแผนที่มีความครอบคลุม ครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการพิจารณาวิเคราะห์ถึงแนวโน้ม ผลกระทบของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีการเมือง และสิ่งแวดล้อม ประเด็น ทำทายต่าง ๆ ทั้งทางด้านการศึกษา และการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว รุนแรงต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อม กำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อการรับมือ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมให้มากที่สุด ทั้งประชาคมภายในจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร ตลอดจนชุมชน สังคม และประเทศ ด้วยการขับเคลื่อนทางการศึกษาเพื่อไปสู่ การพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้ แต่ด้วยการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็วและรุนแรงด้านการศึกษาของ ประชาคมอาเซียนและนานาชาติ ทำให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต้องปรับตัวเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ เป็นที่ยอมรับใน ประชาคมอาเซียน และนานาชาติได้ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายดังกล่าว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 7 ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) กลยุทธ์ที่ 7.2.1 มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับเส้นทางสายอาชีพ มาตรการที่ 2 พัฒนาทักษะ ความรู้ และการ ทำงานเป็นทีม โดยสร้างปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามศาสตร์ เพื่อรองรับการบูรณาการหลักสูตรการวิจัย การเรียนการ สอน การบริการสังคม การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างศาสตร์ ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการมีพื้นที่กิจกรรมและ ช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละศาสตร์ เพื่อก่อให้เกิดการบูรณาการข้ามศาสตร์ รวมทั้งให้เข้าไปมี บทบาทในการวางนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน (สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557, น.99 - 108) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถ และมีคุณภาพที่จะขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้างต่อไป

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางวิชาการ องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากผลงานวิจัย การติดต่อสื่อสาร รวมถึงทักษะการร่วมสร้างสรรค์ ซึ่งการจะพัฒนาทักษะการร่วมสร้างสรรค์ได้นั้นต้องมีทักษะหลายประการร่วมกัน คือ ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะประสบการณ์ชีวิต ทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน ทักษะการแก้ไขปัญหา และทักษะความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาได้รับความรู้ที่จะพัฒนาต่อยอดไปสู่การมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดค้นแนวทางหรือสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังที่กล่าวมาข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเห็นแล้วว่าเป็นทักษะที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังกล่าว (Bovill, 2020, p.1023-103; Cavallone, et al., 2021, p. 1099-1111; Chemi and Krogh, 2017; Dollinger, et al., 2018, p. 210-231.; Díaz-Méndez and Gummesson, 2012, p. 571-592; Elsharnouby, 2015, p. 238-262; Judson, et al., 2014, p. 51-67; Ma, et al., 2017, p. 565-586; Magni, et al., 2020, p. 119-148; Yeh, 2012, p. 1317-1327; Zamora-Ramos, et al., 2023, p. 27-41)

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถือได้ว่าเป็นคณะที่ได้รับความนิยมระดับสูงโดยพิจารณาจากสถิติจำนวนนักเรียนที่มีคะแนนสอบ TCAS อยู่ในระดับสูง-สูงที่สุด ที่นำคะแนนมายื่นเพื่อเข้าศึกษาต่อ ในตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าศาสตร์ของคณะนิเทศศาสตร์ยังเป็นคณะที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียน (รายงานการประเมินตนเอง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563, น. 1-86). และเพื่อให้ศักยภาพของอาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษามีความสอดคล้องกัน เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการนำกระบวนการที่จะทำให้เกิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ความจำเป็นที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมให้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาเป็นผู้ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่นิสิต พร้อมช่วยอำนวยความสะดวกและจัดสิ่งแวดล้อมให้อาจารย์สามารถดำเนินงานการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อนิสิตทั้งในและนอกคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพราะในระหว่างการค้าบริการจะช่วยให้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาได้รับความรู้และทักษะในการสร้างสรรค์ในเรื่องนวัตกรรม มีองค์ความรู้ใหม่ และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย (เจนเนตร ประเสริฐวิทย์ และชญาพิมพ์ อุสาโห, 2560, น. 1-16; จินต์จุฑา วัฒนาวรรจงกุล, 2562) ซึ่งจากงานวิจัยของ Amabile, et al. (1996) เรื่อง Assessing the Work Environment for Creativity พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือความสามารถในการคิดหาแนวคิดใหม่ ๆ และวิธีการแก้ไขปัญหา และงานวิจัยของ Bammens (2016) เรื่อง Employees' Innovative Behavior in Social Context: A Closer Examination of the Role of Organizational Care พบว่า องค์การที่สร้างสรรค์มีแนวโน้มที่จะนำหน้าคู่แข่งและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง Positive Relationships at Work ที่พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ได้รับการระบุว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อความสามารถของเราในการประสบความสำเร็จเท่านั้น แต่ยังมีแนวโน้มที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพของความสำเร็จอีกด้วย (Roffey, 2016, p. 30-42)

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น การพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของคณะนิเทศศาสตร์ การศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ จะพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาขีด

ความสามารถของบุคลากรสายปฏิบัติการ เพื่อคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะได้รับการยอมรับในระดับโลก ในการจัดการองค์ความรู้และพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

1. **แนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์** ประกอบด้วย ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะชีวิตและประสบการณ์ ทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน ทักษะการแก้ไขปัญหา และทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Chemi and Krogh, 2017; Dollinger, et al., 2018, p. 210-231.; Diaz-Méndez and Gummesson, 2012, p. 571-592; Yeh, 2012, p. 1317-1327; Zamora-Ramos, et al., 2023, p. 27-41)

โดยมีความหมายขององค์ประกอบแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความหมายของกรอบแนวคิดของการวิจัย

องค์ประกอบแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์	ความหมาย
1. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)	ทักษะของบุคลากรที่เกิดจากการมีเป้าหมายร่วมกัน (Co-Production) ซึ่งเกิดจากการแบ่งปันภูมิความรู้ (Knowledge Sharing) การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) มีความสัมพันธ์ที่ดี การเชื่อมโยงกันของความรู้ความเข้าใจ/อารมณ์ (Interconnection of cognition/emotion) ระหว่างบุคลากรด้วยกัน โดยมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและเรียนรู้ไปในทิศทางเดียวกัน
2. ทักษะชีวิตและประสบการณ์ (Life and Experience Skills)	ทักษะของบุคลากรเกิดจากมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในด้าน ความเสมอภาค (Equity) แลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Experience) ดึงความสามารถส่วนบุคคล (Personalization) และถ่ายทอดความสามารถส่วนบุคคลให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ (Knowledge) ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
3. ทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน (Leadership and Teamwork Skills)	ทักษะของบุคลากรที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (Value-in-Use) เกิดการแสดงออกถึงภาวะผู้นำระหว่างการทำงานร่วมกัน สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กร (Organizational Development) และนำทีมไปสู่การทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. ทักษะการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Skills)	ทักษะของบุคลากรที่เกิดจากการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า (Problem-Based Learning: PBL) และมีวิธีการหาทางตั้งรับปัญหาที่เกิดขึ้น และใช้เป็นบทเรียนในการนำมา

องค์ประกอบแนวคิดทักษะการร่วม สร้างสรรค์	ความหมาย
	ปรับปรุงให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานต่อไปได้
5. ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skills)	ทักษะของบุคลากรที่มีอยู่และนำความรู้มาต่อยอดสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ต่อยอดสู่การวิจัยนวัตกรรมทางสังคม/การจัดการ (Social Innovation/Management Research) และใช้งานวิจัยมาช่วยพัฒนางานและ/หรือทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน พร้อมนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงานได้ และสร้างงานใหม่จากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเองได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 39 คน และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 39 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 13 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน โดยเลือกแบบวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน (E)  $\pm 5\%$

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษ และส่งในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms ให้แก่ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 39 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 39 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับองค์ประกอบ ซึ่งใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่าความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.66 จำนวน 2 ข้อคำถาม และ 1.00 จำนวน 23 ข้อคำถาม และระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ภายใต้การให้คำปรึกษาแนวทางการเก็บข้อมูลจากอาจารย์ที่ปรึกษาและแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมานั้น ผ่านการตรวจสอบแล้วว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบคำถามครบถ้วนทุกประเด็นอย่างสมบูรณ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ โดยได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ดังนี้

- 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกและมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 1 คน
- 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากร ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกและมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 1 คน

3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกและมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 1 คน

ทั้งนี้แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านทักษะระหว่างบุคคล 5 ข้อ ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ 4 ข้อ ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน 4 ข้อ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา 4 ข้อ และด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 21 ข้อ เป็นแบบตอบสนองคู่ (Duel-response Format) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอผลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายประกอบ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ระดับของ Best (1981) และการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นจากสูตร Modified Priority Index (( $PNI_{modified}$ ) และจัดลำดับความต้องการจำเป็น นำเสนอผลในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบโดยใช้สูตรคำนวณ  $PNI_{modified}$  ของสุวิมล ว่องวานิช (2562)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 39 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อายุผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 โดยมีสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์

แนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills)	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการจำเป็น
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านทักษะระหว่างบุคคล	3.472	0.700	ปานกลาง	4.395	0.557	มาก	0.266	5

แนวคิดทักษะ การร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills)	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการ จำเป็น
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
2. ด้านทักษะชีวิตและ ประสบการณ์	3.474	0.666	ปานกลาง	4.436	0.543	มาก	0.277	4
3. ด้านทักษะการเป็นผู้นำ และการทำงานร่วมกัน	3.359	0.690	ปานกลาง	4.391	0.630	มาก	0.307	3
4. ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา	3.353	0.697	ปานกลาง	4.436	0.581	มาก	0.323	2
5. ด้านทักษะความคิด สร้างสรรค์	2.955	0.839	ปานกลาง	4.237	0.604	มาก	0.434	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.323</b>	<b>0.625</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.379</b>	<b>0.497</b>	<b>มาก</b>	<b>0.318</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะ  
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ พบว่า

สภาพปัจจุบันของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการ  
ร่วมสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.323$ , S.D. = 0.625) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงที่สุด คือ ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ ( $\bar{X} = 3.474$ , S.D. = 0.666) รองลงมาคือ ด้านทักษะระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 3.472$ , S.D. =  
0.700) ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน ( $\bar{X} = 3.359$ , S.D. = 0.690) ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.353$ , S.D. =  
0.697) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 2.955$ , S.D. = 0.839)

ในขณะที่สภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตาม  
แนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.379$ , S.D. = 0.497) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าด้าน  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเท่ากัน คือ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 4.436$ , S.D. = 0.581) และด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์  
( $\bar{X} = 4.436$ , S.D. = 0.543) รองลงมาคือ ด้านทักษะระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 4.395$ , S.D. = 0.557) ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงาน  
ร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.391$ , S.D. = 0.630) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.237$ ,  
S.D. = 0.604)

จากการวิเคราะห์ลำดับความต้องการจำเป็นโดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดการวิจัย คือแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์  
ลำดับความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะ  
การร่วมสร้างสรรค์ ในภาพรวมพบว่า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด  
รองลงมา คือ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ และด้านที่  
มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ ด้านทักษะระหว่างบุคคล ตามลำดับ ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ  
การศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ พิจารณาองค์ประกอบย่อยของแนวคิด  
ทักษะการร่วมสร้างสรรค์ มีผลตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 3** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นด้านทักษะระหว่างบุคคล รายชื่อย่อย

ด้านทักษะระหว่างบุคคล	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการ จำเป็น
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ความสามารถแบ่งปันภูมิความรู้เกี่ยวกับงานให้กับผู้ร่วมงาน	3.260	0.910	ปานกลาง	4.360	0.707	มาก	0.337	1
2. การมีปฏิสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน	3.690	0.766	มาก	4.410	0.549	มาก	0.195	5
3. การมีเป้าหมายการทำงานร่วมกันกับผู้ร่วมงาน	3.490	0.854	ปานกลาง	4.410	0.715	มาก	0.264	3
4. ความสามารถเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจ/อารมณ์ของผู้ร่วมงาน	3.460	0.756	ปานกลาง	4.260	0.715	มาก	0.231	4
5. การมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและเรียนรู้ไปในทิศทางเดียวกัน	3.460	0.996	ปานกลาง	4.540	0.555	มากที่สุด	0.312	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.472</b>	<b>0.700</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.395</b>	<b>0.557</b>	<b>มาก</b>	<b>0.266</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 3 ด้านทักษะระหว่างบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) รายชื่อย่อยด้านทักษะระหว่างบุคคล โดยข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดอันดับแรก คือ ความสามารถแบ่งปันภูมิความรู้เกี่ยวกับงานให้กับผู้ร่วมงาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.337$ ) อันดับที่สอง คือ การมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและเรียนรู้ไปในทิศทางเดียวกัน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.312$ ) และอันดับที่สาม คือ การมีเป้าหมายการทำงานร่วมกันกับผู้ร่วมงาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.264$ )

**ตารางที่ 4** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ รายชื่อย่อย

ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการ จำเป็น
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในด้านความเสมอภาค	3.210	0.894	ปานกลาง	4.380	0.633	มาก	0.364	1
2. การมีความพร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับผู้ร่วมงาน	3.510	0.942	มาก	4.360	0.811	มาก	0.242	3
3. การถ่ายทอดความสามารถเฉพาะของตนเองให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างเต็มที่	3.690	0.893	มาก	4.510	0.556	มากที่สุด	0.222	4
4. การใช้ความสามารถส่วนบุคคลเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.490	0.854	ปานกลาง	4.490	0.683	มาก	0.287	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.474</b>	<b>0.666</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.436</b>	<b>0.543</b>	<b>มาก</b>	<b>0.277</b>	<b>-</b>



จากตารางที่ 4 ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) รายข้อย่อยด้าน ทักษะชีวิตและประสบการณ์ โดยข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดอันดับแรก คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในด้านความ เสนอภาค ( $PNI_{\text{modified}} = 0.364$ ) อันดับที่สอง คือ การใช้ความสามารถส่วนบุคคลเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.287$ ) และอันดับที่สาม คือ การมีความพร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับ ผู้ร่วมงาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.242$ )

**ตารางที่ 5** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน รายข้อย่อย

ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการจำเป็น
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้	3.540	0.854	มาก	4.440	0.788	มาก	0.254	4
2. การแสดงออกถึงความเป็นภาวะผู้นำให้กับผู้ร่วมงาน	3.080	0.870	ปานกลาง	4.330	0.701	มาก	0.406	1
3. การสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย	3.490	0.756	ปานกลาง	4.410	0.637	มาก	0.264	3
4. ความสามารถนำทีมไปสู่การทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.330	0.772	ปานกลาง	4.380	0.782	มาก	0.315	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.359</b>	<b>0.690</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.391</b>	<b>0.630</b>	<b>มาก</b>	<b>0.307</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 5 ด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการพัฒนา เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) รายข้อย่อยด้านทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานร่วมกัน โดยข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดอันดับแรก คือ การแสดงออกถึงความเป็นภาวะผู้นำให้กับผู้ร่วมงาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.406$ ) อันดับที่สอง คือ ความสามารถนำทีมไปสู่ การทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.315$ ) และอันดับที่สาม คือ การสร้างบรรยากาศ การทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ( $PNI_{\text{modified}} = 0.264$ )

**ตารางที่ 6** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา รายข้อย่อย

ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการจำเป็น
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.460	0.756	ปานกลาง	4.380	0.711	มาก	0.266	4

ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการ จำเป็น
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
2. ความสามารถในการมีวิธีการหาทางตั้งรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้	3.440	0.852	ปานกลาง	4.360	0.743	มาก	0.267	3
3. ความสามารถนำปัญหาที่พบมาใช้เป็นบทเรียนในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้	3.410	0.910	ปานกลาง	4.620	0.493	มากที่สุด	0.355	2
4. ความสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานต่อไปได้	3.100	0.882	ปานกลาง	4.380	0.673	มาก	0.413	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.353</b>	<b>0.697</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.436</b>	<b>0.581</b>	<b>มาก</b>	<b>0.323</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 6 ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) รายข้อ ย่อยด้านทักษะการแก้ไขปัญหา โดยข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดอันดับแรก คือ ความสามารถคาดการณ์ปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นในการทำงานต่อไปได้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.413$ ) อันดับที่สอง คือ ความสามารถนำปัญหาที่พบมาใช้เป็นบทเรียนใน การปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.355$ ) และอันดับที่สาม คือ ความสามารถในการมีวิธีการหาทางตั้งรับปัญหา ที่จะเกิดขึ้นได้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.267$ )

**ตารางที่ 7** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ รายข้อย่อย

ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI (modified)	ความต้องการ จำเป็น
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1. ความสามารถนำความรู้มาต่อยอดสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำได้	3.050	0.944	ปานกลาง	4.330	0.701	มาก	0.420	3
2. ความสามารถใช้งานวิจัยมาช่วยพัฒนางานและ/หรือทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน	2.850	0.933	ปานกลาง	4.180	0.683	มาก	0.467	1
3. ความสามารถนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงานได้	3.000	0.858	ปานกลาง	4.180	0.790	มาก	0.393	4
4. ความสามารถสร้างงานใหม่จากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเองได้	2.920	0.984	ปานกลาง	4.260	0.677	มาก	0.459	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.955</b>	<b>0.839</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.237</b>	<b>0.604</b>	<b>มาก</b>	<b>0.434</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 7 ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) รายข้อย่อยด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ โดยข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด อันดับแรก คือ ความสามารถ

งานวิจัยมาช่วยพัฒนางานและ/หรือทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.467$ ) อันดับที่สอง คือ ความสามารถสร้างงานใหม่จากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเองได้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.459$ ) และอันดับที่สาม คือ ความสามารถนำความรู้มาต่อยอดสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำได้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.420$ )

## อภิปรายผล

### สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills)

สภาพปัจจุบันของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ และพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา และด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ และเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีสภาพปัจจุบันด้านทักษะชีวิตและประสบการณ์ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับวิจัยของ Prajapati, et. al. (2017) ทักษะชีวิตและประสบการณ์เชื่อมช่องว่างระหว่างหน้าที่และความสามารถขั้นพื้นฐาน เป็นการเสริมสร้างความสามารถของแต่ละบุคคลในการตอบสนองความต้องการและความต้องการของสังคมปัจจุบันและช่วยในการจัดการกับปัญหาเบื้องต้นในลักษณะที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ การฝึกทักษะชีวิตและประสบการณ์ด้วยการปลูกฝังการศึกษาทักษะชีวิตจะช่วยให้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาสามารถเอาชนะความยากลำบากดังกล่าวในชีวิตได้

### ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดทักษะการร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation Skills)

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวิเคราะห์รายองค์ประกอบ พบว่า ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ มีลำดับความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 และเมื่อวิเคราะห์รายระดับทักษะ พบว่า ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์มีความต้องการจำเป็นสูงสุดของรายระดับทักษะ สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารและฝ่ายวิชาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาในด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษาจึงควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การเปิดมุมมองเพื่อการเรียนรู้จากบริบทภายนอกการศึกษา การเชื่อมโยงและนำความรู้ เครื่องมือ และแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการเรียนการสอน ค้นคว้าและระดมสมอง การวิพากษ์เพื่อการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดความตื่นตัวอย่างต่อเนื่องในการทำงาน (สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา, 2564) ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่จัดสรรทรัพยากรและใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ งานบริการการศึกษาและบริการวิชาการ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับรวบรวม ตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการทางด้านวิชาการและบริการการศึกษา การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการประกันคุณภาพทางวิชาการและการศึกษา งานการจัดทำฐานข้อมูลทางวิชาการและการศึกษา งานจัดกิจกรรมด้านวิชาการและการบริการการศึกษา งานจัดทำตารางสอนตารางสอบ งานด้านทะเบียนและฐานข้อมูลนิสิตและประมวลผลการศึกษาและงานด้านบริการวิชาการ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (มูนา เก็นตาสา, 2563, น. 57-59) จึงจำเป็นต้องนำทักษะ

ความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ทำทั้งสิ้น เพราะความคิดสร้างสรรค์มักเกิดในระหว่างปฏิบัติงาน การเปิดรับมุมมอง ความรู้ ทักษะที่หลากหลาย และความสามารถร่วมกันและจัดการความหลากหลายนั้นเพื่อพัฒนาสิ่งใหม่และดีกว่า จะเห็นได้ว่าหน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาต้องมีการทำงานร่วมกันหลายคนทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ของทีม หากมองในแง่ของการดำเนินงาน จึงตั้งสมมติฐานได้ว่าทั้งแนวปฏิบัติในการเพิ่มพูนความสามารถและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้าง แรงจูงใจส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของทีมผ่านการทำงานของทีมที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่แนวปฏิบัติในการเพิ่มแรงจูงใจและ แนวปฏิบัติในการเพิ่มโอกาสจะส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของทีมผ่านการแบ่งปันความรู้ของสมาชิกในทีม ทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่ แตกต่างไปจากเดิม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2553; จินต์จุกา วัฒนาวรกุล, 2562 น. 5-17; ชัญญา บุญเจริญ และธีรภัทร กุโลภาส, 2563, น. ; นรเศรษฐ์ มุณีรักษา และนันทรัตน์ เจริญกุล, 2564, น. 90-103; McClelland, 1987, p. 1154-1184) อีกทั้งยังสอดคล้องกับวิจัยของ Chen, et al. (2013) ที่ศึกษาเรื่อง Teams as innovative systems: Multilevel motivational antecedents of innovation in R&D teams กล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีมเป็นสื่อกลางใน ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางปฏิบัติที่เพิ่มพูนความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ของทีม และการแบ่งปันความรู้เป็นสื่อกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของทีม และยังสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการ ของความคิดสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Robert (1996) ที่ได้เสนอกระบวนการของความคิดสร้างสรรค์ไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ การสร้างความเข้าใจกำหนดวิสัยทัศน์ ค้นหาความจริงที่เป็นอยู่ นำสู่การปฏิบัติ ปรับปรุง เรียนรู้ ประเมิน และปรับปรุง การ สร้างแรงกระตุ้นเกิดความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ และมีชีวิตที่เต็มไปด้วยการรับรู้ที่มีความหมาย และการวิเคราะห์ที่นำไปสู่ความคิด เชิงสร้างสรรค์และความคิดจินตนาการ

อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ ความสำคัญกับทักษะของบุคลากรที่เกิดจากการมีเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับวิจัยของ Dollinger, et al. (2018) ที่อธิบายว่า ทักษะของบุคลากรที่เกิดจากการมีเป้าหมายร่วมกันเกิดจากการแบ่งปันภูมิความรู้ การปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ที่ดี การเชื่อมโยง กันของความรู้ความเข้าใจ/อารมณ์ระหว่างบุคลากรด้วยกัน โดยมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและเรียนรู้ไปในทิศทางเดียวกัน และสะท้อน ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา มีความสามารถและทักษะของบุคลากรที่มีอยู่และนำความรู้มาต่อยอดสร้างนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ ต่อยอดสู่การวิจัยนวัตกรรมทางสังคม/การจัดการ (Bartl, et al. 2010, p. 179-203) และสอดคล้องกับวิจัยของ Chemi and Krogh (2017) ที่กล่าวว่า การนำงานวิจัยมาช่วยพัฒนางานและ/หรือทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน ส่งผลให้เกิดการนำความคิด สร้างสรรค์และนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงานได้ และสร้างงานใหม่จากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเองได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ผู้บริหาร และฝ่ายวิชาการของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรมุ่งพัฒนาพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ เป็นลำดับแรก และควรหาแนวทางที่จะใช้งานวิจัยมาช่วยพัฒนางานและ/หรือทำ วิจัยเพื่อพัฒนางาน โดยนำมาเป็นตัวกำหนดรูปแบบการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นนโยบายทั้งด้านการจัดการ การบริหาร และการจัดการเรียนการสอน กำหนดเป็นรูปแบบการทำงานและโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ รวมถึงมีการ ติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น สูงสุด

2) เจ้าหน้าที่บริการการศึกษานำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยการเรียนรู้ด้วยตัวเอง นำสู่การ พัฒนางานที่ทำ และสร้างความสามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงานต่อไปได้ อีกทั้งควรนำด้านทักษะการ

แก้ไขปัญหามาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ประกอบกับความสามารถแก้ไขปัญหามาปรับใช้ในงานร่วมกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านทักษะการแก้ไขปัญหามีลำดับความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรพัฒนาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในเรื่องทักษะการร่วมสร้างสรรค์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าทักษะความคิดสร้างสรรค์ เป็นทักษะของบุคลากรที่ควรมีอยู่เพื่อนำความรู้มาต่อยอดสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และต่อยอดสู่การวิจัยนวัตกรรมทางสังคม/การจัดการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการสร้างงานใหม่จากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของตนเองและองค์กรได้

2) ควรศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารสถาบันอุดมศึกษาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาจะต้องได้รับการพัฒนาที่หลากหลายและถูกต้องตามความต้องการเพื่อที่จะสามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรได้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ

### บรรณานุกรม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). *ความคิดเชิงสร้างสรรค์*. ชักเชสมีเดีย.

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). *รายงานการประเมินตนเอง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563*. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จินต์จุฑา วัฒนาบรรจงกุล. (2562). *การศึกษาประโยชน์ที่เกิดจากการทำแนวคิดร่วมสร้าง (Co-Creation) ระหว่างองค์กรรัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรเอกชน ในกรุงเทพมหานคร กับพนักงาน หรือ Partner ด้วยวิธีการจ้างแบบ Outsourcing*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3060/1/TP%20MS.006%202562.pdf>

เจนเนตร ประเสริฐวิทย์ และชญาพิมพ์ อุสาโห. (2560). *แนวทางการพัฒนาการบริหารวิชาการตามแนวคิดการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/emi/article/download/134059/144538/>

ชญญา บุญเจริญ และธีรภัทร ภูโลภาส. (2563). *ความต้องการจำเป็นของการบริหารวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครตามแนวคิดทักษะความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/OJED/article/download/241400/165161>

นรเศรษฐ์ มุณีรักษา และนันท์รัตน์ เจริญกุล (2564). *การศึกษาความต้องการจำเป็นของการบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาจังหวัดนนทบุรีตามแนวคิดการเป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1), น. 90-103. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/251666/168655>

มูนา เก็นตาสา. (2563). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/eduthu/article/view/257125>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อิทธิพลและไซเท็กซ์.

สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา. (2564). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษาแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สุวิมล ว่องวานิช. (2562). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555 - 2570*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 99-108. สืบค้นจาก <https://www.cts.chula.ac.th/download/736/>
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of management journal*, 39(5), p. 1154-1184. Retrieved from <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256995>
- Bammens, Y. P. (2016). Employees' innovative behavior in social context: A closer examination of the role of organizational care. *Journal of Product Innovation Management*, 33(3), p. 244-259. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/jpim.12267>
- Bartl, M., Jawecki, G., & Wiegandt, P. (2010). Co-creation in new product development: conceptual framework and application in the automotive industry. In *Conference Proceedings R&D Management Conference—Information, Imagination and Intelligence, Manchester* (Vol. 9), p. 1-9. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Michael-Bartl-2/publication/228905562\\_Co-Creation\\_in\\_New\\_Product\\_Development\\_Conceptual\\_Framework\\_and\\_Application\\_in\\_the\\_Automotive\\_Industry.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Michael-Bartl-2/publication/228905562_Co-Creation_in_New_Product_Development_Conceptual_Framework_and_Application_in_the_Automotive_Industry.pdf)
- Bovill, C. (2020). Co-creation in learning and teaching: the case for a whole-class approach in higher education. *Higher education*, 79(6), p. 1023-1037. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-019-00453-w>
- Cavallone, M., Ciasullo, M. V., Douglas, J., & Palumbo, R. (2021). Framing higher education quality from a business perspective: setting the conditions for value co-creation. *Studies in Higher Education*, 46(6), p. 1099-1111. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672644>
- Chemi, T., & Krogh, L. (Eds.). (2017). Co-creation in higher education: Students and educators preparing creatively and collaboratively to the challenge of the future. *Springer*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/319091600\\_Co-creation\\_in\\_Higher\\_Education\\_Students](https://www.researchgate.net/publication/319091600_Co-creation_in_Higher_Education_Students)
- Chen, G., Farh, J. L., Campbell-Bush, E. M., Wu, Z., & Wu, X. (2013). Teams as innovative systems: Multilevel motivational antecedents of innovation in R&D teams. *Journal of applied psychology*, 98(6), p. 1018 - 1027. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/a0032663>
- Díaz-Méndez, M. and Gummesson, E. (2012), "Value co-creation and university teaching quality: Consequences for the European Higher Education Area (EHEA)", *Journal of Service Management*, 23(4), p. 571-592. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/09564231211260422>
- Dollinger, M., Lodge, J., & Coates, H. (2018). Co-creation in higher education: Towards a conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 28(2), p. 210-231. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/08841241.2018.1466756>

- Elsharnouby, T. H. (2015). Student co-creation behavior in higher education: The role of satisfaction with the university experience. *Journal of marketing for higher education*, 25(2), p. 238-262. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1059919>
- Judson, K. M., & Taylor, S. A. (2014). Moving from marketization to marketing of higher education: The co-creation of value in higher education. *Higher education studies*, 4(1), p. 51-67. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=EJ1076369>
- Ma, Z., Long, L., Zhang, Y., Zhang, J., & Lam, C. K. (2017). Why do high-performance human resource practices matter for team creativity? The mediating role of collective efficacy and knowledge sharing. *Asia Pacific Journal of Management*, 34, p. 565-586. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10490-017-9508-1>
- Magni, D., Pezzi, A., & Vrontis, D. (2020). Towards a framework of students' co-creation behaviour in higher education institutions. *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 12(2), p. 119-148. Retrieved from <https://doi.org/10.1504/IJMFA.2020.109129>
- McClelland, D. C. (1987). Human motivation. Cup Archive. Amabile, T. M., et al. (1996). "Assessing the work environment for creativity." *Academy of management journal* 39(5), p. 1154-1184. Retrieved from [https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=vic4AAAAIAAJ&oi=fnd&pg=PA31&dq=McClelland,+D.+C.+\(1987\).](https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=vic4AAAAIAAJ&oi=fnd&pg=PA31&dq=McClelland,+D.+C.+(1987).)
- Prajapati, R., Sharma, B., & Sharma, D. (2017). Significance of life skills education. *Contemporary Issues in Education Research (CIER)*, 10(1), 1-6.
- Roffey, S. (2016). "Building a case for whole-child, whole-school wellbeing in challenging contexts." *Educational & child psychology* 33(2): p. 30-42. Retrieved from [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43885199/Building\\_a\\_case\\_for\\_whole\\_chlld\\_whole\\_school\\_wellbeing\\_in\\_challenging\\_contexts-libre.pdf?](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43885199/Building_a_case_for_whole_chlld_whole_school_wellbeing_in_challenging_contexts-libre.pdf?)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3 rd ed.). Harper and Row, New York.
- Yeh, Y. C. (2012). A co-creation blended KM model for cultivating critical-thinking skills. *Computers & Education*, 59(4), p. 1317-1327. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.05.017>
- Zamora-Ramos, M. R., Díaz-Méndez, M., & Chamorro-Mera, A. (2023). Higher education student complaint behavior in a complex service ecosystem: A value co-creation perspective. *Innovar*, 33(87), 27-41. Retrieved from <https://doi.org/10.15446/innovar.v33n87.105500>