

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131



งานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 - 2560

2557-188
ค.ม.ส. ห.
5020

ศรียุทธ เวลล์ส

#000267417

๒7 ม.ค. 2563

386453

เริ่มบริการ

25 ส.ย. 2563

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2561
ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

2562

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร. วราพรรณ
อภิศุภะโชค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และอาจารย์ ดร. ปรียานุช วรวิกโขเขต มหาวิทยาลัย
บูรพา ที่กรุณารับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณางานวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย

ขอบคุณผู้ใช้บัณฑิตทุกท่านที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มิตรสหายในภาควิชาฯ และ Brian
William Wells สามิผู้เป็นที่รัก ที่คอยให้กำลังใจและที่มีส่วนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีหทัย เวลล์ส
วันอังคารที่ 5 พฤศจิกายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทองค์กรและลักษณะงาน และ 3) ศึกษาจุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างปริมาณได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตฯ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน จำนวน 123 คน 2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตฯ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตฯ อยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ (4.41) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (4.27) ด้านทักษะทางปัญญา (3.92) ด้านความรู้ (3.90) และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.82) 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตฯ จำแนกตามประเภทองค์กรและลักษณะงาน พบว่า ประเภทขององค์กร ไม่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะงานขององค์กรนั้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในองค์กรเน้นกิจกรรมสั้นทางการที่ระดับ 0.044 และกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่ระดับ 0.026

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตฯ ได้แก่

1) การพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิต เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศ และด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาของรายวิชา/รายวิชา เรียงตามลำดับดังนี้ เนื้อหาของรายวิชา/รายวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื้อหาของรายวิชา/รายวิชาเกี่ยวกับดิจิทัล และเนื้อหาของรายวิชา/รายวิชาเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ 3) ปัญหาการทำงานของบัณฑิต เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านจิตบริการ/จิตอาสา ปัญหาด้านการไม่ตรงเวลา

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้ใช้บัณฑิต สารสนเทศศึกษา

Abstract

This research is a mixed method research, the purposes of this research were to study employers' satisfaction through 5 Thai Qualifications Framework for Higher Education; ethics, moral and professional ethics, interpersonal skills and responsibility, knowledge, cognitive skills, and numerical analysis, communication and information technology skills and to compare employers' satisfaction which classified by organization's type and job description. The samplings were divided into 2 groups: 1) quantitative group consist of 123 employers from civil, state enterprise, and private organizations and 2) qualitative group consist of 10 purposive employers. The research instruments were questionnaires and semi-structure in-depth interviews. The quantitative data were analyzed by Means and Standard Deviation, and content analysis was used for analyzing the qualitative data.

The results were as follows; 1) employers' satisfaction through ethics and moral, interpersonal skills and responsibility, knowledge, cognitive skills, and numerical analysis, communication and information technology skills were at high level range from highest as follows; ethics, moral and professional ethics (4.41) interpersonal skills and responsibility (4.27) cognitive skills (3.92) knowledge (3.90) and numerical analysis, communication and information technology skills (3.82) 2) employers' satisfaction comparison which classified by job description have statistically significant difference as follows; recreational activity at 0.44 and reading promotion activity at 0.026

The recommendation for desirable characteristics of undergraduates were required as follows; 1) the recommendation for competencies development were at the most range from highest; information technology, knowledge management, information management, and professional experience 2) the recommendation for courses/course descriptions development were at the most range from highest; information technology, digitalization and foreign languages and 3) the problems of undergraduates were at the most range from highest; information technology, communication, service mind and unpunctuality.

keywords : desirable characteristics, employers' satisfaction, Information Studies

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
สมมติฐาน.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
การศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย.....	5
พัฒนาการของภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	6
หลักสูตรสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554).....	7
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ.....	8
การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรกับการดำเนินการหลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ.....	13
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์.....	16
การพัฒนาผู้เรียนเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21.....	18
สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ.....	22
การรู้สารสนเทศ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการทำวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	49
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่ พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	53
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน.....	69
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของผู้ใช้บัณฑิต.....	94
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต.....	107
5 สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	112
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต.....	113
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	115
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา สารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน.....	122
การวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชา สารสนเทศศึกษา.....	123
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	125
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	125
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก.....	133
ภาคผนวก ข.....	135
ภาคผนวก ค.....	142
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ข้อมูลสะท้อนกลับสำหรับการจัดการเรียนการสอนของภาควิชา.....	16
2-2 สมรรถนะตามสายงาน (Function competency).....	31
4-1 ข้อมูลทั่วไป.....	50
4-2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ.....	53
4-3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทั่วไป)	55
4-4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทางวิชาชีพ).....	57
4-5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ).....	59
4-6 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา.....	62
4-7 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ... ..	64
4-8 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	66
4-9 สรุปการวิเคราะห์ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึง ประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	68
4-10 การวิเคราะห์ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	70
4-11 การวิเคราะห์สถานภาพของท่านในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	75
4-12 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	80
4-13 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	82
4-14 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมสันทนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ	

สมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	84
4-15 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	88
4-17 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	91
4-18 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	93
4-19 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	95
4-20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชา.....	100
4-21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการทำงานของบัณฑิต.....	102
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	123

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2	ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ.....	15

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บัณฑิตในระดับอุดมศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีความสำนึกและความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมืองและพลโลก ซึ่งเป็นมาตรฐานหลักของคุณภาพบัณฑิตตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนี้ในกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษายังกำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องพัฒนาบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ที่ประกอบด้วยห้าด้าน คือ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี, 2558) ซึ่งมาตรฐานทั้งห้าด้านดังกล่าวยังเป็นหนึ่งในตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินตนเองในระดับหลักสูตร (Self Assessment Report) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการผลิตบัณฑิตเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วบัณฑิตจะเป็นผู้ที่มีผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้

ยุคปัจจุบันที่โลกกำลังเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคแห่งการดำเนินชีวิตในแบบดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้วิถีการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไป เกิดการแข่งขันทางปัญญาโดยการใช้สารสนเทศและความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการแสวงหาความรู้ การปรับประยุกต์เครื่องมือในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ย่อมได้เปรียบในการดำเนินชีวิต โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ ดังนั้นทักษะทางด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จากสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่สามารถพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถของบัณฑิต เพื่อให้ก้าวไปเป็นบุคคลในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างสมบูรณ์ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2529, หน้า 8) นอกจากนี้ในช่วงปี พ.ศ. 2560 -2561 เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญที่นำไปสู่การสร้างผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 และเพื่อสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพให้กับผู้เรียนให้เท่าทันกับยุคการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Tech Transformation) ประกอบกับทางภาควิชาสารสนเทศศึกษาเห็นว่าการปรับปรุงหลักสูตรในแต่ละครั้ง จำเป็นต้องศึกษาวิจัยคุณภาพของบัณฑิตที่เป็นผลผลิตของหลักสูตรนั้น ๆ จากผู้ใช้บัณฑิตว่ามีความพึงพอใจกับบัณฑิตที่ภาควิชาฯ ผลิตมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นสารสนเทศสำคัญต่อการพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมี

คุณสมบัติที่สอดคล้องกับพัฒนาการของศาสตร์ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมถึงความต้องการของตลาดวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศที่มุ่งเน้นคุณภาพระดับสากลตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งปัญหาที่ผู้ใช้บัณฑิตประสบในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็นประโยชน์สำหรับการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนา การปรับปรุง และการบริหารหลักสูตร รวมทั้งการปรับเปลี่ยนหลักสูตรใหม่ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน
3. ศึกษาจุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาในด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และปัญหาที่ผู้ใช้บัณฑิตประสบในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตดังกล่าว ผู้วิจัยได้อิงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education /TQF) ซึ่งเป็นกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เปิดโอกาสให้สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลายโดยมั่นใจถึงคุณภาพบัณฑิตที่มีมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2552, หน้า 6)

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

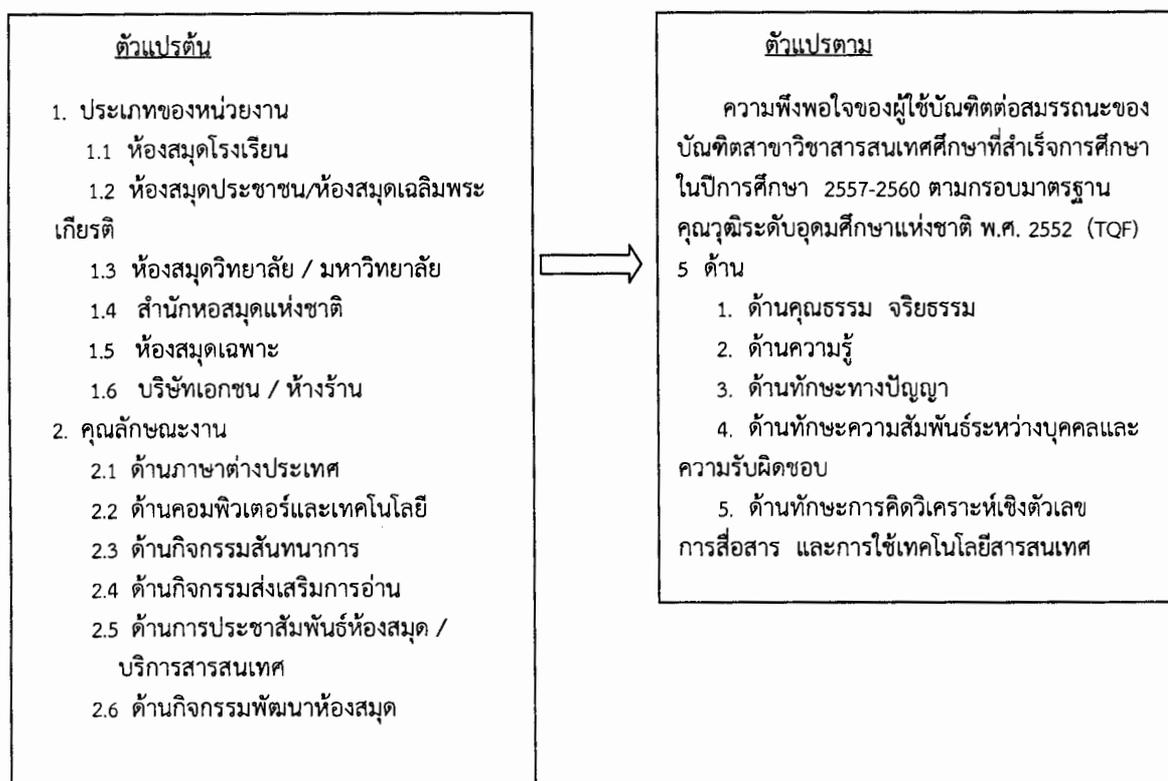
กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นกลุ่มนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการในหน่วยงานและองค์กรที่มีลักษณะงานเป็นห้องสมุด / หน่วยงานบริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานและองค์กรในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่มีบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา ปฏิบัติงานอยู่ (เฉพาะกลุ่มวิชาเอกสารสนเทศศึกษา ไม่รวมกลุ่มบรรณารักษศาสตร์) และจบการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยนี้ใช้ศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิต

สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ เจ้าของกิจการ ที่มีอำนาจในการสั่งการ ให้ความดีความชอบหรือให้โทษแก่ตัวบัณฑิต

สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่พึงประสงค์ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาพึงมี คือ คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ มี 5 ด้าน ได้แก่ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทขององค์กรและคุณลักษณะงาน
2. วางแผน ปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร การบริหารการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาฯ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ที่เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา สามารถจัดหมวดหมู่ได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย
2. พัฒนาการของภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. หลักสูตรสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
5. การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรกับการดำเนินการหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
6. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
7. การพัฒนาผู้เรียนเพื่อเสริมสร้างทักษะในศตวรรษที่ 21
8. สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ
9. การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ทักษะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย

การศึกษาบรรณารักษศาสตร์ครั้งแรกในประเทศไทย เริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2529 ในยุคนั้น เรียกว่า “วิชาการจัดห้องสมุด” เปิดสอนโดยคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรูปแบบของการศึกษาพิเศษในช่วงเย็น โดยวิชาหลักที่เปิดสอนในขณะนั้น ได้แก่ วิชาจัดห้องสมุดขั้นพื้นฐาน 6 วิชา คือ วิชาจัดห้องสมุดเบื้องต้น การทำบัตรรายการและการจัดหมู่หนังสือ บริการตอบคำถาม การเลือกซื้อวัสดุในห้องสมุด การทำบัตรรายการและการจัดหมู่หนังสือขั้นสูง และการบริหารห้องสมุด (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2529) จากปรากฏการณ์ของวิชาการจัดห้องสมุดในยุคนั้นได้ก่อให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์ หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้พัฒนาหลักสูตรดังกล่าวขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สอวางศรี พรสุวรรณ, 2542)

จากพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมปัจจุบัน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทำให้การศึกษาด้านนี้ต้องปรับเปลี่ยนและยังส่งผลให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งที่จัดการเรียนการสอนทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำเป็นต้องปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้ความสำคัญกับการผนวกการ

เรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศดิจิทัล สื่อสารสนเทศรูปแบบใหม่ และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (สรคม ดิสสะมาน, 2550, หน้า 14-15) ต่อมาสถาบันการศึกษาหลายแห่งที่เปิดหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ได้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเนื้อหาของหลักสูตร รวมถึงการปรับเปลี่ยนชื่อหลักสูตรที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของสังคมและความก้าวหน้าของศาสตร์ด้านบรรณารักษศาสตร์และศาสตร์เกี่ยวข้องอื่น ๆ สถาบันเหล่านั้นได้ใช้ชื่อหลักสูตรที่แตกต่างกันออก เช่น สารนิเทศศาสตร์ สารนิเทศศึกษา การจัดการสารสนเทศ สารสนเทศศึกษา เป็นต้น

พัฒนาการของภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาสารสนเทศศึกษา เดิมชื่อภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2551 ได้รับการอนุมัติให้เปลี่ยนชื่อภาควิชา จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ เป็นภาควิชาสารสนเทศศึกษา มีภารกิจในการผลิตบัณฑิตตามหลักสูตรดังนี้

ปีการศึกษา 2524 ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ผลิตบัณฑิตหลักสูตรการศึกษาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งภาคปกติและภาคสหบท (หรือภาคพิเศษในปัจจุบัน)

ปีการศึกษา 2541 เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาคปกติ

ปีการศึกษา 2542 เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรภาคพิเศษควบคู่กับภาคปกติ

ปีการศึกษา 2545

- ปรับปรุงหลักสูตรวิชาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2538 เป็นสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2545 และเริ่มเปิดรับนิสิตวิชาโท หลังจากหยุดรับมาระยะหนึ่ง

- ปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2541 เป็นสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พ.ศ. 2545

- ปรับปรุงหลักสูตรระดับปริญญาตรี การศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2541 เป็นสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พ.ศ. 2545

- พัฒนาหลักสูตรปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และเปิดรับนิสิตในปีการศึกษา 2547

ปีการศึกษา 2546 ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์อีกครั้ง เปิดรับนิสิตการศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หลังจากที่ยุติรับชั่วคราวตั้งแต่ปีการศึกษา 2542

ปีการศึกษา 2548 ปรับปรุงหลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เป็นสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มวิชาเอก ดังนี้ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การจัดการสารสนเทศ และบรรณานิเทศศึกษา และเปิดรับนิสิตในปีการศึกษา 2549 (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, ม.ป.ป.)

ปีการศึกษา 2553 ปรับปรุงหลักสูตรสารสนเทศศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มวิชา คือ สารสนเทศศึกษาและบรรณานิเทศศึกษา และเปิดรับนิสิตในปีการศึกษา 2554

ปีการศึกษา 2559 ปรับปรุงหลักสูตรสารสนเทศศึกษา โดยมีเพียงหนึ่งกลุ่มวิชา คือ สารสนเทศศึกษา และเปิดรับนิสิตในปีการศึกษา 2560

ปีการศึกษา 2562 กำลังดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)

หลักสูตรสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 ได้ดำเนินการเปิดสอนมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 และผลิตบัณฑิตอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 5 ปี และมีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรดังกล่าวตั้งแต่ปีการศึกษา 2557-2559 จำนวน 287 คน และมีนิสิตที่กำลังจบการศึกษาในปีการศึกษา 2560 จำนวน 77 คน รวมทั้งสิ้น 364 คน (ไม่นับรวมบัณฑิตกลุ่มวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ศึกษา)

รายละเอียดของหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 มีดังต่อไปนี้

ปรัชญาของหลักสูตร

ผลิตบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ และบรรณารักษศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถในการผลิต การจัดการ การบริการ และการเผยแพร่หรือนำเสนอสารสนเทศอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์และเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงหลักสูตร

1. มีความทันสมัย มีมาตรฐานเป็นสากล สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม และทางวิชาการของศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
2. มีการบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เป็นการเพิ่มโอกาสให้บัณฑิตมีทางเลือกในการประกอบอาชีพได้มากขึ้น

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ELO)

- เมื่อสำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรนี้ บัณฑิตจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนี้
1. มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศ การจัดระบบ กระบวนการดำเนินงาน การให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์
 2. มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ในการจัดการ การจัดระบบ การดำเนินงาน การให้บริการ และเผยแพร่สารสนเทศอย่างเหมาะสม
 3. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
 4. มีความสามารถบูรณาการความรู้และสร้างสรรค์สารสนเทศได้อย่างเหมาะสม
 5. มีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และรับผิดชอบต่อสังคมในการส่งเสริมให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้
 6. มีจิตใฝ่มุ่งให้บริการ รักการอ่านและใฝ่เรียนรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างหลักสูตร				
จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร	ไม่น้อยกว่า	126	หน่วยกิต	
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	30	หน่วยกิต	
กลุ่มวิชาภาษา		12	หน่วยกิต	
กลุ่มวิชาด้านมนุษยศาสตร์		3	หน่วยกิต	
กลุ่มวิชาด้านสังคมศาสตร์		3	หน่วยกิต	
กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์		4	หน่วยกิต	
วิชาคอมพิวเตอร์		3	หน่วยกิต	
กลุ่มวิชาเลือก		5	หน่วยกิต	
หมวดวิชาเฉพาะ	ไม่น้อยกว่า	90	หน่วยกิต	
กลุ่มที่ 1 สารสนเทศศึกษา				
กลุ่มเอก-โท				
วิชาพื้นฐาน		18	หน่วยกิต	
วิชาเอกบังคับ		36	หน่วยกิต	
วิชาเอกเลือก		21	หน่วยกิต	
วิชาโท ไม่น้อยกว่า		15	หน่วยกิต	
กลุ่มเอกเดี่ยว				
วิชาพื้นฐาน		18	หน่วยกิต	
วิชาเอกบังคับ		36	หน่วยกิต	
วิชาเอกเลือก		36	หน่วยกิต	
กลุ่มที่ 2 บรรณารักษศาสตร์ศึกษา				
วิชาพื้นฐาน		18	หน่วยกิต	
วิชาเอกบังคับ		36	หน่วยกิต	
วิชาเอกเลือก		21	หน่วยกิต	
วิชาโท ไม่น้อยกว่า		15	หน่วยกิต	
หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า	6	หน่วยกิต	

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ส่งผลกระทบให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาทุกระดับ โดยเน้นหนักให้ปรับปรุงหลักสูตรและปรับเปลี่ยนวิธีการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้คิด

เป็น แก่ปัญหาเป็นและเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย มีการยกระดับของสถาบันราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย การเปิดดำเนินการของวิทยาลัยชุมชน และให้อิสระในการดำเนินการแก่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความหลากหลาย มีการขยายตัวเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษากันอย่างทั่วถึง ท่ามกลางสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาตามมา กล่าวคือ จะทำอย่างไรให้สังคมเชื่อมั่นได้ว่า คุณวุฒิที่บัณฑิตได้รับจากสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีคุณภาพและมาตรฐานที่สามารถเทียบเคียงกันได้

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับและส่งเสริม การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาจึงได้ดำเนินการโครงการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยเป็นเครื่องมือในการนำนโยบายที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติในส่วนของมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติ ในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษายังมุ่งเน้น เป้าหมายการจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของผู้เรียน ซึ่งเป็นการประกัน คุณภาพบัณฑิตที่ได้รับคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิและสื่อสารให้สังคม ชุมชน รวมทั้งยังก่อให้เกิด ความเชื่อมั่นถึงผลการเรียนรู้ที่บัณฑิตได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานที่สามารถเทียบเคียงกันได้ที่กับ สถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552, หน้า 1-2)

ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Frameworks for Higher Education; TQF: HEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ ประเทศซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่ง ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิด โอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้ง ระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

หลักสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

หลักสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552, หน้า 2-3)

1. มุ่งให้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการนำนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษา ของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยน กลวิธีการสอนของอาจารย์ การเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้ มั่นใจว่าบัณฑิตจะบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังได้จริง

2. มุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและสื่อสารให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมั่นใจถึงกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยเริ่มที่ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา คือ กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังไว้ก่อน หลังจากนั้นจึงพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตบรรลุถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้นั้นอย่างสอดคล้องและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ

3. มุ่งที่จะประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไว้แล้วเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะสามารถอธิบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความหมายและความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาของคุณวุฒิหรือปริญญาในระดับต่าง ๆ

4. มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาของไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาจะช่วยกำหนดความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาในทุกขั้นตอนอย่างมีระบบ โดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย โดยมั่นใจถึงผลผลิตสุดท้ายของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวัง สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข เป็นคนดีของสังคมช่วยในการพัฒนาประเทศชาติและเป็นที่พึงพอใจของผู้ว่าจ้างบัณฑิต

โครงสร้างและองค์ประกอบของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีโครงสร้างและองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ระดับคุณวุฒิ (Level of Qualifications) ระดับของคุณวุฒิแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของระดับสติปัญญาที่ต้องการ และความซับซ้อนของการเรียนรู้ที่คาดหวัง ซึ่งระดับคุณวุฒิเหล่านั้น ได้แก่

ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)

ระดับที่ 2 ปริญญาตรี

ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ระดับที่ 4 ปริญญาโท

ระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

ระดับที่ 6 ปริญญาเอก

นอกจากนี้ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ยังกำหนดคุณลักษณะของผู้เรียนระดับแรกเข้าหลังจากสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วย เพราะเป็นพื้นฐานความรู้ ความสามารถที่สำคัญสำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาเริ่มต้นที่ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี) และสิ้นสุดที่ระดับที่ 6 ปริญญาเอก ดังนั้นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นแต่ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การเข้าศึกษาต่อของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา และยังขึ้นอยู่กับคะแนนเฉลี่ยสะสม หรือเงื่อนไขอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครเข้าศึกษาต่อจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับที่สูงขึ้นและซับซ้อนยิ่งขึ้น (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2557, หน้า 15-16)

2. การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาตินั้น หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ผู้เรียนพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษา

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิต อย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตามศีลธรรมทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม
- (2) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้
- (3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และการใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ในการคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน
- (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง
- (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสาร ทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี

คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตระดับปริญญาตรี ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม สามารถจัดการปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพ โดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น
2. ด้านความรู้ มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนักรู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพมีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์
3. ด้านทักษะทางปัญญา สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ปัญหาและงานอื่น ๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ ผู้เรียนสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกถึงภาวะผู้นำและใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสม บนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลแปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

นอกจากผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านนี้ บางสาขาวิชาต้องการทักษะทางกายภาพสูง เช่น การเดินร่า ดนตรี การวาดภาพ การแกะสลัก พลศึกษา การแพทย์ และวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skill) มาตรฐานผลการเรียนรู้ คือ ข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษา จากการเรียนและการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตร และแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้เป็นแนวคิดการวิจัย เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นให้ภาควิชาสารสนเทศศึกษาได้พัฒนาหลักสูตรโดยคำนึงถึงผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะในวิชาชีพ และประกาศให้ผู้เรียนรับทราบโดยทั่วกัน ดังนี้ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2561, หน้า 26-27)

1. มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เข้ากับลักษณะงานทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
2. มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
3. มีจิตใ้มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
4. มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ใช้ชีวิตบนพื้นฐานของความพอเพียง มีวินัยและค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

5. มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างสรรค์ และสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ภาควิชา ยังมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหลักสูตรเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละปีการศึกษา เช่น

- ข้อเสนอแนะจากผู้เรียน (ศิษย์ปัจจุบัน) ที่เป็นข้อมูลที่ได้มาจากระบบประเมินประสิทธิภาพการเรียนการสอนซึ่งเป็นผลการประเมินจากผู้เรียน ซึ่งภาควิชา สามารถใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

(1) ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติ (2) ผู้สอนสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหาที่ผู้เรียนประสบ และรับรู้ถึงความต้องการที่ผู้เรียนต้องการได้ (3) ช่วยให้ผู้สอนได้เลือกวิธีสอนและสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละกลุ่ม (4) ให้ผู้สอนสามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการเรียนการสอนที่สนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้

- ข้อเสนอแนะจากสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนิสิตที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถและทักษะทั้งทางวิชาการและการดำรงชีวิตของนิสิต รวมถึงคุณสมบัติหรือสมรรถนะที่คาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต

- ภาควิชา ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรทุกกรอบระยะเวลา 5 ปี โดยแต่งตั้งกรรมการวิพากษ์หลักสูตรซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์ผู้สอน ผู้คุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า มาพิจารณาดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร เพื่อให้มีความทันสมัย มีมาตรฐานเป็นสากลที่สอดคล้องกับพัฒนาการทางสังคมฐานความรู้ และพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำหรับมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีที่ภาควิชาสารสนเทศศึกษา นำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตร มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรกับการดำเนินการหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2557 คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ได้กำหนดให้มีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันให้ดำเนินการไปพร้อมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557, หน้า 13-14)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาประกันคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องทุกหลักสูตร โดยให้ดำเนินการดังนี้

1. กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่สะท้อนการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2. ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามระบบประกันคุณภาพภายในของหลักสูตร

3. รายงานผลการดำเนินการต่อสภาสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษา

และสาธารณชน

4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้ คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาเผยแพร่หลักสูตรใหม่/ปรับปรุงที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติหลังจากที่สถาบันอุดมศึกษาได้เปิดสอนไปแล้วอย่างน้อยครึ่งระยะเวลาของหลักสูตรตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

1. เป็นหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากสภาสถาบันอุดมศึกษา ก่อนเปิดสอนและได้แจ้งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รับทราบภายใน 30 วันนับแต่สภาฯ อนุมัติหลักสูตรนั้น

2. ผลการประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายในจะต้องมีคะแนนเฉลี่ยระดับดีขึ้นไปต่อเนื่องกัน 2 ปี นับตั้งแต่เปิดสอนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เว้นแต่หลักสูตรที่มาตรฐานคุณวุฒิสภา/สาขาวิชาได้กำหนดตัวบ่งชี้และ/หรือเกณฑ์การประเมินเพิ่มเติม ผลการประเมินคุณภาพจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มาตรฐานคุณวุฒิสภา/สาขาวิชานั้น ๆ กำหนด จึงจะได้รับการเผยแพร่กรณีหลักสูตรใดมีครึ่งระยะเวลาของหลักสูตร 1 ปี หรือน้อยกว่าให้พิจารณาผลการประเมินคุณภาพภายในของปีแรกที่เปิดสอนด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน

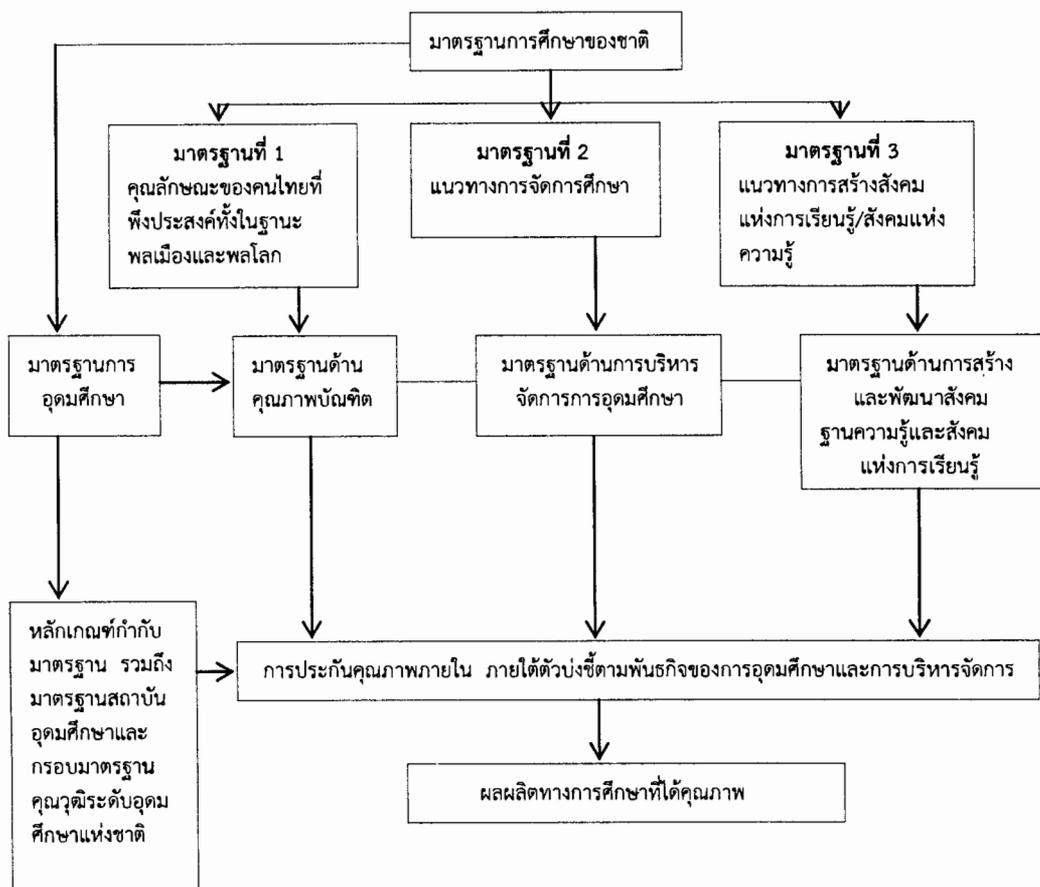
3. หลักสูตรใดที่ไม่ได้รับการเผยแพร่ ให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการปรับปรุงตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาจะกำหนดผลการประเมินต่อไป

4. กรณีหลักสูตรใดได้รับการเผยแพร่แล้ว สถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำกับดูแลให้มีการรักษาคุณภาพให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ โดยผลการประเมินคุณภาพภายในต้องมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไปหรือเป็นไปตามที่มาตรฐานคุณวุฒิสภา/สาขาวิชานั้นกำหนดทุกปีหลังจากได้รับการเผยแพร่ หากต่อมาปรากฏว่าผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาใดไม่เป็นไปตามที่กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเสนอคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อพิจารณาถอนการเผยแพร่หลักสูตรนั้น จนกว่าสถาบันอุดมศึกษานั้นจะได้มีการปรับปรุงตามเงื่อนไขของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557, หน้า 10)



ภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557, หน้า 10)

จากแนวคิดความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ภาควิชาฯ ได้นำประเด็นมาตรฐานคุณภาพบัณฑิตที่เป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงการใช้ข้อมูลสะท้อนกลับทั้งจากตัวบัณฑิตในฐานะผู้เรียน และจากหน่วยงานที่รับนิสิตเข้าฝึกงานมาเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดการเรียนการสอน (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2559, หน้า 14-15) ยกตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ข้อมูลสะท้อนกลับสำหรับการจัดการเรียนการสอนของภาควิชา

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในหลักสูตร	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ตระหนักในจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพนักสารสนเทศ 2. รู้และเข้าใจบทบาทวิชาชีพนักสารสนเทศที่มีต่อสังคม 3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถวางตัวและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม 4. มีทักษะด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การวิจัย การจัดการเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติ	<u>ผู้เรียน</u> - ให้มีการเรียนวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำ กฤตภาค - ให้รายวิชาสัมมนาฯ เพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับการจัดงาน กิจกรรม (Event) หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการในห้องสมุด - ความคิดสร้างสรรค์ในด้านการออกแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การสร้างฐานข้อมูลด้วย php - การสร้างเว็บไซต์ (ในรูปแบบพร้อมใช้งาน) <u>ที่เลี้ยงฝึกปฏิบัติงาน</u> - ควรเพิ่มการเรียนรู้รายวิชาให้สอดคล้องกัน และทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น วิชาการประยุกต์โปรแกรมโอเพนซอร์สกับวิชาการออกแบบเว็บสำหรับงานสารสนเทศ โดยต่อยอดองค์ความรู้ โดยการเสริมทักษะการใช้ dotnet, java เป็นต้น - ควรเพิ่มทักษะการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ - ควรเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ - ควรเพิ่มรายวิชาเกี่ยวกับการออกแบบและผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ การตลาดกับงานสารสนเทศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2540 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และถือให้เป็นนโยบายในการปฏิบัติแก่สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและในกำกับของทบวงมหาวิทยาลัย โดยกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2547)

1. เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

2. เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถครองตัวอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มภาคภูมิ

3. เป็นผู้ที่มีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน

4. เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและดำรงชีวิตด้วยความเหมาะสม

สำหรับลักษณะที่พึงประสงค์ของกลุ่มนิสิตนักศึกษาในสังคมไทยตามแนวคิดของ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544, หน้า 27) มีดังนี้

1. ซื่อสัตย์ ซื่อตรง เคารพในเกียรติของตนเอง

2. ตรงต่อเวลา รักษาเวลา รักษาคำพูด

3. ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

4. อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ยกตนข่มท่าน มีสัมมาคารวะ

5. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

6. มีจิตใจเป็นธรรม

7. มองผู้อื่นในแง่ดี

8. คิดช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ

9. ไม่คิดอาฆาตริษยาผู้อื่น

10. มีเมตตากรุณา ให้อภัย

11. มีความอดทนข่มใจ

12. ไม่ทะเลาะวิวาท ทำร้ายผู้อื่น

13. ไม่แสดงกิริยา วาจายาบคาย

14. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามกาลเทศะ

15. พุดจาสุภาพ แสดงทัศนคติที่ดี

16. ประหยัด รู้คุณค่าเวลาและทรัพย์สิน

17. ตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ขยัน ค้นคว้าหาความรู้ ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนไม่บกพร่อง

18. สะอาด รักษาความสะอาด

19. เคารพในระเบียบกฎเกณฑ์

20. พยายามปฏิบัติตามศีลห้า คือ ไม่ฆ่าสัตว์ ไม่ล่วงเกินหญิงอื่นที่ไม่ใช่ภรรยาตน ไม่พูดปด ไม่ดื่มน้ำเมา

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่โดดเด่น เหมาะแก่การเร่งสร้างให้เกิดเป็นคุณลักษณะของบัณฑิต คุณลักษณะตามกรอบดังกล่าวเป็นผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่มาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 24 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม พบว่า คุณลักษณะตามลำดับความสอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ดังนี้ (สิริธัญญา พฤคฉายาณ, ธร สุนทรายุทธ, และสพลณภัทร์ ศรีแสนรงค์, 2557, หน้า 303-304)

1. มีคุณธรรมและจริยธรรมในตน ในวิชาชีพและในสังคม โดยสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ บัณฑิตควรมีคุณธรรมจริยธรรม และปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพและต่อสังคม ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ รู้จักเสียสละเอื้อเฟื้อและแบ่งปัน พร้อมทั้งยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทำงานอย่างสร้างสรรค์
 2. มีความรู้ความสามารถอย่างลึกซึ้งตามสาขาวิชาชีพ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ บัณฑิตควรมีความรู้ความเข้าใจหลักการและทฤษฎีพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน โดยสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ นำความรู้ไปประยุกต์และพัฒนาในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาสร้างองค์ความรู้ในการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ทางวิชาชีพอย่างลึกซึ้ง
 3. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ บัณฑิตควรมีทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี ซึ่งจะต้องมีทักษะทางภาษา 4 ด้าน คือ ด้านฟัง พูด อ่าน เขียน สื่อสารได้อย่างถูกต้อง เพราะภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและทำงาน และบัณฑิตต้องสามารถนำความรู้ทางด้านภาษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการทำงาน
 4. มีสมรรถภาพและสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ บัณฑิตควรมีสภาพจิตใจที่ร่าเริงแจ่มใส มองโลกในแง่ดี มองเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น และมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม
 5. เป็นพลเมืองที่ดี และสามารถบริหารความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้ บัณฑิตควรมีจิตสาธารณะ พร้อมทั้งยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่นโดยใช้ทักษะในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด และสามารถนำความขัดแย้งมาเป็นโอกาสในการทำงานและการดำเนินชีวิต
- จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้ในการสร้างแบบสอบถามและคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ และใช้เป็นแนวคิดประกอบการวิเคราะห์ผลการค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะในข้อ 2 ความรู้ความสามารถอย่างลึกซึ้งตามสาขาวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดสมรรถนะในวิชาชีพ ตามที่ระบุไว้ในผลการเรียนรู้ของบัณฑิตในหลักสูตรสารสนเทศศึกษาของภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การพัฒนาผู้เรียนเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน ส่งผลต่อการปรับตัวของผู้คนในสังคมทั้งในวิถีการดำรงชีวิต วัฒนธรรม และค่านิยม ทำให้นักวิชาการต่างต้องเผชิญกับความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้ จึงส่งผลให้กลุ่มภาคีเครือข่ายเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Skill, 2009) ได้กำหนดกรอบความคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งผลให้วงการศึกษาดำเนินการและตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นดังกล่าว นอกจากนี้ยังทำให้เกิดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญสำหรับพัฒนานักศึกษาเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และยังเป็นแนวทางสำหรับการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ให้เป็นผู้ที่รู้จักคิด รู้จักเรียนรู้ทำงาน แก้ปัญหา และการสื่อสาร

ผลลัพธ์ของผู้เรียน (Student Outcome) เป็นการเรียนรู้ที่สำคัญและจำเป็นในศตวรรษนี้ โดยคาดหวังว่าบัณฑิตจะต้องมีความเชี่ยวชาญ ในวิชาแกน (Core Subjects) ผู้เรียนมีความรู้ในเนื้อหา และยังคงต้องมีทักษะการประยุกต์ใช้ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์รวมถึงเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องหรือการเรียนรู้ตลอดชีพตามเนื้อหาของศาสตร์และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจกล่าวได้ว่า วิชาแกนหลักสำคัญเหล่านี้นำมาสู่การกำหนด กรอบแนวคิดที่สำคัญสำหรับการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) เพื่อให้เกิดคุณลักษณะ และเกิดแนวคิดสำคัญที่ผู้เรียนพึงมี ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับโลก เพื่อการดำรงอยู่ในอนาคต ในศตวรรษที่ 21 โลกเกิดความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และเชื่อมโยงถึงกันอย่างง่ายตายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาผู้เรียนให้พร้อมและมีทักษะเพื่อก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงเป็นสิ่งสำคัญ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาผู้เรียน และหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จและมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 จิตสำนึกต่อโลก (Global Awareness) ใช้ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สร้างความรู้ความเข้าใจในการสร้างความเป็นสังคมโลก เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตที่อยู่ร่วมกันได้อย่างเหมาะสมในบริบททางสังคม และมีความเข้าใจความเป็นมนุษย์ท่ามกลางความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติศาสนา วัฒนธรรมและภาษา

1.2 ความรู้พื้นฐานด้านการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ (Financial Economic Business and Entrepreneurial Literacy) มีความเข้าใจบทบาทเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อบุคคล และสังคม รู้วิธีที่เหมาะสมสำหรับการสร้างตัวเลือกเชิงเศรษฐศาสตร์/เศรษฐกิจ และการใช้ทักษะของผู้ประกอบการในการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ความรู้พื้นฐานด้านความเป็นพลเมือง (Civic Literacy) นำวิถีแห่งความเป็นประชาธิปไตยไปสู่สังคมในระดับต่าง ๆ รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางสังคมผ่านวิธีการสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในกระบวนการทางการเมืองการปกครองที่ถูกต้องและความเป็นพลเมืองทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

1.4 ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย (Health Literacy) รู้และเข้าใจขั้นพื้นฐานด้านสารสนเทศ/ความรู้เกี่ยวกับภาวะสุขภาพอนามัย และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ/ความรู้เหล่านั้น ทั้งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านสุขภาพอนามัย การป้องกันแก้ไขรวมทั้งการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันที่มีต่อสุขภาพอนามัย ลดภาวะเสี่ยงจากโรคภัยไข้ ความรู้ความเข้าใจในการสร้างเสริมสุขภาพทั้งในระดับชาติและระดับสากล

1.5 ความรู้พื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Literacy) รู้และเข้าใจขั้นพื้นฐาน และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และป้องกันสภาพแวดล้อม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากธรรมชาติที่มีอิทธิพลต่อสังคม ทั้งในด้านการพัฒนาประชากร การเจริญเติบโตของสรรพสิ่ง และแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ

2. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) เป็นทักษะที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนสำหรับการเข้าสู่โลกของการทำงานในระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนและมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น ผู้เรียนต้องพัฒนาทักษะที่สำคัญ ได้แก่

2.1 การคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking & Problem Solving) สามารถใช้เหตุผลทั้งในเชิงนิรนัย (Inductive) และอุปนัย (Deductive) ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถใช้วิธีคิดเชิงระบบโดยคิดจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ และเกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจสำหรับการแก้ปัญหา อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ ได้หลากหลายเทคนิควิธีการตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.2 การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creatively and Innovation) สามารถสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่และสร้างคุณค่าทางความคิดและสติปัญญา มีการคิดวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานในเชิงสร้างสรรค์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถสร้างวิกฤติให้เป็นโอกาส และสามารถนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication and Collaboration) สามารถสื่อสารทั้งการพูด การฟังและการเขียน ได้ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้อุปกรณ์ที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการทำงานร่วมกับผู้อื่น คือมีความสามารถในการเป็นผู้นำในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในทีม มีความรับผิดชอบในงานและทำงานบรรลุผลตามที่มุ่งหวังสร้างการมีส่วนร่วมและมองเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม

3. ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Media and Technology Skills) เป็นทักษะและความรู้ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องฝึกฝนและเรียนรู้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ในสังคมปัจจุบัน แนวทางการพัฒนาทักษะดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

3.1 ความรู้พื้นฐานด้านสารสนเทศ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล และสามารถใช้อุปกรณ์ในการประเมินสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน

3.2 ความรู้พื้นฐานด้านสื่อ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการผลิตสื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ และสามารถใช้อุปกรณ์กับปัจเจกบุคคล ภายใต้กรอบแห่งคุณธรรมจริยธรรม

3.3 ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการสร้างเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม

4. ทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and Career Skills) เป็นทักษะใหม่ที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพการงาน โดยที่ผู้เรียนต้องพัฒนาทักษะที่สำคัญดังต่อไปนี้

4.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว สามารถปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และเกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถสร้างความสมดุลในการทำงานและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์

4.2 ความคิดริเริ่มและการขึ้นนำตนเอง มีความสามารถจัดการด้านเป้าหมายและเวลา สามารถสร้างงานอิสระ และเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในตนเอง และเป็นผู้นำในการเรียนรู้ตลอดชีพ (Life Long Learning)

4.3 ทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น และสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ

4.4 การเพิ่มผลผลิตและการรู้รับผิด สามารถจัดการโครงการ และผลผลิตให้กับหน่วยงาน

4.5 ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ เป็นตัวแบบและเป็นผู้นำให้กับคนอื่นได้

การพัฒนาการศึกษาไทยให้สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้วางกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2556) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550) และนโยบายการพัฒนาบัณฑิต โดยกำหนดให้การจัดการศึกษาจะต้องมีความเป็นพลวัต (Dynamic) ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยมีเป้าหมายคือ 1) บัณฑิตไทยมีสมรรถนะ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความพร้อมในการทำงานและมีขีดความสามารถในระดับสากล สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละสาขาอาชีพ 2) บัณฑิตมีคุณลักษณะเป็นพลเมืองไทย และพลเมืองโลก และ 3) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบัณฑิตไทยให้มีความเป็นเลิศ ที่หลากหลาย ตอบสนอง จุดเน้นของสถาบัน เป็นบัณฑิตที่เก่งทั้งวิชาการและวิชาชีพ และสอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 โดยกำหนดประเด็นสำคัญ ๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1. อัตลักษณ์ (Identity) สู่ความเป็นคนไทยที่เป็นส่วนหนึ่งของพลโลก (Global Thai)
2. จุดเน้น (Reorientation) เน้นการสร้างการเติบโตเพื่อรองรับศักยภาพของผู้คนในสังคม (Growth For People) เพื่อตอบโจทยสังคมองค์ความรู้
3. กระบวนทัศน์ (Paradigm) การอยู่ร่วมกับธรรมชาติ (Loving With Nature)
4. มีวัฒนธรรม ในลักษณะที่เกื้อกูลแบ่งปัน (Collaborative Culture)
5. ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่โลกที่หนึ่ง (First World Nation) นอกจากมุ่งไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว (Developed Country) ยังต้องคำนึงถึงประเด็นด้านสังคม วัฒนธรรม โดยเฉพาะการสร้างเกียรติภูมิในความเป็นชาติ (Dignity of Nation)

ส่วนเป้าประสงค์ของการศึกษาไทย (Goal of Education) ในศตวรรษที่ 21 ที่พึงประสงค์ คือ การศึกษาช่วยบ่มเพาะคนไทยให้เป็นคนไทยที่มีศักยภาพ กล่อมเกลา ให้เป็นคนที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสุข ช่วยนำประเทศไปสู่การพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน พร้อมกับเป็นสังคมที่อยู่ดีมีความสุข (Well Being Nation) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557)

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้ในการสร้างแบบสอบถามและคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ และการใช้เป็นแนวคิดประกอบการวิเคราะห์ผลการค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะในคุณลักษณะข้อที่ 2 ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ที่สอดคล้องกับสมรรถนะวิชาชีพสารสนเทศที่พึงประสงค์ในสังคมปัจจุบัน

สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ

สมรรถนะ แปลมาจากคำว่า Competence หรือ Competency ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการทำงานหรือการประกอบอาชีพเป็นสำคัญ ซึ่งในการทำงานหรือการประกอบอาชีพนั้นต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลเพื่อจะทำภารกิจของงานนั้น ถ้าบุคคลใดมีความสามารถในการทำงานได้ เรียกว่า เป็นคนที่มีสมรรถนะในการทำงาน และในทางตรงข้ามถ้าบุคคลใดไม่สามารถทำงานได้ก็เรียกว่าเป็นคนไม่มีสมรรถนะ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม (2550, หน้า 28) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (คณะทำงานโครงการสมรรถนะ, 2548, หน้า 4) ได้กำหนดนิยามของ สมรรถนะ ว่าเป็น “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร”

ความสำคัญของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร (พิริยะ อนุกุล, 2549) ดังต่อไปนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน

มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาคนเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ที่พบว่า การแข่งขันทางธุรกิจนั้น หน่วยงานสามารถพัฒนาให้ทัดเทียมกับคู่แข่งภายในเวลา 7 ปี ในขณะที่การก้าวทันความรวดเร็วของเทคโนโลยีนั้นใช้เวลาเพียง 1 ปีเท่านั้น ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและองค์กร (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2542) ดังนี้

1. ช่วยการคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่ข้าราชการ
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้ว จะต้องใช้ สมรรถนะตัวไหนบ้าง
5. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10-11) ได้จำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

อ้างศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548, หน้า 12) แบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักในทุกตำแหน่งงานในองค์การ ถือว่าเป็น “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์การ โดยที่สมรรถนะหลักก็คือส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture)

2. สมรรถนะอื่น ๆ (Others Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่องค์การต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงานที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่

2.1 สมรรถนะตามหน้าที่ วิชาชีพ เทคนิคหรือสมรรถนะในสายงาน (Functional/ Professional / Technical / Job Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งที่ควรจะมีในตำแหน่งนั้น ๆ

2.2 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal / Individual Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่ช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ

2.3 สมรรถนะภาวะผู้นำหรือการบริหาร (Leadership / Managerial Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะของการเป็นผู้นำ จะกำหนดสำหรับคนที่จะต้องเข้ารับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ว่าจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรในตำแหน่งนั้น ๆ

จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ

2. สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์การ

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

สรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

สมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21

สถาบันทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หลาย ๆ แห่ง ได้กำหนดสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ ไว้ดังนี้ (ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์ และเดชดนัย จุ้ยชุม, 2559, หน้า 92-95)

1. สมรรถนะเฉพาะด้าน (Specialized Competencies) ได้แก่

1.1 ด้านการแนะนำแหล่งและให้บริการสารสนเทศ คือ ความสามารถของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการบริการ บรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ต้องเน้นบริการที่สนับสนุนแนะนำแหล่งสารสนเทศและการค้นคว้าเพื่อการวิจัย หรือกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัย/สถาบันนั้น ๆ โดยเฉพาะแหล่งและบริการที่ต้องใช้ความรู้ด้านไอทีในการเข้าถึง การให้บริการสารสนเทศดิจิทัล รวมทั้งการแปลงข้อมูล จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศดิจิทัลบนระบบเครือข่ายได้ ทักษะการแนะนำแหล่งและให้บริการสารสนเทศ มีดังนี้

1.1.1 บริการผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศและความรู้ โดยวิธีการออกแบบและนำเสนอผลิตภัณฑ์และสารสนเทศ

1.1.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศ ประเมินและสรุปผลจากแหล่งสารสนเทศที่ได้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

1.1.3 มีทักษะ กลยุทธ์ในการถ่ายทอดความรู้ ความรู้ความสามารถด้านข้อมูล (Data Literacy) และความรู้ความสามารถทางด้านสถิติ (Statistical Literacy)

1.1.4 มีทักษะในการประเมินความต้องการของผู้ใช้และชุมชน

1.1.5 มีความสามารถในการใช้ทักษะทางการวิจัยเพื่อจัดบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านการจัดเก็บสารสนเทศและความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บและการค้นคืนทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย

1.2.1 ความรู้และทักษะด้านเมทาตาทา ภาววิทยา และการแบ่งหมวดหมู่ย่อยอย่างเป็นระบบ

1.2.2 ความรู้และทักษะด้านการสงวน รักษา จัดเก็บ และค้นคืนสารสนเทศ

1.2.3 ทักษะในการรวบรวมสารสนเทศและความรู้เพื่อให้สามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น การทำคู่มือ การพัฒนาเว็บไซต์ คลังข้อมูล เป็นต้น

1.3 ด้านการจัดการสารสนเทศ เป็นความสามารถของบรรณารักษ์ที่นำเสนอสารสนเทศสู่ผู้ใช้โดยผ่านการคัดเลือก จัดระบบ จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ โดยผ่านการวางแผน ประเมินผล ภายใต้การควบคุมดูแลของห้องสมุด

1.4 ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นความสามารถด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท โดยผ่านการวิเคราะห์ คัดเลือก จัดซื้อ ขอรับบริจาค และแลกเปลี่ยน ตรวจรับ ติดตามทวงถาม จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ และการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมทั้งการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

1.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ ได้แก่ สื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สาขาวิชา สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน และมีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สมรรถนะด้านเทคนิคและไอซีที (Technical and ICT Competencies)

สมรรถนะด้านเทคนิคและไอซีทีเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบรรณารักษ์ในยุคศตวรรษที่ 21 เพราะสถาบันสารสนเทศในปัจจุบันได้นำไอซีทีมาช่วยในการจัดเก็บ สืบค้น และเผยแพร่สารสนเทศบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นบรรณารักษ์ควรมีทักษะดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการดูแลรักษาประสิทธิภาพการทำงาน ความถูกต้องสมบูรณ์และรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลในห้องสมุดโดยเฉพาะ Web OPAC และฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด

2.2 ผู้ดูแลเว็บไซต์ หรือเว็บมาสเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบการออกแบบ การพัฒนา การดูแล การตลาด และการบำรุงรักษาเว็บไซต์ ที่สามารถออกแบบ สร้างและพัฒนาเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมภาษาต่าง ๆ ได้ เช่น HTML PHP เป็นต้น

2.3 ผู้ดูแลเครือข่าย เป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ติดขัด รวมทั้งการดูแลบัญชีผู้ใช้งานและรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้วย

2.4 ผู้สืบค้นออนไลน์ เป็นผู้ที่มีความสามารถในระดับสูงในการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย และต้องสามารถวิเคราะห์สารสนเทศจากการสืบค้นได้ ซึ่งถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes)

3.1 ด้านการบริหารโครงการ เป็นความสามารถของบรรณารักษ์ในการบริหารจัดการ กำหนด วางแผน ติดตามทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.2 ด้านการถ่ายทอด เปลี่ยนแปลงบริการของห้องสมุดแบบดั้งเดิมไปสู่การบริการแบบออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีต่าง เช่น Blog Wikipedia Facebook เป็นต้น

3.3 ด้านความสามารถในการนำเสนอความคิดใหม่ ๆ เพื่อบริการผู้ใช้ (Sell Ideas) เป็นแนวคิดด้านการตลาดที่บรรณารักษ์สามารถทำได้โดยการนำเสนอแนวคิดบริการใหม่ ๆ ให้กับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ อาจารย์ และนิสิต เป็นต้น

3.4 ด้านภาวะการเป็นผู้นำห้องสมุด (Library Leadership) สามารถแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ทำงานตามแนวคิดของตนด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม แผนก และห้องสมุดได้

3.5 ด้านการจัดการทั่วไป (Management Skill) เป็นความรู้ความสามารถด้านทักษะการเงิน การตลาด การจัดการทรัพยากรบุคคล การประชาสัมพันธ์

สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศในต่างประเทศ

สมาคมห้องสมุดวิจัยของประเทศแคนาดา (Canadian Association of Research Libraries – CARL) ได้นำเสนอสมรรถนะหลักสำหรับบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ไว้ดังนี้ (Core Competencies for 21st Century CARL Librarians, 2010)

1. มีความรู้พื้นฐาน (Foundational Knowledge) ทั้งความรู้ทางวิชาชีพด้านห้องสมุดและสารสนเทศ การสื่อสารทางวิชาการ ลิขสิทธิ์และกฎหมาย ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และความรู้เกี่ยวกับบริบทแวดล้อมขององค์กรที่ห้องสมุดสังกัดหรือเกี่ยวข้องด้วย
2. มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ได้แก่ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง การสร้างความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม การเป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางาน มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ความสามารถทางการตลาด และทักษะในการเขียนและการนำเสนอ
3. มีภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการ (Leadership and Management) ทั้งทางด้านการเงิน การบริหารงานบุคคล การพัฒนาทรัพยากรและการบริการ การบริหารความเสี่ยง การบริหารโครงการ การวิเคราะห์และประเมินผล การสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. มีความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collections Development) มีความรู้ความเข้าใจวงจรของการผลิตสิ่งพิมพ์ การพัฒนาและการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท การสงวนรักษาและการอนุรักษ์สารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล
5. มีทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) รวมทั้งทักษะในการสอน การเรียนรู้ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การคิดวิเคราะห์ การบริการอ้างอิงและสารสนเทศ การตอบคำถามช่วย การค้นคว้า การสร้างสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ
6. มีความสามารถในการทำวิจัยและเผยแพร่ผลงานไปสู่แวดวงวิชาชีพ (Research & Contributions to the Profession) มีความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัย มีความสามารถในการทำวิจัย การตีพิมพ์ การขอทุนวิจัย การนำเสนอในที่ประชุมวิชาการ การจัดการประชุมวิชาการ การสอนในหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ การร่วมเป็นคณะกรรมการในสมาคมวิชาชีพ การเรียนหรือการศึกษาต่อ รวมทั้งการติดตามความก้าวหน้าของงานวิจัยอยู่เสมอ
7. มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills) มีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ใช้ในงานห้องสมุด ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ คลังสารสนเทศสถาบัน การบริหารจัดการฐานข้อมูล เทคโนโลยีเว็บ การพัฒนาเว็บไซต์ ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์ (CMS) ระบบการบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ หรือระบบการจัดการเรียนรู้ (LMS)

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (ALA) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของวิชาชีพบรรณารักษ์ ที่ทำงานในห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน รวมถึงห้องสมุดที่สังกัดหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน ไว้ดังนี้ (American Library Association, 2009)

1. สมรรถนะพื้นฐานในวิชาชีพ

- 1.1 จริยธรรม ค่านิยมและหลักการพื้นฐานของห้องสมุดและข้อมูลอาชีพ
- 1.2 บทบาทของห้องสมุดและผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลในการส่งเสริมประชาธิปไตย

หลักการและเสรีภาพทางปัญญา

- 1.3 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์
- 1.4 ประวัติความเป็นมาของการสื่อสารของมนุษย์และผลกระทบที่มีต่อห้องสมุด
- 1.5 ประเภทของห้องสมุด และบริบทที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านสารสนเทศ
- 1.6 สังคมภายในประเทศและระหว่างประเทศ ข้อมูลเศรษฐกิจ วัฒนธรรม นโยบาย

และแนวโน้มของความสำคัญต่อห้องสมุดและวิชาชีพ

1.7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์ ความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของการแสดงออก สิทธิที่เท่าเทียมกัน และทรัพย์สินทางปัญญา

- 1.8 การให้ความสนับสนุนต่อห้องสมุด บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และงานบริการสารสนเทศ
- 1.9 ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหา และหาทางออกที่เหมาะสม
- 1.10 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ทั้งการพูดและเขียน)
- 1.11 การได้รับการรับรองและ / หรือการมีใบอนุญาตเฉพาะทางของวิชาชีพ

2. ทรัพยากรสารสนเทศ

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับกระแสการใช้งานเอกสารและสารสนเทศ ตั้งแต่การสร้างไปจนถึงการทำลาย
- 2.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดหาและจำหน่ายสารสนเทศ รวมถึงการประเมิน การเลือก การจัดซื้อการแปรรูป การจัดเก็บ และการจำหน่าย
- 2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคอลเลกชันต่าง ๆ
- 2.4 ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ

3. การจัดเก็บความรู้และสารสนเทศ

- 3.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงานที่เผยแพร่สารสนเทศ
- 3.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้และทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถในการพัฒนา การลงรายการ และการประเมินค่าสารสนเทศ
- 3.3 ระบบการลงรายการ เมทาตาตา การทำตราชนี การให้เลขหมู่ และวิธีการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้และสารสนเทศ

4. ความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี

- 4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศและการใช้ห้องสมุด
- 4.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับจริยธรรมวิชาชีพและกฎหมาย
- 4.3 การประเมินคุณลักษณะเฉพาะ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน
- 4.4 การวิเคราะห์และการรับมือกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นใหม่และเป็นนวัตกรรมสำหรับหน่วยงาน

5. การบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้

- 5.1 ความรู้เกี่ยวกับการอ้างอิงและการบริการผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้องและตอบสนองกลุ่มผู้ใช้ทุกวัยและทุกกลุ่ม
- 5.2 เทคนิคการสืบค้น การประเมิน และการสังเคราะห์สารสนเทศเพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้ทุกวัยและทุกกลุ่ม
- 5.3 การเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำกับผู้ใช้เกี่ยวกับความรู้และสารสนเทศให้กับผู้ใช้ทุกวัยและทุกกลุ่ม
- 5.4 การรู้สารสนเทศ รวมถึงการรู้สารสนเทศเชิงตัวเลข และสถิติ
- 5.5 การสนับสนุนให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ถูกต้อง
- 5.6 การประเมินและการตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้
- 5.7 การประเมินสถานการณ์หรือสังคมในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสารสนเทศ โดยสามารถออกแบบและให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้

6. การวิจัย

- 6.1 ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 6.2 ความรู้เกี่ยวกับผลการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม
- 6.3 การติดตามงานวิจัยใหม่ ๆ

7. การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- 7.1 การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและหน่วยงานข้อมูลอื่น ๆ
- 7.2 การเรียนรู้ตลอดชีวิตในการให้บริการที่มีคุณภาพและการใช้การเรียนรู้ตลอดชีวิตในการส่งเสริมบริการห้องสมุด
- 7.3 ทฤษฎีการเรียนรู้วิธีการสอน และการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ
- 7.4 การสอนและการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กระบวนการและทักษะที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ และการประเมินค่า

8. การบริหารและการจัดการ

- 8.1 การวางแผนและจัดทำงบประมาณของห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ
- 8.2 แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 8.3 วิธีการประเมินงานบริการของห้องสมุด และผลงานที่เกี่ยวข้อง
- 8.4 การพัฒนาความร่วมมือ เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8.5 ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศในประเทศไทย

เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจหลัก และแผนปฏิบัติราชการ รวมถึงมีการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ ที่จะทำให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาและมีความก้าวหน้าตามลักษณะงานตามสาขาวิชาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จึงได้กำหนดประเด็นการประเมินผลด้านการบริหารการศึกษา ตัวชี้วัดที่ 15 ระดับ ความสำเร็จของ แผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ในประเด็นแรก ชั้นที่ 1 สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและสมรรถนะ ที่ต้องการ ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งที่สอดคล้องกับภารกิจ ลักษณะงาน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ม.ป.ป.)

การกำหนดสมรรถนะบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ของ สำนักงาน ก.พ. (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ม.ป.ป.) มีดังนี้

1. ความรู้ด้านประชาสัมพันธ์
2. ทักษะการบริหารจัดการความรู้
3. ทักษะการบริหารงานห้องสมุด

กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของ สำนักงาน ก.พ. จำนวน 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำงาน ให้บริการห้องสมุดจำนวน 6 สมรรถนะ (มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย, 2551, หน้า 39) ดังนี้

สมรรถนะหลัก

1. การบริการที่ดี
2. จริยธรรม
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
5. ความร่วมแรงร่วมใจ

สมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด

1. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
2. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
3. ความถูกต้องของงาน

4. จรรยาบรรณวิชาชีพ

5. ความเข้าใจผู้อื่น

ในฐานะที่ห้องสมุดของสถาบันการศึกษา เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีภารกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรของสถาบันการศึกษา ห้องสมุดหลายแห่งได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะของหน่วยงานขึ้นเพื่อให้มีการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการดังกล่าว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สมรรถนะของกลุ่มงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ม.ป.ป.)

1. ความรับผิดชอบ

2. ให้บริการเชิงรุก

3. ความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

4. จิตบริการ

5. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

6. การวางแผนการทำงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งภายในสำนักหอสมุด โดยทุกคนจะต้องมี สมรรถนะหลัก (สำนักหอสมุด, 2552) ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

1. การใส่ใจในผลลัพธ์

2. ความตระหนักในผู้รับบริการ และการแข่งขัน

3. การมุ่งเน้นคุณภาพ

4. การวิจัย และพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

5. การเรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6. การสร้างเครือข่าย และภาคี

7. จิตสำนึก และความผูกพันต่อองค์กร

8. จิตสำนึกธรรมาภิบาล

ตารางที่ 2-2 สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)
(กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ม.ป.ป.)

ตำแหน่ง	สมรรถนะประจำตำแหน่ง
บรรณารักษ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2. การสื่อสาร 3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4. การถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพให้แก่ผู้ใช้บริการ 5. ความคิดเชิงวิเคราะห์
นักเอกสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสาร 2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3. การถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพสาขาเฉพาะให้แก่ผู้ใช้บริการ 4. ความคิดเชิงวิเคราะห์ 5. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาเฉพาะ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทดลองใช้เกณฑ์สมรรถนะหลัก ยังไม่ได้ใช้เกณฑ์สมรรถนะตามกลุ่มงาน สำหรับเกณฑ์การประเมินสมรรถนะที่ใช้มี 6 ด้านด้วยกัน (สิริพร ทิวะสิงห์, 2551) คือ

1. ความสามารถด้านการจัดการกลยุทธ์
2. ความสามารถด้านบริการที่ดี
3. ความสามารถด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. ความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
5. ความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม และ
6. ด้านจริยธรรม

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำหนดให้ใช้สมรรถนะ (หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์, 2552) ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency)
 - 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 1.2 ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน
 - 1.3 การทำงานเป็นทีม
 - 1.4 การมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ
2. สมรรถนะการบริหารจัดการ (Managerial Competency)

- 2.1 สภาวะผู้นำ
- 2.2 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
- 2.3 การสอนและการมอบหมายงาน
3. สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)
 - 3.1 การดำเนินการเชิงรุก
 - 3.2 การสืบเสาะหาข้อมูล

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าประเด็นนี้มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปเทียบเคียงกับสมรรถนะวิชาชีพของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในอาเซียน เกณฑ์ที่ 11 (AUN-QA Criterion 11) การรวบรวมข้อมูล กำกับ และเทียบเคียงมาตรฐาน การได้งานทำ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพในการประเมินตนเองระดับหลักสูตรในปีการศึกษาถัดไปหลังจากที่งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ทักษะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ

การรู้สารสนเทศถืออำนวยการประโยชน์แก่บุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการรู้สารสนเทศเป็นทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับการแสวงหา การคัดเลือก การประเมิน และการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “ในยุคนี้ไม่มีอะไรแพงไปกว่าข้อมูลข่าวสาร” ดังนั้นการเป็นผู้รู้สารสนเทศถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดในอนาคต เนื่องจากผู้รู้สารสนเทศจะสามารถเตรียมตัวเพื่อการได้รับและการใช้สารสนเทศอย่างเหมาะสมในทุกสถานการณ์ ดังนั้น เป้าหมายสูงสุดของการเป็นผู้รู้สารสนเทศ คือ การเป็นผู้ที่รู้ว่าจะเรียนรู้อะไร และเป็นผู้ที่เตรียมตัวเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างไร ชูติมา ยิ่งสุข วัฒนา (2547, หน้า 9) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิพงษ์ บุโธสง (2542, หน้า 10-11) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะการรู้สารสนเทศจะช่วยให้การปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ เกิดการได้เปรียบคู่แข่งและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานต่าง ๆ จาก การที่สารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากมายมหาศาล สารสนเทศจะเกิดประโยชน์ได้นั้นจะต้องนำมาจัดระบบ ระเบียบ ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้ กลายเป็นความรู้ และการบูรณาการเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกันจึงจะสามารถนำไปช่วยพัฒนาคุณภาพ ชีวิตและสังคมได้อย่างยั่งยืน จึงกล่าวได้ว่า การรู้สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบุคคลใน หลาย ๆ ด้าน อาทิ ในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา คุณภาพชีวิต

นอกจากนี้ ฮันคอก (Hancock, 1993) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศสำหรับผู้เรียน ในสถาบันการศึกษาและบุคคลทั่วไป ไว้ว่า

1. การรู้สารสนเทศสำหรับนักเรียน และนักศึกษา การรู้สารสนเทศจะถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรหรือระบบการเรียนการสอนโดยครูหรืออาจารย์ที่ฝึกทักษะให้ผู้เรียนมีความใฝ่รู้และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดชีพ ผู้สอนจึงนับว่าเป็นบุคคลสำคัญที่จะสร้างทักษะเหล่านั้นให้กับผู้เรียนอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมให้ห้องเรียน การเล่นเกม และการฝึกปฏิบัติ การผู้เรียนที่มีทักษะการรู้สารสนเทศจะ กลายเป็นนักบริโภคสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยที่พวกเขาจะตระหนักถึงสารสนเทศสำเร็จรูปในรูปแบบ

ต่าง ๆ ที่ใช้เทคนิคที่หลากหลาย ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และมีคุณค่าอนันต์ อีกทั้งสามารถคิดเชิงวิเคราะห์ได้เป็นอย่างดี

2. การรู้สารสนเทศสำหรับการเป็นประชาชนที่ดี บุคคลรู้ว่าจะใช้สารสนเทศให้คุ้มค่ามากที่สุดได้อย่างไรทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวัน โดยที่พวกเขาสามารถคัดสรรสารสนเทศที่ดีที่สุดเพื่อใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ประชาชนที่รู้สารสนเทศยังสามารถตระหนักถึงคุณค่าและอำนาจของสารสนเทศ โดยเชื่อว่าความต้องการสารสนเทศเพื่อการแก้ปัญหาจะเป็นองค์ความรู้และประสบการณ์สำคัญเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีพของประชาชนในประเทศ

3. การรู้สารสนเทศสำหรับคนทำงาน ในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตต้องการผู้ปฏิบัติงานที่หลากหลาย ที่สามารถจำแนก ประเมิน ประยุกต์ใช้สารสนเทศ อีกทั้งบุคคลยังต้องสามารถรวบรวมสารสนเทศ สามารถวิเคราะห์ สามารถตีความ และประเมินสารสนเทศเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

ลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association, 2000) กำหนดไว้ว่า ผู้รู้สารสนเทศ คือ ผู้ที่ตระหนักว่าเมื่อใดจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ และสามารถค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (Association of College and Research Libraries, 2007) ได้กำหนดลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ ไว้ในมาตรฐานองค์ประกอบการรู้สารสนเทศสำหรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาปี 2000 ไว้ดังนี้

1. สามารถกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้
2. สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณ
4. ใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เข้าใจในเรื่องของธุรกิจ กฎหมาย และสังคมแวดล้อมในการใช้สารสนเทศ รวมถึงการเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างถูกหลักจริยธรรมและกฎหมาย

ไอเซนเบิร์ก, โลว์ และสปิตเซอร์ (Eisenberg, Lowe & Spitzer, 2004, p. 4) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ ไว้ดังนี้

1. ตระหนักถึงความถูกต้องและความสมบูรณ์ของสารสนเทศบนพื้นฐานของการตัดสินใจที่ชาญฉลาดของบุคคล
2. ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตน
3. สามารถประมวลข้อสงสัยต่าง ๆ บนพื้นฐานความต้องการสารสนเทศได้
3. สามารถระบุแหล่งสารสนเทศที่ตนต้องการได้
4. สามารถพัฒนากลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศได้
5. เข้าถึงแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

อื่น ๆ ได้

6. สามารถประเมินคุณค่าสารสนเทศได้
 7. สามารถจัดการสารสนเทศที่หามาได้ด้วยวิธีการของตนเองได้
 8. สามารถบูรณาการสารสนเทศใหม่ให้เข้ากับองค์ความรู้เดิมได้
 9. สามารถใช้สารสนเทศเพื่อการคิดแบบมีวิจารณญาณและเพื่อใช้แก้ปัญหาในการดำรงชีวิตได้
 สัจจน บุตรดีสุวรรณ (2546, หน้า 37) กล่าวว่า การรู้สารสนเทศเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีพของบุคคลทุกกลุ่ม คนที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้มีความรู้สารสนเทศ จะมีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้

1. สามารถกำหนดด้านความต้องการสารสนเทศของตนเองได้ว่ามีปริมาณมากน้อยเพียงใด
2. สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. สามารถประมวลและสังเคราะห์สารสนเทศได้
4. สามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้
5. มีความเข้าใจสารสนเทศในบริบทด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคม โดยตระหนักถึงจริยธรรมและกฎหมายในการใช้สารสนเทศ

การรู้สารสนเทศสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ในปัจจุบันการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งแนวคิดที่ผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และมุ่งให้ผู้เรียนใช้กระบวนการสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นผู้ประสานงาน ให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ซึ่งแนวทางการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ

ระบบการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่การเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้น เป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของทุกสถาบันการศึกษา จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้ผู้เรียนคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็นทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ดังนั้นการรู้สารสนเทศจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายนี้ ซึ่งผลของการรู้สารสนเทศที่จะต้องเกิดกับผู้เรียน (วนุชชิตา สุภักควณิช, 2547, หน้า 9) มีดังต่อไปนี้

1. จะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่ผู้เรียนมีลักษณะเป็นผู้ตามและผู้รับสารสนเทศจากผู้สอน ไปเป็นผู้เรียนที่มีความกระตือรือร้น และเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ของตนเองมากขึ้น
2. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความสามารถและความสนใจของแต่ละคน
3. ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้สอน
4. ผู้เรียนจะเป็นผู้บริโภคสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรู้ว่าสารสนเทศมีการบันทึกในสื่อหลากหลายลักษณะ ซึ่งแต่ละรูปแบบจะสนองความสนใจที่แตกต่างกัน
5. ผู้เรียนจะมีความคิดเชิงวิเคราะห์มากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ

จากรายงานผลการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ระบุว่า ความต้องการของการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้เรียนเพื่อการเป็นผู้รู้สารสนเทศนั้น ผู้เรียนควรมีคุณสมบัติ (Eisenberg, Lowe, & Spitzer, 2004, p. 26) ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศในสังคมปัจจุบัน และมีทักษะการคิดที่เป็นระบบ
 2. มีความสามารถในการประเมินสารสนเทศจากสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการประเมินสารสนเทศที่สื่อสารผ่านช่องทางหรือเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ ได้
 3. มีทักษะในการแสวงหา รวบรวม และจัดเก็บสารสนเทศที่หามาได้ เช่น ทักษะด้านฐานข้อมูล, Spreadsheet, Word Processing เป็นต้น
 4. เป็นพลเมืองที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม และตระหนักถึงการใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรม เช่น รู้เรื่องลิขสิทธิ์ สิทธิส่วนบุคคล การใช้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น
- จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าประเด็นนี้มีส่วนสำคัญที่คล้ายกับสมรรถนะวิชาชีพที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ข้างต้น เนื่องจากการรู้สารสนเทศเป็นทักษะที่ทำให้บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษามุ่งสอนให้บัณฑิตคิดเป็นทำเป็น มีทักษะการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่จะส่งผลให้กลายเป็นนักสารสนเทศที่สามารถแสวงหา รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นไปเทียบเคียงกับสมรรถนะวิชาชีพของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรสารสนเทศศึกษา บรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ การจัดการสารสนเทศ หรือชื่อเรียกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกตามประเด็นต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง สารภี วรรณตรง และสันทนา กุลรัตน์ (2550) ศึกษาปัญหาการใช้หลักสูตรและความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างบัณฑิตต่อหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มเป้าหมายได้แก่นักศึกษา บัณฑิต และผู้ว่าจ้างบัณฑิตหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ ด้านการวัดและประเมินผลอยู่ในระดับน้อย ส่วนโครงสร้างของหลักสูตร เนื้อหาสาระของหลักสูตร ด้านปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของผู้ว่าจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะทั่วไปด้านคุณลักษณะวิชาชีพของบัณฑิต และด้านคุณลักษณะนิสัยของบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ว่าจ้างที่เป็นบรรณารักษ์ มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะทั่วไปและด้านคุณลักษณะนิสัยของบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณลักษณะวิชาชีพของบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อรทัย วารีสอาด และนุชรี ตรีโลจน์วงศ์ (2552) ศึกษาการติดตามผลบัณฑิตหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการพัฒนาหลักสูตร

สำหรับสังคมนาความรู้ ผลการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า

1. ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ/วิชาการ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง ยกเว้น ความสามารถในการเป็นผู้วิจัย และความสามารถในการเป็นผู้ช่วยวิจัย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังในระดับมาก ส่วนเรื่องที่ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ในขณะที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังระดับมากในทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร และมีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
3. ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังระดับมากในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเพียงเรื่องเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเป็นผู้นำ ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และเรื่องที่มีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นกันเอง / เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านทัศนคติต่องานที่ทำ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังระดับมากในทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจและความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ความมีจิตใจให้บริการ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจ และความคาดหวังระดับมากทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ไม่ประพฤติตนให้เสื่อมเสียในวิชาชีพ และมีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุดใน 2 เรื่อง คือ ให้ความร่วมมือ / ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาตนให้มีความรู้ความสามารถ / ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พรชิตา อุปถัมภ์ (2554) ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการที่มีบัณฑิตสารสนเทศศึกษาเข้าฝึกงาน/ทำงาน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่สถานประกอบการมีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ และเพื่อศึกษาความต้องการและจุดที่ควรปรับปรุงคุณภาพของบัณฑิตให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ดีในสถานประกอบการตามที่นายจ้าง/ผู้ประกอบการต้องการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถในการวิชาการ/วิชาชีพ 2) คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศที่พึงประสงค์ตามความต้องการของหน่วยงานโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถในการวิชาการ/วิชาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2554) ได้สำรวจคุณภาพบัณฑิตของภาควิชาฯ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บัณฑิต ผลการประเมินจากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้ คุณภาพบัณฑิตในระดับดีมี 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งมีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านทักษะทางปัญญา ซึ่งมีผลการประเมินเท่ากัน ส่วนผลการประเมินในระดับพอใช้ คือ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น พบว่า การเรียนการสอนของภาควิชาฯ มีจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง

1. บัณฑิตมีความสามารถด้านการทำรายการสารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บัณฑิต
2. บัณฑิตสามารถรับการถ่ายทอดความรู้จากการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้ดี
3. บัณฑิตมีความมุ่งมั่น มีความวิริยะ อุตสาหะ ในงานที่รับมอบหมาย

จุดที่ควรพัฒนา

1. การใช้ภาษาอังกฤษยังอยู่ในระดับพอใช้
2. การบริหารจัดการ และความสามารถด้านการบริการ ยังอยู่ในระดับพอใช้

วิมานพร รูปใหญ่ (2555) ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตจากกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตนั้น เรียงตามลำดับมากที่สุด-น้อยที่สุด ดังนี้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการพัฒนาตามอัตลักษณ์ด้านความรู้ และด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่า จุดเด่นของบัณฑิตสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คือ ความรู้ที่ได้จากการเรียนสามารถบูรณาการในการทำงานได้อย่างหลากหลาย มีความรักในวิชาชีพ และมีจิตสาธารณะในการให้บริการ ส่วนจุดที่ควรปรับปรุง คือ ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ เนื่องจากสาขาวิชาดังกล่าวเป็นสาขาที่ขาดแคลน จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ และปรับปรุงหลักสูตรให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

กลุ่มวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2555) ศึกษาความต้องการบัณฑิตบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของผู้บริหารสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) จากข้อมูลเชิงปริมาณมีความต้องการบัณฑิตทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์จำนวน 248 คน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ระบุว่าในปี 2555 มีความต้องการบัณฑิตประมาณ 300 อัตรา 2) คุณลักษณะในวิชาชีพที่มี

ความต้องการมากตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ คือ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการ ด้านภาษา ด้านงานบริหาร และงานด้านเทคนิค ซึ่งคุณสมบัติเฉพาะของบัณฑิตที่ต้องการมากที่สุด คือ มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ เป็นนักประชาสัมพันธ์และมีความคิดสร้างสรรค์ รายวิชาต่าง ๆ ที่อยู่ในหลักสูตรควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด ความรู้ด้านเทคโนโลยี คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

วรรณภัทรพร สิริโพธิ์แก้ว, เขมวิทย์ จิตตะยโสธร และธิดารัตน์ สารผล (2560) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรสารสนเทศศาสตรบัณฑิต ภาควิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต มีการเก็บข้อมูลแบบเจาะจงจำนวน 156 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังต่อบัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า 1) ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะของนักสารสนเทศอยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณลักษณะของนักสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และ 3) บุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด

วิลาวัลย์ พรพัชรพงศ์ (2560) ศึกษาความต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ในศตวรรษที่ 21 โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชน จำนวน 163 คน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ โดยมีความต้องการบัณฑิตที่มีสมรรถนะด้านสารสนเทศ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้าน ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ด้านทักษะชีวิตและการทำงาน ด้านความรู้พื้นฐานการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ ตามลำดับ ระดับสมรรถนะบัณฑิตตามความต้องการของสถานประกอบการที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล ความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสัมพันธ์อันดี

ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี (2560) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงคุณสมบัติปัจจุบัน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน (TQF) ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติปัจจุบันของบัณฑิตตามกรอบ TQF ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่หน่วยงานต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 4) ด้านทักษะทางปัญญา และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้ให้บัณฑิตเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามลำดับดังนี้ บัณฑิตควรมีความรู้ด้านวิชาชีพ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษา

อาเซียน ด้านคุณธรรมจริยธรรม กฎหมาย จรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ / การผลิตสื่อประเภทต่าง ๆ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน และด้านการบริการและกิจกรรม

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างต่อบัณฑิต ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้เป็นแนวทางการวิจัย เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและบริหารจัดการหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในสังคมไทย ปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่

1. สมรรถนะของบัณฑิตสารสนเทศศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ทั้ง 5 ด้าน รวมไปถึงสมรรถนะทางวิชาชีพนักสารสนเทศด้วย
2. สมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศที่หน่วยงานต้องการที่ซ้ำซ้อนกัน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนตัว (เช่น ภาวะผู้นำ การคิดเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น) ในประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยต้องพัฒนาแนวคำถามที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา เพื่อให้ภาควิชา สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการเรียนการสอนเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตได้มากยิ่งขึ้น
3. การใช้การวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพมาใช้ร่วมกัน เพื่อเสริมผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นด้วยการตรวจสอบประเด็นที่ซ้ำซ้อน ประเด็นที่แตกต่างกัน หรือประเด็นใหม่ ๆ ที่ค้นพบในงานวิจัย และเพื่อเป็นการพัฒนา เช่น นำเอาผลการวิจัยบางประเด็นไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในอนาคต เป็นต้น
4. การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อศึกษาถึงจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาของภาควิชา เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นส่วนสำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรในครั้งต่อไป

2. งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร

รัตนา ณ ลำพูน และตรุณี ณ ลำปาง (2548) ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ (ปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2530) โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการจัดการเรียนการสอนกระบวนวิชาด้านสารนิเทศศาสตร์ของบัณฑิตของภาควิชา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มบัณฑิตได้นำความรู้ที่ได้จากกระบวนวิชาด้านสารนิเทศศาสตร์ทุกกระบวนวิชาไปใช้ในระดับมาก และใช้ความรู้จากกระบวนวิชาด้านบรรณารักษศาสตร์ 15 กระบวนวิชา (ในจำนวน 30 กระบวนวิชา) ไปใช้ในระดับมากเช่นกัน และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ประสบปัญหาการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะ การเพิ่ม การลดกระบวนวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้จ้างงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในภาครัฐ มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับมากเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการ พฤติกรรมการทำงาน บุคลิกลักษณะ และความภาคภูมิใจต่อองค์กร วิชาการที่ควรเพิ่ม ได้แก่ ความเชี่ยวชาญการใช้ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จรรยาบรรณในวิชาชีพ การตลาดในงานบริการ และการซ่อมหนังสือ

รัชนิวรรณ ข้าประดิษฐ์ และอรพินธุ์ พูนนารถ (2549) ได้วิจัยการประเมินหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความเหมาะสมของหลักสูตรในด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โครงสร้าง รายวิชาของหลักสูตร ปัจจัย สนับสนุน กิจกรรมการเรียนการสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของ อาจารย์ นักศึกษา และบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ อาจารย์ในโปรแกรมฯ จำนวน 6 คน นักศึกษาชั้น ปีที่ 4 โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์จำนวน 30 คน และบัณฑิตของโปรแกรม ฯ จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญพบว่า ด้านหลักสูตร ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยขึ้น โดยเฉพาะด้านสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุง หลักสูตรสม่ำเสมอ เพิ่มรายวิชาด้านคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนหน่วยกิตปฏิบัติ ปรับจำนวน หน่วยกิตแต่ละรายวิชาเป็น 3 หน่วยกิต ปรับปรุงเนื้อหาวิชาบางรายวิชาไม่ให้อ้าซ้อนและให้มีความ ทันสมัย ทันกับยุคสมัย ตลอดจนปรับโครงสร้างหลักสูตร โดยให้มีจำนวนหน่วยกิตกลุ่มวิชาเนื้อหา มากกว่า 70 หน่วยกิต

จุฑาทิพย์ ไชยกำบัง และมาลี กาบมาลา (2554) ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรสารสนเทศ ศาสตร์ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548-2552 เป็นการศึกษาเพื่อ นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2548-2552 ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่คิดเห็นว่า หลักสูตรมีความเหมาะสม แต่ควรเพิ่มความเข้มแข็งด้านภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการ สมัยใหม่ การวิจัย และการใช้กระบวนการเรียนการสอนแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิจัยเป็นฐาน (Research-based Teaching and Learning) และควรปรับปรุงเนื้อหาบางรายวิชาให้มีความทันสมัย

ศิวนาถ นันทพิชัย, สัจจารีย์ ศิริชัย, สิริวิจนา แก้วผณี และคณิตสรณ์ สุริยะไพบูลย์วัฒนา (2556) ศึกษาการประเมินหลักสูตรการจัดการสารสนเทศ สำนักงานวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้รูปแบบการประเมินตามแบบจำลอง CIPP (Context-input-process-product model) ซึ่งประกอบด้วย 1) การประเมินบริบทโดยการวิเคราะห์ เอกสาร และการศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน 2) การประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 4 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 170 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการสหกิจศึกษามีความพึงพอใจในระดับดีมาก ซึ่งคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกภาพและการวางตัว และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการ พัฒนาด้านภาษาและวัฒนธรรมต่างประเทศ ในส่วนของผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่น คือ มีทักษะ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองได้ เรียนรู้ได้รวดเร็ว กระตือรือร้นในการ ทำงาน แต่งตัวเรียบร้อย ตรงต่อเวลา

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตร ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้เป็นแนวคิดการ วิจัย ประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ การศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตร

สารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายวิชาต่าง ๆ ที่อยู่ในหลักสูตรซึ่งส่งผลต่อการสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตของภาควิชาฯ รวมไปถึงการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของบัณฑิต ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้เป็นสารสนเทศสำคัญสำหรับการประเมินหลักสูตรต่อไป

3. งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ

พันพันธ์ ปิลกศิริ (2555) ศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมีความคาดหวังต่อสมรรถนะร่วมของบรรณารักษ์โดยความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ทักษะการใช้ฐานข้อมูล และคุณลักษณะส่วนบุคคลเรื่องมีจิตบริการ ความคาดหวังต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ทักษะการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ส่วนความคาดหวังต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์งานวิเคราะห์และจัดทำทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เรื่องหัวเรื่อง ทักษะการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศและทักษะการให้หัวเรื่อง และความคาดหวังต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เรื่องการสืบค้นสารสนเทศและทักษะการสืบค้นสารสนเทศ

ศิริพร แซ่อึ้ง (2560) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้ง 3 กลุ่มงาน คือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($x = 4.30$) ด้านทักษะ ($x = 4.08$) และด้านความรู้ ($x = 4.00$) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ รู้วิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของห้องสมุด ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบัน การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและเพื่อการสื่อสาร บรรณารักษ์ควรมีความรับผิดชอบ/ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ มีความอดทน อดกลั้นและมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. บรรณารักษ์งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญในเรื่องความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้พื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ การให้หัวเรื่อง การให้คำสำคัญ (key word) การลงรายการครั้งที่พิมพ์/รายการพิมพ์ลักษณะ/รายการหมายเหตุ การใช้เว็บไซต์และฐานข้อมูลออนไลน์

3. บรรณารักษ์งานบริการทรัพยากรสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญในเรื่อง

ความรู้เกี่ยวกับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด กฎระเบียบ ข้อบังคับของห้องสมุด แหล่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ ทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ควรยึดมั่นในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ความรับผิดชอบ/ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ

นันธิดา พรม่วงค์ และสมบุรณ์ ขาวชายโขง (2562) ศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล ในภาพรวมสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทักษะและสมรรถนะด้านความรู้ตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล ในภาพรวมสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านความรู้ ตามลำดับ สมรรถนะทางวิชาชีพที่ควรส่งเสริมการพัฒนา ในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2) ทักษะ (Skills) ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้ การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่คอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศและบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบห้องสมุด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ได้แก่ การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ ๆ และสามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำประเด็นนี้มาปรับใช้เป็นแนวคิดการวิจัย โดยการพัฒนาแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย
 - 1.1 แนวคิดและวิธีการบริหารงาน
 - 1.2 มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารเชิงบวก
 - 1.3 สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
 - 1.4 ทักษะด้านสถิติและการวิจัยทั้งในฐานะผู้วิจัยและผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ทำวิจัย
 - 1.5 ทักษะด้านการตลาด ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ใน

หน่วยงาน

- 1.6 ทักษะการสอนและการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 1.7 สามารถวิเคราะห์ความต้องการและแนะนำสารสนเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.8 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศและประยุกต์ได้อย่าง

เหมาะสม

2. ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 ทักษะด้านเมทาตาทาและการจัดหมวดหมู่
 - 2.2 สามารถคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม
 - 2.3 ทักษะด้านการจัดเก็บและการรวบรวมสารสนเทศ
 - 2.4 ทักษะด้านการค้นคืนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
 - 2.5 ทักษะด้านการสงวนรักษาสารสนเทศ
 - 2.6 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและจัดบริการในห้องสมุด
 - 2.7 สามารถแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เบื้องต้น
 - 2.8 ทักษะการออกแบบเว็บเพจ
 - 2.9 ทักษะและการประยุกต์เครือข่ายทางสังคม (Social network)
 - 2.10 ทักษะในการสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์
 - 2.12 สามารถผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตหรือนายจ้างของบัณฑิตที่ได้จ้างงานบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557-2560 โดยงานวิจัยเลือกศึกษาจากบัณฑิตที่ติดต่อได้ จำแนกได้เป็นบัณฑิตที่มีผู้ใช้บัณฑิตหรือนายจ้าง และไม่มีผู้ใช้บัณฑิตหรือนายจ้าง (บัณฑิตทำธุรกิจส่วนตัว ไม่มีงานทำ หรือกำลังศึกษาต่อ) ดังแสดงไว้ในตาราง 3-1

เนื่องจากในงานวิจัยนี้ ไม่ได้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตเป็นรายบุคคล หากบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันมากกว่า 1 คน ผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้บัณฑิตเพียง 1 ฉบับ

ตารางที่ 3-1 ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ที่จบการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2557-2560.

ปีการศึกษาที่สำเร็จ	จำนวนบัณฑิต (คน)	บัณฑิตมีนายจ้าง (แห่ง)	ทำธุรกิจส่วนตัว	ไม่มีงานทำ	ศึกษาต่อ	ติดต่อไม่ได้
2557	88	29	31	2	2	24
2558	114	54	28	16	6	10
2559	75	44	8	12	4	7
2560	76	51	4	11	1	9
รวม	353	178	71	41	13	50

*หมายเหตุ : สํารวจข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2562
เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ มีนาคม-มิถุนายน 2562

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสารสนเทศทั้งภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน โดยแบ่งตามลักษณะงาน ได้แก่ ห้องสมุด/หน่วยงานบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่น ๆ จำนวน 178 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$N = \frac{178}{1 + 178 (0.05)^2} = 123$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 123 คน

3. วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสารสนเทศทั้งของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จำนวน 123 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสารสนเทศทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่สามารถเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในประเด็นที่กำลังศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี โดยเลือกจากประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured In-depth Interview) ดังรายละเอียด

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประเภทของหน่วยงาน สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงาน จำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ / บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ / สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ / สารสนเทศศึกษา / สารสนเทศศาสตร์ / การจัดการสารสนเทศ และคุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่าของ

Likert (Likert Scale) โดยกำหนดค่าความพึงพอใจออกเป็น 5 ช่อง และใช้สัญลักษณ์หมายเลข 1-5 แทนความหมายดังนี้

1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อใหญ่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ จำนวนข้อย่อย 8 ข้อ
2. ด้านความรู้ แบ่งออกเป็นความรู้ทั่วไป จำนวน 9 ข้อ ความรู้ทางบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ จำนวน 18 ข้อ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนข้อย่อย 10 ข้อ
3. ด้านทักษะทางปัญญา จำนวนข้อย่อย 6 ข้อ
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ จำนวนข้อย่อย 8 ข้อ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนข้อย่อย 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชาฯ
3. ปัญหาการทำงานของบัณฑิต
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ลักษณะตำแหน่งงานที่หน่วยงานต้องการ เช่น นักจดหมายเหตุ นักเอกสารสนเทศ นักจัดการความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้น ฯลฯ
- สมรรถนะเฉพาะด้านของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน
 - สมรรถนะทั่วไปที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศ/วิชาชีพอื่น ๆ ในสถานการณ์ปัจจุบัน
 - ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศ/วิชาชีพอื่น ๆ ในสังคมปัจจุบัน
 - จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
 - ปัญหาการปฏิบัติงานของบัณฑิตฯ ที่หน่วยงานประสบ พร้อมแนวทางแก้ไข
 - ข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้/ทักษะที่บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ควรรู้เพิ่มเติม
 - ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตฯ ตามความต้องการของหน่วยงาน
 - ประเด็นอื่น ๆ ที่ค้นพบใหม่ระหว่างการสัมภาษณ์

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงกมล อุ่นจิตติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณประภา เอี่ยมฤทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และ อาจารย์ ดร. อมรรัตน นาคะโร อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาโดยประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย หรือ IOC (Item Objective Congruence) โดย

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การคำนวณค่า IOC ใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

โดยค่า IOC ที่เหมาะสมของข้อคำถามต้องมากกว่า .50 ข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยในการทดลองใช้ (Try Out) ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับผู้ใช้งานจิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.973 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากหมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วทำการลงรหัส (Coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC (Statistical package for social science) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทของหน่วยงาน และสถานภาพในหน่วยงานของผู้ใช้งานจิต โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้การทดสอบค่าสถิติการวิเคราะห์ ได้แก่ F-test, t-test

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บัณฑิตในองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Hypothesis testing of means for sample by one-way analysis of variance, F-test) สำหรับการทดสอบตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2 ตัวเลือก เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน วิธีการทดสอบทางสถิติค่าเฉลี่ยสำหรับ 7 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Hypothesis of means for two independent sample t-test) สำหรับการทดสอบตัวแปรอิสระข้อมูลเชิงกลุ่ม เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลของตัวแปร โดยีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) มาสรุปประเด็นและนำมาอภิปรายผลสนับสนุนในแต่ละสมมติฐาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปี การศึกษา 2557 – 2560 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ตารางที่ 4-1)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา (ตารางที่ 4-2 – 4-9)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของผู้ใช้บัณฑิต

ส่วนที่ 5 ศึกษาจุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
H_0	แทน	ค่าสมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	ค่าสมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
F-value	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-prob	แทน	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ประเภทของหน่วยงาน สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต และการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน ด้วยการสร้างและวิเคราะห์ตารางแบบเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ

(Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละของข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
1. ประเภทของหน่วยงาน			
ห้องสมุดโรงเรียน	8	6.50	4
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ	5	4.07	6
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	18.70	2
สำนักหอสมุดแห่งชาติ	1	0.81	7
ห้องสมุดเฉพาะ	8	6.50	5
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	52.03	1
อื่น ๆ	14	11.38	3
รวม	123	100.00	

จากการศึกษาประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานประเภทบริษัทเอกชน/ห้างร้าน ร้อยละ 52.03 รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย ร้อยละ 18.70 อื่น ๆ (ไม่ระบุ) ร้อยละ 11.38 ห้องสมุดโรงเรียน ร้อยละ 6.50 ห้องสมุดเฉพาะ ร้อยละ 6.50 ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ ร้อยละ 4.07 และสำนักหอสมุดแห่งชาติ ร้อยละ 0.81

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
2. สถานภาพของท่านในหน่วยงาน			
เจ้าของกิจการ	5	4.07	5
กรรมการผู้จัดการ	3	2.44	7
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่า	23	18.70	3
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือเทียบเท่า	57	46.34	1
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	5.69	4
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	19.51	2
อื่น ๆ	4	3.25	6
รวม	123	100.00	

จากการศึกษาสถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือเทียบเท่า ร้อยละ 46.34 รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 19.51 ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.70 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 5.69 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 4.07 อื่น ๆ (ไม่ระบุ) ร้อยละ 3.25 และกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 2.44

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
3. การคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน ท่านพิจารณาคุณลักษณะงานใด เป็นพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
ด้านภาษาต่างประเทศ	71	21.07	2
ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	31.45	1
ด้านกิจกรรมสหนาการ	26	7.72	7
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	8.01	6
ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	38	11.28	4
ด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	11.87	3
อื่น ๆ	29	8.61	5
รวม	123	100.00	

จากการศึกษาการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานของหน่วยงาน พบว่า ในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานนั้น หน่วยงานพิจารณาถึงคุณลักษณะงานใดเป็นพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พิจารณาด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 31.45 รองลงมาคือ ด้านภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 21.07 ด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด ร้อยละ 11.87 ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ ร้อยละ 11.28 ด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษ์/สารสนเทศ การมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดี การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการติดต่อประสานงาน ร้อยละ 8.61 ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ร้อยละ 8.01 และด้านกิจกรรมสหนาการ ร้อยละ 7.72

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ
บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ตารางที่ 4-2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ						4.41	.767	มาก	
1. เคารพให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชา/ เพื่อนร่วมงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.13)	62 (50.41)	51 (41.46)	4.33	.623	มาก	5
2. ปฏิบัติงานโดยไม่ ละเมิดกฎหมาย/ ลิขสิทธิ์ทรัพย์สิน ทางปัญญา/สิทธิ ของผู้อื่น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.25)	65 (52.85)	54 (43.90)	4.41	.556	มาก	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
3. ขยัน อดทน และ พากเพียรในการ ปฏิบัติงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (9.76)	66 (53.66)	45 (36.59)	4.27	.628	มาก	7
4. มีเจตคติที่ดีต่อ วิชาชีพ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.13)	64 (52.03)	49 (39.84)	4.32	.618	มาก	6
5. ซื่อสัตย์สุจริต	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.63)	54 (43.90)	67 (54.47)	4.53	.533	มาก ที่สุด	1
6. มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ของ หน่วยงาน และ สังคม	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.69)	77 (62.60)	39 (31.71)	4.26	.556	มาก	8
7. ประพฤติตนอยู่ ในศีลธรรมอันดี	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.69)	63 (51.22)	53 (43.09)	4.37	.592	มาก	3
8. ตรงต่อเวลา	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.13)	60 (48.78)	53 (43.09)	4.35	.627	มาก	4

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมาย/ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา/สิทธิของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.41 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตรงต่อ

เวลา มีค่าเฉลี่ย 4.35 เคารพให้เกียรติผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ขยัน อดทน และพากเพียรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 และมีระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน และสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้

2.1 ความรู้ทั่วไป

ตารางที่ 4-3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทั่วไป)

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
ความรู้ทั่วไป									
1. มีความรู้เชิงวิชาการสำหรับการปฏิบัติงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (20.33)	70 (56.91)	28 (22.76)	4.02	.659	มาก	5
2. สามารถนำความรู้ประยุกต์กับงาน	0 (0.00)	1 (0.81)	20 (16.26)	70 (56.91)	32 (26.02)	4.08	.673	มาก	1
3. คิดวิเคราะห์/สังเคราะห์ความรู้อย่างเป็นระบบ	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (29.27)	61 (49.59)	26 (21.14)	3.92	.708	มาก	7
4. สามารถค้นหา รวบรวม และจัดเก็บความรู้ที่หามาได้	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (22.76)	66 (53.66)	29 (23.58)	4.01	.683	มาก	6

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
5. สามารถคัดเลือก ความรู้ที่มีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (17.89)	75 (60.98)	26 (21.14)	4.03	.626	มาก	4
6. สามารถ ถ่ายทอด/เผยแพร่ ความรู้/สอนงาน	0 (0.00)	5 (4.07)	30 (24.39)	61 (49.59)	27 (21.95)	3.89	.787	มาก	8
7. แลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับหัวหน้า/ ผู้ร่วมงาน/ ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.81)	25 (20.33)	62 (50.41)	35 (28.46)	4.07	.721	มาก	2
8. สนใจใฝ่รู้/มี ความรู้รอบตัว	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (21.95)	62 (50.41)	34 (27.64)	4.06	.705	มาก	3
9. สามารถนำเสนอ ความคิดใหม่ ๆ หรือ แนวคิดบริการ ใหม่ ๆ ให้กับ หน่วยงาน	0 (0.00)	1 (0.81)	39 (31.71)	57 (46.34)	26 (21.14)	3.88	.742	มาก	9

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่
พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทั่วไป) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย
3.90 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถนำความรู้ประยุกต์กับงาน
มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้า/ผู้ร่วมงาน/
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 สนใจใฝ่รู้/มีความรู้รอบตัว มีค่าเฉลี่ย 4.06 สามารถคัดเลือกความรู้ที่มี

ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีความรู้เชิงวิชาการสำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 สามารถค้นหา รวบรวม และจัดเก็บความรู้ที่หามาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดวิเคราะห์/สังเคราะห์ความรู้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้/สอนงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และสามารถนำเสนอ ความคิดใหม่ ๆ หรือแนวคิดบริการใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

2.2 ความรู้ทางวิชาชีพ

ตารางที่ 4-4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทางวิชาชีพ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
ความรู้ทางวิชาชีพ									
1. มีแนวคิดและ วิธีการบริหารงาน	0 (0.00)	2 (1.63)	32 (26.02)	44 (35.77)	8 (6.50)	3.67	.676	มาก	5
2. มีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะการ สื่อสารเชิงบวก	0 (0.00)	1 (0.81)	10 (8.13)	45 (36.59)	30 (24.39)	4.21	.688	มาก	1
3. สามารถประสาน ความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.32)	50 (40.65)	27 (21.95)	4.21	.616	มาก	2
4. มีทักษะด้านสถิติ และการวิจัยทั้งใน ฐานะผู้วิจัยและผู้ให้ คำปรึกษาแก่ ผู้ทำวิจัย	1 (0.81)	11 (8.94)	31 (25.20)	32 (26.02)	11 (8.94)	3.48	.917	ปาน กลาง	8

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
5. มีทักษะด้าน การตลาด ศึกษา พฤติกรรมผู้ใช้และ นำกลยุทธ์ทาง การตลาดมาใช้ใน หน่วยงาน	1 (0.81)	3 (2.44)	44 (35.77)	29 (23.58)	9 (7.32)	3.49	.778	ปาน กลาง	7
6. มีทักษะการสอน และการฝึกอบรม การสืบค้น สารสนเทศให้แก่ ผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (22.76)	45 (36.59)	13 (10.57)	3.83	.672	มาก	3
7. สามารถวิเคราะห์ ความต้องการและ แนะนำสารสนเทศที่ เหมาะสมแก่ ผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	1 (0.81)	30 (24.39)	44 (35.77)	11 (8.94)	3.76	.685	มาก	4
8. มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานสารสนเทศ และประยุกต์ได้ อย่างเหมาะสม	0 (0.00)	4 (3.25)	42 (34.15)	33 (26.83)	7 (5.69)	3.50	.715	ปาน กลาง	6

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทางวิชาชีพ) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารเชิงบวก มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีทักษะการสอนและการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 สามารถวิเคราะห์ความต้องการและแนะนำสารสนเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีแนวคิดและวิธีการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศและประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีทักษะด้านการตลาด ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีทักษะด้านสถิติและการวิจัยทั้งในฐานะผู้วิจัยและผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ทำวิจัย มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่งานเกี่ยวกับห้องสมุด/คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี/ดิจิทัล/การจัดการข้อมูล สารสนเทศ/การจัดการความรู้/โปรแกรมเมอร์/การพัฒนาเว็บเพจ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงไม่ได้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.08

2.3 ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4-5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ									
1. มีทักษะด้านเมทา ดาและการจัด หมวดหมู่	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (29.27)	30 (24.39)	18 (14.63)	3.79	.777	มาก	8
2. สามารถคัดเลือก สารสนเทศที่ เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (17.89)	44 (35.77)	18 (14.63)	3.95	.693	มาก	3

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
3. มีทักษะด้านการ จัดเก็บและการ รวบรวมสารสนเทศ	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (21.95)	40 (32.52)	17 (13.82)	3.88	.718	มาก	6
4. มีทักษะด้านการ ค้นคืนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงและ ค้นหาได้อย่าง สะดวกและ รวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (14.63)	47 (38.21)	19 (15.45)	4.01	.668	มาก	2
5. มีทักษะด้านการ สงวนรักษา สารสนเทศ	0 (0.00)	2 (1.63)	27 (21.95)	44 (35.77)	11 (8.94)	3.76	.705	มาก	9
6. สามารถใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการ สืบค้นและ จัดบริการใน ห้องสมุด	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (11.38)	53 (43.09)	17 (13.82)	4.04	.610	มาก	1
7. สามารถแก้ไข ปัญหาฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์เบื้องต้น	1 (0.81)	1 (0.81)	41 (33.33)	29 (23.58)	12 (9.76)	3.60	.793	มาก	10

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านความรู้						3.90	.541	มาก	
8. มีทักษะการออกแบบเว็บไซต์	3 (2.44)	5 (4.07)	39 (31.71)	30 (24.39)	7 (5.69)	3.39	.865	ปาน กลาง	11
9. มีทักษะและการประยุกต์เครือข่ายทางสังคม(Social network)	0 (0.00)	1 (0.81)	21 (17.07)	44 (35.77)	18 (14.63)	3.94	.717	มาก	4
10. มีทักษะในการสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์	0 (0.00)	2 (1.63)	21 (17.07)	43 (34.96)	18 (14.63)	3.92	.748	มาก	5
11. สามารถผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์	1 (0.81)	1 (0.81)	23 (18.70)	44 (35.77)	15 (12.20)	3.85	.768	มาก	7

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและจัดบริการในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีทักษะด้านการค้นคืนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.01 สามารถคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีทักษะและการประยุกต์เครือข่ายทางสังคม (Social network) มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีทักษะในการสร้าง

สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีทักษะด้านการจัดเก็บและการรวบรวมสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.88 สามารถผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีทักษะด้านเมทาตาและการจัดหมวดหมู่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีทักษะด้านการสงวนรักษาสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.76 สามารถแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีทักษะการออกแบบเว็บเพจ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่งานเกี่ยวกับห้องสมุด/คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี/ดิจิทัล/การจัดการข้อมูล สารสนเทศ/การจัดการความรู้/โปรแกรมเมอร์/การพัฒนาเว็บเพจ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงไม่ได้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71

3. ด้านทักษะทางปัญญา

ตารางที่ 4-6 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านทักษะทางปัญญา						3.92	.555	มาก	
1. มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล	0 (0.00)	1 (0.81)	47 (38.21)	64 (52.03)	11 (8.94)	3.69	.642	มาก	6
2. มีความคิดสร้าง- สรรค์	0 (0.00)	2 (1.63)	24 (19.51)	72 (58.54)	25 (20.33)	3.98	.683	มาก	3
3. กล้าคิด/กล้าตัด สินใจ	0 (0.00)	2 (1.63)	44 (35.77)	61 (49.59)	16 (13.01)	3.74	.699	มาก	5
4. สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (26.83)	64 (52.03)	26 (21.14)	3.94	.693	มาก	4

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
5. สามารถแก้ไข ปัญหาในการ ปฏิบัติงานประจำวัน	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (21.14)	64 (52.03)	33 (26.83)	4.06	.693	มาก	2
6. สามารถปรับตัว ท่ามกลางความ กดดันหรือความ เปลี่ยนแปลง	0 (0.00)	1 (0.81)	19 (15.45)	72 (58.54)	31 (25.20)	4.08	.660	มาก	1

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดันหรือความเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถแก้ไขเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.94 กล้าคิด/กล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4-7 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ						4.27	.523	มาก	
1. มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.69)	54 (43.90)	62 (50.41)	4.45	.603	มาก	1
2. มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.69)	63 (51.22)	53 (43.09)	4.37	.592	มาก	3
3. มีความ รับผิดชอบต่อ ตนเอง/ส่วนรวม/ สังคม/สิ่งแวดล้อม	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (9.76)	61 (49.59)	50 (40.65)	4.31	.642	มาก	6
4. มีภาวะผู้นำ	1 (0.81)	2 (1.63)	52 (42.28)	49 (39.84)	19 (15.45)	3.67	.784	มาก	8
5. มีจิตอาสา/จิต บริการ	0 (0.00)	1 (0.81)	16 (13.01)	59 (47.97)	47 (38.21)	4.24	.702	มาก	7
6. เข้าร่วมกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.13)	60 (48.78)	53 (43.09)	4.35	.627	มาก	5

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ						4.27	.523	มาก	
7. สามารถทำงาน เป็นทีม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (6.50)	56 (45.53)	59 (47.97)	4.41	.613	มาก	2
8. เคารพในความ คิดเห็นของเพื่อน ร่วมงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (6.50)	63 (51.22)	52 (42.28)	4.36	.602	มาก	4

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.41 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.37 เคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.36 เข้าร่วมกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 มีความรับผิดชอบต่อตนเอง/ส่วนรวม/สังคม/สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีจิตอาสา/จิตบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และมีภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4-8 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ						3.82	.537	มาก	
1. สามารถนำ ความรู้ทางสถิติมา ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล	0 (0.00)	6 (4.88)	50 (40.65)	49 (39.84)	18 (14.63)	3.64	.791	มาก	4
2. สามารถนำ ความรู้ทาง คณิตศาสตร์มา ประยุกต์กับการ ปฏิบัติงาน	0 (0.00)	11 (8.94)	42 (34.15)	60 (48.78)	10 (8.13)	3.56	.770	มาก	5
3. มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย	0 (0.00)	1 (0.81)	13 (10.57)	70 (56.91)	39 (31.71)	4.20	.649	มาก	1
4. มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ	1 (0.81)	10 (8.13)	52 (42.28)	51 (41.46)	9 (7.32)	3.46	.782	มาก	6

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

สมรรถนะของ บัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ					μ	S.D.	การ แปลผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ						3.82	.537	มาก	
5. สามารถสื่อสาร และประสานงานกับ ผู้บังคับบัญชา/ เพื่อนร่วมงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (13.01)	86 (69.92)	21 (17.07)	4.04	.549	มาก	2
6. สามารถนำเสนอ สารสนเทศโดยใช้สื่อ รูปแบบต่าง ๆ	0 (0.00)	1 (0.81)	22 (17.89)	76 (61.79)	24 (19.51)	4.00	.640	มาก	3

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ สามารถสื่อสารและประสานงานกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 สามารถ นำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถนำความรู้ทางสถิติมาช่วย วิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.64 สามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์กับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 และมีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

6. สรุปการวิเคราะห์ตัวแปรตาม

ตารางที่ 4-9 สรุปการวิเคราะห์ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ตัวแปร	ระดับเหมาะสม			
	μ	S.D.	การแปรผล	ระดับ ความสำคัญ
ตัวแปรตาม:				
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	4.06	.483	มาก	
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.41	.767	มาก	1
2. ด้านความรู้	3.90	.541	มาก	4
3. ด้านทักษะทางปัญญา	3.92	.555	มาก	3
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.27	.523	มาก	2
5. ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.82	.537	มาก	5

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ ในขณะที่ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา สารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงานหรือผลการทดสอบสมมติฐาน
การวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Hypothesis testing of means for sample by one-
way analysis of variance, F-test) สำหรับการทดสอบตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2
ตัวเลือก คือผู้ใช้บัณฑิตในองค์กร กับตัวแปรตามข้อมูลเชิงปริมาณ คือความพึงพอใจต่อสมรรถนะของ
บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา และวิธีการทดสอบทางสถิติค่าเฉลี่ยสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็น
อิสระต่อกัน (Hypothesis of means for two independent sample t-test) สำหรับการทดสอบ
ตัวแปรอิสระข้อมูลเชิงกลุ่ม คือผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกัน กับตัวแปรตามข้อมูลเชิงปริมาณ
คือ ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บัณฑิตในองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของ
บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 การวิเคราะห์ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
ห้องสมุดโรงเรียน	8	4.52	.506		
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระ เกียรติ	5	4.25	.000		
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	4.64	1.493	.667	.676
สำนักหอสมุดแห่งชาติ	1	4.00	.000		
ห้องสมุดเฉพาะ	8	4.47	.388		
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	4.30	.493		
อื่น ๆ	14	4.48	.407		
รวม	123	4.41	.767		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านความรู้					
ห้องสมุดโรงเรียน	8	4.18	.444		
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระ เกียรติ	5	3.59	.379		
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	3.84	.577		
ห้องสมุดแห่งชาติ	1	3.36	.000	1.408	.218
ห้องสมุดเฉพาะ	8	3.96	.444		
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	3.85	.546		
อื่น ๆ	14	4.14	.537		
รวม	123	3.90	.541		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
ห้องสมุดโรงเรียน	8	4.04	.653		
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระ เกียรติ	5	3.67	.312		
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	3.83	.560	.913	.488
ห้องสมุดแห่งชาติ	1	3.33	.000		
ห้องสมุดเฉพาะ	8	3.77	.356		
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	3.93	.570		
อื่น ๆ	14	4.12	.572		
รวม	123	3.91	.555		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ					
ห้องสมุดโรงเรียน	8	4.56	.477		
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระ เกียรติ	5	4.20	.391		
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	4.16	.499	.735	.622
ห้องสมุดแห่งชาติ	1	4.38	.000		
ห้องสมุดเฉพาะ	8	1.38	.366		
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	4.24	.554		
อื่น ๆ	14	4.36	.565		
รวม	123	4.27	.523		

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข					
การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี					
ห้องสมุดโรงเรียน	8	3.94	.308		
ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระ เกียรติ	5	3.30	.519		
ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	23	3.85	.505	1.559	.165
ห้องสมุดแห่งชาติ	1	3.50	.000		
ห้องสมุดเฉพาะ	8	3.56	.496		
บริษัทเอกชน/ห้างร้าน	64	3.83	.546		
อื่น ๆ	14	4.01	.604		
รวม	123	3.82	.537		

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเท่ากับ .676 ด้านความรู้ มีค่าเท่ากับ .218 ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเท่ากับ .488 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเท่ากับ .622 และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี มีค่าเท่ากับ .165 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพของท่านในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : สถานภาพของท่านในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพของท่านในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การวิเคราะห์สถานภาพของท่านในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เจ้าของกิจการ	5	4.63	.375		
กรรมการผู้จัดการ	3	4.29	.144		
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่า	23	4.41	1.542		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือเทียบเท่า	57	4.39	.415	.336	.917
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	4.09	.449		
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	4.45	.533		
อื่น ๆ	4	4.63	.270		
รวม	123	4.41	.767		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2-tailed)
ด้านความรู้					
เจ้าของกิจการ	5	4.16	.423		
กรรมการผู้จัดการ	3	4.14	.409		
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ สาขา หรือเทียบเท่า	23	3.74	.625		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า งาน หรือเทียบเท่า	57	3.93	.459	.836	.544
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	3.89	.692		
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	3.85	.606		
อื่น ๆ	4	4.18	.681		
รวม	123	3.90	.541		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2- tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
เจ้าของกิจการ	5	3.87	.811		
กรรมการผู้จัดการ	3	4.06	.192		
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ สาขา หรือเทียบเท่า	23	3.74	.596		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า งาน หรือเทียบเท่า	57	3.94	.552	.559	.762
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	4.05	.343		
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	3.97	.584		
อื่น ๆ	4	4.04	.344		
รวม	123	3.91	.555		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2- tailed)
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เจ้าของกิจการ	5	4.23	.704		
กรรมการผู้จัดการ	3	4.04	.144		
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ สาขา หรือเทียบเท่า	23	4.07	.587		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า งาน หรือเทียบเท่า	57	4.32	.505	1.044	.401
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	4.21	.567		
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	4.38	.442		
อื่น ๆ	4	4.47	.656		
รวม	123	4.27	.523		

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	F	Sig. (2- tailed)
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข					
การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี					
เจ้าของกิจการ	5	3.83	.471		
กรรมการผู้จัดการ	3	3.94	.385		
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ สาขา หรือเทียบเท่า	23	3.82	.655		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า งาน หรือเทียบเท่า	57	3.79	.474	.944	.466
ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	7	4.05	.459		
ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ	24	3.71	.620		
อื่น ๆ	4	4.29	.315		
รวม	123	3.82	.537		

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีค่าเท่ากับ .917 ด้านความรู้ มีค่าเท่ากับ .544 ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเท่ากับ .762 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเท่ากับ .401 และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี มีค่าเท่ากับ .466 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิตใน

หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา					
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	4.04	.542	2.460	.119
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	4.09	.393		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	4.40	.942	1.411	.237
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	4.42	.434		
ด้านความรู้					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	3.88	.562	.256	.614
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	3.92	.515		

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	3.92	.597	2.227	.138
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	3.90	.496		
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	4.20	.577	5.094	.026*
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	4.37	.422		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	71	3.80	.544	.836	.362
ไม่เลือกด้านภาษาต่างประเทศ	52	3.84	.533		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) มีค่าเท่ากับ .119 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ลักษณะงานด้านภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2560 ตามกรอบมาตรฐาน

คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	4.08	.495	1.398	.239
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	3.91	.387		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	4.44	.803	.475	.492
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	4.20	.451		
ด้านความรู้					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	3.92	.546	.513	.475
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	3.78	.503		

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	3.95	.550	.020	.887
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	3.72	.558		
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	4.28	.543	3.154	.078
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	4.22	.379		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	106	3.84	.527	.072	.790
ไม่เลือกด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	17	3.66	.588		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ต่าง
กัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent
sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig.
(2-tailed) มีค่าเท่ากับ .239 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า
ลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา					
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	4.17	.594	1.659	.200
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	4.03	.448		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	4.66	1.411	4.126	.044*
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	4.34	.455		
ด้านความรู้					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	3.91	.583	1.386	.241
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	3.89	.532		

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	3.92	.665	3.238	.074
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	3.91	.525		
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	4.51	.434	1.769	.186
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	4.21	.528		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	26	3.85	.611	.379	.539
ไม่เลือกด้านกิจกรรมสหนาการ	97	3.81	.519		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .200 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ลักษณะงานด้านกิจกรรมสหนาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2560 ตาม

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF) ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา					
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	4.10	.629	3.379	.068
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	4.05	.437		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	4.63	1.394	5.723	.018*
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	4.34	.451		
ด้านความรู้					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	3.93	.561	1.590	.210
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	3.89	.528		

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	3.88	.600	.340	.561
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	3.93	.544		
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	4.33	.562	.017	.896
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	4.25	.513		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	27	3.73	.603	.538	.465
ไม่เลือกด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน	96	3.84	.519		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .068 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ลักษณะงานด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-

2560 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF) ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	4.16	.535	.696	.406
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	4.02	.454		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	4.60	1.193	3.117	.080
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	4.32	.450		

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความรู้					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	4.01	.553	.614	.435
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	3.85	.530		
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	3.96	.524	.294	.588
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	3.90	.570		
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	4.43	.418	2.468	.119
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	4.20	.551		

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา					
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข					
การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี					
สารสนเทศ					
เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/ บริการสารสนเทศ	38	3.82	.526	.271	.604
ไม่เลือกด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ	85	3.81	.546		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) มีค่าเท่ากับ .406 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ลักษณะงานด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	4.12	.559	1.725	.191
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	4.03	.444		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	4.62	1.161	2.700	.103
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	4.30	.448		
ด้านความรู้					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	3.98	.548	.451	.503
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	3.86	.536		
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	3.86	.542	.013	.908
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	3.94	.562		

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	4.35	.530	.004	.953
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	4.23	.518		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ					
เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	40	3.79	.559	.000	.997
ไม่เลือกด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด	83	3.83	.530		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .191 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ลักษณะงานด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ลักษณะงานด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

H_0 : ลักษณะงานด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 การวิเคราะห์ลักษณะงานด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของ
บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตฯ					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.25	.590	1.283	.260
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	4.01	.434		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.71	1.333	3.469	.065
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	4.32	.448		
ด้านความรู้					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.06	.550	.002	.968
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	3.85	.532		
ด้านทักษะทางปัญญา					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.07	.602	.058	.810
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	3.87	.536		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	N	μ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.41	.598	4.212	.042*
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	4.23	.495		
ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
เลือกด้านอื่น ๆ	29	4.00	.488	1.358	.246
ไม่เลือกด้านอื่น ๆ	93	3.77	.543		

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของผู้ใช้บัณฑิต

ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นของข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิต ไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชาฯ

3. ปัญหาการทำงานของบัณฑิต

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 47 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตฯ โดยผู้วิจัยได้แยกเป็นประเด็น เรียงตามลำดับจำนวนผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านสารสนเทศ 2) ด้านการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศ 3) ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) ด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ 5) ด้านภาษาต่างประเทศ 6) ด้านการสืบค้นสารสนเทศ

7) ด้านการผลิตสารสนเทศดิจิทัล และลำดับสุดท้าย 8) สมรรถนะอื่น ๆ ที่ไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ รายละเอียดตามตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
1	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 5 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 6 คน	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มทักษะทางคอมพิวเตอร์ให้มากในทุกด้าน - ควรมีการเพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และไอซีทีในงานห้องสมุด, การแก้ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ - ควรศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพิ่มเติม เพราะทำงานจริงอาจทำงานไม่ตรงสาขา การมีความรู้ประดับตัวไว้จะช่วยให้ เป็นคนอยากเรียนรู้เสมอ - เพิ่มสิ่งใหม่ให้ตัวเองตลอด เพราะเรียนเทคโนโลยีก็ต้องรู้จักตามให้ทัน - พัฒนาความรู้พื้นฐาน เช่น excel, powerpoint - ขออนุญาตเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิต อยากให้เพิ่มเติมเรื่องของ digital, IT, technology จากการใช้ application เช่น การติดต่อวิดีโอ เพื่อให้ทัน และนำสมัยให้เข้ากับยุค - คอมพิวเตอร์เบื้องต้น - นักศึกษามีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ สามารถนำมาปรับใช้ในรูปแบบของการทำงานได้หลากหลาย - แนะนำให้มีการบรรจุการบริหารข้อมูลเชิงวิเคราะห์เข้าไปในหลักสูตรการเรียนรวมถึงการจัดการทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล - เน้นการพัฒนาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เทคนิคในการสืบค้นเพื่อการสืบค้น

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
2	<p>ด้านการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศ</p> <p><small>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 5 คน</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรพัฒนาศักยภาพให้บัณฑิต มีความสามารถในด้านการจัดการความรู้ การจัดการข้อมูล เพื่อให้สามารถนำ/ถึงองค์ความรู้ในสื่อ ออกมาถ่ายทอด/เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ ได้อย่างน่าสนใจ - ศึกษานวัตกรรมใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดในการปฏิบัติงาน - ควรให้ฝึกปฏิบัติมากกว่าทฤษฎีเพราะบางเรื่องงานจำเป็นต้องได้ปฏิบัติจริงถึงจะสามารถเรียนรู้ได้ - ควรให้บัณฑิตได้มีการพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลตัวอย่าง เพื่อให้เกิดแนวทางและแรงบันดาลใจ - วิชาเลือกของนิสิตที่มีผลต่อการนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน - อยากให้เพิ่มสมรรถนะด้านการออกแบบกราฟิกและสื่อประเภทอินโฟกราฟิกมากขึ้น ซึ่งการรวมความสามารถด้านข้อมูลและศิลปะเข้าด้วยกัน เป็นสิ่งที่จำเป็นในยุคที่ผู้คนสนใจสื่อที่มีความสนใจจากการออกแบบที่ดึงดูด และพร้อมไปด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและน่าสนใจ - โดยรวมเกี่ยวกับสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับหน่วยงานของข้าพเจ้าถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเป็นที่พึงพอใจ แต่ขอเสนอเพิ่มเติมกิจกรรมที่มีการคิดวิเคราะห์ วางแผน เสนอความคิดเห็น/แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และลงมือทำ เพื่อบัณฑิตจะได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้ได้จริง และมองเห็นภาพรวมในการทำงานได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บัณฑิตและเจ้าของหลักสูตรจะได้ทบทวนว่าสิ่งใดที่ยังขาด และต้องเพิ่มเติมให้ตัวบัณฑิตได้ปรับปรุงได้อย่างทันท่วงที

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
3	ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 3 คน	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มเติมการฝึกปฏิบัติให้มาก - ควรที่จะมีวิชาฝึกวิชาชีพด้านบรรณารักษะในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การลงรายการ MARC21 หรือ MS catalog ควรฝึกให้แน่นและพร้อมที่จะรับมือกับการปฏิบัติงาน - ควรให้ฝึกปฏิบัติมากกว่าทฤษฎีเพราะบางเรื่องงานจำเป็นต้องได้ปฏิบัติจริงถึงจะสามารถเรียนรู้ได้ - อยากให้เพิ่มระยะเวลาฝึกงานของนิสิต 4-6 เดือน ซึ่งจะสามารถเรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริงได้มากขึ้น - ส่งเสริมให้นิสิตได้ออกภาคสนามในรายวิชาที่เหมาะสม เนื่องจากนิสิตจะได้เห็นรูปแบบการปฏิบัติงานจริง
4	ด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน	<ul style="list-style-type: none"> - การตลาด และการประชาสัมพันธ์องค์กรในรูปแบบต่างๆ - ความรู้ด้านการใช้สื่อ - เห็นควรเพิ่มสมรรถนะการดำเนินงานห้องสมุดด้วยการใช้แนวคิดการตลาดเทียบเคียงกับแนวคิดการจัดการสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์แหล่งสารสนเทศผ่านทาง Social Media อย่างมีกลยุทธ์ - พัฒนาทักษะด้านการใช้โปรแกรมในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ และทักษะการพูดประชาสัมพันธ์เชิญชวนสร้างความน่าสนใจให้กับหน่วยงาน

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
5	ด้านภาษาต่างประเทศ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากในปัจจุบัน มีการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ทั่วโลกได้ง่ายขึ้น ดังนั้นควรให้นักศึกษามีวิชาเรียนทางด้านภาษาเพิ่มขึ้น นอกจากการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถเลือกวิชาเพิ่มเติมได้ เพื่อเป็นประโยชน์กับตัวนักศึกษาเองในเรื่องทักษะการสื่อสารภาษาต่าง ๆ เมื่อไปทำงานในสถานที่จริง - ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร - ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาทางเลือก นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ - ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี
6	ด้านการสืบค้นสารสนเทศ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 1 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษามีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ สามารถนำมาปรับใช้ในรูปแบบของการทำงานได้หลากหลาย - สมรรถนะในด้านการสืบค้นสารสนเทศ การใช้เทคนิคในการสืบค้น - เน้นการพัฒนาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น
7	ด้านการผลิตสารสนเทศดิจิทัล **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 1 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 1 คน	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาการศึกษาโดยปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งยุคดิจิทัลมีการปรับตัวเร็วมากทั้งด้านสื่อและคอนเทนต์ - เพิ่มเติมในส่วนที่จะพัฒนารูปแบบการรับสื่อที่เป็น eBook ePub ซึ่งผู้บริโภคจะนิยมในรูปแบบดิจิทัล สะดวกและรวดเร็วเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคโดยตรง

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตข้อเสนอแนะ	รายละเอียด
8	สมรรถนะอื่น ๆ (ไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้)	<ul style="list-style-type: none"> - นอกเหนือจากการเรียนทางด้านวิชาการแล้ว ควรแนะนำหรือเตรียมความพร้อมของบัณฑิตก่อนออกสู่สังคมของการทำงาน ว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร การเปลี่ยนจากการเป็นเด็กนักเรียนสู่ผู้ใหญ่ในสังคมที่ไม่มีอาจารย์คอยดูแล ต้องปฏิบัติตัวอย่างไร ทั้งด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และแรงกดดันที่ต้องได้รับ เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพในทุกด้าน - ส่งเสริมให้เด็กออกไปหางานที่ตนเองชอบ ไม่จำเป็นต้องจบแล้วมีงาน หางานที่ตนถนัด รักงานจะได้มีไฟในชีวิต - มหาวิทยาลัยควรพัฒนาบัณฑิตที่จบการศึกษาทุกสาขาให้มีวิธีคิด กล้าคิดนอกกรอบ คิดอย่างมีเหตุผล ไม่ควรเน้นการท่องจำ สถานประกอบการต้องการบัณฑิตที่ทำได้ มากกว่าการท่องจำ - ความรู้ความสามารถถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานและการคิดวิเคราะห์ วางแผนและมองภาพรวมของการทำงานออกสำคัญกว่า แต่ทัศนคติที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพสำคัญที่สุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชาฯ

ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 27 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชาฯ โดยผู้วิจัยได้แยกเป็นประเด็นของรายวิชาที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอให้ภาควิชาฯ นำไปพิจารณาปรับเพิ่มให้หลักสูตรต่อไป โดยเรียงตามลำดับจำนวนผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ ดังนี้ 1) รายวิชาเกี่ยวกับ 2) รายวิชาเกี่ยวกับสารสนเทศดิจิทัล และลำดับสุดท้าย 3) รายวิชาเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ รายละเอียดตามตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชา

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
1	เนื้อหา/รายวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นเรื่อง IT ให้มาก - เนื้อหามีความครอบคลุม ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ทางด้านฐานข้อมูล - ควรเพิ่มพื้นฐานในบางวิชาที่นิสิตบางคนอาจจะไม่เคยได้เรียนมาก่อนเพื่อเพิ่มความเข้าใจ เช่น วิชาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เนื่องจากนิสิตในภาควิชามาจากหลายแผนการเรียน - การนำ IT มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการสารสนเทศ - คงเนื้อหาด้านการจัดการห้องสมุดไว้ และเพิ่มเนื้อหาด้านเทคโนโลยีเพื่อให้ทันสมัย และทันต่อพฤติกรรมคนรุ่นใหม่ - มีความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานอย่างตระกูล Microsoft ได้ดีและยังสามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการทำงาน การทำงานด้านเอกสารจัดการเอกสารข้อมูลได้เป็นอย่างดี - โปรแกรม microsoft excel เกี่ยวกับการทำงาน - พัฒนาความรู้พื้นฐาน เช่น excel, powerpoint - ความรู้เรื่องของการประเมิน หรือการเลือกใช้เทคโนโลยีในงานในลักษณะต่าง ๆ - ปัจจุบันเทคโนโลยีได้ไปเร็วมาก ทางตลาดไอทีจะขาดคนวิเคราะห์ข้อมูล Data Scientist และ Data Security อย่างมากในปัจจุบัน แนะนำให้มีการเรียนการสอนทางด้านนี้เพิ่ม - สอนโปรแกรมสำนักงาน เพราะจำเป็นต้องใช้มาก

**หมายเหตุ

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 4 คน

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 5 คน

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
2	เนื้อหา/รายวิชาเกี่ยวกับดิจิทัล **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน	- ควรปรับหลักสูตร ให้ตรงกับความต้องการของตลาดในยุคดิจิทัล - การประยุกต์ใช้งาน Digital
3	เนื้อหา/รายวิชาเกี่ยวกับ ภาษาต่างประเทศ **หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 2 คน	- เน้นรายวิชาการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ - เพิ่มทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการทำงานให้มากขึ้น เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับห้องสมุด

ปัญหาการทำงานของบัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 24 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการทำงานของบัณฑิต ซึ่งพบปัญหาในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ปัญหาด้านการสื่อสาร 3) ปัญหาด้านการปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน 4) ปัญหาด้านจิตบริการ/จิตอาสา 5) ปัญหาด้านการไม่ตรงเวลา 6) ปัญหาด้านภาษาอังกฤษ 7) ปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ 8) ปัญหาการปรับตัว และลำดับสุดท้าย 9) ปัญหาอื่น ๆ ที่ไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ รายละเอียดตามตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการทำงานของบัณฑิต

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
1	<p>ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 3 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ - องค์กรเอกชนได้ปรับรูปแบบการทำงานไปสู่ดิจิทัลค่อนข้างเร็ว เครื่องมือต่าง ๆ ก็ใช้คอมพิวเตอร์ Macintosh กับ PC นักศึกษามาฝึกงานก็ต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทัน - พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ยังไม่แน่นในบางโปรแกรม - พนักงานจะถนัดใช้โปรแกรม Microsoft word มากกว่า Excel แต่การทำงานในบริษัทจะเน้นการใช้ Excel พนักงานจึงต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมระหว่างทำงานจริง - มีความเข้าใจในด้านโปรแกรมสำนักงานค่อนข้างน้อย สามารถทำงานได้ดีแต่ต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
2	<p>ปัญหาด้านการสื่อสาร</p> <p>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 1 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 3 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านการสื่อสาร นำเสนอ ควรเสริม/พัฒนาศักยภาพให้มีทักษะ การคิดและนำเสนออย่างเป็นระบบ และมีความมั่นใจ - การติดต่อสื่อสารของบุคคลระหว่างฝ่ายมีปัญหากันบ่อยครั้ง การอธิบายหรือให้คำแนะนำบุคคลอื่นเกิดปัญหาบ่อยครั้ง เนื่องจากลักษณะการทำงานและสภาพเงื่อนไขที่ได้รับมอบหมาย - ปัญหาการรับคำสั่งงานและประสานงานภายในองค์กร ซึ่งไม่มีกำหนดส่งงานที่แน่ชัดจากการรับคำสั่งงานจากหลายสถานที่ ทำให้เกิดปัญหาการทำงานที่ไม่เป็นระเบียบ ทางฝ่ายที่เราเป็นผู้ควบคุมดูแลงานด้านเทคโนโลยีและมัลติมีเดีย จึงต้องกำหนดวันส่งให้สถานที่ต่าง ๆ ในหลายๆ ครั้ง รวมถึงการประสานงานกับสถานที่และฝ่ายอื่นที่ช้ากว่ากำหนด ที่ต้องแก้ไขในบางครั้ง - นำเสนอไม่เก่ง แต่มีผลงานออกมาดี

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
3	<p>ปัญหาด้านจิตบริการ/จิตอาสา</p> <p>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 3 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขาด service mind - เนื่องจากปัจจุบันบรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา ต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งในการทำงานให้กับชุมชน บัณฑิตของภาควิชาฯ จึงจำเป็นต้องมีจิตสาธารณะ เสียสละพลังงาน เวลา และอื่น ๆ เพื่อชุมชนได้
4	<p>ปัญหาด้านการไม่ตรงเวลา</p> <p>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดการอุทิศตนเพื่อองค์กร - ไม่ตรงเวลา ทำงานซ้ำ - บัณฑิตบางคนยังให้ความสำคัญในเรื่องความตรงต่อเวลาน้อยไปนิด (นิสิตฝึกงานบางคนลาป่วยโดยไม่โทรมาแจ้ง) - ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา หากปรับปรุงเรื่องความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้จะดียิ่งขึ้น
5	<p>ปัญหาด้านภาษาอังกฤษ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ - ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน
6	<p>ปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ</p> <p>**หมายเหตุ เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 1 คน เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 1 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรฝึกทักษะทางด้านภาษาในการสื่อสารมาก ๆ หรือเพิ่มภาษาที่ 3 เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของภาควิชา - อยากให้เพิ่มทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ภาษาจีน+อังกฤษ เพราะน่าจะเป็นประโยชน์มากกับนิสิต

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
7	ปัญหาการปรับตัว	<ul style="list-style-type: none"> - จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่า นักศึกษาฝึกงานหรือบัณฑิตต้องมีหลักสูตรหนึ่งที่พัฒนาในเรื่องของการปรับตัว และการตัดสินใจ (ส่วนหนึ่งก็มาจากหัวหน้าในการให้ Empowerment) หากมีหลักสูตรที่จะพัฒนาบัณฑิตได้ - ต้องเตรียมบัณฑิตให้พร้อมในทุกสถานการณ์ โลกเปลี่ยนทุกวัน สื่อสิ่งพิมพ์ปิดตัวทุกสัปดาห์ คนทำงานต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว ทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่มีอะไรในโลกนี้ที่บรรณาภิษ หรือนักเอกสารสนเทศ/นักสารสนเทศ ทำไม่ได้

**หมายเหตุ

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 1 คน

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 2 คน

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
8	ปัญหาอื่น ๆ (ไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้)	<ul style="list-style-type: none"> - บัณฑิตต้องมีแนวคิดล้ำสมัย ใช้เหตุผลพร้อมทั้งมีจินตนาการเชิงสร้างสรรค์ กล้านำเสนอแนวความคิดและฟังเป็น - บัณฑิตไม่ทราบเรื่องมารยาททางการทูต (Protocol) ทำให้บ่อยครั้งมีการกระทำที่ไม่เหมาะสม แต่ผู้บังคับบัญชาก็ให้อภัย - การทำงานไม่ทันบ้างเป็นบางเวลา เพราะบัณฑิตมีคาบสอนเยอะ - มีความมั่นใจเกินไป บางครั้งอาจไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน - ควรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานร่วมตัดสินใจ - ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่กล้าปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจนกลายเป็นคนเข้าสังคมไม่เป็น ไม่สามารถรับแรงกดดันจากการทำงานได้มากพอ รวมทั้งไม่สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้เมื่อเจอกรณีที่ต่างจากทฤษฎีที่เคยเรียนมา ทำให้ต้องฝึกสอนและคอยติดตามตรวจสอบ ยังไม่สามารถปล่อยให้ปฏิบัติงานเองโดยไม่มีพี่เลี้ยงคอยดูแล - MS catalog ยังไม่มีความแม่นยำมากพอ - การขาดงาน - ขาดความกระตือรือร้น ฝึกฝนการปฏิบัติงาน - ขาดทักษะการสืบค้นสารสนเทศ - เรื่องของการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ยังขาดความมั่นใจ

**หมายเหตุ

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานห้องสมุดจำนวน 6 คน

เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุดจำนวน 8 คน

(ผู้ใช้บัณฑิตบางคนตอบมากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะ	รายละเอียด
9		<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและรับมือกับบุคคลที่เข้ามาติดต่ออาจจะยังขาดตรงนี้สักหน่อย - ไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน - ติดเทคโนโลยี - ไม่กล้าตัดสินใจ - ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ - บัณฑิตยังขาดทักษะการมองงานในภาพรวม ยังเข้าใจช้าว่าทำเพื่ออะไร ผลลัพธ์ของงานนั้น ๆ คืออะไร จึงทำให้ส่งผลต่อการวางแผน และการทำงานอยู่มาก การส่งเสริมให้บัณฑิตมีประสบการณ์จากการทำกิจกรรมจริง อาจจะช่วยลดปัญหาในส่วนนั้นลงได้

นอกจากนี้ มีผู้ใช้บัณฑิตที่สังกัดหน่วยงานประเภทห้องสมุดและการจัดการสารสนเทศ จำนวน 10 คน ได้แสดงความคิดเห็นในเชิงการยกย่องชมเชยบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศ ดังนี้

- ขึ้นชมบัณฑิต ชื่อสัตย์ เข้ากับคนได้ดี มีคุณธรรม
- ภาควิชาฯ ได้กำหนดที่จะพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตของภาควิชาฯ ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว
- หลักสูตรการเรียนการสอนมีความครอบคลุมและมีคุณภาพแน่นทางวิชาชีพบรรณารักษ์
- ขอชื่นชมคณะ สมรรถนะของบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา มีคุณภาพมากค่ะ
- ผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพมากค่ะ
- นักศึกษามีสมรรถนะดี มีความรู้ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน
- เท่าที่ประสบ มีความรู้ความสามารถ และมีความคิดสร้างสรรค์ดีทุกคน มีความตั้งใจในการทำงาน
- คุณวอม (นามสมมติ) มีทัศนคติในการทำงานที่ดีมาก เรียนรู้งานได้เร็วและมีวิธีคิดในการทำงานอย่างเป็นระบบ จึงทำให้สามารถต่อยอดงานได้อย่างรวดเร็ว
- บัณฑิตมีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและมีมนุษยสัมพันธ์ดี
- บัณฑิตเป็นนักประชาสัมพันธ์ และประยุกต์ใช้วิชาที่เรียนมาค่อนข้างดี ถ่ายทอดให้กับผู้เรียนได้ ทั้งนี้เป็นผู้มีอัธยาศัยดี มีน้ำใจ เข้าใจในวิชาชีพ

ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตที่สังกัดบริษัทเอกชน (ไม่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด) จำนวน 7 คน ได้แสดงความคิดเห็นต่อบัณฑิต ดังนี้

- นักศึกษามีสมรรถนะดี มีความรู้ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน
- พนักงานจบมาสามารถทำงานได้จริงรู้ขั้นตอนการทำงานจากประสบการณ์จากสถานที่ฝึกงานมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นพื้นฐานในการต่อยอดทำงานได้
- สามารถทำงานได้ทุกอาชีพถึงแม้ว่าการทำงานไม่ได้เกี่ยวข้องกับสาขาที่เรียน
- พนักงานเรียนรู้งานได้รวดเร็ว ทำงานเป็นทีมได้ดีเยี่ยม มีคุณภาพ ใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตามเทคโนโลยี

- มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมและตั้งใจทำงาน รวมทั้งเรียนรู้งานต่าง ๆ ได้ดี และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ นำความรู้มาใช้ในการทำงานได้

- บัณฑิตมีความตั้งใจในการทำงาน ถึงแม้จะไม่ตรงตามสายงานที่จบการศึกษามา
- ในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานของเราไม่มีนโยบายรับนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งในอดีตนักศึกษาฝึกงานของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มาฝึกงานที่หน่วยงานเราเป็นนักศึกษาที่มีคุณภาพมาก อีกทั้งเมื่อเปลี่ยนสถานะมาเป็นพนักงานก็เป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพมากเช่นกัน ในอนาคตถ้ามีโอกาสน่าจะจะมีการรับนักศึกษาฝึกงานจาก มหาวิทยาลัยบูรพาเช่นเดิม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่ต้องการในอันดับต้น ๆ ของหน่วยงาน
2. สมรรถนะของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน
3. ข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้ / ทักษะที่บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ควรรู้เพิ่มเติม
4. จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

1. ลักษณะตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่ต้องการในอันดับต้น ๆ ของหน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นกลุ่มบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ที่สังกัดหน่วยงานรัฐบาล และเอกชน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มนี้ได้ระบุลักษณะตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่ต้องการในอันดับต้น ๆ สรุปได้ดังนี้

“ต้องเก่งภาษาอังกฤษ เพราะเป็นยุคที่ผู้ใช้มาจากหลากหลายเชื้อชาติ เราหาบรรณารักษ์ที่เก่งภาษาอังกฤษไม่ได้ เราเลยต้องรับคนที่จบมาจากสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มาสอนการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุด และมาบริการกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยที่มีผู้เรียนเป็นนิสิตต่างชาติ ในส่วนความรู้ทางบรรณารักษ์ของพนักงานใหม่นั้น สามารถเรียนรู้กันได้

ภายหลัง เดียวนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทำแบบนี้กันทั้งนั้น หากภาควิชาฯ ผลิตบัณฑิตที่เก่ง ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีด้วย ก็จะได้เปรียบคนอื่น ๆ” (รัตนาวิ (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2562)

ประเด็นทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด/นักสารสนเทศ ยังเป็นทักษะสำคัญที่ระบุไว้ใน การเปิดรับสมัครงานบรรณารักษ์ใหม่ของห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ธนาคาร แห่งประเทศไทย (ปริศนา (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2562) ว่า “ผู้สมัครต้องมี ประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 3 ปี ต้องมีความรู้ด้าน IT เป็นสำคัญ โดยเฉพาะเรื่อง query SQL อีกทั้งยังต้องมีทักษะทางภาษาอังกฤษอีกด้วย เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ใน ห้องสมุดฯ เป็นภาษาอังกฤษ”

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นบรรณารักษ์สังกัดงานบริการสารสนเทศ ศูนย์ มานุษยวิทยาสิรินธร (พจน์ (นามสมมติ), หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2562) ที่ กล่าวว่า “คุณสมบัติบรรณารักษ์ที่ศูนย์ฯ ต้องการ คือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก” สถานการณ์ตอนนี้ คือ ศูนย์ฯ ไม่ได้รับบรรณารักษ์ที่จบมาโดยตรง แต่จะรับบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา เป็นหลัก แล้วจากนั้นศูนย์ฯ ค่อยมาสอน skill ทางบรรณารักษ์ เพื่อสร้างให้ เป็น subject specialist ห้องสมุดเฉพาะในปัจจุบันจะเป็นแบบนี้เยอะ เช่น สำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ

ในขณะที่ ได้กล่าวถึงตำแหน่งงานที่หน่วยงานของพวกเขาพิจารณาร่วมกันพิจารณาเลือกบุคลากร ใหม่ คือ “1. เขาต้องรู้จัก content ของหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องไอทีกับการ พัฒนาระบบบรรณารักษศาสตร์ และ 2. ต้องรู้การนำเสนอ content ซึ่งประเด็นนี้จะก่อให้เกิดการ ได้เปรียบเมื่อเทียบกับผู้สมัครคนอื่น ๆ”

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับตำแหน่งงานของห้องสมุด สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้บริหาร ห้องสมุดมีแนวคิดที่ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ “ทักษะพื้นฐานทางบรรณารักษ์ยังไม่ตอบโจทย์แบบใหม่ แต่หากเก่งภาษา หากใช้ 3D printer เป็น หากปักจักรได้ หรืออื่น ๆ ที่ช่วยเสริมการเรียนการสอน ในแต่ละสาขาวิชาในมหาวิทยาลัย ความสามารถเหล่านั้นจะกลายเป็นได้คุณภาพพิเศษของบรรณารักษ์ที่ เราอยากจะเอามาร่วมงานด้วย” (นงลักษณ์ (นามสมมติ), ผู้อำนวยการห้องสมุด มหาวิทยาลัย เอกชน, สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2562)

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตที่ไม่ใช่กลุ่มบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ แต่เป็นการใช้ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่หน่วยงานต้องการนั้น ได้แก่ 1. ทักษะการตัดต่อวิดีโอ 2. ทักษะการเล่าเรื่อง

(Storytelling) 3. ทักษะการขายของออนไลน์ซึ่งต้องมีความรู้ด้านการขาย/ การตลาดในยุคดิจิทัล รวมไปถึง 4. ทักษะการนำเสนอสารสนเทศ/ความรู้ ซึ่งบัณฑิตต้องกล้าพูด กล้านำเสนอความคิด (สิริ (นามสมมติ), ผู้จัดการร้านหนังสือ, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

ในขณะที่ผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นหัวหน้างานและรองหัวหน้างานบริการสารสนเทศและ ซัพพลาย บริษัทเอกชน (รติ (นามสมมติ), ผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ; อานนท์ (นามสมมติ), รองผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562) ได้ให้ข้อมูลที่เป็นมุมมอง แตกต่างออกไป ดังนี้

- “บริษัทจะคาดหวังเยอะไม่ได้ คิดแค่ว่าหากลงทุนไปแล้วจะพัฒนาได้น้อยแค่ไหน”
- “ไม่ได้เน้นเรื่อง technical เพราะคิดว่าเรียนรู้กันได้”
- “หากเรารับคนที่ เป็น specialist เช่น โปรแกรมเมอร์ infrastructure BI (Big Data) เราจะคุยกับคนพวกนี้ไม่รู้เรื่อง เราอยากได้คนเรียนรู้งานได้ดี และเป็นคนที่เปิดรับ มีความเป็นผู้นำในระดับหนึ่ง คนที่มีโอโงะ จะพัฒนายาก”
- “บริษัทไม่ได้เลือกหรือคัดจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ไม่ได้คัดคนจากเกรด (GPA)”

2. สมรรถนะของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตจากประเภทหน่วยงานที่หลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปสมรรถนะเฉพาะด้านของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน ได้ดังนี้

1. ด้านภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน
2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft word, Excel
3. การรู้จัก Content ของหน่วยงานที่ปฏิบัติด้วย และสามารถนำเสนอความคิดการตลาด/การขายมาประกอบการนำเสนอ Content นั้น ๆ (กลุ่มบรรณารักษ์สังกัดหน่วยงานราชการ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2562)
4. การเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบ
5. การพัฒนาด้าน อีคิว (EQ) รวมไปถึง ทักษะชีวิตการอยู่ร่วมกับคนอื่นในหน่วยงาน เพราะเด็กรุ่นใหม่มักขาดสัมมาคารวะ
6. การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร “เด็กใหม่ต้องทำให้ผู้ใหญ่รัก” (ดวงใจ (นามสมมติ), หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ, 4 เมษายน 2562)
7. การอดทน อดกลั้น ประเด็นนี้สำคัญมาก เพราะเด็กยุคใหม่ขาดในส่วนนี้ (สิริ (นามสมมติ), ผู้จัดการร้านหนังสือ, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)
8. ทักษะการเจรจาต่อรอง และการสร้างเครือข่ายทางวิชาชีพ เช่น การตอบโต้ co-working space ที่บรรณารักษ์ควรทำ และควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและภูมิทัศน์ร่วมพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการศึกษาความต้องการของผู้ใช้โดยการใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการสัมภาษณ์ เพื่อเรียนรู้ life style ของคนรุ่นใหม่ และต้องรู้ความต้องการรับบริการของคน

แต่ละกลุ่ม แม้จะตอบสนองทุกคนไม่หมด แต่เราก็ทำได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (แซโซ (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2562)

นอกจากนี้ ยังมีมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตที่มาจากบริษัทเอกชนชั้นนำในประเทศไทย และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พวกเขาได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตของภาควิชา ไว้ดังนี้

1. “สอนนิสิตให้มีทักษะเรื่องการออกแบบงาน ที่สามารถคุยกับ IT ได้”
2. “ให้นิสิตสามารถเลือกวิชาเสรีจากคณะบัญชี เพื่อ shop วิชาสำคัญ ๆ เช่น SME บัญชีเบื้องต้น จัดซื้อ ลูกค้า โดยให้นิสิตเลือกและตัดสินใจว่าต้องการทำงานประเภทไหนหลังจากที่จบการศึกษา”
3. “ให้นิสิตรู้ process improvement ที่จะมี application มาประกอบการเรียนรู้ ตรงนี้คือ การเพิ่ม value ให้กับตัวเอง”
4. “ภาษาอังกฤษจำเป็นมาก ๆ บริษัทเราขาดพนักงานที่ทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน”
5. ที่สำคัญมากที่สุดสำหรับภาควิชา คือ “การขายของให้ตอบโจทย์ผู้บริโภค ซึ่งเป็นภาพสะท้อนที่สำคัญของหลักสูตร ยกตัวอย่าง ไบรท์ (บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา รหัส 57) เป็นคนที่มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทนงานหนักได้ดี มีความรับผิดชอบซึ่งเป็นตัวตนที่ดีเยี่ยมของ และนอกจากนี้ยังมีทักษะ user training สอน+present ตลาดแรงงานต้องการคนที่เข้าใจ business+technology ภาควิชาได้ผลิตคนแบบนี้ได้แล้ว และยังเป็นที่ต้องการของบริษัทอีกเยอะ” (รติ (นามสมมติ), ผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ; อานนท์ (นามสมมติ), รองผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ บริษัทเอกชน, สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2562)

3. ข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้ / ทักษะที่บัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาควรรู้เพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้ / ทักษะที่บัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาควรรู้เพิ่มเติม ไว้ดังนี้

1. “จำเป็นที่สุด คือ เรื่องการตลาด บรรณารักษ์อ่อนด้อยเรื่องการตลาดมาก ๆ เช่น วิธีการหารายได้เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ เพราะทุนของห้องสมุดมีเยอะ ทุนเกี่ยวกับสถานที่ องค์ความรู้ รวมถึงการเอาความรู้ไปอยู่ในวิถีชีวิตของคนให้ได้ ห้องสมุดก็จะอยู่ตลอดไป”
2. “วิชาการปรุงความรู้ ห้องสมุดคือตู้เย็นที่รวมความรู้ไว้ร้อยแปด คนอ่านหนังสือน้อยลง แต่ชอบแชร์ ดังนั้น skill ที่สำคัญของบรรณารักษ์คือ ดึงความรู้ที่มีอยู่ในหนังสือ เช่น Infographic มาสื่อกับผู้ใช้แล้วมาปรุงความรู้พร้อมส่งต่อให้กับผู้ใช้ บรรณารักษ์ควรมีทักษะ “ห้องสมุดกินได้” โดยเอาความรู้ของห้องสมุดมาจัดกิจกรรมให้เข้ากับชุมชนนั้น ๆ”
3. “วิชาเขียนโครงการ / การเขียน concept paper ควรเพิ่มในหลักสูตร โดยเริ่มตั้งแต่การทำ SWOT ทำ concept paper เป็น process ที่สร้าง skill การคิดเชิงวิเคราะห์ที่ดีของนิสิต สิ่งทีพูดมาทั้งหมด จะทำให้ “เด็กมีอาวุธที่จะขายตัวเอง” คือ สร้างจุดเด่นของตัวเองเพื่อเอาไปขายกับองค์กร” (พจน์ (นามสมมติ), หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2562)

4. “ภาควิชาฯ ควรสอนวิชาเกี่ยวกับ เอกสารธุรการ งานสารบาญ (เช่น การทำบันทึกข้อความ จดหมายราชการ เป็นต้น) ซึ่งเป็นรากงานธุรกิจ และเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการสิ่งพิมพ์รัฐบาล”

5. “หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ไม่ได้ให้ความสำคัญกับจดหมายเหตุ ควรเอาวิชานี้ให้นิสิตได้เรียนตั้งแต่ ป.ตรี เน้นการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมไทย หากเด็กได้เรียนรูวิชานี้ทำให้พื้นฐานกว้างขึ้น โดยเฉพาะการทำงานในหน่วยงานราชการ”

6. “นิสิตควรเลือกเรียนวิชาโท เพื่อเพิ่มความถนัดให้มากขึ้น” (กลุ่มบรรณารักษ์ กองบรรณสาร กระทรวงการต่างประเทศ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2562)

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ผู้วิจัยสามารถสรุป จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตฯ ได้ดังนี้

1. บัณฑิตสามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็ว และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสุภาพ เรียบร้อย และเคารพผู้ใหญ่
2. บัณฑิตมีจิตบริการ (service mind) และมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนร่วมงาน
3. บัณฑิตมีทัศนคติที่ดีกับงานและเพื่อนร่วมงาน
4. บัณฑิตมีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เป็นที่พึงและเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือพนักงานคนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี
5. บัณฑิตมีทักษะทางสังคม สามารถวางตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ดี เนื่องจากเคยผ่านการใช้ชีวิตในสังคม รู้จักคน รู้จักปรับตัวมาจากที่ทำงานเดิม รวมทั้งยังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน
6. บัณฑิตมีทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ ทำให้สามารถต่อยอดงานได้
7. บัณฑิตใส่ใจและเรียนรู้ในทุก ๆ สิ่งที่ได้รับผิดชอบ ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า
8. บัณฑิตสามารถลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging) ได้ดีมากเมื่อเทียบกับบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บัณฑิตได้สะท้อนจุดอ่อนซึ่งเป็นข้อจำกัดของบัณฑิตฯ ไว้ดังนี้

1. ขาดทักษะทางภาษาอังกฤษทั้งการพูด อ่าน และเขียน
2. ขาดภาวะผู้นำ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ค่อยมีความมั่นใจในตนเอง
3. ในขณะที่บัณฑิตบางคนมีความมั่นใจในตนเองมากเกินไป โดยแสดงออกอย่างตรงไปตรงมากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และยังขาดความรอบคอบในการทำงานอีกด้วย
4. บัณฑิตส่วนใหญ่มักประเมินค่าตัวเองต่ำ โดยการดูถูกตัวเองว่าตัวเองด้อย ไม่เก่ง และมีทักษะที่ด้อยกว่าบัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทองค์กรและลักษณะงาน และ 3. ศึกษาจุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นกลุ่มนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการในหน่วยงานและองค์กรที่มีลักษณะงานเป็นห้องสมุด / หน่วยงานบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานและองค์กรในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่มีบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ปฏิบัติงานอยู่ และจบการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตร Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน 2. กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นกลุ่มผู้บริหารหรือเป็นกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอัตรากำลังคน หรือการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่สามารถให้ข้อมูลในลักษณะ Key Informant ได้ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ 1. ประเภทของหน่วยงาน ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ ห้องสมุดวิทยาลัย / มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดเฉพาะ และบริษัทเอกชน / ห้างร้าน 2. คุณลักษณะของตำแหน่งงาน ได้แก่ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ด้านกิจกรรมสันทนาการ ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด / บริการสารสนเทศ และด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2560 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560 และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต

1. ประเภทของหน่วยงาน

ผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมดจำนวน 123 คน ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานประเภท บริษัทเอกชน/ห้างร้านมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน/ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ ลำดับสุดท้าย คือ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

จากผลการศึกษาประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตฯ ปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ คือ บริษัทเอกชน / ห้างร้าน ที่บัณฑิตเข้าปฏิบัติงานแสดงให้เห็นถึงการปรับใช้ความรู้ที่ได้ศึกษามาจากหลักสูตร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น ๆ ทั้งนี้ตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) ของภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เป็นการเพิ่มโอกาสให้บัณฑิตมีทางเลือกในการประกอบอาชีพได้มากขึ้น

2. สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงาน

จากการศึกษาสถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบงาน/พนักงานปฏิบัติการ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการสาขา หรือ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ เจ้าของกิจการ ลำดับสุดท้าย คือ กรรมการผู้จัดการ

3. คุณลักษณะงานสำหรับการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน

จากการศึกษาการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานของหน่วยงาน พบว่า ในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานนั้น หน่วยงานพิจารณาถึงคุณลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ ร้อยละ ด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษ์/สารสนเทศ การมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดี การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการติดต่อประสานงาน ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ลำดับสุดท้าย คือ ด้านกิจกรรมสันตนาการ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้งานในหน่วยงาน เนื่องจากมีบทบาทที่สำคัญในทุกกระบวนการดำเนินงาน และยังมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนาต่าง ๆ ในสังคม อีกทั้งในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตระดับปริญญาตรี ในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า ผู้เรียนสามารถศึกษาและ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลแปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้ ซึ่ง

สอดคล้องโดยตรงกับวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ทำให้ ภาควิชาฯ ได้มุ่งพัฒนาหลักสูตรโดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการสารสนเทศ/ความรู้ ดังปรัชญาของหลักสูตรที่ระบุไว้ว่า “ผลิตบรรณารักษ์ นักสารสนเทศ ที่มีความรู้ความสามารถในการผลิต การจัดการ การบริการ และการเผยแพร่หรือนำเสนอสารสนเทศอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์และเหมาะสม”

และนอกจากนี้ ภาควิชาฯ ยังได้กำหนดผลการเรียนรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2554, หน้า 48-49) ไว้ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศ การจัดระบบ กระบวนการดำเนินงาน การให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์
 2. มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ในการจัดการ การจัดระบบ การดำเนินงาน การให้บริการ และนำเสนอ/เผยแพร่สารสนเทศอย่างเหมาะสม
- ซึ่งผลการเรียนรู้ดังกล่าว ได้สะท้อนในรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ โดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติในหลากหลายสถานการณ์ รวมถึงการเรียนรู้โดยใช้แหล่งข้อมูลในรายวิชาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการฝึกทักษะการนำเสนอสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลในรายวิชาต่าง ๆ ด้วย ทำให้บัณฑิตมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะงานสำหรับการคัดเลือกบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาเข้าทำงานนั้น ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่พิจารณาถึงคุณลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาษาต่างประเทศ จึงกล่าวได้ว่าคุณลักษณะงานทั้งสองด้านถือเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวกับห้องสมุดหรืองานสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถในการบริการฐานข้อมูลและสื่อออนไลน์ รวมทั้งให้บัณฑิตนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่กลุ่มภาคีเครือข่ายเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Skill, 2009) ได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ไว้ว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Skills) เป็นทักษะและความรู้ที่บัณฑิตจำเป็นต้องฝึกฝนและเรียนรู้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน และสามารถใช้ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับสื่อสารกับผู้อื่น เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และสร้างเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ที่กล่าวว่า สมรรถนะด้านเทคนิคและไอซีทีเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบรรณารักษ์/

นักสารสนเทศในยุคศตวรรษที่ 21 เพราะสถาบันสารสนเทศในปัจจุบันได้นำไอซีทีมาช่วยในการจัดเก็บ สืบค้น และเผยแพร่สารสนเทศบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศควรมีทักษะเหล่านั้นเพื่อรองรับลักษณะงานดังนี้ ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล ผู้ดูแลเว็บไซต์ หรือเว็บมาสเตอร์ ผู้ดูแลเครือข่าย และผู้สืบค้นออนไลน์ (ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์ และเดชดนัย จุ้ยชุม, 2559, หน้า 92-95)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ชื่อสัตย์สุจริต อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมาย/ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา/สิทธิของผู้อื่น ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ตรงต่อเวลา เคารพให้เกียรติผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ขยันอดทน และพากเพียรในการปฏิบัติงาน ลำดับสุดท้าย คือ มีระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน และสังคม

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ แยกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในท้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยบัณฑิตฯ ได้ประพฤติดนดี มีความซื่อสัตย์สุจริต แสดงถึงความมีคุณธรรมจริยธรรม ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างซื่อสัตย์และสุจริต รวมทั้งยังได้สร้างความไว้วางใจ เป็นที่ยอมรับ และชื่นชมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ว่า “ดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการและการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีพบนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ” รวมถึงสอดคล้องกับลักษณะและคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อตลาดแรงงานในสังคมไทยปัจจุบันอีกด้วย ดังผลงานวิจัยของ พิพัฒน์ ดารากร ณ อยุธยา (2558, หน้า 99) ที่ศึกษาความคาดหวังพื้นฐานของสถานประกอบการที่มีต่อแรงงาน ผลงานวิจัยพบว่า ความคาดหวังของสถานประกอบการด้านคุณธรรมจริยธรรม ต้องการแรงงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด ในส่วนของด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ พบว่า ต้องการแรงงานที่รักษาความลับของหน่วยงานมากที่สุด และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาคุณลักษณะ/สมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ ที่พบว่า หน่วยงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในระดับมาก – มากที่สุด (พรชิตา อุปลัมภ์, 2554; ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554; วิมานพร รูปใหญ่, 2555; วิลาวณิชย์ พรพิชรพงศ์, 2560; ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญญา หนูมี, 2560)

จากสมรรถนะบัณฑิตฯ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนของภาควิชา ที่สอดคล้องกับการดำเนินการในหลักสูตรตามเกณฑ์การประเมินของการประกันคุณภาพการศึกษาอาเซียน (AUN QA) ดังนี้ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2559, หน้า 21-22)

1. ภาควิชา กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนตรงเวลา และการแต่งกายให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

2. ด้านการเรียนการสอน อาจารย์กำหนดให้นักศึกษามีจรรยาบรรณด้านวิชาและวิชาชีพ โดยเน้นความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่ม มีความซื่อสัตย์ ไม่ลอกการบ้านของผู้อื่นและไม่ทุจริตในการสอบ ปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ในการทำวิจัยและการทำรายงานวิชาต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการอ้างอิงและบรรณานุกรม รวมไปถึงการสอดแทรกแนวคิดการใช้สารสนเทศอย่างเป็นธรรม (Fair Use) ที่สามารถนำมาปรับใช้ในงานสารสนเทศด้วย

นอกจากนี้ ภาควิชา ได้เพิ่มเนื้อหาด้านจริยธรรมและกฎหมาย ในรายวิชาที่เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมและกฎหมายในวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ มากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้เรียนยังเกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เข้ากับลักษณะงานทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ รายวิชาดังกล่าว ได้แก่ (ภาควิชาสารสนเทศ, 2559)

- 245101 ทักษะสารสนเทศในสังคมฐานความรู้
- 245106 สารสนเทศและทักษะการศึกษาค้นคว้า
- 245214 การพิมพ์และธุรกิจการพิมพ์
- 245221 บริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า
- 245222 การนำเสนอและการฝึกอบรมในงานสารสนเทศ
- 245251 การจัดการเอกสารและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 245275 การประยุกต์โปรแกรมกลุ่มโอเพนซอร์ส
- 245277 การโปรแกรมในงานสารสนเทศ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของความรู้ ไว้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทั่วไป) หรือความรู้รอบตัว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถนำความรู้ประยุกต์กับงานอยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้า/ผู้ร่วมงาน/ผู้ใช้บริการ สนใจใฝ่รู้/มีความรู้รอบตัว สามารถคัดเลือกความรู้ที่มีประโยชน์ มีความรู้เชิงวิชาการสำหรับการปฏิบัติงาน สามารถค้นหา รวบรวม และจัดเก็บความรู้ที่หามาได้ คิดวิเคราะห์/สังเคราะห์ความรู้อย่างเป็นระบบ

สามารถถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้/สอนงาน ลำดับสุดท้าย คือ สามารถนำเสนอความคิดใหม่ ๆ หรือ แนวคิดบริการใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน

2.2 ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่

พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้ทางวิชาชีพ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์และทักษะการสื่อสารเชิงบวก อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีทักษะการสอนและการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ สามารถวิเคราะห์ความต้องการและแนะนำสารสนเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ มีแนวคิดและวิธีการบริหารงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศและประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม มีทักษะด้านการตลาด ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ในหน่วยงาน ลำดับสุดท้าย คือ มีทักษะด้านสถิติและการวิจัยทั้งในฐานะผู้วิจัยและผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ทำวิจัย

2.3 ด้านความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่

พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ (ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและจัดบริการในห้องสมุด อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีทักษะด้านการค้นคืนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม มีทักษะและการประยุกต์เครือข่ายทางสังคม (Social network) มีทักษะในการสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ มีทักษะด้านการจัดเก็บและการรวบรวมสารสนเทศ สามารถผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ มีทักษะด้านเมทาตา และการจัดหมวดหมู่ มีทักษะด้านการสงวนรักษาสารสนเทศ สามารถแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เบื้องต้น ลำดับสุดท้าย คือ มีทักษะการออกแบบเว็บเพจ

จากผลการศึกษสมรรถนะของบัณฑิตฯ ด้านความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสะท้อนให้เห็นว่า ในหลักสูตรสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) นั้น ภาควิชา ได้ออกแบบวัตถุประสงค์และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตหลังจบการศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของศาสตร์ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมไปถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไว้ดังนี้ “ข้อ 3 สภาวะการณ์ของสังคมฐานความรู้และพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมาตรฐานการเรียนรู้สื่อสารสนเทศ (Media & Information Literacy) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ (จากมาตรฐานการเรียนรู้สื่อสารสนเทศของ UNESCO, 2013 และ Association of College & Research Libraries: ACRL, 2016) ตลอดจนนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งมุ่งการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม”

นอกจากนี้ ภาควิชาฯ ได้พัฒนารายวิชาที่มีส่วนสนับสนุนการบรรลุผลการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้น ยกตัวอย่างเช่น (ภาควิชาสารสนเทศ, 2559)

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง/ วิชาที่สอดคล้อง	ตัวอย่างรายวิชา
ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เข้ากับลักษณะงานทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม ในการประกอบวิชาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้	24510659 สารสนเทศและทักษะการศึกษาค้นคว้า
	24511259 สารสนเทศศาสตร์
	24521559 สารสนเทศทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
	24522159 บริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า
	24522359 การส่งเสริมการอ่าน
	24531459 สารสนเทศสำหรับเด็กและเยาวชน
	24531559 ธุรกิจสารสนเทศ
ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างสรรค์งาน และสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	24545359 การศึกษาอิสระ
	245104 การผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์
	245106 สารสนเทศและทักษะการศึกษาค้นคว้า
	245273 การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์
	245374 การอนุรักษ์และการแปลงผันสื่อสารสนเทศ
	245431 สัมมนาทิศทางและแนวโน้มทางสารสนเทศศาสตร์
	245454 การวิจัยและสถิติทางสารสนเทศศึกษา
	245475 การทำเหมืองข้อมูล
	245775 การโปรแกรมในงานสารสนเทศ
	245104 การผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์
245106 สารสนเทศและทักษะการศึกษาค้นคว้า	

จากผลการศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ทางวิชาชีพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตฯ ข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของภาควิชาฯ ที่สนองตอบยุทธศาสตร์ตามกรอบแผนอุดมศึกษาฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2552-2565) ที่กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านความรู้ความสามารถอย่างลึกซึ้งตามวิชาชีพที่ว่า “บัณฑิตควรมีความรู้ความเข้าใจหลักการและทฤษฎีพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน โดยสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ นำความรู้ไปประยุกต์และพัฒนาในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาสร้างองค์ความรู้ในการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ทางวิชาชีพอย่างลึกซึ้ง”

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพันพันธ์ ปิลกศิริ (2555, หน้า 25-29) ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะร่วมของบรรณารักษ์ ว่าต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม สร้างความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เป็นต้น
ความรู้เรื่องโปรแกรมค้นหา ในการใช้โปรแกรมเพื่อการสืบค้นข้อมูล เช่น กูเกิ้ล (Google)

ความรู้เรื่องเว็บเทคโนโลยี ในการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปของเว็บไซต์ เช่น เว็บ 2.0 เว็บ 3.0 เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป เป็นพื้นฐานในการใช้งานด้านต่าง ๆ ในการจัดพิมพ์ จัดการรูปภาพ เช่น การใช้ Spreadsheet การใช้โปรแกรม Word เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ประกอบด้วยอุปกรณ์ และโปรแกรมจำนวนมาก ที่ต้องใช้และแนะนำผู้ใช้

ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลซึ่งใช้ทั้งในการในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ รวมทั้งสามารถแนะนำบริการในฐานข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ได้

ความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการจัดการระบบสืบค้นของห้องสมุด หรือแม้แต่การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดันหรือความเปลี่ยนแปลง อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กล้าคิด/กล้าตัดสินใจ ลำดับสุดท้าย คือ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

จากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตข้างต้น สะท้อนให้เห็นกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสารสนเทศศึกษา ที่นำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะทางปัญญาของบัณฑิตฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2562, หน้า 33-34)

1. วิธีจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บัณฑิตฝึกกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ คิดอย่างสร้างสรรค์ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาโดยเริ่มจากปัญหาที่ง่ายและเพิ่มระดับความยากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ต้องจัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายวิชา เช่น 245491 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นรายวิชาที่มีการกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และทักษะการประกอบอาชีพ โดยให้บัณฑิตได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากห้องสมุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการทบทวนความรู้และทักษะทางวิชาการ รวมถึงกิจกรรมโครงการพัฒนาห้องสมุดภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้บัณฑิตได้ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในสถานการณ์จริง

2. จัดการเรียนการสอนโดยมอบหมายงานให้นักนิสิตศึกษา วิเคราะห์และนำเสนอ ผลงานเพื่อเรียนรู้ร่วมกัน เช่น ศึกษาปัญหาด้านสารสนเทศศึกษาในปัจจุบันเพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์ และสังเคราะห์ได้อย่างอิสระ พร้อมทั้งนำเสนอโดยการอภิปราย เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสวงหาความจริง เสริมสร้างความมั่นใจในตนเองในการแสดงความคิดเห็นในรายวิชา 245431 สัมมนาทางสารสนเทศ ศาสตร์

3. ภาควิชาฯ จัดโครงการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของนิสิต (ก่อนฝึกปฏิบัติงาน) โดยเชิญวิทยากรบรรยายประกอบการฝึกปฏิบัติ เช่น ทักษะภาษาอังกฤษในงานสารสนเทศ ทักษะ การใช้โปรแกรม Excel ทักษะการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

4. รายวิชา 245492 ฝึกงาน เป็นรายวิชาที่มีการจัดชั่วโมงให้นักนิสิตได้ฝึกปฏิบัติงานตามหน่วยงานบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ, รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เป็นระยะเวลา 15 สัปดาห์ โดยมีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางวิชาการให้นักนิสิตเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกปฏิบัติงาน ดังนี้

- โครงการปฐมนิเทศนิสิตฝึกงาน เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลการฝึกปฏิบัติงานแก่นักนิสิตในการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงาน และเพิ่มพูนทักษะชีวิตในด้านการทำงาน ซึ่งมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านวิชาการ และด้านบุคลิกภาพจากคณาจารย์และศิษย์เก่าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการสารสนเทศ

- โครงการอบรมทักษะเพื่อฝึกปฏิบัติงาน เป็นโครงการที่จัดกิจกรรม ทบทวนความรู้ และทักษะด้านวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติงาน และการประกอบอาชีพในอนาคต เช่น การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในงานสารสนเทศ การฝึกอบรมทักษะ การสืบค้นสารสนเทศ การฝึกวิเคราะห์หมวดหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี

จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ข้างต้นตามหลักสูตรฯ ส่งผลให้เกิดการพัฒนา คุณภาพนิสิตทั้งในด้านทักษะทางวิชาการ วิชาชีพ และทางปัญญา ซึ่งทักษะดังกล่าวบัณฑิตสามารถ นำมาปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี จนเกิดความมั่นใจในตนเองและเกิดความเชื่อมั่นว่าพวกเขา สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดัน สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ การพัฒนาสติปัญญาและความคิดของผู้เรียนในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ ญัตติ มະลิตทอง (2545) ที่ว่า “หลักสูตรจะต้องพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดความคิด เกิดปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์ มีเหตุมีผล และเป็นระบบ รวมถึงการมีทักษะในการใช้วิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการตัดสินใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เคารพในความคิดเห็นของเพื่อน

ร่วมงาน เข้าร่วมกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง/ส่วนรวม/สังคม/สิ่งแวดล้อม มีจิตอาสา/จิตบริการ ลำดับสุดท้าย คือ มีภาวะผู้นำ

ในงานวิจัยของพันพันธ์ ปิลกศิริ (2555, หน้า 30) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับสมรรถนะด้านทักษะทางปัญญาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ไว้ว่า นอกเหนือจากความรู้และทักษะแล้ว บรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ยังต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อวิชาชีพด้วย ซึ่งหนึ่งในคุณลักษณะบุคคลที่สำคัญคือ 1. การมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งกับผู้ร่วมงานในการร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และ 2. การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หรือรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2554) ที่พบว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบัณฑิตของภาควิชาฯ ได้รับผลการประเมินในระดับดี แต่มีผลการวิจัยบางเล่มที่ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของผู้วิจัยที่พบว่า คุณลักษณะของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการของพรชิตา อุปลัมภ์ (2554) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการศึกษาสมรรถนะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อบัณฑิตฯ สามารถอภิปรายได้ว่า ภาควิชาฯ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพในเชิงวิชาการของบัณฑิตให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2562 (2558, หน้า 7-8) ซึ่งครอบคลุมความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการประยุกต์ศาสตร์ที่ศึกษาในทางปฏิบัติให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติรวมทั้งความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์หลังจากสำเร็จการศึกษาให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดหรือสังคมชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม และมีความเหมาะสมกับบริบทการพัฒนา และคุณภาพ “ในเชิงการเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของสังคม” ครอบคลุมการดำรงตน การยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรมที่ดั่งตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมไทย รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งภาควิชาฯ ยังได้กำหนดผลการเรียนรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อบัณฑิตฯ ผ่านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เข้าไปในรายวิชาต่าง ๆ และที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือ รายวิชาประสบการณ์วิชาชีพ และการฝึกงาน โดยให้ผู้เรียนเรียนรู้แบบร่วมมือ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม ตลอดจนมีการสอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ และการเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร แต่อย่างไรก็ตามภาควิชาฯ จะต้องยอมรับว่า บัณฑิตฯ ส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในตนเอง และขาดภาวะความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ตัวอย่างเช่น

“นิสิตไม่มีความมั่นใจ ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง รู้สึกว่าตนเองด้อยค่า เก่งสู้คนอื่นไม่ได้ เพราะคิดอยู่เสมอว่า ตนเองนั้นมาจากมหาวิทยาลัยบูรพา” (พจน์ (นามสมมติ), สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2562)

ดังนั้น ภาควิชาฯ อาจต้องบรรจุรายวิชาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นหนึ่งวิชาสำคัญที่นิสิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำเป็นต้องลงเรียนพัฒนาตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ให้บัณฑิตเตรียมความพร้อมและเข้าใจการบริหารจัดการพื้นฐาน การทำงานเป็นทีม และ

ฝึกการเป็นผู้นำ โดยนำหลักทฤษฎีผสมกับฝึกปฏิบัติ เพื่อตั้งศักยภาพภายในของนิสิตนอกเหนือจากสติปัญญาที่เกิดจากการเรียนในห้องเรียนเท่านั้น เพื่อช่วยเหลือสังคม และกล้านำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาผู้อื่นไปในทางที่ถูกต้อง

5. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สามารถสื่อสารและประสานงานกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน สามารถนำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำความรู้ทางสถิติมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์กับการปฏิบัติงาน ลำดับสุดท้าย คือ มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ

จากผลการศึกษาสมรรถนะด้านด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตฯ สามารถอภิปรายได้ว่า การศึกษาในรายวิชาต่าง ๆ ของภาควิชาฯ ทำให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถด้านการใช้ภาษาไทยในการสร้างสรรค์งาน และในการสื่อสารเพื่อพัฒนางานสารสนเทศได้อย่างสร้างสรรค์ ยกตัวอย่างเช่น บัณฑิต รหัสนิสิต 57 ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2560 ได้นำเสนอผลงานที่แสดงถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์สารสนเทศของบัณฑิต และได้รับผลการเรียนที่แสดงความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับดีเยี่ยม (A) ในรายวิชา 245492 การฝึกงาน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ยกตัวอย่างเช่น

นายอชิรวีทย์ โรจนวัลลี ได้พัฒนา Data Directory เพื่อศึกษาความเหลื่อมล้ำค่าจ้างแรงงานใน/นอกระบบ ให้กับฝ่ายพยากรณ์สถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นายอนันตชัย เสี่ยงไพศาล ได้พัฒนาวิดิทัศน์แนะนำบริการ ให้กับฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

นางสาวอนิตา พิมพ์สุรีย์ นำภาพ 360 องศา เข้าสู่แพลตฟอร์ม Timeline โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงของแต่ละภาพตามกาลเวลา ในหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางสาวณัชชา มายูร ได้พัฒนาสื่ออินโฟกราฟิกเพื่อประชาสัมพันธ์ และทำวิดิทัศน์สอนการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การสร้างนวัตกรรมด้านมานุษยวิทยาเพื่อใช้ประโยชน์ในการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของห้องสมุดฯ)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทหน่วยงานและลักษณะงาน หรือผลการทดสอบสมมติฐาน

- 1) ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน และ 2) ผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน แสดงได้ดังตาราง 5-1

ตาราง 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานในทุกประเภทขององค์กร
ผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานในหน่วยงานที่มีลักษณะงาน ดังนี้ ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด/บริการสารสนเทศ และกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด
	ปฏิเสธสมมติฐานในองค์กรที่มีลักษณะงาน ดังนี้ กิจกรรมสันตนาการ และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

การวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ผู้วิจัยสามารถสรุป จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตฯ ได้ดังนี้

1. บัณฑิตสามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็ว และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสุภาพ เรียบร้อย และเคารพผู้ใหญ่
2. บัณฑิตมีจิตบริการ (service mind) และมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนร่วมงาน
3. บัณฑิตมีทัศนคติที่ดีกับงานและเพื่อนร่วมงาน
4. บัณฑิตมีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เป็นที่พึ่งและเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือพนักงานคนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี
5. บัณฑิตมีทักษะทางสังคม สามารถวางตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ดี เนื่องจากเคยผ่านการใช้ชีวิตในสังคม รู้จักคน รู้จักปรับตัวมาจากที่ทำงานเดิม รวมทั้งยังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน
6. บัณฑิตมีทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ ทำให้สามารถต่อยอดงานได้
7. บัณฑิตใส่ใจและเรียนรู้ในทุก ๆ สิ่งที่ได้รับผิดชอบ ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า

8. บัณฑิตสามารถลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging) ได้ดีมากเมื่อเทียบกับบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บัณฑิตได้สะท้อนจุดอ่อนซึ่งเป็นข้อจำกัดของบัณฑิตฯ ไว้ดังนี้

1. ขาดทักษะทางภาษาอังกฤษทั้งการพูด อ่าน และเขียน
2. ขาดภาวะผู้นำ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ค่อยมีความมั่นใจในตนเอง
3. ในขณะที่บัณฑิตบางคนมีความมั่นใจในตนเองมากเกินไป โดยแสดงออกอย่างตรงไปตรงมากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และยังขาดความรอบคอบในการทำงานอีกด้วย
4. บัณฑิตส่วนใหญ่มักประเมินค่าตัวเองต่ำ โดยการดูถูกตัวเองว่าตัวเองด้อย ไม่เก่ง และมีทักษะที่ด้อยกว่าบัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง

อภิปรายผล

เสียงสะท้อนของผู้ใช้บัณฑิตในเชิงที่เป็นจุดอ่อนของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คือ การขาดทักษะทางภาษาอังกฤษ ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน ถึงแม้ว่าบัณฑิตผ่านการลงเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 4 วิชา ซึ่งได้แก่ English I, English II, และ English for Humanities and Social Sciences แต่มีนิสิตส่วนใหญ่ได้เกรดอยู่ในระดับพอใช้ อีกทั้งยังได้รับการประเมินจากอาจารย์พี่เลี้ยงฝึกงานส่วนใหญ่ว่า นิสิตฝึกงานสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติได้ และไม่มีความมั่นใจหากต้องลงรายการและให้เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงบัณฑิตมีจุดอ่อนในเรื่อง การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษ จากประเด็นดังกล่าว ทำให้ภาควิชาฯ ได้บรรจุรายวิชา English for Information Professional ที่สอนโดยอาจารย์ของภาควิชา ในหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559 เพื่อเสริมสร้างทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานสารสนเทศให้กับนิสิตของภาควิชาโดยตรง ซึ่งภาควิชาฯ คาดหวังไว้ว่าจะสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบัณฑิตให้มีสมรรถนะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับจากสังคมวิชาการ จากผู้ใช้บัณฑิตต่อไป และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มหาวิทยาลัยบูรพา ได้กำหนดให้มีการทดสอบมาตรฐานวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษ หรือ BUU- CET U เพื่อการสื่อสารในการเรียนและการใช้ชีวิตประจำวัน สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ในระหว่างชั้นปีที่ 1 และก่อนสำเร็จการศึกษา โดยเริ่มสอบตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2554) ที่ได้ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บัณฑิต ที่พบว่า บัณฑิตของภาควิชาฯ มีจุดแข็ง คือ ความสามารถด้านการทำรายการสารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บัณฑิต แต่จุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิต คือ การใช้ภาษาอังกฤษซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนงานวิจัยของศิริกาญจน์ โปธิ์เขียว, เนตร โปธิ์เขียว และอภิญญา หนูมี (2560) ที่ได้นำเสนอข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิตเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ไว้ว่า บัณฑิตควรมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน และยังคงสอดคล้องกับความต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ในศตวรรษที่ 21 ที่ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ที่มีสมรรถนะด้านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทักษะภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้าน (วิลาวัลย์ พรพัชรพงศ์, 2560)

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560 ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ควรมีการจัดการสัมมนาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต
2. ควรมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตเพื่อทราบถึงความต้องการและสร้างเครือข่ายในกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศเพื่อร่วมกันพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิต
3. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลักสูตร (Stakeholders) เช่น สถานที่ฝึกงาน นายจ้าง นักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรสารสนเทศศึกษา โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR)
2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). *แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2562*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/FilesNews/News2.pdf>, วันที่สืบค้นข้อมูล 8 กรกฎาคม 2557.
- กลุ่มวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. (2555). *การศึกษาค้นคว้าความต้องการบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมาของสมรรถนะ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.competency.mju.ac.th/about.php> 17 เมษายน 2554 (วันที่ค้นข้อมูล 14 เมษายน 2561)
- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี. (2548, 25 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 7-13.
- คณะทำงานโครงการสมรรถนะ. (2548). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- จุฑาทิพย์ ไชยกำบัง และมาลี กาบมาลา. (2555). ประสิทธิภาพของหลักสูตรสารสนเทศศาสตร์ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548-2552. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 29(1) หน้า 55-66
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม. (2550). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน : สมรรถนะหลัก (Core Competency). *วารสารการบริหารการศึกษา*, 1(1), 25-41
- ชุติมา ยิ่งสุขวัฒนา. (2547). *ความรู้ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศและคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานสำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐวดี มะลิทอง. (2545). *การผลิตและพัฒนาบรรณารักษะระบบสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันธิดา พรหมวงศ์ และสมบุรณ์ ชาวชายโงง (2562) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ บรรณารักษะที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 16(73), หน้า 203-215.

- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์ และอรรถจันท์ บัณฑิตย์. (2557). การวิเคราะห์คุณสมบัติงานบรรณารักษ์และสารสนเทศ: กรณีศึกษาการโฆษณาผ่านเว็บไซต์รับสมัครงาน ปี พ.ศ. 2553-2555. *Journal of Information Science*, 32(9), หน้า 36-49.
- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์ และเดชตัญญ์ จุ้ยชุม. (2559). สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์: การสร้างความพร้อมเพื่อการเป็นบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.*, 9(2), หน้า 87-97.
- ประเวศ วะสี. (2537). *การพัฒนาการศึกษาในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- พรชิตา อุปลัมภ์. (2554). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันพันธ์ ปิลกศิริ. (2555). ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์. *วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- พิพัฒน์ ดารากร ณ อยุธยา. (2558). ความคาดหวังขั้นพื้นฐานของสถานประกอบการที่มีต่อแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2), 99-113.
- พิริยะ อนุกุล. (2549). *สมรรถนะ : Competency*. เข้าถึงได้จาก: <http://gotoknow.org/blog/jed/59979> (วันที่ค้นข้อมูล 14 เมษายน 2561)
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2554). *ผลการสำรวจคุณภาพบัณฑิตภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2554). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2559). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2559). *รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2558 (1 สิงหาคม 2558 – 31 กรกฎาคม 2559)*. ชลบุรี: ภาควิชา สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2561). *รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560 (1 สิงหาคม 2560 – 31 กรกฎาคม 2561)*. ชลบุรี: ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2562). *รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560 (1 สิงหาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562)*. ชลบุรี: ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (ม.ป.ป.). *หลักสูตร*. วันที่ค้นข้อมูล 13 สิงหาคม 2560, เข้าถึงได้จาก <http://libsci.buu.ac.th/course.htm>.
- มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย. (2551). การศึกษารอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง*, 16(1), หน้า 33-43.
- รัตนา ณ ลำพูน และตรุณี ณ ลำปาง. (2548). *ประสิทธิผลของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ (ปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2530)*. เชียงใหม่: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนุชชิตา สุภักควนิช. (2547). *การบูรณาการการรู้สารสนเทศในกระบวนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคหลิมสุ. รายงานการศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- วรรณภัทรพร สิริโพธิ์แก้ว, เขมวิทย์ จิตตะยโสธร และฉัตรรัตน์ สารผล. (2560). *ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตร*. ร้อยเอ็ด: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- วิมานพร รูปใหญ่. (2555). *การศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิลาวัลย์ พรพัชรพงศ์. (๒๕๖๐). การศึกษาความต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 36(5), หน้า 151-160.
- วุฒิพงษ์ บุโธสง. (2542). *การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), หน้า 199-214.
- ศิริพร แซ่อึ้ง (2560) การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. *รังสิตสารสนเทศ*, 23(2), หน้า 21-34.
- ศิวานถ นันทพิชัย, สัจจารีย์ ศิริชัย, สิริวงษา แก้วพนิก และคณิตสรณ์ สุริยะไพบุลย์วัฒนา. (2556). การประเมินหลักสูตรการจัดการสารสนเทศ สำนักงานวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 31(3), หน้า 49-77.

- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2557). *การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรคม ดิสสะมาน. (2550). *ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสาหรณิเทศศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวางศรี พรสวรรค์. (2542). การศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในประเทศไทย. *วารสารห้องสมุด*, 43(4), หน้า 67-71.
- สารภี วรรณตรง และสันทนา กุลรัตน์. (2550). *ปัญหาการใช้หลักสูตรและความพึงพอใจของ ผู้ว่าจ้างบัณฑิตต่อหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*. สุรินทร์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2553). *ข้าราชการพลเรือนกับสมรรถนะ (COMPETENCY)*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=2563.0> (วันที่ค้น ข้อมูล 15 เมษายน 2561).
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2542). *ความสำคัญของ Competency*. เข้าถึงได้จาก: http://km.moi.go.th/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=26 (วันที่ค้นข้อมูล 15 เมษายน 2561).
- สำนักหอสมุด. (2552). *สมรรถนะของบุคคล*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lib.nu.ac.th/blog/view.php?idview=44> (วันที่ค้นข้อมูล 17 เมษายน 2561)
- สิริญา พุดฉาญาณ, ธร สุนทรายุทธ และสพลณภัทร์ ศรีแสนยงค์. (2557). คุณลักษณะของ บัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา ตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565). *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 10(1), หน้า 297-307.
- สิริพร ทิวะสิงห์. (2551). *รู้ซึ้งกับการประเมินสมรรถนะ*. เข้าถึงได้จาก: <http://gotoknow.org/blog/library-librarian/201195>. (วันที่ค้นข้อมูล 17 เมษายน 2561)
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2546). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษา. *วารสารสารนิเทศ*, 10(12), 35-43.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2529). *บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์. (2552). *Competency มาเจอกับ KPI*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.snc.lib.su.ac.th/snclibblog/?p=11676> (วันที่ค้นข้อมูล 17 เมษายน 2554)

- อรัญญ์ วารีสอาด และนุชรี ตรีโลจน์วงศ์. (2552). การติดตามผลบัณฑิตหลักสูตร
บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการ
พัฒนาหลักสูตรสำหรับสังคมฐานความรู้. *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 31(1),
หน้า 57-76.
- อัญชลี บุญญาบุญกุล. (2548). *การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชา
บรรณารักษศาสตร์และโปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของสถาบัน
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2535-2545*. สุราษฎร์ธานี: สถาบันราชภัฏสุราษฎร์
ธานี.
- อัญชลี วิจิตรเจริญ. (2555). *สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในท้องถิ่นมหาวิทยาลัย
ราชภัฏในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- American Library Association. (2000). *Information literacy competency standards for
higher education*. Retrieved March 10, 2018, from American Library
Association Web site: [http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/
informationliteracycompetency.htm](http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm)
- American Library Association. (2009). *ALA's Core Competences of Librarianship*,
Retrieved July 7, 2019, from [http://www.ala.org/educationcareers/sites/
ala.org/educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/fi
nalcorecompstat09.pdf](http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf)
- Core Competencies for 21st Century CARL Librarians*. (2010). Canada: Canadian
Association of Research Libraries.
- Eisenberg, M.B., Lowe, C.A & Spitzer, K.L. (2004) *Information Literacy: Essential Skills for the
Information Age* (2nd ed). London: Libraries Limited.
- Hancock, V. E. (1993). *Information Literacy for Lifelong Learning*. ERIC Digest.
Retrieved July 19, 2007, from <http://www.ericdigests.org/1993/lifelong.htm>.

การสัมภาษณ์

- กลุ่มบรรณารักษ์สังกัดหน่วยงานราชการ. (2562, , 22 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- แซ่ไข (นามสมมติ). (2562, 14 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- ดวงใจ (นามสมมติ). หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (2562, 4 เมษายน).
สัมภาษณ์.
- นงลักษณ์ (นามสมมติ). ผู้อำนวยการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน. (2562, 14 มีนาคม).
สัมภาษณ์.
- ปริศนา (นามสมมติ). (2562, 4 เมษายน). สัมภาษณ์.
- ปานใจ (นามสมมติ). หัวหน้าหน่วยงานจดหมายเหตุ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (2562, 24
พจน์ (นามสมมติ). หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ. (2562, 21 มีนาคม). สัมภาษณ์.

รตี (นามสมมติ). ผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ บริษัทเอกชน. (2562, 29 มีนาคม). สัมภาษณ์.

รัตนวดี (นามสมมติ). (2562, 27 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์.

เมษายน). สัมภาษณ์.

สิรี (นามสมมติ). ผู้จัดการร้านหนังสือ. (2562, 29 มีนาคม). สัมภาษณ์.

อานนท์ (นามสมมติ). รองผู้จัดการงานบริการสารสนเทศ บริษัทเอกชน. (2562, 29 มีนาคม).

สัมภาษณ์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย
(Item Objective Congruence : IOC)

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงกมล อุ่่นจิตติ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณประภา เอี่ยมฤทธิ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. อาจารย์ ดร. อมรัตน์ นาคะโร | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 – 2560

คำชี้แจง

อาจารย์ ดร. ศรีหทัย เวลล์ส ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความประสงค์ที่จะศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตของภาควิชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จำแนกตามประเภทองค์กรและลักษณะงาน และ (3) ศึกษาจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของหน่วยงาน

- ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน / ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ
 ห้องสมุดวิทยาลัย / มหาวิทยาลัย ห้องสมุดแห่งชาติ
 ห้องสมุดเฉพาะ บริษัทเอกชน / ห้างร้าน
 อื่น ๆ โปรดระบุ

2. สถานภาพของท่านในหน่วยงาน

- เจ้าของกิจการ
 กรรมการผู้จัดการ
 ผู้อำนวยการ / ผู้จัดการฝ่าย / ผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่า
 หัวหน้ากลุ่มงาน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน หรือเทียบเท่า
 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ
 ผู้รับผิดชอบงาน / พนักงานปฏิบัติการ
 อื่น ๆ โปรดระบุ

3. หน่วยงานของท่านมีผู้ปฏิบัติงานที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ / บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ / สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ / สารสนเทศศึกษา / สารสนเทศศาสตร์ / การจัดการสารสนเทศ

- มีเพศหญิง จำนวน คน มีเพศชาย จำนวน คน
 มีเพศทางเลือก จำนวน คน

4. การคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน ท่านพิจารณาคุณลักษณะงานใดเป็นพิเศษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านภาษาต่างประเทศ
- ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
- ด้านกิจกรรมสหนาการ
- ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
- ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด / บริการสารสนเทศ
- ด้านกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจของท่าน (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด) ที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
1.1 เคารพให้เกียรติผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน					
1.2 ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมาย/ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา/สิทธิของผู้อื่น					
1.3 ขยัน อดทน และพากเพียรในการปฏิบัติงาน					
1.4 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ					
1.5 ซื่อสัตย์สุจริต					
1.6 มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคม					
1.7 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี					
1.8 ตรงต่อเวลา					
2. ด้านความรู้					
ความรู้ทั่วไป					
2.1 มีความรู้เชิงวิชาการสำหรับการปฏิบัติงาน					
2.2 สามารถนำความรู้ประยุกต์กับงาน					
2.3 คิดวิเคราะห์/สังเคราะห์ความรู้อย่างเป็นระบบ					

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.4 สามารถค้นหา รวบรวม และจัดเก็บความรู้ที่หามาได้					
2.5 สามารถคัดเลือกความรู้ที่มีประโยชน์					
2.6 สามารถถ่ายทอด / เผยแพร่ความรู้ / สอนงาน					
2.7 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้า / ผู้ร่วมงาน/ ผู้ใช้บริการ					
2.8 สนใจใฝ่รู้/มีความรู้รอบตัว					
2.9 สามารถนำเสนอความคิดใหม่ ๆ หรือแนวคิดบริการใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน					
ความรู้ทางบรรณารักษ์ / นักสารสนเทศ					
(หากไม่ใช่หน่วยงานที่เกี่ยวกับห้องสมุด/คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี/เครือข่าย (Network)/ดิจิทัล/การจัดการสารสนเทศ/การจัดการความรู้ /โปรแกรมเมอร์/การพัฒนาเว็บเพจ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กรุณาข้ามไปตอบข้อ 3)					
2.10 มีแนวคิดและวิธีการบริหารงาน					
2.11 มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารเชิงบวก					
2.12 สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น					
2.13 มีทักษะด้านสถิติและการวิจัยทั้งในฐานะผู้วิจัยและผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ทำวิจัย					
2.14 มีทักษะด้านการตลาด ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ในหน่วยงาน					
2.15 มีทักษะการสอนและการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ให้บริการ					
2.16 สามารถวิเคราะห์ความต้องการและแนะนำสารสนเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ให้บริการ					
2.17 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศและประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม					
ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.18 มีทักษะด้านเมทาเดตาและการจัดหมวดหมู่					
2.19 สามารถคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม					
2.20 มีทักษะด้านการจัดเก็บและการรวบรวมสารสนเทศ					
2.21 มีทักษะด้านการค้นคืนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว					
2.22 มีทักษะด้านการสงวนรักษาสารสนเทศ					

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.23 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและจัดบริการในห้องสมุด					
2.24 สามารถแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เบื้องต้น					
2.25 มีทักษะการออกแบบเว็บเพจ					
2.26 มีทักษะและการประยุกต์เครือข่ายทางสังคม (Social network)					
2.27 มีทักษะในการสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์					
2.28 สามารถผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์					
3. ด้านทักษะทางปัญญา					
3.1 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
3.2 มีความคิดสร้างสรรค์					
3.3 กล้าคิด/กล้าตัดสินใจ					
3.4 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
3.5 สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน					
3.6 สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดันหรือความเปลี่ยนแปลง					
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
4.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4.2 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่					
4.3 มีความรับผิดชอบต่อตนเอง/ส่วนรวม/สังคม/สิ่งแวดล้อม					
4.4 มีภาวะผู้นำ					
4.5 มีจิตอาสา / จิตบริการ					
4.6 เข้าร่วมกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
4.7 สามารถทำงานเป็นทีม					
4.8 เคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					

สมรรถนะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
5.1 สามารถนำความรู้ทางสถิติมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล					
5.2 สามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์กับการปฏิบัติงาน					
5.3 มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย					
5.4 มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ					
5.5 สามารถสื่อสารและประสานงานกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน					
5.6 สามารถนำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา (ที่บัณฑิตได้เรียน) กับภาควิชาฯ

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาการทำงานของบัณฑิต

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาค่ะ

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

1. ลักษณะตำแหน่งงานที่หน่วยงานต้องการ เช่น นักจดหมายเหตุ นักเอกสารสนเทศ นักจัดการความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้น ฯลฯ
2. สมรรถนะเฉพาะด้านของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน
3. สมรรถนะทั่วไปที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศ/วิชาชีพอื่น ๆ ในสถานการณ์ปัจจุบัน
4. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศ/วิชาชีพอื่น ๆ ในสังคมปัจจุบัน
5. จุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา
6. ปัญหาการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานประสบ พร้อมแนวทางแก้ไข
7. ข้อเสนอแนะด้านองค์ความรู้ / ทักษะที่บัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาควรรู้เพิ่มเติม
8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของหน่วยงาน

หมายเหตุ : แนวคำถามอาจมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์หรือข้อค้นพบใหม่ในระหว่าง
การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ