

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิต
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2560

Employer's Satisfaction towards the Competencies
of Graduates from Bachelor of Information
Studies Program, Burapha University, Graduated
during Academic Years 2014-2017

ศรียุทธ เวลล์ส (Srihathai Wells)¹

Received: January 29, 2020

Revised: April 3, 2020

Accepted: May 28, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) เพื่อศึกษาจุดแข็ง และจุดอ่อนที่ควรพัฒนาในสมรรถนะทั้ง 5 ด้านของบัณฑิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บัณฑิตแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 123 คน 2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และ

¹ ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ความถี่ ร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ของบัณฑิตฯ อยู่ในระดับมากในทุกด้าน และ 2) จุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของ บัณฑิตพบว่า จุดแข็งของบัณฑิตฯ เรียงตามลำดับดังนี้ 1) สามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็ว และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน 2) มีจิตบริการและมีน้ำใจ และ 3) มีทัศนคติที่ดี ต่องาน ส่วนจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตฯ เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ขาดทักษะทาง ภาษาอังกฤษ 2) ขาดภาวะผู้นำ และ 3) บัณฑิตบางส่วนขาดการควบคุมอารมณ์

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์, ผู้ใช้บัณฑิต, สารสนเทศศึกษา

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study employers' satisfaction through five Thai qualifications framework for Higher Education, including ethics, moral and professional ethics, knowledge, cognitive skills, interpersonal skills and responsibility, and numerical analysis, communication and information technology skills and; 2) to study the Information Studies graduates' strengths and weaknesses.

This research is a mixed method research. The samples were divided into two groups: 1) quantitative research sample group consisted of 123 employers and 2) qualitative research sample group consisted of 10 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 regarding ethical and moral, knowledge, cognitive skills, interpersonal skills and responsibility, and numerical analysis, communication and information

technology skills were at high level; and 2) the information Studies graduates' strengths were: 1) able to learn fast and having a job specific skills; 2) having a service mind and generosity; and 3) having a positive attitude toward job.

The weaknesses of the Information Studies graduates were as follows: 1) a lack of English skills; 2) a lack of leadership and self-confidence; and 3) a lack of emotional control

Keywords: Desirable Characteristics, Employers' Satisfaction, Information Studies

บทนำ

บัณฑิตในระดับอุดมศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีความสำนึกและความรับผิดชอบ ในฐานะพลเมืองและพลโลก ซึ่งเป็นมาตรฐานหลักของคุณภาพบัณฑิตตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนี้ในกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษายังกำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องพัฒนาบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ที่ประกอบด้วยห้าด้าน คือ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี, 2548)

ยุคปัจจุบันที่โลกกำลังเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคแห่งการดำเนินชีวิตในแบบดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้วิถีการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไป เกิดการแข่งขันทางปัญญาโดยการใช้สารสนเทศและความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการแสวงหาความรู้ การประยุกต์ใช้เครื่องมือในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ย่อมได้เปรียบในการดำเนินชีวิต โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ ดังนั้นทักษะทางด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

รู้ในศตวรรษที่ 21 จากสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอนที่สามารถพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถของบัณฑิต เพื่อให้ก้าวไปเป็นบุคลากรในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างสมบูรณ์ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2554, หน้า 8) นอกจากนี้ในช่วงปี พ.ศ. 2560-2561 เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญที่นำไปสู่การสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 และเพื่อสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพให้กับผู้เรียนให้เท่าทันกับยุคการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (digital tech transformation) ประกอบกับทางภาควิชาสารสนเทศศึกษาเห็นว่าการปรับปรุงหลักสูตรในแต่ละครั้ง จำเป็นต้องศึกษาวิจัยคุณภาพของบัณฑิตที่เป็นผลผลิตของหลักสูตรจากผู้บัณฑิตที่มีความพึงพอใจกับบัณฑิตที่ภาควิชาฯ ผลิตมาน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นสารสนเทศสำคัญสำหรับการพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับพัฒนาการของศาสตร์ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมถึงความต้องการของตลาดวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นคุณภาพระดับสากลตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งปัญหาที่ผู้ใช้บัณฑิตประสบในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็นประโยชน์สำหรับการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนา การปรับปรุง และการบริหารหลักสูตร รวมทั้งการปรับเปลี่ยนหลักสูตรใหม่ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศ

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

1. สมรรถนะเฉพาะด้าน (Specialized Competencies) ได้แก่

1.1 ด้านการแนะนำแหล่งและให้บริการสารสนเทศ คือ ความสามารถของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการบริการ บรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ต้องเน้นบริการที่สนับสนุนแนะนำแหล่งสารสนเทศและการค้นคว้าเพื่อการวิจัยหรือกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัย/สถาบันนั้น ๆ โดยเฉพาะแหล่งและบริการที่ต้องใช้ความรู้ด้านไอทีในการเข้าถึงการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล รวมทั้งการแปลงข้อมูล จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศดิจิทัลบนระบบเครือข่ายได้ ทักษะการแนะนำแหล่งและให้บริการสารสนเทศ

1.2 ด้านการจัดเก็บสารสนเทศและความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บและการค้นคืนทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความรู้และทักษะด้านเมทาตาทา ภาววิทยา และการแบ่งหมวดหมู่
- 2) ความรู้และทักษะด้านการสแกน รักษา จัดเก็บ และค้นคืนสารสนเทศ
- 3) ด้านการจัดการสารสนเทศ
- 4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2. สมรรถนะด้านเทคนิคและไอซีที (Technical and ICT Competencies)

สมรรถนะด้านเทคนิคและไอซีทีที่เป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบรรณารักษ์ในยุคศตวรรษที่ 21 เพราะสถาบันสารสนเทศในปัจจุบันได้นำไอซีทีมาช่วยในการจัดเก็บ สืบค้น และเผยแพร่สารสนเทศบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นบรรณารักษ์ควรมีทักษะดังนี้ 1) ดูแลรักษาประสิทธิภาพการทำงาน ความถูกต้อง สมบูรณ์และรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลในห้องสมุด 2) ออกแบบการพัฒนาการดูแลการตลาดและการบำรุงรักษาเว็บไซต์ที่สามารถออกแบบ สร้าง และพัฒนาเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมภาษาต่าง ๆ 3) ดูแลและบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดเพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ติดขัด รวมทั้งการดูแลบัญชีผู้ใช้งานและรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ 4) สืบค้นสารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย และต้องสามารถวิเคราะห์สารสนเทศจากการสืบค้นได้ ซึ่งถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) ได้แก่

3.1 ด้านการบริหารโครงการ เป็นความสามารถของบรรณารักษ์ในการบริหารจัดการ กำหนดวางแผน ติดตามทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.2 ด้านการถ่ายทอด เปลี่ยนแปลงบริการของห้องสมุดแบบดั้งเดิมไปสู่ การบริการแบบออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ

3.3 ด้านความสามารถในการนำเสนอความคิดใหม่ ๆ เพื่อบริการผู้ใช้ (Sell Ideas) เป็นแนวคิดด้านการตลาดที่บรรณารักษ์สามารถทำได้โดยการนำเสนอ แนวคิดบริการใหม่ ๆ ให้กับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

3.4 ด้านภาวะการเป็นผู้นำห้องสมุด (Library Leadership) สามารถ แนะนำเพื่อนร่วมงานให้ทำงานตามแนวคิดของตนด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของกลุ่ม แผนก และห้องสมุดได้

3.5 ด้านการจัดการทั่วไป (Management Skill) เป็นความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการเงิน การตลาด การจัดการทรัพยากรบุคคล การประชาสัมพันธ์

ขณะที่ในต่างประเทศนั้น สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (ALA) ได้กำหนดสมรรถนะ หลักของวิชาชีพบรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน รวมถึงห้องสมุดที่สังกัดหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน ไว้ดังนี้ (American Library Association, 2009)

1. ความรู้พื้นฐานในวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม การส่งเสริม ประชาธิปไตย และเสรีภาพทางปัญญา หน่วยงานด้านสารสนเทศ สังคมภายในและ ภายนอกประเทศ ข้อมูลเศรษฐกิจ วัฒนธรรม นโยบายที่เกี่ยวกับห้องสมุดและวิชาชีพ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหา และหาทางออก ที่เหมาะสม เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และใบอนุญาตเฉพาะทางของวิชาชีพ

2. ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกระแสการใช้ งานเอกสารและสารสนเทศ การจัดหาและจำหน่ายสารสนเทศ การจัดการคอลเลกชัน ต่าง ๆ และการบำรุงรักษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ

3. การจัดเก็บความรู้และสารสนเทศ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน ที่เผยแพร่สารสนเทศ การจัดการความรู้ และระบบการลงรายการเมทาตาการตำราชนิ การให้เลขหมู่

4. ความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี ได้แก่ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการให้บริการ สารสนเทศและการใช้ห้องสมุด จริยธรรมวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การประเมิน

คุณลักษณะเฉพาะ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยี และการวิเคราะห์/การรับมือกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นใหม่และเป็นนวัตกรรมสำหรับหน่วยงาน

5. ความรู้เกี่ยวกับการบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้เพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้ทุกวัยและทุกกลุ่ม ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้อง เทคนิคการสืบค้น การประเมิน และการสังเคราะห์สารสนเทศ การเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำกับผู้ใช้ การรู้สารสนเทศ การประเมินและการตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ และการประเมินสถานการณ์หรือสังคมในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสารสนเทศโดยสามารถออกแบบและให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้

6. ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการติดตามงานวิจัยใหม่ ๆ

7. การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ตลอดชีวิตในการให้บริการที่มีคุณภาพ การใช้การเรียนรู้ตลอดชีวิตในการส่งเสริมบริการห้องสมุด ทฤษฎีการเรียนรู้วิธีการสอน และการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ และกระบวนการและทักษะที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศและการประเมินค่า

8. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการของห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ ได้แก่ การวางแผนและจัดทำงบประมาณ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล วิธีการประเมินงานบริการและผลงานที่เกี่ยวข้องของห้องสมุด การพัฒนาความร่วมมือ เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพนักสารสนเทศในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยเห็นว่า มีความสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (Thai qualifications frameworks for higher education; TQF:HEd) ว่าด้วยการผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ที่ประกอบด้วย ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะดังกล่าวเป็นกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติซึ่งเป็นมาตรฐานอุดมศึกษาและเป็นระบบการประกันการศึกษาที่มุ่งสู่การปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม มุ่งเน้นที่ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (program learning outcomes: PLO) ซึ่งเป็นมาตรฐานเชิงคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพของบัณฑิต สามารถเทียบเคียงสมรรถนะวิชาชีพกันได้ทั้งในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศและต่างประเทศ และเป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้กลาง

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ภาควิชาฯ ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา และหลักสูตรสารสนเทศศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559) รวมถึงได้พัฒนาเป็นผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตของสาขาวิชาสารสนเทศศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา (ดังตารางที่ 1) ที่นำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 1 ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตของสาขาวิชาสารสนเทศศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ของบัณฑิตฯ	ความเชื่อมโยงของสมรรถนะ		
	TQF	สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะของ ALA
1. ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เข้ากับลักษณะงานทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้	ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ และด้านทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ	ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล	ด้านความรู้พื้นฐานในวิชาชีพด้านการศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีพ และด้านความรู้เกี่ยวกับ
2. มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์	ด้านความรู้ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	สมรรถนะ เฉพาะด้าน สมรรถนะด้านเทคนิค และไอซีที	ความรู้พื้นฐานในวิชาชีพ การจัดเก็บความรู้และสารสนเทศ และความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ของบัณฑิตฯ	ความเชื่อมโยงของสมรรถนะ		
	TQF	สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะของ ALA
3. มีจิตใจมุ่งเน้นการให้บริการ สารสนเทศที่เป็นเลิศ โดยคำนึงถึง ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ	ด้านคุณธรรม จริยธรรม และ ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	สมรรถนะ เฉพาะด้าน ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล	ความรู้พื้นฐาน ในวิชาชีพ และ ความรู้เกี่ยวกับ การบริการอ้างอิง และบริการผู้ใช้
4. มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ใช้ชีวิตบนพื้นฐานของความพอเพียง มีวินัยและค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	ด้านคุณธรรม จริยธรรม และ ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล	ความรู้เกี่ยวกับ การบริการอ้างอิง และบริการผู้ใช้
5. มีทักษะการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อสร้างสรรค์งาน และสามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ	ด้านความรู้ ด้าน ทักษะทางปัญญา และด้านทักษะ การคิดวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	สมรรถนะ ด้านเทคนิค และไอซีที	ความรู้และทักษะ ทางเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรพัฒนาในสมรรถนะทั้ง 5 ด้านของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ที่ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และ 2 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (เป็นคำถามแบบปลายเปิด) ประกอบด้วย ประเภทของหน่วยงาน สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต และเกณฑ์การคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขา วิชาสารสนเทศศึกษา (เป็นคำถามแบบปลายปิดและเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับของ Likert scale) ประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (เป็นคำถามแบบปลายเปิด)

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสารสนเทศทั้งภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน โดยแบ่งตามลักษณะงาน ได้แก่ ห้องสมุด/หน่วยงานบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่น ๆ จำนวน 123 แห่ง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยง (reliability) ของเครื่องมือด้วยวิธีการคำนวณค่า Cronbach's alpha coefficient กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า อยู่ระหว่าง 0.780-0.915 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) ผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) โดยเลือกแบบเจาะจง จากประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศจำนวน 10 คน

อนึ่งโครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแนวทางหลักจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รหัสโครงการวิจัย Hu 094/2561

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2560 สรุปได้ดังนี้ ผลด้านข้อมูลทั่วไป พบกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตสังกัดหน่วยงานประเภท บริษัทเอกชน/ห้างร้านมากที่สุด ร้อยละ 52.03 มีสถานภาพเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน หรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 46.34 และเกณฑ์การคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานนั้น หน่วยงานพิจารณาด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมากที่สุด ร้อยละ 31.45

ผลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษานั้น ในแต่ละสมรรถนะทั้งห้าด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาตินั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอสมรรถนะย่อยที่เรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากมาน้อย 3 อันดับแรก สรุปได้ตามตารางที่ 2 โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายปิด ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

**ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา**

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตฯ	ระดับ	\bar{X}	SD	การแปลผล
	ความสำคัญ			
ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
ซื่อสัตย์สุจริต	1	4.41	.767	มาก
ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมาย/ลิขสิทธิ์	1	4.53	.533	มากที่สุด
ทรัพย์สินทางปัญญา/สิทธิผู้อื่น	2	4.41	.556	มาก
ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี	3	4.37	.592	มาก
ด้านความรู้	4	3.90	.541	มาก
<u>ความรู้ทั่วไป</u>				
สามารถนำความรู้ประยุกต์กับงาน	1	4.08	.673	มาก
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้า/ ผู้ร่วมงาน/ผู้ใช้บริการ	2	4.07	.721	มาก
สนใจใฝ่รู้/มีความรู้รอบตัว	3	4.06	.705	มาก
<u>ความรู้ทางวิชาชีพ</u>				
มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารเชิงบวก	1	4.21	.688	มาก
สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	2	4.21	.616	มาก
มีทักษะการสอนและการฝึกอบรมการสืบค้น สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ	3	3.83	.67	มาก
<u>ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</u>				
สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้น และจัดบริการในห้องสมุด	1	4.04	.610	มาก
มีทักษะด้านการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและค้นหา ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	2	4.01	.668	มาก
สามารถคัดเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม	3	3.95	.693	มาก
ด้านทักษะทางปัญญา	3	3.92	.555	มาก
สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดัน หรือความเปลี่ยนแปลง	1	4.08	.660	มาก
สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน	2	4.06	.693	มาก
มีความคิดสร้างสรรค์	3	3.98	.683	มาก

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตฯ	ระดับ ความสำคัญ	\bar{X}	SD	การแปลผล
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	2	4.25	.523	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1	4.45	.603	มาก
สามารถทำงานเป็นทีม	2	4.41	.613	มาก
มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	3	4.37	.592	มาก
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.82	.537	มาก
มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ	1	4.20	.649	มาก
สามารถสื่อสารและประสานงาน กับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน	2	4.04	.549	มาก
สามารถนำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อ รูปแบบต่าง ๆ	3	4.00	.640	มาก

จากตารางข้างต้น สะท้อนให้เห็นสมรรถนะที่เป็นจุดแข็งของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษา คือ สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ
โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของสมรรถนะที่เป็น
จุดอ่อนของบัณฑิตฯ นั้น พบว่า สมรรถนะด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร
และการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ เป็นประเด็น
ที่บัณฑิตฯ ควรพัฒนามากที่สุด

ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแบบสอบถามของผู้ใช้บัณฑิตฯ ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็น
ไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปได้ดังนี้
 - 1.1 ด้านสารสนเทศ ได้แก่ เพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นด้านการจัดการระบบ
สารสนเทศ และไอซีทีในงานห้องสมุด การแก้ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ หมั่นศึกษา
เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพิ่มเติม, มีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
 - 1.2 ด้านการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เพิ่มศักยภาพให้นิสิตเกิดทักษะ
การจัดการความรู้ การจัดการข้อมูล เพื่อให้สามารถถ่ายทอด/เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์

สารสนเทศและความรู้ออกมา ได้อย่างน่าสนใจ ฝึกให้นักศึกษาค้นคว้านวัตกรรมใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดในการปฏิบัติงาน เพิ่มสมรรถนะด้านการออกแบบกราฟิกและสื่อประเภทอินโฟกราฟิกมากขึ้น และลำดับสุดท้าย 1.3 ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ ควรมีวิชาฝึกวิชาชีพด้านบรรณารักษะในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การลงรายการ MARC21 หรือ MS catalog ควรฝึกให้แน่นและพร้อมที่จะรับมือกับการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา/รายวิชา สำหรับการจัดการเรียนการสอนของภาควิชา ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ 2.1 รายวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การใช้โปรแกรมพื้นฐานตระกูล Microsoft (Excel, PowerPoint, Word) ได้ดี และยังสามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการทำงาน, ความรู้เรื่องของการประเมิน หรือการเลือกใช้เทคโนโลยีในงานในลักษณะต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูล data scientist และ data security 2.2 รายวิชาเกี่ยวกับสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ การปรับหลักสูตรของภาควิชา ให้ตรงกับความต้องการของตลาดในยุคดิจิทัล การประยุกต์ใช้งานดิจิทัล และลำดับสุดท้าย 2.3 รายวิชาเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ได้แก่ เน้นรายวิชาเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพิ่มทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการทำงานให้มากขึ้น เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับห้องสมุด

3. ปัญหาการทำงานของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ 3.1 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การแก้ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ทักษะการใช้ Macintosh กับ PC นิสิตต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทัน 3.2 ปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การคิดและนำเสนออย่างเป็นระบบ และมีความมั่นใจในตนเอง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การประสานงานภายในองค์กร และลำดับสุดท้าย 3.3 ปัญหาด้านจิตบริการ/จิตอาสา ได้แก่ การขาดการอุทิศตนเพื่อองค์กร การมีจิตสาธารณะ เสียสละเพื่อชุมชน

ผู้วิจัยได้สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะตำแหน่งงานที่หน่วยงานต้องการ

หน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านทักษะทางภาษาอังกฤษของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด/บรรณารักษ์/นักสารสนเทศ รองลงมา คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กับงานห้องสมุดและหน่วยงานหลายแห่งไม่ได้รับบัณฑิตที่จบสายบรรณารักษศาสตร์

มาโดยตรง แต่จะรับบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษหรือสาขาวิชาเฉพาะเป็นหลัก แล้วจากนั้นหน่วยงานจะพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์เพื่อสร้างบุคลากรให้เป็น subject specialist ของห้องสมุดเฉพาะ ด้วยเหตุผลที่ว่า “ทักษะพื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์ยังไม่ตอบโจทย์สังคมยุคใหม่ได้ แต่หากบัณฑิตที่ทักษะด้านอื่นที่สามารถช่วยเสริมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยหรือภารกิจหลักของหน่วยงานได้ ทักษะหรือความสามารถเหล่านั้นจะกลายเป็นคุณลักษณะพิเศษของคนที่หน่วยงานอยากจะทำมาทำงานด้วย”

2. สมรรถนะของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตจากประเภทหน่วยงานที่หลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปสมรรถนะเฉพาะด้านของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษาที่หน่วยงานต้องการในยุคสังคมปัจจุบัน ได้ดังนี้ 1) ด้านภาษาอังกฤษ ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน 2) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น Microsoft Word, Excel 3) ความสามารถนำแนวคิดการตลาด/การขายมาประกอบการนำเสนอเนื้อหา (content) ของหน่วยงาน (กลุ่มบรรณารักษศาสตร์สังกัดหน่วยงานราชการ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2562) 4) การเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบ 5) การพัฒนาด้านอีคิว (EQ) รวมไปถึงทักษะชีวิตการอยู่ร่วมกับคนอื่นในหน่วยงาน 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 การตอบโจทย์ co-working space ที่บรรณารักษ์ควรทำ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้โดยการใช้แบบสอบถาม การสังเกตและการสัมภาษณ์ เพื่อเรียนรู้รูปแบบการใช้ชีวิต (lifestyle) ของคนรุ่นใหม่ (แซ่ไข, นามสมมติ, สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2562)

3. จุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ผู้วิจัยสามารถสรุปจุดแข็งของบัณฑิตฯ ได้ดังนี้

1. บัณฑิตสามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็ว และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสุขภาพ เรียบร้อย และเคารพผู้ใหญ่
2. บัณฑิตมีจิตบริการ (service mind) และมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนร่วมงาน
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) ได้ดีมาากเมื่อเทียบกับบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บัณฑิตได้สะท้อนจุดอ่อนซึ่งเป็นข้อจำกัดของบัณฑิตฯ ไว้ดังนี้

1. ขาดทักษะทางภาษาอังกฤษทั้งการพูด อ่าน และเขียน
2. ขาดภาวะผู้นำ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ค่อยมีความมั่นใจในตนเอง
3. ในขณะที่บัณฑิตบางคนมีความมั่นใจในตนเองมากเกินไป โดยแสดงออกอย่างตรงไปตรงมากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ขาดการควบคุมอารมณ์ และยิ่งขาดความรอบคอบในการทำงานอีกด้วย
4. บัณฑิตส่วนใหญ่มักประเมินค่าตัวเองต่ำ โดยการดูถูกตัวเองว่า ตัวเองด้อย ไม่เก่ง และมีทักษะที่ด้อยกว่าบัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อแยกตามประเภทของหน่วยงานพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในท้องถิ่นวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดโดยบัณฑิตฯ ได้ประพุดิตินดี มีความซื่อสัตย์สุจริต แสดงถึงความมีคุณธรรมจริยธรรมที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างซื่อสัตย์และสุจริต รวมทั้งยังได้สร้างความไว้วางใจ เป็นที่ยอมรับ และชื่นชมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยบูรพาที่ว่าดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการและการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีพบนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงสอดคล้องกับลักษณะและคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อตลาดแรงงานในสังคมไทยปัจจุบันอีกด้วย ดังผลงานวิจัยของพิพัฒน์ ดารากร ณ อยุธยา (2558, หน้า 99) ที่ศึกษาความคาดหวังพื้นฐานของสถานประกอบการที่มีต่อแรงงาน ผลงานวิจัยพบว่าความคาดหวังของสถานประกอบการด้านคุณธรรมจริยธรรม ต้องการแรงงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด ในส่วนของด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพพบว่า ต้องการแรงงานที่รักษาความลับของหน่วยงานมากที่สุด และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาคคุณลักษณะ/สมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่พบว่า หน่วยงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในระดับมาก-มากที่สุด (พรชิตา อุปลัมภ์, 2554; ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554; วิมานพร รูปใหญ่, 2555; วิลาวณิชย์ พรพิชรพงศ์, 2560; ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญญา หนูมี, 2560) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสรคม ดิสสะมาน (2550, หน้า 127) ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า นายจ้างของบัณฑิตฯ ที่ปฏิบัติงานในท้องถิ่นสถานบันอุดมศึกษาของรัฐและบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตฯ ในขณะที่นายจ้างของบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนของสมรรถนะบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ภาควิชาฯ ได้เพิ่มเนื้อหาด้านจริยธรรมและกฎหมาย ในรายวิชาที่เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมและกฎหมายในวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้เรียนยังเกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้เข้ากับลักษณะงานทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ รายวิชาดังกล่าว ได้แก่ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2554) 245101 ทักษะสารสนเทศในสังคมฐานความรู้ 245106 สารสนเทศและทักษะการศึกษาค้นคว้า 245214 การพิมพ์และธุรกิจการพิมพ์ 245221 บริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า 245222 การนำเสนอและการฝึกอบรมในงานสารสนเทศ 245251 การจัดการเอกสารและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 245275 การประยุกต์โปรแกรมกลุ่มโอเพนซอร์ส และ 245277 การโปรแกรมในงานสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านความรู้ ซึ่งได้แก่ ความรู้ทั่วไป ความรู้ทางวิชาชีพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรคม ดิสสะมาน (2550, หน้า 118) ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารนิเทศศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความรู้ของบัณฑิตฯ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กรที่บัณฑิตปฏิบัติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมานพร รูปใหญ่ (2555) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ความคิดเห็นกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ในระดับมาก แต่แตกต่างกันจากงานวิจัยของศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี (2560, หน้า 205) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศ

ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความคิดเห็นของสถาบัน
บริการสารสนเทศในด้านความรู้ในวิชาชีพอยู่ในมากที่สุด

จากผลการวิจัยข้างต้นสามารถสะท้อนให้เห็นว่า ในหลักสูตรสารสนเทศศึกษา
(หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) นั้น ภาควิชาฯ ได้ออกแบบวัตถุประสงค์และผล
การเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตหลังจบการศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
ทางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของศาสตร์
ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมไปถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไว้ดังนี้ “ข้อ 3 สภาวะการณ์ของสังคมฐานความรู้และ
พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมาตรฐานการรู้สื่อสารสนเทศ (media &
information literacy) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติจากมาตรฐานการรู้สื่อสาร
สนเทศของ UNESCO (Grizzle, et al., 2013; Association of College &
Research Libraries, 2016) ตลอดจนนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งมุ่งการขับเคลื่อน
ด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์
ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชา
สารสนเทศศึกษา ด้านทักษะทางปัญญาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา
ในแต่ละด้านพบว่า สามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดันหรือความเปลี่ยนแปลง
อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน
มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กล้าคิด/กล้าตัดสินใจ ลำดับ
สุดท้าย คือ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของศิริกาญจน์
โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี (2560, หน้า 205) พบว่า คุณลักษณะ
ของบัณฑิตตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในด้านทักษะทางปัญญา
โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานของวิมานพร รูปใหญ่ (2555) ที่ได้
ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา
แห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ความคิดเห็นจากกลุ่มบัณฑิต
ด้านทักษะทางปัญญา อยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตข้างต้น สะท้อนให้เห็นกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสารสนเทศศึกษาที่นำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะทางปัญญาของบัณฑิตฯ (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา, 2562, หน้า 33-34)

1. ภาควิชาฯ จัดโครงการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของนิสิต (ก่อนฝึกปฏิบัติงาน) โดยเชิญวิทยากรบรรยายประกอบการฝึกปฏิบัติ เช่น ทักษะภาษาอังกฤษในงานสารสนเทศ ทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ทักษะการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2. ภาควิชาฯ ได้จัดชั่วโมงให้นิสิตได้ฝึกปฏิบัติงานตามหน่วยงานบริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ, รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน เป็นระยะเวลา 15 สัปดาห์ โดยมีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางวิชาการแก่นิสิตเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกปฏิบัติงาน เช่น โครงการปฐมนิเทศนิสิตฝึกงาน เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลการฝึกปฏิบัติงานแก่นิสิตในการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงาน และเพิ่มพูนทักษะชีวิตในด้านการทำงาน ซึ่งมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านวิชาการ และด้านบุคลิกภาพจากคณาจารย์และศิษย์เก่าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการสารสนเทศ รวมถึงโครงการอบรมทักษะเพื่อฝึกปฏิบัติงาน เป็นโครงการที่จัดกิจกรรมทบทวนความรู้ และทักษะด้านวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติงาน และการประกอบอาชีพในอนาคต

จากตัวอย่างการจัดการเรียนการสอนข้างต้นตามหลักสูตรฯ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพนิสิตทั้งในด้านทักษะทางวิชาการ วิชาชีพ และทางปัญญา ซึ่งทักษะดังกล่าวบัณฑิตสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี จนเกิดความมั่นใจในตนเองและเกิดความเชื่อมั่นว่า พวกเขาสามารถปรับตัวท่ามกลางความกดดันสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพัฒนาสติปัญญาและความคิดของผู้เรียนในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของณัฐวิมลธอง (2545) ที่ว่า “หลักสูตรจะต้องพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดความคิด เกิดปัญญามีความคิดสร้างสรรค์ มีเหตุมีผล และเป็นระบบ รวมถึงการมีทักษะในการใช้วิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการตัดสินใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ สามารถทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน เข้าร่วมกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง/ส่วนรวม/สังคม/สิ่งแวดล้อม มีจิตอาสา/จิตบริการ ลำดับสุดท้าย คือ มีภาวะผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกาญจน์ โปธิ์เขียว, เนตร โปธิ์เขียว และอภิญญา หนูมี (2560, หน้า 205) พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตปัจจุบันที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างกันทางการศึกษา สังคม และวัฒนธรรมได้อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ การเป็นผู้นำ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมานพร รูปใหญ่ (2555) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ความคิดเห็นจากกลุ่มบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ในงานวิจัยของพันพันธ์ ปิลกศิริ (2555, หน้า 30) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของบรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับสมรรถนะด้านทักษะทางปัญญาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาไว้ว่า นอกเหนือจากความรู้และทักษะแล้ว บรรณารักษ์/นักสารสนเทศยังต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อวิชาชีพด้วย ซึ่งหนึ่งในคุณลักษณะบุคคลที่สำคัญ คือ 1. การมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งกับผู้ร่วมงานในการร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และ 2. การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการหรือรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ (2554) ที่พบว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบัณฑิตของ
ภาควิชาฯ ได้รับผลการประเมินในระดับดี แต่มีผลการวิจัยบางเล่มที่ไม่สอดคล้องกับ
ผลวิจัยของผู้วิจัยที่พบว่า คุณลักษณะของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ
ความรับผิดชอบ บัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ
ของ พรชิตา อุปถัมภ์ (2554) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการศึกษาสมรรถนะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ
ความรับผิดชอบของบัณฑิตฯ สามารถอธิบายได้ว่า ภาควิชาฯ มุ่งเน้นการพัฒนา
คุณภาพในเชิงวิชาการของบัณฑิตให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา
เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2562
(กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558, หน้า 7-8) ซึ่งครอบคลุม
ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการประยุกต์ศาสตร์ที่ศึกษาในทางปฏิบัติ
ให้เป็นที่ประจักษ์และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ รวมทั้ง
ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์หลังจากสำเร็จการศึกษาให้เกิดประโยชน์
ต่อหน่วยงานที่สังกัดหรือสังคมชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม และมีความเหมาะสมกับบริบท
การพัฒนา และคุณภาพ “ในเชิงการเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของสังคม” ครอบคลุม
การดำรงตน การยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรมที่ดั่งตามขนบธรรมเนียมประเพณี
และวัฒนธรรมไทย รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งภาควิชาฯ
ยังได้กำหนดผลการเรียนรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
ผ่านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เข้าไปในรายวิชาต่าง ๆ และที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ
รายวิชาประสบการณ์วิชาชีพและการฝึกงาน โดยให้ผู้เรียนเรียนรู้แบบร่วมมือ
ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม ตลอดจนมีการสอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและ
สังคม การมีมนุษยสัมพันธ์และการเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม
ภาควิชาฯ ยอมรับว่า บัณฑิตฯ ส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในตนเอง และขาดภาวะ
ความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ตัวอย่างเช่น

“นิสัยไม่มีความมั่นใจ ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง รู้สึกว่าตนเอง
ด้อยค่า เก่งสู้คนอื่นไม่ได้ เพราะคิดอยู่เสมอว่า ตนเองนั้นมาจากมหาวิทยาลัยอุธธร”
(พจนัน, นามสมมติ, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2562)

ดังนั้นภาควิชาฯ อาจต้องบรรจุรายวิชาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นหนึ่งวิชาสำคัญที่นิสิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาจำเป็นต้องลงเรียนพัฒนาตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ให้นิสิตเตรียมความพร้อมและเข้าใจการบริหารจัดการพื้นฐานการทำงานเป็นทีม และฝึกการเป็นผู้นำ โดยนำหลักทฤษฎีผสมกับฝึกปฏิบัติเพื่อตั้งศักยภาพภายในของนิสิตนอกเหนือจากสติปัญญาที่เกิดจากการเรียนในห้องเรียนเท่านั้น เพื่อช่วยเหลือสังคมและกล้านำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาผู้อื่นไปในทางที่ถูกต้อง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ สามารถสื่อสารและประสานงานกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน สามารถนำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำความรู้ทางสถิติมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์มาประยุกต์กับการปฏิบัติงาน ลำดับสุดท้าย คือ มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรคม ดิสสะมาน (2550, หน้า 152) ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าระดับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตฯ อยู่ในระดับมาก แต่แตกต่างจากงานวิจัยของศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี (2560, หน้า 205) พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของนุจรินทร์ ปทุมพงษ์ และชลภััสส์ วงษ์ประเสริฐ (2558, หน้า 23) ที่ศึกษาการพัฒนารอบมาตรฐานคุณวุฒิของประเทศไทยสำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์พบว่าผู้ใช้บัณฑิตต้องการนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดการฐานข้อมูลในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการศึกษาสมรรถนะด้านด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิตฯ สามารถอภิปรายได้ว่า การศึกษาในรายวิชาต่าง ๆ ของภาควิชาฯ ทำให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ในการสร้างสรรค์งาน และในการสื่อสารเพื่อพัฒนางานสารสนเทศได้อย่างสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น บัณฑิตรหัสนิสิต 57 ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2560 ได้นำเสนอผลงานที่แสดงถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์สารสนเทศของบัณฑิต และได้รับผลการเรียนที่แสดงความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับดีเยี่ยม (A) ในรายวิชา 245492 การฝึกงาน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีเสียงสะท้อนของผู้ใช้บัณฑิตในเชิงที่เป็นจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คือ การขาดทักษะทางภาษาอังกฤษ ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน แม้ว่าบัณฑิตผ่านการลงเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 4 วิชา ซึ่งได้แก่ English I, English II, และ English for Humanities and Social Sciences แต่มีนิสิตส่วนใหญ่ได้เกรดอยู่ในระดับพอใช้ อีกทั้งยังได้รับการประเมินจากอาจารย์ที่เลี้ยงฝึกงานส่วนใหญ่ว่า นิสิตฝึกงานสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติได้ และไม่มีความมั่นใจหากต้องลงรายการและให้เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงบัณฑิตมีจุดอ่อนในเรื่องการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษ จากประเด็นดังกล่าว ทำให้ภาควิชาฯ ได้บรรจุรายวิชา English for Information Professional ที่สอนโดยอาจารย์ของภาควิชาฯ ในหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559 เพื่อเสริมสร้างทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับงานสารสนเทศให้กับนิสิตของภาควิชาโดยตรง ซึ่งภาควิชาฯ คาดหวังไว้ว่า จะสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบัณฑิตให้มีสมรรถนะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ จากสังคมวิชาการ จากผู้ใช้บัณฑิตต่อไป และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มหาวิทยาลัยบูรพา ได้กำหนดให้มีการทดสอบมาตรฐานวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษ หรือ BUU-CET U เพื่อการสื่อสารในการเรียนและการใช้ชีวิตประจำวัน สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ในระหว่างชั้นปีที่ 1 และก่อนสำเร็จการศึกษา โดยเริ่มสอบตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นไป

ในประเด็นการขาดทักษะทางภาษาอังกฤษของบัณฑิตในหลักสูตร
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ
สายสุดา บันตระกูล, บุญลักษณ์ ตำนานจิตร และบรรพต พิจิตรกำเนิด (2562)
ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตประเมินความสามารถด้านภาษาของบัณฑิต
อยู่ในอันดับท้ายสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกาญจน์ โปธิ์เขียว,
เนตร โปธิ์เขียว และอภิญา หนูมี (2560) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของสถาบันบริการ
สารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

ในส่วนของจุดอ่อนของบัณฑิตฯ เกี่ยวกับการขาดภาวะผู้นำ ไม่กล้าแสดงออก
ไม่มีความมั่นใจ รวมถึงการไม่เห็นคุณค่าในตนเองนั้น ภาควิชาฯ ได้กำหนดรายวิชา
ในหลักสูตรให้บัณฑิตได้พัฒนามนุษย์สัมพันธ์ บุคลิกภาพ ที่สามารถทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นได้ดี ใช้ชีวิตบนพื้นฐานของความพอเพียง มีวินัยและค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ
และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ตัวอย่างเช่น รายวิชา 245431 สัมมนาทิศทางการ
แนวโน้มทางสารสนเทศศาสตร์ การเรียนการสอนในรายวิชาใช้วิธีการเรียนรู้แบบ
โครงการ (project-based Learning) ซึ่งส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ของนิสิต
โดยให้นิสิตได้เสนอหัวข้อ/ประเด็นที่ต้องการศึกษาค้นคว้า และจัดกิจกรรมสัมมนา
ซึ่งช่วยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม ฝึกภาวะผู้นำ สามารถบูรณาการความรู้ใน
รายวิชาต่าง ๆ ที่ได้เรียน เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานและฝึกประสบการณ์ทาง
วิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต และรายวิชา 245491 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ที่มอบหมายให้ผู้เรียนได้ทำงานเป็นกลุ่มเพื่อออกแบบและฝึกปฏิบัติจริงเพื่อปรับ
ภูมิทัศน์ของห้องสมุดตามแนวคิด “พื้นที่ทำงานของคนยุคใหม่ (co-working space)”
และตามความต้องการของผู้บริหารและบรรณารักษ์ โดยใช้สถานที่จริงให้นิสิต
ได้ฝึกปฏิบัติงานจริงในห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และห้องสมุด
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อสรุปจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรพัฒนาของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

จากการผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปสมรรถนะที่เป็นจุดแข็ง และจุดอ่อน ที่ควรพัฒนาของ บัณฑิตฯ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ จุดแข็ง ได้แก่ สมรรถนะด้าน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดกฎหมาย/ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา/สิทธิผู้อื่น และ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ส่วนจุดอ่อนที่บัณฑิตฯ ควรพัฒนา ได้แก่ สมรรถนะ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ การสื่อสารและ ประสานงานกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน และการนำเสนอสารสนเทศโดยใช้สื่อ รูปแบบต่าง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตเพื่อทราบถึงความต้องการ และสร้างเครือข่ายในกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศเพื่อร่วมกันพัฒนา สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
2. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่าง ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลักสูตร (stakeholders) เช่น สถาน ที่ฝึกงาน นายจ้าง นักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษ์/นักสารสนเทศ ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรสารสนเทศศึกษา โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิง ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลักสูตร
2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์/นักสารสนเทศตามความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อตอบโจทย์ทั้งสมรรถนะของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาและสมรรถนะวิชาชีพทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

รายการอ้างอิง

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). *แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อการพัฒนาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2562*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กลุ่มบรรณารักษ์สังกัดหน่วยงานราชการ. (2562, 22 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี. (2548, 25 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 7-13.
- ไขไซ (นามสมมติ). (2562, 14 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- ดวงใจ (นามสมมติ). (2562, 4 เมษายน). หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. สัมภาษณ์.
- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์ และเดชดนัย จุ้ยชุม. (2559). สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ นักศึกษาระบบบริหารศึกษาศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์: การสร้างความพร้อมเพื่อ การเป็นบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.*, 9(2), 87-97.
- ณัฐวดี มะลิตอง. (2545). *การผลิตและพัฒนาบรรณารักษ์ระบบสำหรับห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุจรินทร์ ปทุมพงษ์ และชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ. (2558). การพัฒนากรอบมาตรฐาน คุณวุฒิของประเทศไทยสำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 8(2), 15-29.
- พจน์ (นามสมมติ). (2562, 21 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- พรชิตา อุปถัมภ์. (2554). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษาที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันพันธ์ ปิลกศิริ. (2555). *ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิพัฒน์ ดารากร ณ ออยุธยา. (2558). ความคาดหวังขั้นพื้นฐานของสถานประกอบการที่มีต่อแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2), 99-113.
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2554). *ผลการสำรวจคุณภาพบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2554). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2559ก). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559*. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2559ข). *รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2558 (1 สิงหาคม 2558-31 กรกฎาคม 2559)*. ชลบุรี: ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาควิชาสารสนเทศศึกษา. (2562). *รายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2560 (1 สิงหาคม 2561-31 กรกฎาคม 2562)*. ชลบุรี: ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิมานพร รูปใหญ่. (2555). *การศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิลาวณีย์ พรพิซรพงศ์. (2560). การศึกษาความต้องการบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 36(5), 151-160.
- ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, เนตร โพธิ์เขียว และอภิญา หนูมี. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศตามความคิดเห็นของสถาบันบริการสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 199-214.

- สรคม ดิสสะมาน. (2550). *ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาสารนิเทศศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายสุดา บัณฑิตระกุล, บุญลักษณ์ ตำนานจิตร และบรรพต พิจิตรกำเนิด. (2562). การประเมินหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 11(1), 221-233.
- สิรี (นามสมมติ). (2562, 29 มีนาคม). ผู้จัดการหนังสือ. สัมภาษณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- American Library Association. (2009). *ALA standards & guidelines*. Retrieved from <http://www.ala.org/tools/guidelines/standardsguidelines>
- Association of College and Research Library. (2016). *Framework for information literacy for higher education*. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>
- Grizzle, A., et al. (2013). *Media and information literacy: Policy and strategy guidelines*. France: UNESCO.