

การประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขา สารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ปีการศึกษา 2545 - 2548¹

An Evaluation of Employers' Satisfactions and Expectations on the Performances of Graduates of the Years 2002 to 2005 in Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

ดร. จุฑารัตน์ สรวานะวงศ์,
ดร.สมาน ลอยฟ้า², ดร.กุลธิดา ท้วมสุข²,
ชมนาด บุญอารีย์³, ขนิษฐา จิตแสง³

Dr. Jutharat Sarawanawong,
Dr. Smarn Loipha, Dr. Kulthida Tuamsuk,
Chommaad Boonaree, Khanittha Jitsaeng

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2545 - 2548 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ 2 ประเภท คือแบบสอบถามกับประชากรซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของบัณฑิต จำนวน 72 คน ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นร้อยละ 72.22 และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในหน่วยงานที่บัณฑิตทำงานอยู่และคาดว่าจะมีบัณฑิตทำงานในอนาคตจำนวน 10 คน ระหว่างวันที่ 19 -23 กรกฎาคม 2553 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก คือด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.00$) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพนักสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.76$) และด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.54$) มีเพียงด้านเดียวคือความรู้ด้านเนื้อหาวิชาชีพที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) จุดอ่อนของบัณฑิตคือการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ความมั่นใจในตนเองและการกล้าแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวัง ได้แก่ความรู้ด้านการให้บริการเชิงรุก ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ในวิชาชีพกับการทำงาน ทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ การทำงานเป็นทีม และความซื่อสัตย์ สุจริต

¹ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2553

² รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ อาจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This study aimed to evaluate employers' satisfactions and expectations on the performances of graduates of the years 2002 to 2005 in Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. Qualitative research method was used. Data was collected by using two tools _ questionnaires and indepth-interviews. From July to November 2010 the questionnaires were sent to 72 the graduates' employers, of which 72.22% was returned. From 19 to 23 July 2010 Indepth-interviews were used with 10 selected executive managers of the organizations where the graduates are working or expected to work in the future. The study found that the employers were satisfied at highest level with the graduates competencies in the following areas: _ moral and ethic ($\bar{X}$ = 4.00), information professional ethic ($\bar{X}$ = 3.94), personal relationship and responsibility skill ($\bar{X}$ = 3.78), characteristic/ability in professional performance (= 3.76), and basic knowledge and ability in working ($\bar{X}$ = 3.54) . The only one aspect which was ranked at modulate level was knowledge of professional content ($\bar{X}$ = 3.32). The graduates had weaknesses on the use of English communication skill and the self confidence skill. The expected competencies suggested by the employers included the knowledge of proactive service, the ability to apply professional knowledge in working, English communication skills, team working ,and honesty.

คำสำคัญ: บัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์, ผู้ใช้บัณฑิตสาขาสนเทศศาสตร์, ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต, ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต

Keywords: Graduates in Information Science, Employers in Information Science , Employers' satisfactions, Employers' expectations

ความเป็นมาและปัญหาการวิจัย

กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดให้มีการเรียนการสอน หลักสูตรปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2545 ปัจจุบันมีบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปปฏิบัติงานแล้ว จำนวน 4 รุ่น และจากการสำรวจเบื้องต้น พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ได้งานทำที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาชีพบรรณารักษ์ และนักสารสนเทศ รวมถึงงานอื่นๆ ในหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ได้กำหนดให้ทุกหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาต้องมีการปรับปรุงในทุกกรอบ 5 ปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2548 เป็นต้นไป โดยสาระสำคัญคือหากหลักสูตรใดไม่ถือปฏิบัติ ก็ถือว่าหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรดังกล่าว ไม่สามารถกู้เงินเรียนได้ และมหาวิทยาลัยที่สังกัด ยังถูกกำหนดว่าหลักสูตรไม่เป็นไปตามมาตรฐานอีกด้วย โดยตั้งแต่ปี 2552 สกอ. ได้กำหนดให้การปรับปรุงหลักสูตรทุกหลักสูตร ต้องเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education; TQF:HEd)

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต นับว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะนำมาใช้ประกอบการปรับปรุงหลักสูตร ทั้งนี้ในกรอบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบันอุดมศึกษารวม 8 องค์ประกอบ หนึ่งในมาตรฐานที่สำคัญคือกำหนดให้การปรับปรุงหลักสูตรจะต้องมี

การนำผลการดำเนินการหลักสูตรที่ได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ 2) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ 3) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545) และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 ข้อ 14 เรื่องการประกันคุณภาพของหลักสูตร ให้ทุกหลักสูตรกำหนดระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ประเด็น ซึ่งหนึ่งในนั้นคือความต้องการของตลาดแรงงาน สังคม และ/หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2548) นอกจากนี้ นโยบายหลักด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) ประกอบด้วยปัจจัยและกระบวนการต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 5 ด้าน หนึ่งในนี้คือการประเมินคุณภาพบัณฑิต ซึ่งกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลหลักสูตรโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่วนหนึ่งคือประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เป็นไปตามมาตรฐานของ สกอ. และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงกำหนดให้มีการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตสาขาการจัดการสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมบัณฑิต 4 รุ่น ที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2545 – ปีการศึกษา 2548 รวมถึงหน่วยงานที่คาดว่าจะรับบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์เข้าทำงานในอนาคต เพื่อนำผลวิจัยซึ่งสะท้อนถึงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ

อุดมศึกษาของประเทศไทย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2545 – 2548

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก

กลุ่มตัวอย่างและประชากร จำแนกเป็น 2 กลุ่มตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกับบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ ประกอบด้วยประชากรจำนวน 72 คน 2) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บังคับบัญชาาระดับสูงจำนวน 10 คน ในหน่วยงานที่มีบัณฑิตปฏิบัติงานอยู่และหน่วยงานที่คาดว่าจะรับบัณฑิตเข้าทำงานในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยเครื่องมือจำนวน 2 ชุด ได้แก่

1. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ต่อคุณลักษณะ/ความสามารถ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพ 2) ด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ 3) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยทั่วไป 6) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ นักสารสนเทศ การวัดความพึงพอใจ ลักษณะข้อคำถามจัดทำในรูป Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ด้านความคาดหวัง ลักษณะแบบสอบถาม เป็นการให้ผู้อตอบจัดอันดับความคาดหวัง 3 อันดับ

2. แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจด้านจุดแข็ง ความคิดเห็นด้านจุดอ่อนของบัณฑิต และความคาดหวังต่อบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) แบบสอบถาม ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 ได้รับแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.22 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เวลาดำเนินการระหว่างวันที่ 19 –23 กรกฎาคม 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำตอบที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและร้อยละ คำตอบที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 1-5 ระดับ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำตอบที่เป็นการเลือกอันดับ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าเฉลี่ยคะแนน 2) เครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.54) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 75.00) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 51.92)และมีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 40.38) ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับบัณฑิตพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับบัณฑิต 1 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 65.38) ด้านตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ และตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตทั้ง 2 กลุ่มมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานมากที่สุด (ร้อยละ 59.09 และร้อยละ 36.67 ตามลำดับ) โดยผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานบริการมากที่สุด (ร้อยละ 27.27) รองลงมาคือหัวหน้างานจัดหมู่และทำรายการ (ร้อยละ 22.73) และผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มที่ไม่

ได้ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานวิเคราะห์นโยบายและแผนและหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปมากที่สุดตามจำนวนที่เท่ากัน (ร้อยละ 10.00) งานที่บัณฑิตรับผิดชอบ

สำหรับข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานห้องสมุด/สารสนเทศ (ร้อยละ 57.69) ในขณะที่บัณฑิตที่ปฏิบัติงานห้องสมุด/สารสนเทศ มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 42.31) ในกลุ่มที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ พบว่าบัณฑิตทำงานด้านแผนและสารสนเทศมากที่สุด (ร้อยละ 9.61) รองลงมาคืองานติดต่อลูกค้า (ร้อยละ 7.69)

2. ความพึงพอใจ/จุดแข็ง จุดอ่อน และความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ในภาพรวมผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้ใช้บัณฑิต ($\bar{X} = 4.00$) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพนักสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบของบัณฑิต ($\bar{X} = 3.78$) ด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.54$) และมีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือความรู้ด้านเนื้อหาวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.32$)

2.1 ด้านเนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพ

ความพึงพอใจ ข้อค้นพบที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบสอดคล้องกันว่าในภาพรวมผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจความรู้ด้านเนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพของผู้ใช้บัณฑิตในระดับปานกลาง ยกเว้นที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านการจัดระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะทักษะด้านการลงรายการ MARC 2) ด้านการสอนผู้ใช้ และ 3) ด้านการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ส่วนประเด็นที่เป็นจุดอ่อน ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตยังขาดความรู้และทักษะด้านการวิจัยค่อนข้างมาก และขาดความรู้ความสามารถในการออกแบบและสร้างฐานข้อมูล

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเรียงลำดับคือ 1) ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุก 2) ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ 3) ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในงานห้องสมุดโดยเฉพาะระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด สำหรับข้อค้นพบเฉพาะจากการสัมภาษณ์

เชิงลึก พบว่าความรู้ที่ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่คาดหวังให้บัณฑิตมีประกอบด้วยความรู้ด้านการตลาด การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ความรู้ด้านการวิจัย ความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างลุ่มลึก การจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การจัดระบบสารสนเทศ ทักษะการสนทนากับผู้ใช้ ความรอบรู้ในแหล่งสารสนเทศอย่างกว้างขวาง ด้านการจัดการความรู้ (KM) การออกแบบและสร้างฐานข้อมูล

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านความรู้ด้านเนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง	
	แบบสอบถาม			ผลสัมฤทธิ์	แบบสอบถาม	สัมภาษณ์
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
ด้านการบริหารองค์กร						
การจัดการองค์กรทั่วไป	3.20	1.01	ปานกลาง			
การจัดการองค์กรสมัยใหม่	3.24	0.94	ปานกลาง			✓
การจัดการความรู้	3.33	0.97	ปานกลาง			✓
ด้านการจัดการสารสนเทศ						
ความรู้ด้านการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	3.05	1.00	ปานกลาง			
การเจรจาต่อรองกับผู้ขาย						
ความรู้ด้านการจัดหาและคัดเลือกสารสนเทศรูปแบบใหม่เข้าห้องสมุด	3.14	1.04	ปานกลาง			
ความรู้ด้านการจัดระบบสารสนเทศ อาทิการทำรายการ	3.59	0.91	มาก	จุดแข็ง		✓
ความรู้ด้านการให้บริการผู้ใช้ / บริการเชิงรุก	3.77	0.92	มาก		อันดับ 1	
ความรู้ด้านพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้	3.64	0.90	มาก		อันดับ 2	
ความรอบรู้ด้านแหล่งสารสนเทศอย่างกว้างขวาง	3.36	1.00	ปานกลาง			✓
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ความรู้ด้านการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ	3.50	1.01	มาก	จุดแข็ง	อันดับ 3	
การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์สำหรับให้บริการ	3.41	0.85	ปานกลาง		อันดับ 3	
การออกแบบและสร้างฐานข้อมูล	3.25	0.91	ปานกลาง	จุดอ่อน		✓
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ดิจิทัล	3.29	1.01	ปานกลาง			✓
ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.05	0.87	ปานกลาง			
ด้านอื่น ๆ						
ความสามารถด้านการสอน การเป็นที่ปรึกษาด้านสารสนเทศ	3.55	1.05	มาก	จุดแข็ง		✓
ความรู้ด้านหลักการตลาด หลักการประชาสัมพันธ์	3.05	0.83	ปานกลาง			
ความรู้ด้านการวิจัย	3.00	0.92	ปานกลาง	จุดอ่อน		✓
รวม	3.33	0.96	ปานกลาง	พอใช้		

2.2 ด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

ความพึงพอใจ ผลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่พบสอดคล้องกันว่า ด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับมากคือการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบในระดับดี สำหรับความคิดเห็นด้านจุดอ่อนพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ ไม่ค่อยมีความคิดในการสร้างสรรค์งานและบริการใหม่ และส่วนใหญ่มักคิดอยู่ในกรอบ

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์

เชิงลึกและแบบสอบถาม พบว่าความรู้ความสามารถที่ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการบัณฑิตมีเรียงลำดับคือ 1) ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ในวิชาชีพกับการทำงานในหน่วยงาน 2) ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ได้ และ 3) ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ส่วนข้อค้นพบเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิต มีความคิดเชิงระบบ และมีความสามารถในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง	
	แบบสอบถาม			ผล สัมภาษณ์	แบบสอบถาม	สัมภาษณ์
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ			
ความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบ	3.85	0.67	มาก	จุดแข็ง		✓
ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ	4.00	0.77	มาก			✓
ความสามารถประยุกต์วิชาความรู้ในวิชาชีพไปสู่ การปฏิบัติ	3.90	0.82	มาก		อันดับ 1	
ความรู้ ความสามารถในการคิด เชิงวิเคราะห์	3.53	0.83	มาก		อันดับ 3	
การติดตามความก้าวหน้าของความรู้ในสาขาวิชาที่ เกี่ยวข้องกับงาน	3.65	0.68	มาก			
ความสามารถในการจัดระบบงาน	3.75	0.81	มาก			
ความสามารถในการริเริ่ม สร้างสรรค์งานใหม่	3.65	0.97	มาก	จุดอ่อน	อันดับ 2	
รวม	3.76	0.81	มาก			

2.3 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

ความพึงพอใจ ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามที่พบสอดคล้องกัน ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์มีจุดแข็งคือ 1) ด้านทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เช่นการใช้งานอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ต่างๆ โปรแกรมระบบปฏิบัติการ 2) มีความใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ 3) มีความอดทนมานะ

พยายาม ซึ่งเห็นว่าเป็นคุณสมบัติที่ดีของบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยในต่างจังหวัด ส่วนความคิดเห็นด้านจุดอ่อน พบว่าบัณฑิตยังมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ไม่เพียงพอ เช่น เว็บ 2.0, การทำ Blog, การใช้ Web application ขาดความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้ถูกต้อง และอ่อนด้นทักษะด้านการสื่อสารโดยเฉพาะการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเรียงตามลำดับคือ 1) ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารด้านการพูดและอ่านภาษาอังกฤษ 2) มีทักษะและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาการทำงาน และ 3) เป็นคนใฝ่รู้ เรียนรู้

ตลอดเวลา ส่วนข้อค้นพบเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้ถูกต้อง มีความสามารถด้านการสื่อสารโดยการเขียน และมีความยืดหยุ่น ไม่ยึดกฎเกณฑ์การทำงานมากเกินไป

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง	
	แบบสอบถาม		ระดับความพึงพอใจ	ผลสัมฤทธิ์	แบบสอบถาม	สัมภาษณ์
	$\bar{X}$	S.D.				
ความสามารถในการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ หรือการวิจัย	3.38	0.84	ปานกลาง		อันดับ 1	✓
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.12	0.83	มาก	จุดแข็ง		
ทักษะการสื่อสาร						
- ความสามารถในการสื่อสารด้านการพูด	3.67	0.79	มาก			
- ความสามารถในการสื่อสารด้านการเขียน	3.58	0.78	มาก			
- ความสามารถในการเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสม	3.54	0.81	มาก		อันดับ 1	
- ทักษะในการอ่านภาษาอังกฤษ	3.37	0.89	ปานกลาง	จุดอ่อน		
- ทักษะในการเขียนภาษาอังกฤษ	3.13	0.86	ปานกลาง	จุดอ่อน		
- ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ	3.21	0.87	ปานกลาง	จุดอ่อน		
ความสามารถในการแก้ปัญหาการทำงาน	3.56	0.92	มาก		อันดับ 1	
ความรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.83	0.86	มาก	จุดแข็ง	อันดับ 2	
รวม	3.54	0.88	มาก		อันดับ 3	

2.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบสอดคล้องกันว่าบัณฑิตมีจุดแข็งคือ 1) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีน้ำใจ ช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี 2) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ส่วนความคิดเห็นด้านจุดอ่อน ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานด้านห้องสมุดทุกแห่งเห็นว่า บัณฑิตยังขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าแสดงออกถึงศักยภาพที่ตนมี ทำให้ขาดโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า ซึ่งเป็นจุดด้อยกว่าบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

มาก รวมถึงการขาดภาวะความเป็นผู้นำ ไม่กล้าเสนอแนะความคิดเห็น หรือแก้ปัญหา ตัดสินใจ และบางครั้งมีบุคลิกที่เฉื่อยมากเกินไป ซึ่งเป็นจุดอ่อนของเด็กต่างจังหวัด

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเรียงลำดับคือ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2) การมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 3) มีภาวะผู้นำ กล้าแสดงออก ส่วนข้อค้นพบเฉพาะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บัณฑิตต้องการบัณฑิตที่มีภาวะทางอารมณ์ในเชิงบวก (EQ) มากกว่าบัณฑิตที่เก่งด้านวิชาการ (IQ)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง	
	แบบสอบถาม			ผลสัมฤทธิ์	แบบสอบถาม	สัมฤทธิ์
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
การทำงานเป็นทีม	3.96	0.74	มาก	จุดแข็ง	อันดับ 1	
การมีมนุษยสัมพันธ์	4.13	0.79	มาก	จุดแข็ง	อันดับ 2	
มีภาวะผู้นำ	3.52	0.78	มาก	จุดอ่อน	อันดับ 3	
ทักษะการแก้ไขปัญหาการทำงาน	3.52	0.80	มาก			
รวม	3.78	0.82	มาก			

2.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยทั่วไป

ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นผู้มีความประพฤติดี มารยาทเรียบร้อย และมักไม่มีปัญหาด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความพึงพอใจระดับมาก

ทุกด้าน โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อส่วนรวมสูง เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานใด ก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ แต่ที่เห็นว่าเป็นจุดอ่อนคือความรักองค์กร และหากเทียบกับบัณฑิตรุ่นก่อนๆ จะมีความรักองค์กรน้อยลง รวมถึงความเสียสละต่อส่วนรมน้อยลงกว่าคนรุ่นก่อนมาก

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยทั่วไป

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ				ความคาดหวัง	
	แบบสอบถาม			ผลสัมฤทธิ์	แบบสอบถาม	สัมฤทธิ์
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.31	0.64	มาก		อันดับ 1	
การตรงต่อเวลา	3.98	0.73	มาก		อันดับ 3	
การเป็นแบบอย่างที่ดี	3.81	0.66	มาก			
ความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจ โลก ทำงานกับผู้อื่นได้	3.94	0.67	มาก			
ความมีวินัย และความรับผิดชอบต่อตนเอง	4.00	0.63	มาก		อันดับ 2	
ความมีวินัย และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.04	0.71	มาก	จุดแข็ง		
ความเสียสละ	4.00	0.79	มาก	จุดอ่อน		✓
ความรักและภาคภูมิใจในองค์กร	3.96	0.79	มาก	จุดอ่อน		✓
รวม	4.00	0.71	มาก			

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบสอดคล้องกันว่าผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเรียงลำดับคือ 1) ความซื่อสัตย์ สุจริต 2) ความมีวินัย รับผิดชอบต่อส่วนรวม และ 3) มีความตรงต่อเวลา ส่วนข้อค้นพบเฉพาะ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการบัณฑิตที่มีความจงรักภักดีรักองค์กร มีความเสียสละอุทิศตน รวมถึงมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งการแต่งกาย การพูด มีจิตใจพร้อมให้บริการ

2.6 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพนักสารสนเทศ

ความพึงพอใจ ข้อค้นพบจากแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นด้านเดียวคือ การแสวงหาความรู้และพัฒนาตนทางวิชาชีพ อย่างต่อเนื่องให้ทันความเปลี่ยนแปลง ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ความคาดหวัง ข้อค้นพบจากแบบสอบถาม

ผู้ใช้บัณฑิตที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ ต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเรียงลำดับคือ 1) มีจรรยาบรรณในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ มีคุณภาพ และเสมอภาค 2) การใช้วิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละอดทน และมุ่งประโยชน์ส่วนรวม และ 3) การแสวงหาความรู้และพัฒนาตนทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องให้ทันความเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อความรู้ความสามารถของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ในด้านจรรยาบรรณวิชาชีพนักสารสนเทศ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ มีคุณภาพ และเสมอภาค	4.00	0.69	มาก	อันดับ 1
รักษาความลับ เคารพและปกป้องสิทธิส่วนบุคคล	3.91	0.68	มาก	
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม	4.05	0.79	มาก	อันดับ 2
แสวงหาความรู้และพัฒนาตนทางวิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง	3.45	0.86	ปานกลาง	อันดับ 3
เป็นกัลยาณมิตรของผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ	4.05	0.58	มาก	
พัฒนาสัมพันธภาพและความร่วมมือระหว่างบุคคลและสถาบัน	3.91	0.68	มาก	
ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ ชื่อ และทรัพยากรของสถาบันเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน	4.14	0.64	มาก	
ยืนหยัดในหลักการแห่งเสรีภาพทางปัญญา	4.00	0.69	มาก	
อุทิศตนเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของสังคม	3.95	0.65	มาก	
รวม	3.94	0.70	มาก	

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ ปีการศึกษา 2545-2548 ส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งไม่ได้ทำงานในหน่วยงานด้านห้องสมุดและสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างจากบัณฑิตที่จบมาในอดีต ดังเช่นปรากฏในงานวิจัยของลำปาง แม่นมัตย์ และคณะ (2542) ที่พบว่าบัณฑิต ปีการศึกษา 2536-2540 ทำงานในห้องสมุดมากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตที่ระบุว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปัจจุบันไม่ค่อยทำงานในห้องสมุด อาจเป็น

เพราะขอบเขตของงานกว้างขึ้น ที่เป็นเช่นนี้ Abels และคณะ (2003) ได้สะท้อนว่าความรู้ความสามารถที่เปลี่ยนไปโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการและให้บริการสารสนเทศ ทำให้นักสารสนเทศมีขอบข่ายการทำงานที่กว้างขวางและหลากหลายยิ่งขึ้น เหล่านี้ทำให้บัณฑิตมีโอกาสเลือกทำงานได้อย่างกว้างขวางตามความสามารถและความพอใจได้มากยิ่งขึ้น

1) ประเด็นความรู้ด้านเนื้อหาของความรู้ในวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่าแม้ว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อความรู้ด้านการให้บริการผู้ใช้ และความรู้

ด้านพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ ของบัณฑิตในระดับมากก็ตาม แต่ก็พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตเป็นอันดับหนึ่งคือต้องการให้บัณฑิตมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุก เน้นการใช้เครื่องมือทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ เข้าใจความต้องการที่แตกต่างระหว่างผู้ใช้ต่างกลุ่ม ยืดหยุ่น ใส่ใจและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้เป็นเพราะว่าปัจจุบันห้องสมุดต้องเผชิญกับภาวะคุกคามที่มากกระทบอย่างมากมาย โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้นักสารสนเทศยุคใหม่ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและให้บริการเชิงรุก ให้บริการอย่างหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้การทำงานต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเน้นงานเทคนิคเป็นการมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Stueart & Moran, 2007) ซึ่งผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยหลายชิ้น (พิมพา อินแบน และคณะ, 2542; อรทัย วารีสะอาด, 2552; Hayati, 2000) ที่พบว่าความรู้ความสามารถด้านงานเทคนิคมีความสำคัญมากกว่าความรู้ด้านงานบริการ อย่างไรก็ตามผู้ใช้บัณฑิตหน่วยงานด้านห้องสมุดบางแห่งก็เห็นว่าความรู้ด้านการจัดหมู่ทั้งระบบ LC และ DC หลักเกณฑ์การลงรายการ และการกำหนดหัวเรื่อง ยังเป็นสิ่งจำเป็นและเห็นว่าบัณฑิตมีความรู้ด้านนี้ดี

ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดของบัณฑิต ซึ่งพบว่าจากการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บัณฑิตสะท้อนความเห็นว่าเป็นบัณฑิตยังไม่มีความรู้ในด้านนี้อย่างลุ่มลึกเพียงพอและยังไม่มีศักยภาพเพียงพอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานในห้องสมุด โดยเห็นว่าแม้ว่าบัณฑิตจะมีจุดแข็งด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน แต่ก็รู้เพียงการใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ระดับพื้นฐาน ยังตามไม่ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประยุกต์กับการบริการและการทำงานในห้องสมุด เช่นขาดความสามารถในการออกแบบและสร้างฐาน

ข้อมูล ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่เป็น เช่นการสร้าง Blog ความคิดเห็นนี้สอดคล้องกับงานของ Ferreira (2007) และอุพาริน เจยศิริ (2546) ที่พบว่านักสารสนเทศยังมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ใช้บัณฑิตจึงคาดหวังให้บัณฑิตมีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยหลายชิ้น (เช่นงานของ พิมพา อินแบน และคณะ, 2542; อรทัย วารีสะอาด และคณะ, 2552; Mahmood, 2003) ที่พบว่าความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญสำหรับนักสารสนเทศ โดยสิ่งที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังมากคือความรู้ด้านการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการและทรัพยากรของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งงานของ Romos (2007) และ Sharp (2002) ชี้ให้เห็นความสำคัญของเว็บไซต์ห้องสมุดที่ควรตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทันทีทั้งทรัพยากรสารสนเทศในรูปดิจิทัล รวมถึงการช่วยเหลือปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ นอกจากนี้ยังต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถด้านการจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เชี่ยวชาญในการออกแบบและสร้างฐานข้อมูล เช่นการทำคลังข้อมูลขององค์กร ทั้งนี้เห็นว่าหลักสูตรต้องสอนเทคโนโลยีที่ลุ่มลึกมากขึ้น ผู้สอนต้องเปลี่ยนรูปแบบการสอนโดยใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีมากขึ้น อาทิการใช้คู่มือการจัดหมู่และทำรายการทางออนไลน์แทนตัวเล่ม และลงรายการทางหน้าจอแทน Worksheet ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Hisle (2002) ที่เห็นว่าสถาบันการศึกษาด้านสารสนเทศศาสตร์ควรปรับเปลี่ยนหลักสูตรการเรียนการสอนจากเดิมที่เน้นการจัดการทรัพยากรสิ่งพิมพ์เป็นการเน้นจัดการทรัพยากรในรูปดิจิทัลให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเห็นว่าต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้ผู้เรียนใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมากขึ้น

ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ และในหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุด/สารสนเทศต่างเห็นว่าบัณฑิตยังขาดความรู้และทักษะด้านการวิจัยค่อนข้าง

มาก ทั้งออกแบบงานวิจัยไม่เป็น ไม่เข้าใจกระบวนการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไม่เป็น ซึ่งต่างก็คาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถและทักษะด้านการวิจัยค่อนข้างมาก เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางานในองค์กร ทั้งนี้ปรากฏในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของนักสารสนเทศหลายชิ้น (เช่น Pedley, 2001; Abels et al., 2003; ALA's Presidential Task Force, 2008) ที่ระบุว่านักสารสนเทศยุคใหม่ต้องมีบทบาทเป็นนักวิจัย มีความรู้ ทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยต้องมีความสามารถในการกระบวนการวิจัย ในด้านทักษะการสอนผู้ใช้ แม้ว่าผู้ใช้บัณฑิตจะเห็นว่าบัณฑิตมีความสามารถในด้านนี้มากก็ตาม แต่ก็ยังมีความคาดหวังค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการสอนการค้นคว้าสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ซึ่ง Lorenzen, (2004) ได้ระบุว่านักสารสนเทศต้องมีบทบาทในการสอนผู้ใช้ในการค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูล รวมถึงการสร้างสื่อการสอนให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงความคาดหวังให้บัณฑิตมีความรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) ซึ่งในยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่ความรู้มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน วิชาชีพสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องอย่างมาก โดยนักสารสนเทศต้องเป็นผู้จัดการความรู้ในองค์กร ทำหน้าที่พัฒนาความรู้ให้เป็นสินทรัพย์ขององค์กร (Babu & Rao, 2001)

2) ด้านคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ในวิชาชีพกับการทำงานในหน่วยงานมากที่สุด และเห็นว่าแต่ละแห่งซึ่งมีลักษณะเฉพาะบัณฑิตต้องมีความเข้าใจองค์กรที่ตนทำงานอยู่ด้วย ซึ่งบัณฑิตควรมีความสามารถในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบร่วมด้วย ซึ่ง MaNeil & Giesecke (2001) ได้ระบุสมรรถนะหลักของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศว่าต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิควิชาชีพ สามารถประยุกต์กับการทำงานในองค์กร โดยต้องเข้าใจองค์กรและคิดระดับสากลด้วย รองลงมาคือคาดหวังให้บัณฑิตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าเป็น

จุดอ่อนของบัณฑิตค่อนข้างมาก ที่มักทำงานตามหน้าที่ คิดอยู่ในกรอบไม่ค่อยคิดพัฒนาสิ่งใหม่ ทั้งนี้ผู้ใช้บัณฑิตอยากเห็นบัณฑิตที่สามารถริเริ่มสร้างสรรค์งาน โดยเฉพาะการคิดพัฒนาบริการและนวัตกรรม เช่นปรับแต่งหน้าจอ OPAC ให้สวยงามดึงดูด ซึ่งสอดคล้องกับงานของ MaNeil & Giesecke (2001) และ Abels et al. (2003) ที่เห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่นักสารสนเทศควรมี โดย Wells (2007) ได้ระบุว่าโครงสร้างของห้องสมุดยุคใหม่ต้องมีแผนกนวัตกรรมและบริการที่มุ่งเน้นการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ Ramos (2007) ได้กล่าวว่านักสารสนเทศต้องทำหน้าที่เป็นผู้สร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะการออกแบบเว็บเพจที่เอื้อให้ผู้ใช้ทั้งในและนอกห้องสมุดเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ใช้บัณฑิตยังคาดหวังให้บัณฑิตมีความคิดในเชิงวิเคราะห์ ต้องมองไกล คิดนอกกรอบ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่มากระทบวิชาชีพ ทั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ/ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ที่พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านยกเว้นเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือการคิดเชิงวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ MaNeil & Giesecke (2001) ที่เน้นว่าบรรณารักษ์ควรมีสมรรถนะในด้านทักษะการวิเคราะห์ แก้ปัญหา รวมถึงยังคาดหวังให้บัณฑิตเป็นผู้มีความคิดเชิงระบบ เช่นการทำงานต้องมองงานทุกงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ทั้งนี้ Abels et al. (2003) ได้เน้นย้ำว่าสมรรถนะเฉพาะบุคคลของนักสารสนเทศที่ส่งเสริมให้การทำงานสำเร็จประการหนึ่งคือการมองแบบบูรณาการหรือมองภาพรวม

3) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความเห็นว่าบัณฑิตมีจุดอ่อนด้านทักษะด้านการสื่อสารค่อนข้างมาก โดยเฉพาะทักษะการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งนี้หน่วยงานด้านห้องสมุด เห็นว่าบัณฑิตยังอ่อนด้านการพูดภาษาอังกฤษ และการเขียนภาษาไทย ส่วนหน่วย

งานที่ไม่ใช่ห้องสมุดเห็นว่าบัณฑิตยังขาดทักษะด้านการสื่อสารด้วยการพูด ทั้งกับลูกค้า ผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังมากที่สุด คือต้องการให้บัณฑิตมีทักษะด้านการสื่อสาร ทั้งการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Abels et al. (2003) ที่ระบุว่า นักสารสนเทศจำเป็นต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถในการสื่อสารด้านการพูดค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านตำแหน่งงานที่พบว่างานที่บัณฑิตส่วนใหญ่ทำ มักเป็นงานที่ต้องติดต่อพบกับลูกค้า หน่วยงานด้านห้องสมุดต้องการบัณฑิตที่พูดภาษาอังกฤษเก่ง เพราะปัจจุบันห้องสมุดต้องให้บริการผู้ใช้ชาวต่างชาติมากขึ้น มีการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติเพิ่มมากขึ้น ส่วนหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุด เห็นว่าความสามารถในการพูดช่วยให้โน้มน้าวใจลูกค้าได้ และประสบความสำเร็จในธุรกิจ นอกจากนี้ หน่วยงานทั้งสองประเภทยังคาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ เนื่องจากคู่มือการทำงานส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ส่วนด้านการเขียน ต้องการบัณฑิตที่เขียนภาษาไทยได้ เช่นการเขียนหนังสือราชการ การเขียนโครงการ

นอกจากนี้ผู้ใช้บัณฑิตยังคาดหวังให้บัณฑิตมีความสามารถ ทักษะและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาการทำงานเฉพาะหน้า และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ MaNeil และ Giesecke (2001) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหา รวมถึงต้องเป็นคนใฝ่รู้ เรียนรู้แสวงหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตในระดับปานกลางด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ อย่างต่อเนื่องให้ทันความเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้สมาคมห้องสมุดอเมริกันหรือ ALA ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ที่จบด้านสารสนเทศศาสตร์ต้องมีการเรียนรู้ต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ALA's Presidential Task Force, 2008) ความสามารถพื้นฐานในการทำงาน

อีกประการหนึ่งที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังคือต้องการบัณฑิตที่มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน คำนึงถึงความถูกต้อง โดยเห็นว่าบัณฑิตที่จบใหม่ มักทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ขาดความละเอียดรอบคอบและไม่ค่อยตรวจทานงาน ทั้งนี้งานวิจัยของมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย (2551) ระบุว่าบรรณารักษ์ต้องมีคุณลักษณะของการใส่ใจและคำนึงถึงความถูกต้องในการให้บริการ นอกจากนี้ในการทำงานยังต้องมีความยืดหยุ่น ไม่ยึดกฎเกณฑ์ในการทำงานมากเกินไป ซึ่ง MaNeil และ Giesecke (2001) และ Abels et al. (2003) ระบุว่าในการทำงานให้สำเร็จ นักสารสนเทศที่ชาญฉลาดต้องมีความยืดหยุ่น และรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่าด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีมากที่สุดคือความสามารถในการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย (2551) และ Abels et al. (2003) ทั้งนี้ผู้ใช้บัณฑิตแสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะงานในองค์กรยุคปัจจุบันเน้นการทำงานร่วมกัน เช่น TQA KM การจัดการความเสี่ยง นอกจากนี้แม้ว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่จะเห็นว่าบัณฑิตเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี แต่ก็ยังคงคาดหวังให้บัณฑิตมีทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตร ปรับตัวเข้ากับคนและสังคมได้ และเห็นว่ายังขาดในบัณฑิตบางคน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น (อาทิงานของพิมพ์พา อินแบน และคณะ, 2542; อรทัย วารีสอาด, 2552; MaNeil & Giesecke, 2001) ที่พบว่านักสารสนเทศต้องมีคุณสมบัติด้านความสัมพันธ์กับบุคคลและกลุ่มบุคคลอื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

ผู้ใช้บัณฑิตจำนวนมากเห็นว่าบัณฑิตยังขาดภาวะผู้นำ ไม่กล้าแสดงออก ขาดความมั่นใจ ทำให้เสียโอกาสในการแสดงศักยภาพ ทั้งนี้ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่านักสารสนเทศยุคใหม่ควรมีภาวะผู้นำ กล้าแสดงออก และเสนอแนะสิ่งใหม่ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนางาน โดยเฉพาะหากเป็นองค์กรธุรกิจเอกชน ความกล้าคิด กล้าทำ และ

กล้าน่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้เติบโตได้เร็วในองค์กร ซึ่งงานของ MaNeil & Giesecke (2001) และ Mahmood (2003) ชี้ให้เห็นว่าภาวะผู้นำเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของวิชาชีพสารสนเทศ นอกจากนี้หน่วยงานหลายแห่งยังต้องการบัณฑิตที่มีภาวะทางอารมณ์ในเชิงบวก (EQ) มากกว่าบัณฑิตที่เก่งด้านวิชาการ (IQ) เป็นผู้มองโลกในมิติที่ดี เข้าใจชีวิตและสังคม จะช่วยให้ปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานในหน่วยงานได้ ซึ่งงานของ Abels et al. (2003) ก็ชี้ให้เห็นว่านักสารสนเทศควรต้องมีความคิดเชิงบวก

5) ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิตทั้งหน่วยงานด้านห้องสมุด/สารสนเทศ และหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุด/สารสนเทศ ต่างเห็นว่าบัณฑิตที่จบสาขาสารสนเทศศาสตร์ส่วนใหญ่มีความประพฤติดี มารยาทเรียบร้อย และมักไม่มีปัญหาด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยเฉพาะมีความรับผิดชอบต่องานส่วนรวมสูง สอดคล้องกับงานของอรรถัย วารีสอาด (2552) ที่พบว่านายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตในด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด สำหรับความคาดหวัง พบว่าผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตมีความซื่อสัตย์ สุจริตมากที่สุด สอดคล้องกับงานของ Abels et al. (2003) ที่สะท้อนว่าสมรรถนะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศที่เป็นค่านิยมและทัศนคติที่ส่งผลให้งานสำเร็จ คือต้องเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือต้องการให้บัณฑิตมีวินัย และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ไม่ใช่เวลางานในการทำงานส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานของ MaNeil & Giesecke (2001) ที่ระบุว่านักสารสนเทศต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กร นอกจากนี้ยังคาดหวังให้บัณฑิตมีความจงรักภักดีและรักองค์กรที่ตนเองทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตน มีจิตอาสา เพราะบางครั้งต้องทำงานนอกเวลาปกติ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตที่แสดงทัศนะว่าบัณฑิตยังมีจุดอ่อนด้านความรักองค์กร และหากเทียบกับบัณฑิตรุ่นก่อนๆ จะมีความรักองค์กรน้อยลง รวมถึงความเสียสละต่อส่วนรวมน้อยลงกว่าคนรุ่นก่อนมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร

กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสารควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่ใช้บัณฑิตมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในรายวิชาที่ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญ

ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน

1. ด้านวิธีการจัดการเรียนการสอน

1) อาจารย์ผู้สอนควรต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลา และติดตามให้ทันองค์ความรู้ใหม่ๆ รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เช่นการใช้คู่มือจัดหมู่และทำรายการทางออนไลน์แทนคู่มือที่เป็นสิ่งพิมพ์

2) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความสามารถในการใช้งานได้อย่างลุ่มลึก อาทิ การใช้ web application เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์

3) ด้านทักษะการวิจัย นอกเหนือจากการบรรจุรายวิชาในหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนแต่ละรายวิชา ผู้สอนควรใช้วิธีการสอนที่มีการสอดแทรกทักษะด้านการวิจัยให้กับผู้เรียนร่วมด้วย เช่นการสอนแบบ Research-based teaching and learning

4) ด้านทักษะการสื่อสาร นอกจากการจัดให้มีรายวิชาในหลักสูตรแล้ว ในรายวิชาต่างๆ ผู้สอนควรสอดแทรกเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เช่นการมอบหมายให้อ่านบทความภาษาอังกฤษ ฝึกทักษะการเขียนภาษาไทย เช่นเขียนโครงการ และหนังสือราชการ เป็นต้น

5) ด้านความมั่นใจและการกล้าแสดงออก ในรายวิชาต่างๆ ควรสอดแทรกกิจกรรมหรือการทำงานที่มุ่งฝึกฝนให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและกล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

1) การส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ หลักสูตรควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพสารสนเทศ อาทิ จัดค่ายภาษาอังกฤษ การเชิญวิทยากรมาให้การอบรม

2) หลักสูตรควรมุ่งเน้นส่งเสริมการจัดให้มีกิจกรรมที่ให้นักศึกษาเข้าร่วม เพื่อฝึกฝนด้านการกล้าแสดงออก และความมั่นใจในตนเอง เช่นการออกค่ายอาสาพัฒนา

3. หลักสูตรควรมีการจัดหาและสนับสนุนด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับรายวิชาต่างๆ อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ ปี 2545-2547 ส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานห้องสมุด/สารสนเทศ ดังนั้นจึงควรมีการทำวิจัยถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสมัครงานของบัณฑิตสาขาสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งผลวิจัยจะสะท้อนให้หลักสูตรทราบความต้องการของบัณฑิต ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

2. ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้พบว่าได้รับแบบสอบถามจากผู้ใช้นักศึกษาที่เป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้นในหน่วยงานที่ไม่ใช่ห้องสมุด/สารสนเทศ เพียง 30 แห่งจากหน่วยงานทั้งหมด 50 แห่ง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป การเก็บข้อมูลกับประชากรกลุ่มนี้ควรเลือกวิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีวิจัยวิธีอื่นที่จะทำให้ได้ข้อมูลมากกว่าการใช้แบบสอบถาม อาทิ การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก

3. ผลการวิจัย สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้นักศึกษาจากหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร สะท้อนให้เห็นจุดอ่อนหรือจุดแข็งบางประการของบัณฑิตที่สำเร็จจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อเทียบกับบัณฑิตที่สำเร็จจากสถาบันการศึกษาในกรุงเทพมหานคร เช่นด้านความอดทน การกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ดังนั้นใน

การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรได้มีการศึกษาอย่างลุ่มลึกถึงความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้ใช้นักศึกษาสารสนเทศศาสตร์จากหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าจะผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนอย่างมาก เนื่องจากที่ผ่านมาพบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่เลือกทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2551).

กรอบคุณลักษณะบัณฑิต (KKU's Graduate Qualifications Framework) และนโยบายหลักด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: ฝ่ายวิชาการ.

พิมพ์อินแบบ, กุลธิดา ท้วมสุข, & จุฑารัตน์ ศร้าวณะวงศ์. (2542). ลักษณะงานและความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการสารนิเทศในองค์กรของรัฐและเอกชนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร. **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 17(3), 69-82.

มณีนรัตน์ ฉัตรอุทัย. (2551). การศึกษาการยอมรับและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. **วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง,** 16(1), 33-43.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2551). **คู่มือระบบการประเมินผลการจัดการหลักสูตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ลำปาง แม่นมัตย์, มาลี กาบมาลา, & สุนันธิ์ หวังสุนทรชัย. (2542). ประสิทธิภาพของหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นปีการศึกษา 2536-2540. **วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 17(2), 62-81.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2548). **เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี**. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- . (2552). **ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาเรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2545). **กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- อรรถัย วารีสอาด และคณะ. (2552). **รายงานการวิจัย เรื่อง การติดตามผลบัณฑิตหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสำหรับสังคมฐานความรู้**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุพาริน เญยศิริ. (2546). **การศึกษาการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., & Gard, J. (2003). **Competencies for information professional of the 21st Century**. Retrieved Aug 15, 2010, from http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf
- ALA's Presidential Task Force. (2008). **ALA's core competences of librarianship**. Retrieved June 9, 2010, from http://wikis.ala.org/professionaltips/images/ele7/ALA_core_Competences_June_6_2008.pdf
- Ashcroft, L. (2004). Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professionals. **Library Review**, 53(2), 82-88.
- Babu, K. & Rao, K.N. (2001). Role of librarian in Internet and World Wide Web environment. **Information Science**, 4(1), 25-34.
- Ferreira, F., Santos, J.N., Nascimento, L., Andrade, R.S., & Barros, J. (2007). Information profession in Brazil: Core competencies and professional development. **Information Research**, 12(2), 54-79.
- Hayati, Z. (2005). Competency definition for Iranian library and information professionals. **Journal of Education for Library & Information Science**, 46(2), 165-192.
- Hisle, W.L. (2002). Top issues facing academic librarians: A report on the focus on the future task force. **College & Research Libraries News**, 63(November), 714-730.
- Mahmood, K. (2002). Competencies needed for future academic librarians in Pakistan. **Education for Information**. 20(1), 27-43.
- . (2003). A comparison between needed competencies of academic librarians and LIS curricular in Pakistan. **The Electronic Library**, 21(2), 99-109.
- MaNeil, B. & Giesecke, J. (2001). **Core competencies for libraries and library staff**. Retrieved Aug. 10, 2010, from http://archive.ala.org/editions/samples/sample_pdfs/savery.pdf
- Pedley, P. (2001). The information professional of the 21st century. **Managing Information**, 8 (7), 8-9.

- Ramos, M.M. (2007). **The role of librarians in the 21st. century**. Paper presented 35th ALAP Anniverast Forum June 8, 2007 UOLB CEAT Auditorium.
- Sharp, K. (2002). Internet librarianship: Traditional roles in a new environment. In **Libraries in the information Society**. Ershova, T.V. ,& Hohlov, Y.E. (Eds.). pp.100-104. Morlenbach: Strauss Offsetdruck.
- Stueart, R.D. & Moran, B.B. (2007). **Library and Information Management**. 7th edition. Corolrado: Libraries Unlimited.
- Wells, A. (2007). A prototype twenty-first century university library: A case study of change at the university of New South Wales Library. **Library Management**, 28(8/9), 450-459.