

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นางสาวประรติ ปาละสุวรรณ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

The Use of Social Networks for Information Services by Librarians of  
the Public University Libraries in Bangkok Metropolis and Vicinity

Miss Paralee Palasuwan



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts


Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ชื่อและนามสกุล นางสาวประราลี ปาละสุวรรณ  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน  
2. รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



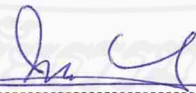
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบัน  
อุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ผู้วิจัย** นางสาวประภาณี ปาละสุวรรณ **รหัสนักศึกษา** 2521000212 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ วิภาวิน (2) รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา  
**ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างคือบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานหน้าที่บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 26 แห่ง โดยวิธีการสุ่มแบบจัดชั้นจำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการใช้เฟซบุ๊ก สูงสุดในระดับมากรองลงมา ยูทูบ เอ็มเอสเอ็น และเว็บบอร์ด ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในตัวแปรระดับการศึกษาและฝ่ายการทำงาน โดยบรรณารักษ์ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และบรรณารักษ์ฝ่ายการทำงานอื่น ๆ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายงานเทคนิค 3) ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านบุคคล และด้านบริหารจัดการในระดับปานกลาง และ 4) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ไม่พบความแตกต่างในทุกตัวแปร

**คำสำคัญ** เครือข่ายสังคมออนไลน์ บริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

**Thesis title:** The Use of Social Networks for Information Services by Librarians of the Public University Libraries in Bangkok Metropolis and Vicinity

**Researcher:** Miss Paralee Palasuwan; ID: 2521000212;

**Degree:** Master of Arts (Information Science);

**Thesis advisors:** (1) DR. Namtip Wipawin, Associate Professor; (2) Pawa Panmekha, Associate Professor; **Academic year:** 2012

### Abstract

This research has the following objectives: 1) to study the use of and problems in using online social networks for the information services of librarians in Public University Libraries in Bangkok Metropolis and Vicinity, 2) to compare the said use and problems with the variables of educational level, department/section of work, and experience in using online social networks.

The sampling group was librarians with information service duties in 26 libraries in Public University Libraries in Bangkok Metropolis and Vicinity. Classified random sampling was used in the sampling of 223 librarians. The tool used in data collection was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency distribution, percentage, standard variation values, t-test and one-way analysis of variance.

The research results were as follows: 1) Librarians of the Public University used online social networks at the medium level. The use of Facebook was at the high level, followed by YouTube, MSN and Webboards at the moderate level. 2) A comparison of the online social network use of librarians was found to be different at the significant level of .05 in the variable of educational level and work section. Librarians with a bachelor's degree in education used online social networks more than those with a higher level of education than a bachelor's degree. Also, librarians in other work sections used social networks more than librarians in sections of technical work. 3) The problems of online social network use for information services of librarians were at the medium level overall, especially the problem of how to share knowledge. Personnel and administrative problems were at the medium level overall and 4) The comparison of problems did not reveal any difference in any of the variables.

**Keywords:** Social network, Information services, Public University Libraries

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ด้วยความกรุณาที่ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจาก รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ซึ่งกรุณาชี้แนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง ที่สละเวลาในการ รับเป็นประธานกรรมการ และให้คำแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านได้แก่คุณปัญญาจร เตชวณิชพงษ์ อาจารย์บุษกร เลิศวีระศิริกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤดาภัทร์ สีหารี ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย รวมทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพและปริมณฑลทุกท่าน ที่สละ เวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง รวมทั้งผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ทุกคนที่คอยให้ความรัก กำลังใจตลอดเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ใน ครั้งนี้

ประราลี ปาละสุวรรณ

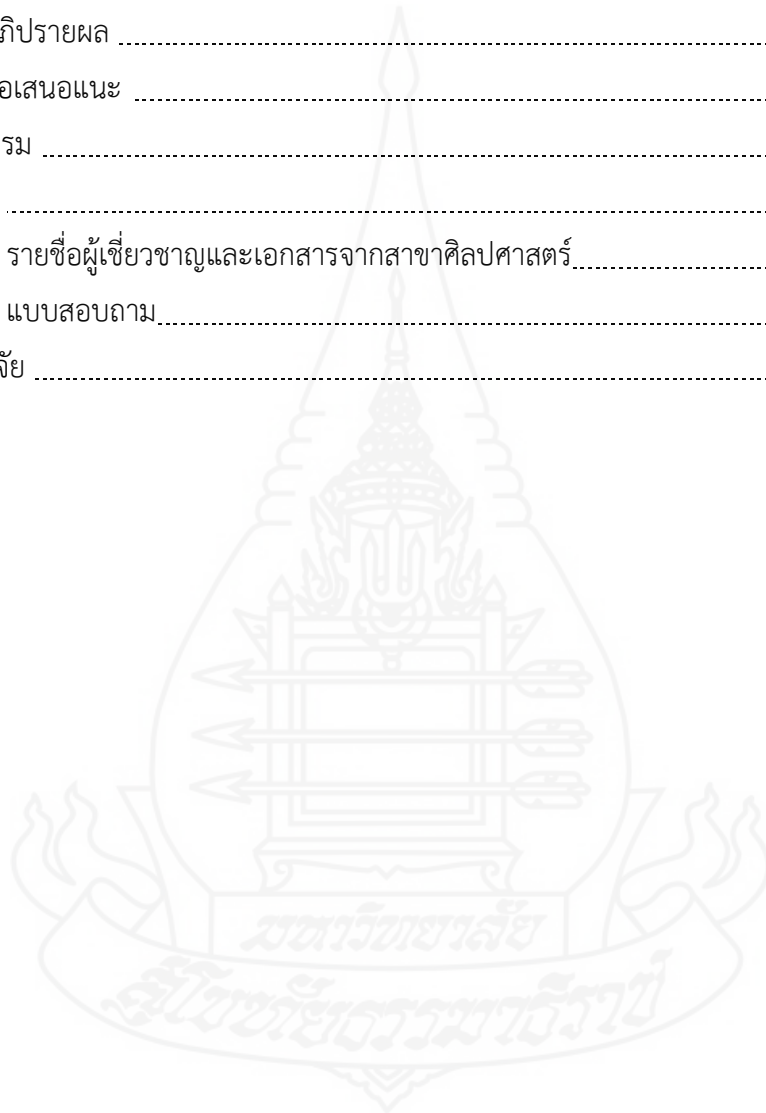
พฤษภาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ .....	8
บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา .....	31
เครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพและ ปริมณฑล .....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	99
สรุปการวิจัย .....	99
อภิปรายผล .....	104
ข้อเสนอแนะ .....	107
บรรณานุกรม .....	109
ภาคผนวก .....	119
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและเอกสารจากสาขาศิลปศาสตร์ .....	121
ข แบบสอบถาม .....	125
ประวัติผู้วิจัย .....	135





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	69
ตารางที่ 4.2 สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง .....	70
ตารางที่ 4.3 ปริมาณการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวม .....	71
ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ตามตัวแปรระดับการศึกษา .....	72
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ตามตัวแปรฝ่ายการทำงาน .....	73
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน .....	74
ตารางที่ 4.7 ปริมาณการใช้ Facebook เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	75
ตารางที่ 4.8 ปริมาณการใช้ Twitter เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	77
ตารางที่ 4.9 ปริมาณการใช้ Blog เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	79
ตารางที่ 4.10 ปริมาณการใช้ YouTube เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	81
ตารางที่ 4.11 ปริมาณการใช้ Wiki เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	83
ตารางที่ 4.12 ปริมาณการใช้ Webboard เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	85
ตารางที่ 4.13 ปริมาณการใช้ MSN เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	87
ตารางที่ 4.14 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวม .....	90
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์ เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรระดับการศึกษา .....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์ เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรฝ่ายการทำงาน .....	94
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์ เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน .....	96



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกแห่งการสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนในสังคม การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงเข้ามาอยู่ในวิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมของคนในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ธิดารัตน์ ไร่วิบูลย์ 2552: 1) ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายโทรคมนาคม กลายเป็นเครือข่ายโลกที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต มีการนำการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จนเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีข่าวสาร ทำให้ผู้คนหันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เพราะอินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการเชื่อมโยงพื้นที่ในสังคมโลกให้รวมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยไม่มีมิติของเวลาและสถานที่ปิดกั้น สำหรับผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน อาทิ เพื่อการทำงาน เพื่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการพักผ่อน การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ จากกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นมีแนวโน้มและทิศทางในด้านออนไลน์มากขึ้นด้วย จนทำให้กระแสเครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมอย่างมากเพราะจุดเด่นและข้อดีของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารต่อกลุ่มผู้ใช้บริการถึงกลุ่มผู้ใช้บริการอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตในการสร้างชุมชนใหม่เพื่อการติดต่อสื่อสารร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา ธุรกิจและความบันเทิง ประกอบด้วย เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ไฮไฟฟ์ (Hi5) วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (Wikipedia) เว็บบล็อก (Blog) ยูทูบ (YouTube) เป็นต้น กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแผ่ขยายออกไปเรื่อย ๆ เป็นรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมขึ้นมา การสร้างชุมชนใหม่บนอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ภาพรวมของสมาชิกผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลก มีตัวเลขที่น่าสนใจซึ่งเป็นข้อมูลที่ช่วยเพิ่มการตัดสินใจในการทำการตลาด ทั้งในเรื่องการเลือกโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การทำกิจกรรมออนไลน์ร่วมกับเว็บไซต์อื่น ๆ ในกลุ่มเป้าหมาย

5 อันดับเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์จากผลการสำรวจของ *eBizMBA* ในเดือนตุลาคม 2554 อันดับ 1 ได้แก่ เฟซบุ๊ก อันดับ 2 ทวิตเตอร์ อันดับ 3 ลิงค์เคเดอิน (LinkedIn) อันดับ 4 มายสเปซ (MySpace) และอันดับ 5 นิ่ง (Ning) (แซฟเพล, 2011)

การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเทศไทย จำนวนสถิติผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกเฟซบุ๊กของคนไทย (11 มิถุนายน 2554) คนไทยเป็นสมาชิก 10,113,420 คน สมาชิกเป็นเพศชาย 4,764,400 คน สมาชิกเป็นเพศหญิง 5,291,300 คน และผู้ใช้ ทวิตเตอร์ มีจำนวนเพียง 300,000 ราย ซึ่ง Alexa ([www.alexa.com](http://www.alexa.com)) ระบุว่าคนไทยให้ความนิยมทวิตเตอร์ติดอันดับที่ 27 ของโลก จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมบนโลกออนไลน์นั้นได้ก้าวเข้าสู่เว็บ 2.0 อย่างเต็มตัว ด้วยข้อมูลอ้างอิงข้างต้นทำให้เห็นว่าแนวโน้มของการบริโภคสื่ออินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะโลกของสังคมเครือข่ายออนไลน์ ทั้งการอัปโหลดข้อมูล การแชร์รูปภาพ การแสดงความคิดเห็นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ต่างก็กำลังเข้าสู่กระแสของสังคม ความนิยมมิได้เกิดขึ้นเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุตั้งแต่ 15-30 ปี ที่เป็นนักเรียนนักศึกษาเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงกลุ่มคนวัยทำงาน ทั้งระดับพนักงาน ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิชาชีพ รวมถึง นักการเมือง ศิลปิน ดารา และคนสูงอายุหันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์นี้อย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้นการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังสามารถเข้าถึงโดยไม่จำกัดเวลาและพื้นที่ เพราะทุกที่ทุกเวลาสามารถทำการติดต่อสื่อสารได้หากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (ภัชภา จิตศรีณยุกุล 2553: 22)

จากสถิติผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบันและการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งหมดนั้นทำให้ทราบถึงการแพร่หลายและความนิยมของเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอนได้มีความสนใจในการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการบริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ และเนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศทั้งในห้องสมุดและผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงานในเชิงรุกให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่ เวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบายพัฒนาการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

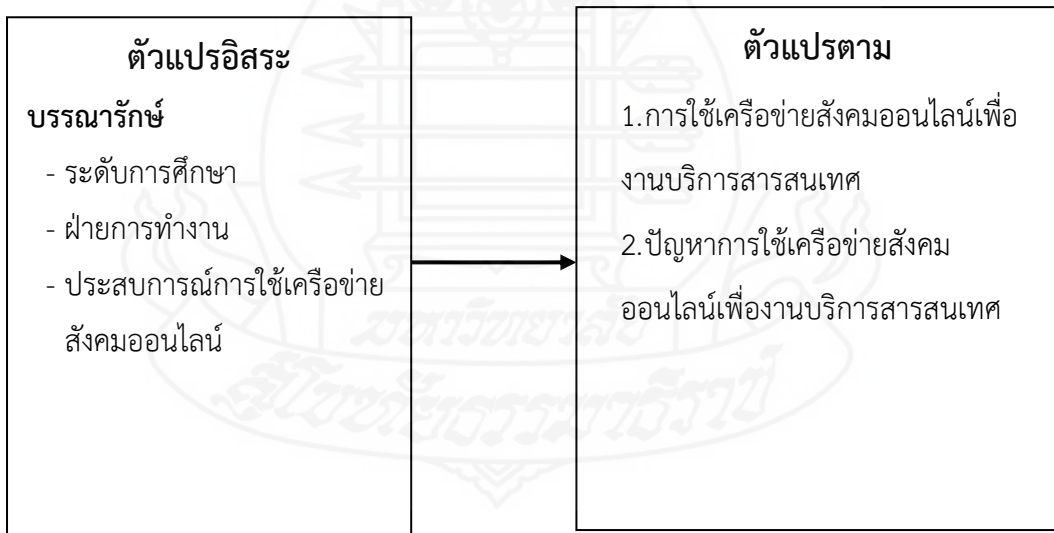
2.1 เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.4 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

4.2 บรรณารักษ์ที่สังกัดฝ่ายการทำงานต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

4.3 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

4.4 บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

4.5 บรรณารักษ์ที่สังกัดฝ่ายการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

4.6 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

##### 5.1 ประชากร

บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 26 แห่ง ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 516 คน

##### 5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่สุ่มมาจากข้อ 5.1 โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 220 คน โดยวิธีการสุ่มแบบจัดชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสังกัดสถาบัน-

อุดมศึกษาของรัฐ ในกำกับของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) และ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชชมงคล) และตามฝ่ายการทำงาน

## 6. ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ที่กำหนดเท่านั้นไม่ครอบคลุมกับกลุ่มประชากรทั้งหมดที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

**7.1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง ปริมาณมากน้อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) เว็บบล็อก (Blog) ยูทูบ (YouTube) เว็บบอร์ด (Webboard) วิกี (Wiki) และเอ็มเอสเอ็น (MSN) เพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการสารสนเทศทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล

การวัดการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการใช้ตอบแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับคือ มีการใช้มากที่สุด (5) มีการใช้มาก (4) มีการใช้ปานกลาง (3) มีการใช้น้อย (2) และ มีการใช้น้อยที่สุด (1)

**7.2 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งครอบคลุมปัญหา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารจัดการ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านบุคคล ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศ



การวัดระดับปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการตอบแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับคือ มีปัญหาการใช้มากที่สุด (5) มีปัญหาการใช้มาก (4) มีปัญหาการใช้ปานกลาง (3) มีปัญหาการใช้น้อย (2) และ มีปัญหาการใช้น้อยที่สุด (1)

**7.3 บรรณารักษ์** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งครอบคลุม 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) และ 3) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชวมงคล)

**7.4 ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1)ปริญญาตรี 2)ปริญญาโท

**7.5 ฝ่ายการทำงาน** หมายถึง ฝ่ายในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายเทคนิค เช่นงานจัดหา งานแบ่งหมวดหมู่รายการ เป็นต้น 2) ฝ่ายบริการ เช่น งานบริการยืม-คืน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น และ 3) ฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายหอจดหมายเหตุ เป็นต้น

**7.6 ประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง จำนวนปีที่บรรณารักษ์ได้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 1) ไม่เกิน 1 ปี 2) 1-2 ปี และ 3) ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

**7.7 งานบริการสารสนเทศ** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมให้กับผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการมากที่สุด

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**8.1** ทำให้ทราบถึงปริมาณการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**8.2** ทำให้ทราบถึงปัญหาของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**8.3** ทำให้ทราบว่าตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ จะส่งผลกระทบต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์หรือไม่

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด และทฤษฎีตลอดจนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลมานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์
  - 1.1 ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์
  - 1.2 ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์
  - 1.3 ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์
  - 1.4 สิทธิเสรีภาพเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
  - 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์
2. บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
  - 2.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ
  - 2.2 ประเภทของบริการสารสนเทศ
3. เครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
  - 3.1 เครือข่ายสังคมออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
    - 3.1.1 เครือข่ายสังคมออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
    - 3.1.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดเกี่ยวกับสังคมออนไลน์

จากคำกล่าวของอริสโตเติลที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์อาศัยอยู่ร่วมกัน มิได้ใช้ชีวิตอยู่เพียงคนเดียวตามลำพังแต่อย่างใด” (เคนเนดี, 1991) ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันก็ยังเป็นเช่นนั้น อาจเรียกได้ว่าในทุกวันนี้เราไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่เพียงคนเดียวได้ ซึ่งเราจะต้องมีเพื่อน มีญาติพี่น้อง มีคนรู้จักอีกจำนวนมาก ทั้งหมดนี้อาจเรียกเป็นคำที่ใช้ในปัจจุบันได้ว่า “สังคม” นั่นเอง ซึ่งหมายถึง กลุ่มคนที่อยู่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีระเบียบกฎเกณฑ์ และความเชื่อที่สำคัญ ๆ ร่วมกัน ตลอดจนมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกันเองและระหว่างบุคคลกับกลุ่มสังคม (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2550) แต่เมื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาททำให้รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมสะดวกสบายมาก ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบันเปลี่ยนไปปัจจุบันมีสังคมออนไลน์สมัยใหม่เกิดขึ้นมากมาย

ประวัติของเครือข่ายสังคมออนไลน์ เริ่มต้นจากยุคโฟน พิคคิงก์ (ค.ศ. 1950 ถึงช่วงต้น ค.ศ. 1990 The Phone Phreaking Era 1950's – Early 90's) ในยุคนี้เกิดขึ้นจากการผูกขาดโทรคมนาคม ทำให้เกิดการดัดแปลงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นเองทำให้ได้ใช้โทรศัพท์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ต่อมาซึ่งเป็นยุคของ ระบบกระดานข่าว (ค.ศ. 1979 ถึง ค.ศ. 1995 Bulletin Board Systems: BBS's 1979 – 1995) ระยะเวลาได้รับการพัฒนาและเผยแพร่ใน ค.ศ. 1979 โดยคริสเตนเซน วอร์ด (Christensen Ward) ในช่วงแรกเป็นเซิร์ฟเวอร์ที่มีขนาดเล็กใช้พลังงานจากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลซึ่งพ่วงมากับโมเด็มโทรศัพท์เครื่องหนึ่ง ไม่มีภาพและสีต่าง ๆ หลังจากเกิดโปรแกรมเอ็มเอส-ดอส 3.0 (MS-DOS 3.0) ซึ่งเป็นต้นกำเนิดภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) ต่อมาก็เป็นยุคของบริการธุรกิจออนไลน์ (ค.ศ. 1979 ถึง ค.ศ. 2001 Commercial Online Services 1979 – 2001) ในช่วงต้นของยุคจะเป็นโปรแกรมโปรดิจี้ (Prodigy) โปรแกรมคอมพิวเตอร์เซิร์ฟ (CompuServe) ในช่วงปี ค.ศ. 1980 โปรแกรมคอมพิวเตอร์เซิร์ฟ (CompuServe) มีระบบแชท (chat) เป็นระบบแรกชื่อว่าซีบี ซิมูเลเตอร์ (CB simulator) เป็นครั้งแรกที่มีการแต่งงานจริงจากคู่รักที่พบกันโดยการสนทนาออนไลน์ ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบโต้ตอบทันที (real-time internet) หลังจากนั้นโปรแกรมอเมริกาออนไลน์ หรือ เอโอแอล (America Online: AOL) ซึ่งเป็นโปรแกรมการส่งเมลที่ได้รับการยอมรับและไม่มีโปรแกรมใดมาแทนที่ตลอด ค.ศ. 1998

ต่อมาคือยุคการเกิดเวปไซด์ไวด์เว็บ (ค.ศ. 1991 The Dawn of the World Wide Web – 1991) อินเทอร์เน็ตได้ถือกำเนิดในปลาย ค.ศ. 1960 ในรูปแบบของเครือข่าย เวิลด์ไวด์เว็บ (www) กำเนิดเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม ค.ศ. 1991 ในตอนแรกการใช้งานอินเทอร์เน็ตถูกจำกัดสิทธิ์เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตตามกฎหมายจากรัฐบาล หน่วยงานทหาร มหาวิทยาลัย ใน ค.ศ. 1995 ได้เกิดผู้

ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นเอกชน (ISPs) ส่งผลให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความแพร่หลายมากขึ้น ต่อมาในยุคของ ไออาร์ซี ไอซีคิวและ อินสแตนเมสเสจเจอร์ (IRC, ICQ and Instant messenger) โปรแกรมไออาร์ซีหรืออินเทอร์เน็ต ลีเลย์ แชท (Internet Relay Chat: IRC) กำเนิดขึ้นใน ค.ศ. 1998 โดย จาร์คโก้ ออยคารินิน (Jarkko Oikarinen) โปรแกรมไออาร์ซีใช้ในการแบ่งปันไฟล์ ติดต่อสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งคล้ายกับทวิตเตอร์ (Twitter) ในปัจจุบัน ใน ค.ศ. 1996 นักเทคโนโลยีชาวอิสราเอลจำนวน 4 คน ได้คิดระบบ อินสแตนเมสเสจเจอร์ (Instant messenger) หรือ ไอเอ็มเอ็ม (IM) สำหรับคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ เรียกว่าโปรแกรม ไอซีคิว (ICQ) ได้ถูกซื้ออย่างรวดเร็วจากโปรแกรมอเมริกาออนไลน์ หรือ เอโอแอล (America Online: AOL) ได้รับความนิยมอย่างสูงสุด ไอเอ็มเอ็ม (IM) ได้มีการพัฒนาภาพที่แสดงความเป็นตัวเอง คำย่อต่าง ๆ และสัญลักษณ์แสดงความรู้สึก (Emoticons)

ในยุคของเพียร์ทูเพียร์ บิททอร์เรนท์ และสื่อสังคมออนไลน์ (Peer-to-peer: P2P – Bit Torrent – and “Social” Media Sharing) โปรแกรมการแบ่งปันไฟล์จากเพื่อนถึงเพื่อนหรือที่เรียกกันว่า เน็บสเตอร์ (Napster) เกิดขึ้นใน ค.ศ. 1999 เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงมีการดาวน์โหลดเพลง คัดลอกข้อมูลลงซีดี ซึ่งถือเป็นการผิดกฎหมาย เน็บสเตอร์ ได้ถูกบังคับให้คัดกรองเนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์ออกทั้งหมด คู่แข่งของเน็บสเตอร์ ได้แก่ โลมไวร์ (Lime wire) จนกระทั่งเทคโนโลยีบิททอร์เรนท์ (Bit Torrent) ได้เข้ามาและมีประสิทธิภาพ ได้รับความนิยม

ยุคเครือข่ายสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ข่าวสังคม (Social Networking & Social News Websites) ใน ค.ศ. 1997 เว็บไซต์ตัวแรกของเครือข่ายสังคมออนไลน์คือ ซิกส์ดีกรีส์ (Six Degrees) ให้ผู้ใช้ได้สร้างประวัติส่วนบุคคลและติดต่อกับเพื่อนได้ เป็นเว็บที่มีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนได้ในทันทีทันใด ต่อมาจึงกลายเป็นเว็บ 2.0 (Web 2.0) ได้กำเนิดเฟรนด์สเตอร์ (Friendster) ใน ค.ศ. 2002-2003 ตามด้วย มายสเปซ (MySpace) ใน ค.ศ. 2004 – 2006 และเฟซบุ๊ก (Facebook) ใน ค.ศ. 2007 เป็นต้นมา เว็บไซต์ดิกก์ (Digg) ได้กำเนิดใน ค.ศ. 2006 และตามมาด้วยเว็บไซต์อื่นอีกมากมายเช่น สทัมเบิลอัพพอน (Stumble Upon) เรดดิท (Reddit) ดีลิเชียส (Delicious) ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเพราะมีการแบ่งปันหมวดหมู่เว็บไซต์ที่ถูกเรียกใช้งานบ่อย

ในยุคของการโต้ตอบแบบทันที (ใน ค.ศ. 2008 เป็นต้นมา The Real-Time Statusphere & Location-based Social Web 2008 – ) เป็นยุคของการเปลี่ยนจากเว็บเพจที่นิ่งไปสู่การโต้ตอบแบบทันทีทันใด มีการปรับสถานะส่วนบุคคล (status updates) ว่าอะไรกำลังเป็นที่นิยม

ในประเทศแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่างจากฝั่งอเมริกา เพราะไม่ใช่ทุกประเทศจะใช้บริการของเฟซบุ๊ก เพียงอย่างเดียว และยังมีหลายเว็บไซต์ที่โด่งดังและเปิดมาก่อนเฟซบุ๊ก ทั้ง ไฮไฟฟ์ (Hi5), เฟรนด์สเตอร์ (Friendster), มัลติพลาย (Multiply), มายสเปซ (MySpace), ทวิตเตอร์

(Twitter), มิกซ์เซอร์ (Mixer) และ ไชเวิลด์ (Cyworld) ที่คนเอเชียในแต่ละประเทศนั้นใช้ต่างกัน เช่น ฟลิปปินส์ และ เวียดนามจะนิยมเฟรนสเตอร์ ส่วนเกาหลีและญี่ปุ่นก็จะใช้ Social network ของประเทศตัวเองอย่าง ไชเวิลด์ และ มิกซ์เซอร์ และคนไทยก็จะเริ่มที่ ไฮไฟท์ และค่อยๆ เปลี่ยนความนิยมไปใช้เฟซบุ๊ก จนมีผู้ใช้งานตอนนี้มากกว่า 7 ล้านคน การทำกิจกรรมผ่านสังคมออนไลน์ของเอเชียนั้นมีมานาน ซึ่งคนไทยเองก็ทำมานานแล้วแต่ไม่รู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำบนออนไลน์หลายปีที่ ผ่านมานั้นคือกิจกรรมที่ทำผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ สิ่งที่เรียกได้ว่าเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็คือ Instant Messenger หรือที่คนไทยรู้จักกันในนาม เอ็มเอสเอ็น แมสเซนเจอร์ (MSN Messenger), เว็บไซต์อย่าง Pantip), เว็บไซต์อย่าง Exteen, Bloggang และเว็บแชร์ภาพอย่าง ฟลิคเกอร์ (Flickr)

### 1.1 ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์

ในความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้  
 เอเมอร์สัน (1976) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network Concept) ว่าเครือข่ายสังคมจะประกอบไปด้วยบุคคลหรือตัวแสดงที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามบทบาทหรือหน้าที่ของแต่ละคนหรือคู่ความสัมพันธ์มีอยู่ ซึ่งแต่ละคนนั้นมีได้มีเพียงบทบาทเดียวหากแต่มีหลายบทบาทในชีวิตประจำวัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคม บางครั้งอาจเป็นไปตามทฤษฎีของการแลกเปลี่ยน เพราะบุคคลไม่เพียงแต่ทำตามบทบาทหน้าที่ที่คาดหวังในสังคม หรือตามบรรทัดฐานที่ได้รับการถ่ายทอดมาเท่านั้น แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการรับรู้และการตัดสินใจในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างคู่ที่ได้สร้างความสัมพันธ์ด้วย ทั้งในด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ

บอร์กัตต้า (Borgatta, 1992) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือปรากฏการณ์ทางสังคมในรูปแบบหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกชน ที่กระทำร่วมกันในสังคม

สตอมพ์คา (Sztompka, 1999) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือคนหรือกลุ่มคนมีการกระทำต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำคัญร่วมกัน

บรูซ และ เยียร์เลย์ (Bruce & Yearley, 2006) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมของปัจเจกชน ซึ่งนักสังคมวิทยาถือว่าเป็นหน่วยวิเคราะห์ในการศึกษา และใช้วิธีศึกษาโดยการสังเกต ก่อนจะเขียนออกมาเป็นแผนที่ปฏิสัมพันธ์

มีอบเรย์ (Mobray, 2009) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ ในอดีตการสื่อสารเป็นเพียงการพูดคุยในลักษณะการพบหน้ากัน การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และ

ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารกับกลุ่มคนจำนวนไม่มากหรือเป็นเพียงกลุ่มสังคมเล็ก ๆ ต่อมาเมื่อมีเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาทำให้การสื่อสารมีความสะดวกง่ายดายมากขึ้น ทั้งยังสามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการสื่อสารกับกลุ่มคนจำนวนมากได้ โดยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

แรมเพอแซด (Rampersad, 2009) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ จุดเริ่มต้นของเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ ตัวตนของแต่ละบุคคลโดยผู้ใช้แต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะบุคคล หากผู้ใช้ต้องการให้ผู้ติดต่อในเครือข่ายของตนสามารถบอกลักษณะเฉพาะของตนได้ก็จะทำการสร้างลักษณะที่ชัดเจนขึ้นมาก่อน เช่น หากจะแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนชื่นชอบการพูดคุยในรูปแบบที่ทันสมัย อาจจะใช้บริการของ [www.facebook.com](http://www.facebook.com) ถ้าหากจะแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง ก็ทำได้โดยการเขียนประวัติไว้ใน [www.LinkedIn.com](http://www.LinkedIn.com) ถ้าหากเราจะแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าเราชื่นชอบการถ่ายภาพและอยากแบ่งปันภาพถ่ายให้ผู้อื่นได้ชม อาจจะไปใช้บริการเครือข่ายสังคมของเว็บไซต์ [www.Flickr.com](http://www.Flickr.com) บุคคลหนึ่งสามารถมีเครือข่ายในสังคมออนไลน์ได้หลายเครือข่าย และคนในกลุ่มสังคมออนไลน์นั้นอาจเป็นกลุ่มที่มีวัฒนธรรมเดียวกันหรือต่างกันได้แม้ว่าในแต่ละสังคมจะมีปัจจัยที่ทำให้ผู้คนมีความแตกต่างกัน เช่น ศาสนา วัฒนธรรม แนวความคิด ประเพณี แต่ก็ยังมีจุดร่วมที่ทำให้คนต่างเชื้อชาติต่างศาสนาต่างวัฒนธรรมสามารถอยู่ร่วมกันได้ดัง เช่นเครือข่ายสังคมออนไลน์นั่นเอง

นฤมล นิราทร (2534 : 6) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ รูปแบบทางสังคมที่เปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยน การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและการร่วมกันทำงาน เครือข่ายประกอบด้วยองค์กรจำนวนหนึ่งซึ่งมีอาณาเขตที่แน่นอนหรือไม่ก็ได้ และองค์กรเหล่านี้มีฐานะเท่าเทียมกัน

ฤดีพร ผ่องสุภาพ (2551) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ เครือข่ายของการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ อันประกอบด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมาก เชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เครือข่ายสังคมออนไลน์ ถือเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากลที่เชื่อมต่อเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการสื่อสารเดียวกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารและสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายต่าง ๆ ทั่วโลก

ลาสเบอร์รี่ (2551) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ สังคมออนไลน์ที่จะช่วยให้คุณหาเพื่อนบนโลกอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ๆ เราสามารถที่จะสร้างพื้นที่ส่วนตัวขึ้นมาเพื่อแนะนำตัวเองได้

เกียรติประภม สินรุ่งเรืองกุล (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ การที่ผู้คนสามารถทำความรู้จักกันโดยไม่จำเป็นต้องทำความรู้จักกันมาก่อน หรือเคยเห็นหน้าตากันมาก่อนก็ได้ สามารถเลือกว่าต้องการทำความรู้จักกับใครหรือเป็นเพื่อนกับใครที่มีรสนิยมสอดคล้องกันแล้วเชื่อมโยงกันเป็นสังคมเดียวกัน

กาญจณี ลิ้มศรีสกุลวงศ์ และ จันท์บุรณ สกิตวิริยวงศ์ (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ สังคมที่อยู่บนการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่าชุมชนเสมือนจริง ซึ่งอาจเป็นเว็บไซต์หรือบริการทางอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการสามารถสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อนทั้งที่รู้จักและไม่รู้จักกันด้วยการพูดคุยจากหัวข้อความสนใจร่วมกันหรือบทสนทนาที่แสดงถึงแนวทางการคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน จัดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่สามารถทำการเผยแพร่และถ่ายทอดข้อมูลสู่สาธารณะได้อย่างรวดเร็ว เช่น เว็บบอร์ด และเว็บไซต์ประเภทโซเชียลบุ๊กมาร์ค เหมาะสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการจัดเก็บหรือแนะนำ URL ที่น่าสนใจเข้ามาในเว็บไซต์เพื่อเป็นประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

ชนากิตต์ ราชพิบูลย์ (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ เป็นรูปแบบของเว็บไซต์ในการสร้างเครือข่ายสังคมสำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนและอธิบายความสนใจ กิจกรรมที่ได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในเครือข่ายสังคมออนไลน์มักจะประกอบไปด้วยการสนทนาออนไลน์ (Chat) การส่งข้อความ (Messaging) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) วิดีโอ เพลง อัปโหลดรูป บล็อก

ศิริพร กนกชัยสกุล (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ ผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีและเว็บรูปแบบใหม่นั้นคือ เว็บ 2.0 ผู้ใช้สามารถเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล/ความเป็นตัวตน (Profile) เขียนเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านบล็อกหรือแสดงรูปภาพเพื่อให้เพื่อน ๆ ได้รับข้อมูลที่ปัจจุบัน (Update) ของตนรวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการรู้จักกันผ่านเพื่อนของเพื่อน ซึ่งก็คือการใช้ networking ของเพื่อนเพื่อทำความรู้จักกับบุคคลอื่นนั่นเอง นอกจากนี้ผู้ใช้อังยังสามารถเล่นเกมต่างๆ กับเพื่อนโดยส่งข้อความถึงกันได้ในเวลาเดียวกัน ผู้ใช้และเพื่อน ๆ จึงมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของตนเองว่า ต้องการเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ หรือจำกัดสิทธิ์เฉพาะบุคคลที่อยู่ในสังคมเสมือนของตน ตัวอย่างของเว็บไซต์สังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ มาสเปซ, เฟซบุ๊ก และ ไฮไฟท์

สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันบนเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใด ๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม (Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเอง (User-Generate Content: UGC) ในรูปของข้อมูล ภาพ และเสียง

สรายุทธ กันหลง (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ เป็นรูปแบบของสังคมประเภทหนึ่ง ที่มาออนไลน์อยู่บนอินเทอร์เน็ต (หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นสังคมเสมือน “Virtual Communities”) หรืออาจจะเรียกว่า Online Community โดยที่สังคมที่เราใช้

ชีวิตตอนนี้จะเรียกว่า Offline สังคมดังกล่าวมีการขยายตัวแบบ Network หรือเครือข่าย Social Networking เป็นสังคมที่เราสามารถรู้จักเพื่อน ๆ ของเพื่อน และทำให้เป็นเพื่อนของเราได้ อีกด้านหนึ่งเพื่อนของเรา อยากรู้จักเพื่อน ๆ ของเราก็สามารถทำได้เช่นกัน โดยเป็นการรู้จักกันต่อไปเป็นทอด ๆ คล้ายเครือข่ายใยแมงมุมที่โยงกันไปมาได้

ปวัตน์ เลาะห์วีร์ (2554) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ เป็นกลุ่มคนที่เข้ามาทำกิจกรรมหรือรวมกลุ่มกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง สามารถรู้จักกันว่าใครเป็นใคร แต่ความสัมพันธ์ของคนในสังคมออนไลน์เป็นชนิดแบน (ยกตัวอย่างเช่น หากเข้าไปที่เว็บไซต์ใดแล้วเรารู้จักใคร แต่ไม่รู้ว่าเขาคอนนั้นเป็นเพื่อนกับใคร) หากลองเข้าไปในเครือข่ายสังคมออนไลน์แล้วเราจะสามารถรู้ได้ว่าคนที่เรารู้จักเป็นเพื่อนกับใครอีก และยังรู้อีกว่าเพื่อนของเพื่อนของคนที่เรารู้จักมีเพื่อนเป็นใครอีก ซึ่งเรียกว่าเป็นความสัมพันธ์ชนิดเครือข่าย

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้คือ เครือข่ายสังคม เป็นศัพท์บัญญัติของคำภาษาอังกฤษว่า social network หมายถึงกลุ่มบุคคลผู้ติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านสื่อสังคม ซึ่งนอกจากจะส่งข่าวสารข้อมูลแลกเปลี่ยนกันแล้ว ยังอาจจะร่วมกันทำกิจกรรมที่สนใจด้วยกัน เช่น เลี้ยงสุนัขแก่ บริจาคสิ่งของช่วยผู้ประสบอุทกภัย

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า “เครือข่ายสังคมออนไลน์” หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลทางสังคมโดยเชื่อมโยงด้วยกันผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำความรู้จักกันโดยไม่จำเป็นว่าเคยรู้จักกันมาก่อน หรือเคยเห็นหน้าตากันมาก่อน หรือติดต่อกับเพื่อนปัจจุบัน และเพื่อนเก่า และยังเปิดโอกาสให้ได้เพื่อนใหม่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เพราะสังคมออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้เข้าไปใช้เผยแพร่ข้อมูลส่วนตัว บทความ รูปภาพ ผลงาน พบปะ แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความสนใจร่วมกัน และกิจกรรมอื่น ๆ รวมไปถึงเป็นแหล่งข้อมูลจำนวนมากที่ผู้ใช้สามารถช่วยกันสร้างเนื้อหาขึ้นได้ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

## 1.2 ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์

ได้มีผู้แบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ดังนี้

สก๊อต (Scott, 2007) สรุปเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. บล็อก ซึ่งมาจากคำเต็มว่า Weblog เป็นรูปแบบการเขียนบทความ อาจจะเรียกอย่างเข้าใจง่าย ๆ ว่าเป็น “สื่อส่วนตัวออนไลน์” ลักษณะของบล็อก คือหน้าเว็บที่เจ้าของบล็อก ซึ่งเรียกว่า บล็อกเกอร์ (Blogger) สามารถเพิ่มเติมเนื้อหาใหม่ ๆ เข้าไปได้ตลอดเวลา บล็อกโดยปกติจะประกอบด้วย ข้อความ ภาพ ลิงค์ ซึ่งบางครั้งจะรวมสื่อต่าง ๆ ไม่ว่า เพลง หรือวิดีโอในหลายรูปแบบได้ จุดที่แตกต่างของบล็อกกับเว็บไซต์โดยปกติคือ บล็อกจะเปิดให้ผู้เข้ามาอ่านข้อมูล สามารถ



แสดงความคิดเห็นต่อท้ายข้อความที่เจ้าของบล็อกเป็นคนเขียน ซึ่งทำให้ผู้เขียนสามารถได้ผลตอบกลับโดยทันที

2. แหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data/ Knowledge) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในลักษณะเนื้อหาอิสระ ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สินค้า หรือบริการ โดยมุ่งเน้นให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นผู้เข้ามาเขียนหรือแนะนำไว้ ส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพ หรือ ผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นได้ชัดเจนเช่น วิกิพีเดีย (Wikipedia) ที่เป็นสารานุกรมออนไลน์หลายภาษาเว็บดูแผนที่ได้ทุกมุม โลกให้ความรู้ทางภูมิศาสตร์ (Google earth) การท่องเที่ยวเดินทาง การจราจร หรือ ที่พัก เป็นต้น

3. ชุมชนออนไลน์ (Community) เป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่ หรือการตามหาเพื่อนเก่าที่ไม่ได้เจอกันนาน การสร้าง Profile ของตนเอง โดยการใส่รูปภาพ กราฟิกที่แสดงถึงความเป็นตัวตนของเรา (Identity) ให้เพื่อนที่อยู่ในเครือข่ายได้รู้จักเรามากยิ่งขึ้น และยังมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรื่องราว ถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น ไฮไฟท์, เฟซบุ๊ก และมายสเปซ เป็นต้น

4. สื่อ (Media) หมายถึง เว็บไซต์ที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน (Sharing) ไฟล์ประเภทมัลติมีเดีย อาทิ คลิปวีดีโอ ภาพยนตร์ เพลง ฯลฯ โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดีย สำหรับเว็บที่นิยมใช้กันมากที่สุดทั่วโลก ได้แก่ ยูทูป

ซาฟโกและเบรก (Safko & Brake, 2010) สรุปเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. Weblogs หรือเรียกสั้น ๆ ว่า บล็อก คือ สื่อส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่น ๆ โดยผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่าน หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแสดงเนื้อหาของบล็อกนั้นจะเรียงลำดับจากเนื้อหาใหม่ไปสู่เนื้อหาเก่า ผู้เขียนและผู้อ่านสามารถค้นหาเนื้อหาย้อนหลังเพื่ออ่านและแก้ไขเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เช่น Exteen, Bloggang, Wordpress, Blogger, OkNation

2. Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง การศึกษา เช่น เฟซบุ๊ก, ไฮไฟท์, นิ่ง, ลิงค์เคดอิน, มายสเปซ, ยูมีโอ (Youmeo) และเฟรนสเตอร์

3. Micro Blogging และ Micro Sharing หรือที่เรียกกันว่า “บล็อกจิ๋ว” ซึ่งเป็นเว็บเซอร์วิสหรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป สำหรับให้ผู้ให้บริการเขียนข้อความสั้น ๆ ประมาณ 140 ตัวอักษร ที่เรียกว่า “Status” หรือ “Notice” เพื่อแสดงสถานะของตัวเองว่ากำลังทำอะไรอยู่

หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ แก่กลุ่มเพื่อนในสังคมออนไลน์ ทั้งนี้การกำหนดให้ใช้ข้อมูลในรูปข้อความสั้นๆ ก็เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นทั้งผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจง่าย ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ ทวิตเตอร์

4. Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอนและตายตัว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามชมได้อย่างต่อเนื่อง เพราะไม่มีโฆษณาคั่น รวมทั้งผู้ใช้สามารถเลือกชมเนื้อหาได้ตามความต้องการและยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้จำนวนมากอีกด้วย เช่น ยูทูบ, เอ็มเอสเอ็น และ ยาฮู (Yahoo)

5. Photo Sharing เป็นเว็บไซต์ที่เน้นให้บริการฝากรูปภาพโดยผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพเพื่อนำมาใช้งานได้ ที่สำคัญนอกเหนือจากผู้ใช้บริการจะมีโอกาสแบ่งปันรูปภาพแล้ว ยังสามารถใช้เป็นพื้นที่เพื่อเสนอขายภาพที่ตนเองนำเข้าไปฝากได้อีกด้วย เช่น Flickr, Photo bucket, Photoshop, Express, Zoomr

6. Wikis เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data/Knowledge) ซึ่งผู้เขียนส่วนใหญ่อาจจะเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านต่าง ๆ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนหรือแก้ไขข้อมูลได้อย่างอิสระ เช่น วิกิ, Google Earth, diggZy Favorites Online

7. Virtual Worlds คือการสร้างโลกจินตนาการโดยจำลองส่วนหนึ่งของชีวิตลงไปจัดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่บรรดาผู้ท่องโลกไซเบอร์ใช้เพื่อสื่อสารระหว่างกันบนอินเทอร์เน็ตในลักษณะโลกเสมือนจริง (Virtual Reality) ซึ่งผู้ที่เข้าไปใช้บริการอาจจะบริษัทหรือองค์การด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา รวมถึงองค์การด้านสื่อ เช่นสำนักข่าวรอยเตอร์ สำนักข่าวซีเอ็นเอ็น ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อพื้นที่เพื่อให้บุคคลในบริษัทหรือองค์กรได้มีช่องทางในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเครือข่ายผู้ใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มลูกค้าทั้งหลักและรองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทหรือองค์การก็ได้ ปัจจุบันเว็บไซต์ที่ใช้หลัก Virtual Worlds ที่ประสบผลสำเร็จและมีชื่อเสียง คือ Second life

8. Crowd Sourcing มาจากการรวมของคำสองคำคือ Crowd และ Outsourcing เป็นหลักการขอความร่วมมือจากบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยสามารถจัดทำในรูปของเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาคำตอบและวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจ การศึกษารวมทั้งการสื่อสาร โดยอาจจะเป็นการดึงความร่วมมือจากเครือข่ายทางสังคมมาช่วยตรวจสอบข้อมูลเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ กลุ่มคนที่เข้ามาให้ข้อมูลอาจจะเป็นประชาชนทั่วไปหรือผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่อยู่ในภาคธุรกิจหรือแม้แต่ในสังคมนักข่าว ข้อดีของการใช้หลัก Crowd sourcing คือ ทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิดเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

ตลอดจนช่วยตรวจสอบหรือคัดกรองข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาสาธารณสุขร่วมกันได้ เช่น Idea storm, Mystarbucks Idea

9. Podcasting หรือ Podcast มาจากการรวมตัวของสองคำคือ “Pod” กับ “Broadcasting” ซึ่ง “POD” หรือ Personal on- Demand คือ อุปสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล ส่วน “Broadcasting” เป็นการนำสื่อต่าง ๆ มารวมกันในรูปของภาพและเสียง หรืออาจกล่าวง่าย ๆ Podcast คือ การบันทึกภาพและเสียงแล้วนำมาไว้ในเว็บเพจ (Web Page) เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก (The public in general) ที่สนใจดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้งาน เช่น Dual Geek Podcast, Wiggly Podcast

10. Discuss / Review/ Opinion เป็นเว็บบอร์ดที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงความคิดเห็น โดยอาจจะเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ประเด็นสาธารณะทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เช่น Epinions, Moutshut, Yahoo!Answer, Pantip, Yelp

กติกาสายเสนีย์ (2551) ได้จำแนกหมวดหมู่ หรือประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้เป็น 5 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. Identity Network คือการแสดงตัวตนและภาพลักษณ์ของตน เช่น [www.hi5.com](http://www.hi5.com), [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
2. Interested Network เป็นการรวมตัวกันโดยอาศัยความสนใจตรงกัน เช่น [Digg.com](http://Digg.com), [del.icio.us](http://del.icio.us)
3. Collaboration Network เป็นกลุ่มเครือข่ายที่ร่วมกันทำงาน เช่น [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
4. Gaming/Virtual Reality เป็นลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีลักษณะเป็นการสวมบทบาทของผู้เล่นในชีวิตจริงกับตัวละครในเกม เช่น second life
5. Professional Network ใช้งานในอาชีพ

ณัฐวัฒน์ วงศ์วิลาสนุรักษ์ (2553) สรุปเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ประกอบไปด้วย Social Network, Blogging, Multimedia, Event, Wiki, Reviews and Opinions กลุ่มประเภท Social Network ทำหน้าที่ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้แต่ละบุคคลโดยอาจจะมีการแลกเปลี่ยนประเด็นความคิดเห็นซึ่งกันและกันหรือแบ่งปันรูปภาพ วิดีโอต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลนั้น ซึ่งสมาชิกสามารถเข้าไปอ่านและเขียนข้อความโต้ตอบกันได้ต่อมากลุ่มประเภท Blogging เป็นกลุ่มที่ต้องการสร้างให้บล็อกของตนเองเป็นที่รู้จักเน้นการจัดรูปภาพที่แตกต่าง มีลูกเล่น ฯลฯ กลุ่มต่อมาคือ กลุ่มความบันเทิง ได้แก่ มัลติมีเดีย และ กิจกรรม ในกลุ่มนี้จะเน้นกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงเป็นหลัก เช่น การ

เลี้ยงสังสรรค์ การเสาะหาสถานที่เฉพาะกลุ่มที่แปลกใหม่ไม่เหมือนใคร กลุ่มต่อมาคือ วิกิ เป็นกลุ่มที่ให้ความรู้ โดยจะมีผู้คนจำนวนมากเข้ามาเขียนเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ หากผู้ใดต้องการข้อมูลในเรื่องใดก็สามารถเข้ามาค้นหาข้อมูลได้ กลุ่มต่อมาคือ Reviews and Opinions กลุ่มนี้จะเป็นผู้ชื่นชอบเทคโนโลยีใหม่ ๆ (Early Adopter) มีการนำเสนอข้อดีข้อเสียของสินค้าชิ้นนั้น ๆ และยังมีการวิพากษ์วิจารณ์สินค้าและบริการที่ไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า

เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ (2553) ได้จัดหมวดหมู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ตามที่เราพบเห็นทั่วไป อาจแบ่งได้ 7 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทแหล่งข้อมูลหรือความรู้ (data/knowledge) ที่เห็นได้ชัดเจนเช่น wikipedia, google earth, answers, digg, bittorrent เป็นต้น
2. ประเภทเกมส์ออนไลน์ (online games) ที่นิยมมาก เช่น SecondLife, Audition, Ragnarok, Pangya เป็นต้น
3. ประเภทสร้างเครือข่ายทางสังคม (community) เพื่อเป็นการหาเพื่อนใหม่ สร้างและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน เช่น Hi5, Facebook, MySpace, MyFriend เป็นต้น
4. ประเภทฝากภาพ (photo management) สามารถฝากภาพออนไลน์ได้โดยไม่เปลืองฮาร์ดดิสก์ส่วนตัว อีกทั้งยังสามารถแชร์ภาพหรือซื้อขายภาพกันได้อย่างง่ายดาย เช่น Flickr, Photoshop Express, Photobucket เป็นต้น
5. ประเภทสื่อ (media) ไม่ว่าจะเป็นฝาก โปสต์ หรือแบ่งปันภาพ คลิปวิดีโอ ภาพยนตร์ เพลง เช่น YouTube, imeem, Bebo, Yahoo Video, Ustream.tv เป็นต้น
6. ประเภทซื้อ-ขาย (business/commerce) เป็นการทำธุรกิจทางออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมาก เช่น Amazon, eBay, Tarad, Pramool ฯลฯ แต่เว็บไซต์ประเภทนี้ยังไม่ถือว่าเป็น Social Network ที่แท้จริง เนื่องจากมิได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแชร์ข้อมูลกันได้หลากหลาย นอกจากการสั่งซื้อและคอมเมนต์สินค้าเป็นส่วนใหญ่
7. ประเภทอื่น ๆ คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการคอนเทนต์ซึ่งไม่สามารถจัดเข้าใน 6 ประเภทได้นั่นเอง

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้กล่าวถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้ดังนี้

1. วิกิพีเดีย มาจากคำภาษาอังกฤษซึ่งประกอบด้วยคำว่า wiki กับ pedia คำว่า Wiki เป็นคำในภาษาฮาวาย แปลว่า รวดเร็ว ส่วนคำว่า pedia มาจากส่วนท้ายของคำว่า encyclopedia ซึ่งแปลว่า สารานุกรม วิกิพีเดีย เป็นเว็บไซต์ที่เกิดจากโครงการสารานุกรมหลายภาษาซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกช่วยกันเขียนคำอธิบาย โครงการวิกิพีเดียเริ่มเมื่อ พ.ศ. 2544 ผู้สนับสนุนโครงการนี้ คือ มูลนิธิวิกิมีเดีย (Wikimedia Foundation) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่างส่งข้อความอธิบายความรู้เข้ามารวบรวมไว้ โดยที่ผู้ใช้รายอื่น ๆ สามารถเข้ามาศึกษาและปรับปรุงแก้ไขได้ ใน

ปัจจุบันนี้มีบทความที่ให้ความรู้ต่าง ๆ นับล้านเรื่อง ถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลซึ่งให้ความรู้ที่ใหญ่ที่สุดในอินเทอร์เน็ต ถึงแม้ว่าวิกิพีเดียจะมีข้อดีตรงที่ผู้ใช้สามารถค้นหาความรู้ได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็มีข้อเสีย คือ ความรู้ที่ได้ อาจจะมีทั้งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง การอ้างอิงความรู้จากวิกิพีเดียจึงต้องอยู่ในดุลพินิจของผู้ใช้

2. ทวิตเตอร์ เป็นเว็บไซต์ของบริษัทอเมริกันที่ชื่อว่า Twitter. ทวิตเตอร์เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการสื่อสารสังคมเว็บไซต์หนึ่ง เริ่มให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 บุคคลทั่วไปสามารถอ่านข้อความที่เขียนไว้ในทวิตเตอร์ได้ แต่ถ้าจะเขียนหรือส่งข้อความใด ๆ ต้องสมัครเป็นสมาชิก โดยกรอกชื่อผู้ใช้ อีเมล และรหัสผ่าน ผู้ส่งข้อความสามารถจำกัดให้ผู้อ่านอยู่ในกลุ่มของตนได้ ข้อความที่ส่งในทวิตเตอร์เป็นข้อความสั้น ๆ ที่มีความยาวไม่เกิน 140 ตัวอักษร ข้อความดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในหน้าประวัติของผู้ลงทะเบียนใช้บริการเว็บไซต์ ทวิตเตอร์ สมาชิกทวิตเตอร์สามารถลงทะเบียนเป็นผู้ตามอ่านข้อความของผู้อื่นได้ ผู้ตามอ่านและแสดงความเห็นตอบข้อความของผู้อื่นเรียกว่า "follower" หรือ "ผู้ติดตาม"

3. ไฮไฟฟ์ (Hi5) เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการสื่อสารสังคมเว็บไซต์หนึ่ง เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2546 ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ต้องสมัครด้วยการบันทึกประวัติส่วนตัวมี ชื่อ อายุ ที่อยู่ สิ่งที่น่าสนใจ เป็นต้น ในเว็บไซต์นี้อาจบันทึกภาพถ่ายหรือวีดิทัศน์ของตนเองที่ต้องการให้ผู้อื่นเห็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ สามารถเข้ามาอ่านทำความรู้จัก และติดต่อกันได้ ผู้ใช้บริการสามารถสร้างแฟ้มภาพส่วนตัว เล่นเกมออนไลน์ และใช้เพลงประกอบได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถส่งอีเมลติดต่อกับผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ผู้ใช้บริการอาจรับหรือปฏิเสธคำขอเป็นเพื่อนจากผู้ใช้บริการรายอื่นได้ ถ้ายอมรับ ทั้ง 2 ฝ่ายก็จะเชื่อมต่อกันโดยตรง ข้อมูลของทั้ง 2 ฝ่ายก็จะไปปรากฏอยู่ในรายการชื่อเพื่อนของแต่ละฝ่าย ผู้ใช้บริการบางรายยินยอมให้ผู้ใช้บริการทุกรายในระบบสามารถอ่านประวัติของตนเองได้ แต่บางรายก็ยินยอมให้เฉพาะผู้ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันหรือกลุ่มเดียวกันเท่านั้น

4. เฟซบุ๊ก หมายถึงเว็บไซต์ของบริษัทอเมริกันที่ชื่อว่า Facebook เฟซบุ๊กเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการสื่อสารสังคมเว็บไซต์หนึ่ง โดยเริ่มขึ้นใน พ.ศ. 2547 เมื่อนักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) 3 คน เปิดบริการผ่านคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของตนเองติดต่อกัน ต่อมาสมาชิกก็ขยายวงออกไปเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่น นักเรียนชั้นมัธยม และในที่สุดก็เป็นประชาชนทั่วไป การเข้าเป็นสมาชิกเฟซบุ๊กไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ผู้สมัครใหม่เพียงแค่สมัครเป็นสมาชิกตามเงื่อนไขที่กำหนด เว็บไซต์นี้มีบริการต่าง ๆ เช่น มีบริการเผยแพร่และรับข้อมูลส่วนบุคคลและข่าวสารต่าง ๆ และสามารถโต้ตอบกับสมาชิกรายอื่นได้

อรรรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง (2554) สรุปเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. Blog มาจากคำเต็มว่า WeBlog บางครั้งอ่านว่า WeBlog บางคนอ่านว่า Web Log ซึ่ง Blog ถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ใช้งานบนเว็บไซต์มีลักษณะเหมือนกับเว็บบอร์ด ผู้ใช้ Blog สามารถเขียนบทความของตนเองและเผยแพร่ลงบนอินเทอร์เน็ตได้โดยง่าย Blog เปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความสามารถในด้านต่างๆ เผยแพร่ความรู้ด้วยการเขียนได้อย่างเสรี ตัวอย่างเว็บไซต์ที่เป็น Blog เช่น wordpress และ blogger.com เป็นต้น

2. Micro Blog เป็นรูปแบบหนึ่งของ Blog ที่จำกัดขนาดของข้อความที่เขียน ผู้ใช้สามารถเขียนข้อความได้สั้นๆ ตัวอย่างของ Micro Blog เช่น Twitter, Pownce, Jaiku และ tumblr เป็นต้น โดย Twitter เป็น Micro Blog ที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด กล่าวคือ สามารถเขียนข้อความแต่ละครั้งได้เพียง 140 ตัวอักษร

3. Media Sharing เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้อัปโหลดรูปภาพ เพิ่มข้อมูล หรือวิดีโอเพื่อแบ่งปันให้กับสมาชิก หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน ตัวอย่างเว็บไซต์ที่เป็น Media Sharing เช่น Youtube, Flickr และ Multiply เป็นต้น

4. Online Forums เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้คนเข้ามาพูดคุยในหัวข้อที่สนใจ เช่น เพลง ภาพยนตร์ การเมือง กีฬา สุขภาพ หนังสือ การลงทุน เป็นต้น โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนการแนะนำสินค้าหรือบริการต่างๆ ตัวอย่างเว็บไซต์ประเภทนี้ เช่น forums.sem.or.th เป็นต้น

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุป “ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์” ได้ดังนี้

1. Weblogs หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Blogs คือ สื่อส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่น ๆ โดยผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่าน หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแสดงเนื้อหาของบล็อกนั้นจะเรียงลำดับจากเนื้อหาใหม่ไปสู่นี้อาเก่า ผู้เขียนและผู้อ่านสามารถค้นหาเนื้อหาย้อนหลังเพื่ออ่านและแก้ไขเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา ได้แก่ **Blog**

2. Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง เป็นต้น ได้แก่ **Facebook, MSN**

3. Micro Blogging และ Micro Sharing หรือที่เรียกกันว่า “บล็อกจิ๋ว” ซึ่งเป็นเว็บเซอร์วิสหรือเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป สำหรับให้ผู้ให้บริการเขียนข้อความสั้น ๆ ประมาณ 140 ตัวอักษร ที่เรียกว่า “Status” หรือ “Notice” เพื่อแสดงสถานะของตัวเองว่ากำลังทำอะไรอยู่ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ แก่กลุ่มเพื่อนในสังคมออนไลน์ ทั้งนี้การกำหนดให้ใช้ข้อมูลในรูปแบบข้อความสั้นๆ ก็เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นทั้งผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจง่าย ได้แก่ **Twitter**

4. Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอนและตายตัว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามชมได้อย่างต่อเนื่อง เพราะไม่มีโฆษณาคั่น รวมทั้งผู้ใช้สามารถเลือกชมเนื้อหาได้ตามความต้องการและยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้จำนวนมากอีกด้วย ได้แก่ **Youtube**

5. Wikis เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data/Knowledge) ซึ่งผู้เขียนส่วนใหญ่อาจจะเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านต่าง ๆ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนหรือแก้ไขข้อมูลได้อย่างอิสระ ได้แก่ Wiki

6. Discuss / Review/ Opinion เป็นเว็บบอร์ดที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอาจจะเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ประเด็นสาธารณะทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ได้แก่ **Webboard**

### 1.3 ประโยชน์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

แนวคิดเรื่องเครือข่ายสังคมออนไลน์ มักปรากฏให้เห็นในลักษณะของการนำมาใช้เพื่อดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันเป็นเครือข่าย เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันแลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ แต่ปัจจุบันคำว่า Social Network จะหมายถึงระบบเครือข่ายบนโลกออนไลน์ หรือการติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านอินเทอร์เน็ตนั่นเอง โดยเว็บไซต์เหล่านี้จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามารู้จักกัน มีการให้พื้นที่บริการเครื่องมือต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่าย สร้างเนื้อหาตามความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งมีประโยชน์ดังนี้ (ณัฐา ฉางชูโต, 2554 ; ณัฐวัฒน์ วงศ์วิลาสินุรักษ์, 2553 และ ปิยะพงษ์ ป้องภัย, 2551)

1. ด้านสังคม เป็นการเชื่อมโยงผู้คนเข้าหากัน ซึ่งเป็นความสวยงามที่สุดของอินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมออนไลน์รายใหญ่อย่างไฮไฟฟ์ มีสมาชิกอยู่เกือบ 100,000,000 คน ทั่วโลก บางคนมี "เพื่อน" เป็นหลักหมื่นหลักแสนอยู่ในไซเบอร์สเปซ เครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้คนมีตัวตนอยู่ได้บนไซเบอร์สเปซ เพราะจะต้องแสดงความเป็นตัวเองออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ Profile น่าสนใจ และมีชีวิตชีวาที่สุด บ้างก็เน้นไปที่การใส่ข้อมูลเนื้อหาบล็อก รูปภาพในชีวิตประจำวัน เรื่องราวเพื่อนคนใกล้ตัว บ้างก็เน้นไปที่ลูกเล่นใส่กลิตเตอร์ (Glitter) เข้าไป สุดท้ายทำให้เชื่อได้ประมาณหนึ่งว่า มีตัวตนอยู่จริงบนโลกมนุษย์

2. ด้านการบริหารองค์กร เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังช่วยทำให้องค์กรมีลักษณะที่แบนราบลงอีกด้วย เนื่องจากในสังคมออนไลน์นั้นทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ หรือ

แบ่งตามตำแหน่งแต่ประการใด ซึ่งผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบมากที่สุดในองค์กรจากเครือข่ายสังคมออนไลน์จะหนีไม่พ้นกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากในหลาย ๆ องค์กรผู้บริหารระดับกลางมักจะทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงไปยังระดับต้น หรือจากระดับต้นไปยังระดับสูง ดังนั้น เมื่อมีเครือข่ายสังคมออนไลน์เกิดขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรในแต่ละระดับสามารถที่จะสื่อสารถึงกันได้ตรงและเร็วขึ้น ทำให้ผู้บริหารระดับกลางต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองไปให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ด้านการตลาด จากสถิติการใช้สื่อโฆษณาของอเมริกาที่จัดทำขึ้นโดย eMarketer ได้มีการใช้เงินโฆษณา ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 100% จาก ค.ศ. 2006 เทียบกับ ค.ศ. 2007 และมีแนวโน้มที่จะใช้มากขึ้นต่อไปในอนาคต เนื่องจากชาวอเมริกันใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับอินเทอร์เน็ตมากกว่าทีวี หรือวิทยุ ส่วนในบางประเทศที่ถูกควบคุมและจำกัดในการโฆษณา เช่น ประเทศจีน และสิงคโปร์ ก็ยังมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางในการโฆษณา ซึ่งถือเป็นเครื่องยืนยันการประสบผลสำเร็จ และความแรงของการโฆษณาบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้จ่ายกับสื่อประเภทนี้ยังคงมีการเติบโตที่สูงมาก ซึ่งจากที่คาดการณ์ตัวเลขของ ค.ศ. 2006 จนถึง ค.ศ. 2010 จะสูงขึ้นมากกว่า 500% ในประเทศสหรัฐอเมริกา และกว่า 600% ทั่วโลก ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากเครือข่ายที่ขยายวงกว้างมากขึ้น และวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่มีลูกเล่นที่น่าสนใจมากขึ้น ให้ผู้ใช้ได้คอยติดตามกัน เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่ใช่เป็นเพียงแค่เว็บไซต์ที่แชร์ข้อมูล รูปภาพอีกต่อไป แต่ได้พัฒนาเป็นที่แนะนำสินค้า สถานที่ที่สามารถซื้อหาได้ หรือที่รู้จักกันในนามของ Collaborative Shopping Communities อีกด้วย สมาชิกสามารถแชร์เกี่ยวกับเทรนด์ที่มาแรง แฟชั่น ร้านค้าที่กำลังมีชื่อเสียง นี่เป็นอีกหนึ่งโอกาสสำหรับนักการตลาดที่สามารถรู้ถึงความสนใจและความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น Social Network Shopping เว็บไซต์จึงได้กลายมาเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่น่าจับตามองในโลกของเครือข่ายสังคมออนไลน์ จากการสำรวจ Global Shopping Insight ของบริษัทวิจัย TNS เมื่อมีนาคม ค.ศ. 2008 รายงานว่า Social Network Shopping จะเป็นที่นิยมมากในกลุ่มวัยรุ่นและผู้หญิงเพราะส่วนใหญ่เป็นเทรนด์แฟชั่น ยอดใช้บริการ Social Network Shopping ในประเทศจีน และสเปน เป็นประเทศที่มีอัตราการใช้บริการและความสนใจที่จะใช้บริการ Social Network Shopping ค่อนข้างสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในไทยก็มีธุรกิจบางธุรกิจก็ได้มีการสร้างเครือข่ายเป็นของตัวเอง อย่างเช่น ทรู (True) ที่สร้าง มินิโฮม (Minihome) หรือ แฮปปี้ไวรัส (Happyvirus) ของดีแทค ซึ่งอาจเป็นอีกช่องทางใหม่ ๆ ที่จะใช้เพื่อสื่อโฆษณาต่อไปในอนาคต เป็นเครื่องมือทางการตลาดจากเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งยังมีข้อมูลของสมาชิกที่จะทำให้สินค้าและบริการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการตลาดที่วัดผลได้และมีความคุ้มค่ากับการลงทุน (Return of Investment) รวมถึง Point of Sale ที่มีผลต่อให้ผู้บริโภคเปลี่ยนจากการซื้อแบรนด์หนึ่งเป็นอีกแบรนด์หนึ่งได้ ทั้งนี้ ณ จุดขาย และเป็นการขาย



ผ่าน e-Marketplace สำหรับผู้ที่ต้องการจะเปิดเว็บไซต์ หรือเปิดหน้าร้านกับ e-Marketplace ทั้งหลายก็สามารถทำได้เช่นกัน โดยปัจจุบันมีตลาดหลายแห่งที่เปิดให้บริการอยู่ เช่น Tarad.com, Shopping.co.th, Weloveshopping.com เป็นต้น ซึ่งการขายสินค้าผ่าน e-Marketplace นั้น จะต้องเข้าไปเป็นสมาชิกก่อน ส่วนการเลือกใช้บริการเว็บไซต์ร้านค้าสำเร็จรูปก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยประหยัดเวลาการสร้างหน้าร้านได้เช่นกัน แม้แต่เว็บดังระดับต้น ๆ ของเมืองไทยอย่าง sanook.com และ kapook.com ต่างกระโดดเข้าเล่นไฮไฟว์เต็มตัวและเก็บเกี่ยวผลดีจากยอดคนเข้าเว็บที่เพิ่มขึ้นจากช่องทางใหม่ ในขณะที่ pantip.com ที่เคยเป็นตำนานของเว็บและเว็บบอร์ด เมืองไทยก็เติมพืชนาคครั้งใหม่ ด้วยการชุ่มเจิบแล้วเปิดตัวเครือข่ายสังคมออนไลน์ของตัวเอง ล่าสุดมีการจัดอันดับแบรนด์ที่ถือว่ามีพลังมากที่สุดบนเฟซบุ๊ก โดยวัดจากจำนวนคนที่มากดเป็น Fan ในหน้าของแต่ละแบรนด์ โดยในปีที่ผ่านมาแบรนด์อันดับต้น ๆ ได้แก่ Facebook, YouTube, Coca-Cola, Starbucks, Oreo, Disney, Skittles, RedBull, MTV และ Converse ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่าเว็บไซต์เครือข่ายสังคมจะเป็นช่องทางสร้างโอกาสสำคัญในการเติบโตของโฆษณาออนไลน์ โดยมีจุดแข็ง คือ

- 1) สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ตามลักษณะของกลุ่มเครือข่ายสังคมที่หลากหลายและซับซ้อน
  - 2) เป็นการโฆษณาโดยใช้พลังทางเครือข่ายสังคม ซึ่งเป็นลักษณะการบอกปากต่อปาก (Words of Mouth) โดยจะสร้างความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ผ่านการบอกเล่าของสมาชิกในเครือข่ายสังคมทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้สีกถูกบังคับให้ต้องรับฟัง
  - 3) ผู้ประกอบการสามารถใช้เว็บเครือข่ายสังคมเป็นเครื่องมือการทำ CRM (Customer Relationship Management) ในงานประชาสัมพันธ์ทางการตลาด เนื่องจากจะมีการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บ ทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ Feedback ของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน
- นอกจากนี้จากพัฒนาการของ แท็บเล็ต (Tablet) ที่มีรุ่นใหม่ ๆ ออกมามากขึ้น ก็จะทำให้การเชื่อมต่อกันทางสังคมเครือข่ายออนไลน์เป็นแบบตลอดเวลาและสะดวกยิ่งขึ้น อีกแนวโน้มที่สำคัญ คือเรื่องของ Location-Based Networking ที่ในปีที่ผ่านมาทาง Foursquare ได้สร้างปรากฏการณ์ในเรื่องนี้ขึ้นมาอย่างโดดเด่น
4. ด้านการเมือง ดังตัวอย่างการใช้สื่อสมัยใหม่ในการแข่งขันการเลือกตั้งที่มีส่วนทำให้ โอบามา ชนะการเลือกตั้งเป็นประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาคนที่ 44 ซึ่ง มิคา ซิไฟรี (Micah Sifry) ผู้ร่วมก่อตั้งบล็อกการเมืองออนไลน์ของสหรัฐชานาม techpresident.com พูดถึงเรื่องนี้ว่าทั้งหมดเป็นผลมาจากโอบามามีความเข้าใจเรื่องพลังแห่งเครือข่าย ที่เขาสร้างมาเพื่อสนับสนุนแคมเปญของตัวเอง โดยมองว่า โอบามาเข้าใจเรื่องการดึงพลังขององค์กรอิสระที่จะสามารถสนับสนุนแคมเปญของเขาเองด้วย

นอกจากนี้ เดวิด อัลเมซี (David Almay) ซึ่งเป็นหนึ่งในทีมให้บริการอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายในทำเนียบขาวตั้งแต่เดือนมีนาคม ค.ศ. 2005 ถึงเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 2007 มองว่า โอบามาเข้าใจแนวคิดการสื่อสารระหว่างชุมชนออนไลน์ตั้งแต่แรกเริ่ม ทำให้โอบามาเน้นการส่งข้อความทวิตเตอร์ แทนที่จะตรวจหน้าเฟซบุ๊กอย่างเดียวทุกวัน และความเข้าใจพลังเรื่องการสื่อสารระหว่างคนหลายชุมชนนี้เองที่ทำให้โอบามา ทำแคมเปญได้ดีกว่าคู่แข่งจะใช้กลยุทธ์หาเสียงออนไลน์เช่นเดียวกัน

5. ด้านการสื่อสาร มีการปรับเปลี่ยนจากการเป็นเพียงสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น ระบายความในใจ หรือปรับทุกข์ เป็นช่องทางที่ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ จะใช้ในการสื่อสารกับทั้งพนักงานและลูกค้า ที่สำคัญก็คือช่องทางในการสื่อสารดังกล่าวจะทำให้เปลี่ยนจากการสื่อสารทางเดียวเป็น การสื่อสารแบบสองทางซึ่งเปิดโอกาสให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน หรือลูกค้าได้มากขึ้น บรรดาผู้นำต่าง ๆ ทั้งผู้นำระดับประเทศของไทยและผู้นำองค์กรชั้นนำของโลก ไม่ว่าจะเป็น IBM, PepsiCo, Apple, Microsoft หรือแม้กระทั่งคณบดีของ Harvard Business School ต่างก็ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กันอยู่เป็นประจำ โดยการใช้ประโยชน์หลัก ๆ นั้นคงหนีไม่พ้นเรื่องของการสื่อสาร การส่งข่าวคราวต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันทุกคนสามารถโพสต์ข้อความลงบนเครือข่ายเหล่านี้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ และสามารถแบ่งปันข้อความ หรือสารเหล่านี้ให้กับทั้งพนักงาน และลูกค้าได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านสื่อสารมวลชนใด ๆ รวมทั้งผู้รับเองก็เกิดความรู้สึกที่ดีเนื่องจากได้รับสารโดยตรงจากผู้ส่งสาร

#### 1.4 ลิทธิเสรีภาพเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

เป็นที่ทราบกันดีว่าสื่อในโลกออนไลน์ปัจจุบัน ได้เข้ามามีบทบาทต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ในหลายมิติ การกระทำต่าง ๆ ในกิจวัตรประจำวันของบางคนอาจจำเป็นต้องใช้สื่อเหล่านี้เข้ามาช่วยในทุกขั้นตอนของชีวิต ยิ่งในขณะนี้ที่เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ใช้ด้วยกัน เพราะลักษณะเด่นและเสน่ห์ที่ทำให้การมีส่วนร่วมง่ายเพียงการพิมพ์หรือคลิก ผู้รับสารก็จะสามารถกลายเป็นผู้ส่งสารได้ในเวลาเดียวกัน เว็บไซต์จำพวกเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการนำเสนอข้อมูลของผู้ใช้ที่มีเนื้อหาความยาวไม่มากนัก จำเป็นต้องเข้าใจร่วมกันว่าเว็บไซต์ประเภทเหล่านี้ไม่ใช่พื้นที่สื่อโดยธรรมชาติ แต่มีลักษณะความเป็นสาธารณะโดยส่วนตัว (Personic = Public + Person) ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งแตกต่างเป็นอย่างมากกับพื้นที่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือบทความตามหนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นการเขียนขนาดยาว แต่เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าเว็บไซต์เหล่านี้ซึ่งไม่ใช่สื่อโดยธรรมชาติ จะไม่จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณหรือมาตรฐานความเหมาะสมทางสังคมในการใช้งาน เนื่องจากความมี

จรรยาบรรณจะนำมาสู่ความน่าเชื่อถือ และความน่าเชื่อถือนั้นก็ต้องวัดจากเนื้อหา มิใช่รูปแบบ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผลลัพธ์ของสื่อสังคมนั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้ หากผู้ใช้มีเจตนาที่จะบิดเบือนความจริง เพื่อปลุกปั่นหรือหวังผลทางการเมือง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นย่อมจะเป็นด้านลบ แต่หากผู้ใช้เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นอย่างเสมอภาคกัน มีความเป็นกลางในการนำเสนอความคิดเห็น และนำเสนอให้เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็จะสร้างสรรค์ในเชิงบวกมากกว่าเป็นแน่ ดังเช่น

**เครือข่ายพลเมืองสื่ออินเทอร์เน็ต (Thai Netizen Network)** เครือข่ายนี้จัดตั้งจากการรวมตัวของเครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายภาคเอกชน และ เครือข่ายภาควิชาชีพด้านอินเทอร์เน็ต เพื่อทำงานรณรงค์เชิงนโยบายในระดับประเทศเพื่อการธำรงและปกป้องอิสรภาพในโลกไซเบอร์ (Cyber-liberty) ซึ่งหมายถึงสิทธิพลเมืองเน็ต (Netizens' rights) และเสรีภาพสื่อออนไลน์ (Freedom of online media) บนพื้นฐานของหลัก 5 ประการดังนี้

1. สิทธิเสรีภาพในการเข้าถึง (Right to Access) และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร  
ความคิดเห็น สารสนเทศ และอื่น ๆ
2. สิทธิเสรีภาพในการแสดงออก (Freedom of Expression) ซึ่งความคิดเห็น  
ความรู้สึกร่วมกันต่อเรื่องสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ชีวิต ฯลฯ
3. สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Surveillance) และการได้รับการปกป้องคุ้มครองอัน  
ปลอดภัยจากการสอดส่องโดยรัฐและหน่วยงานอื่น ๆ
4. ความรับผิดชอบร่วมกันของชุมชนสื่อออนไลน์ การกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) ไม่ใช่การปิดกั้น (Censorship) โดยไม่มีขอบเขตจากหน่วยงานรัฐ การสร้างความชัดเจน  
และกำหนดเส้นแบ่งระหว่างเสรีภาพในการสื่อสารซึ่งแตกต่างจากอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์  
ความเสมอภาค ความเป็นเจ้าของร่วมกัน ความเป็นสมบัติสาธารณะ การไม่ผูกขาดทางเศรษฐกิจ  
(Common Property)
5. ชุมชนออนไลน์และพลเมืองชาวเน็ตไม่ได้ถูกจำกัดโดยอาณาบริเวณหรือ  
แยกแยะสัญชาติ แต่เกิดขึ้นจากความสามารถทางเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดน และ ไม่ว่าในทางทฤษฎีจะ  
ยอมรับหรือไม่ก็ตาม แต่ในความเป็นจริงความเป็นบุคคลบนโลกอินเทอร์เน็ต ในโลกที่คู่ขนานกันไป  
ของโลกจริงนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นจากกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่มีสัญชาติ ทุกคนสามารถเป็นพลเมืองของ  
ชุมชนเสมือนจริงเหล่านี้ได้ และความเป็นพลเมืองนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดินแดนของประเทศใดประเทศหนึ่ง  
และบุคคลเหล่านี้มีบ้าน ทรัพย์สิน กิจกรรมบนโลกเสมือน (ธีรพัฒน์ อังศุขवाल, 2554)

## 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์

### 1.5.1 ทฤษฎีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer - Mediated Communication: CMC)

การพัฒนาของเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ โดยอาศัยการสื่อสารผ่านสื่อใหม่อย่างคอมพิวเตอร์ หรือระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นทำให้การสื่อสารที่กว้างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก ไม่จำกัดกลุ่มเป้าหมาย เวลา สถานที่ และเรื่องราวในการนำเสนอ ทั้งยังเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากที่สามารถบริโภคข้อมูลข่าวสารได้ในเวลาอันรวดเร็วตามที่ตนต้องการ ได้มีผู้ให้ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ไว้ดังนี้

รีด (1991) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication Systems: CMCS) ดังนี้ คือ เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายโทรคมนาคมเพื่อประกอบกันเก็บรวบรวมส่งผ่านและเพื่อกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยมีรูปแบบของระบบการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ 3 ประเภท ได้แก่

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) สามารถให้ผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ส่งข้อความต่าง ๆ ไปยังผู้อื่นได้
2. ข่าว (News) สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเพื่อเป็นข้อมูลแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ที่มีผู้อื่นตั้งขึ้น อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้ตั้งประเด็นเพื่อขอความคิดเห็นจากผู้อื่นก็ได้
3. การสนทนา (Chat) การสนทนาไม่ได้เป็นการรวบรวมข้อความ แต่เป็นการส่งผ่านข้อความที่พิมพ์ส่งผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปยังผู้อื่นหรือกลุ่มคนซึ่งอยู่ในเครือข่ายเดียวกัน สามารถโต้ตอบกลับได้ในทันที

วอลเตอร์ (Walther, 1992) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ การประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน หรือต่างเวลา โดยที่ผู้ส่งใส่รหัสส่งไปในเนื้อหาสาร ซึ่งถูกถ่ายทอดจากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร จากความหมายที่ได้กล่าวถึงจะเห็นได้ว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จะทำหน้าที่เป็นสะพานลำเลียงสารที่ถูกใส่รหัส

ฮอฟแมนและโนวัค (Hoffman, & Novak, 1995) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า การสื่อสารที่ไม่เจาะจง ผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) นอกจากนั้นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นกันเอง ไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสาร ผู้ร่วมสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร แต่เกิดจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Environment) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนั้น ผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้ อันเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศในการสื่อสารสองแบบ คือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไปและบรรยากาศในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

ปาร์คและฟลอยด์ (Parks, & Floyd, 1996) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ เป็นจุดแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากันและการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นจะขาดสภาพทางกายภาพ และพฤติกรรมการแสดงอวัจนภาษาของทั้งสองฝ่ายของผู้สื่อสาร อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดทางด้าน การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นไม่ได้เป็นอุปสรรคแก่ผู้ใช้แต่อย่างใด เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และยังคงกลายเป็นสถานที่สำหรับการสร้างโอกาสในการรู้จักหรือเป็นมิตรกันกับผู้ใช้คนอื่น ๆ บนโลกไซเบอร์

เฮอร์ริง (Herring, 1999) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated-Communication: CMC) ดังนี้ คือ เป็นการสื่อสารปฏิสัมพันธ์แบบไม่ต่อเนื่องกันทางคอมพิวเตอร์ ที่สามารถกำหนดการติดต่อปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรือเป็นเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์

สุกัญญา สุกบรรทัด (2541) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ เป็นสื่อแบบปฏิสัมพันธ์ เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสมรรถนะของสื่อใหม่โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จะมีการ

เปลี่ยนแปลงจากการที่มนุษย์เคลื่อนย้ายตัวเองจากสถานที่ที่ตนอาศัยไปสู่อีกสถานที่หนึ่งซึ่งเป็นนามธรรมที่อาจเข้าถึงได้ทุกสถานที่และเวลา

กิตติ กันภัย (2543) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือลักษณะของการใช้งานของ CMC ซึ่งเป็นสื่อประเภทที่ใช้เมื่อไหร่ก็ได้ ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการเสนอเนื้อหาเหมือนสื่ออื่น ๆ การกระจายตัวอยู่ทั่วไปมีความหลากหลายในแง่เส้นทางหรือช่องทาง และ CMC ให้โอกาสกับผู้สื่อสารในการกระทำการใด ๆ กับเนื้อหาอย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์มีศักยภาพในการสื่อสารที่มีสื่อเป็นศูนย์กลางในหลากหลายรูปแบบ ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นช่องทางให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น เป็นการเกิดปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวสื่อเป็นเพียงตัวส่งสารที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดสังคมใหม่ อย่างสังคมเทียมที่สามารถสร้างสารที่มีลักษณะเข้าใกล้ความจริงมากที่สุด และในสังคมของสื่อใหม่ยังนำไปสู่การสร้างรูปแบบการสื่อสารลักษณะใหม่และหลากหลายขึ้น

กนกวรรณ ศรีกระจ่าง (2544) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสารกันของมนุษย์โดยอาศัยเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์เป็นตัวเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความสำคัญคือการใช้ตัวอักษร หรือภาษาที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละบุคคลหรือกลุ่มนั้น ๆ

อนุชา ทิรคานนท์ (2547) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ดังนี้ คือ บทบาทของคอมพิวเตอร์ในการเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างกลุ่มและความสามารถในการเข้าถึงผู้รับสารที่เฉพาะเจาะจงของสื่อใหม่ เป็นข้อได้เปรียบที่โดดเด่นที่สื่อกระแสหลักอื่น ๆ ไม่สามารถกระทำได้ ช่องทางการสื่อสารของสื่อใหม่เอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้รับสารในมิติของเวลาและสถานที่ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในการสื่อสารเป็นไปได้ง่ายขึ้น การรวมกลุ่มและปฏิสัมพันธ์ทางตรงระหว่างผู้รับสารที่มีลักษณะเฉพาะร่วมหรือสนใจเฉพาะด้าน เกิดเป็นเครือข่ายของผู้ร่วมความคิด (Network of the Like-Minded) ที่ทำให้การสื่อสารสามารถเจาะจงตรงกับกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น กลุ่มดังกล่าวอาจเป็นการรวมตัวกันแบบเฉพาะกิจเพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารในช่วงเวลาหนึ่งในระยะสั้น ๆ หรือเป็นการรวมกลุ่มแบบระยะยาวโดยอาศัยสมาชิกอาจมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันแสดงบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารหลักและผู้รับสารก็ได้

จากความหมายของ “การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC)” ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ คือการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการส่งผ่านข้อมูลระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งสามารถตอบรับได้ทันที

โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะต้องเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จำนวนมาก

#### รูปแบบการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีการสื่อสารกลับ (Feedback) คือมีการตอบโต้ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยปกติแล้วการสื่อสารของมนุษย์นั้นมักจะมีลักษณะเป็นการตอบโต้กัน กล่าวคือ เมื่อมีผู้พูดก็มีผู้ฟัง ผู้ฟังรู้สึกอย่างไรก็มีปฏิกิริยาตอบกลับมา แม้ว่าการสื่อสารในอดีตจะมีการสื่อสารกลับที่ล่าช้า หรือโอกาสที่ผู้ส่งสารจะได้รับการสื่อสารกลับมีน้อยแต่ในปัจจุบันเมื่อมีสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามา การสื่อสารแบบสองทางได้กลายเป็นเรื่องง่ายตายเพียงปลายนิ้วสัมผัส ทำให้ผู้ส่งสารได้รับการตอบกลับจากผู้รับสารกันได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว (ฤติพร ผ่องสุภาพ 2551: 49)

รัสเซล (Russel, 1994) ได้อธิบายถึงรูปแบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ (Computer-Mediated Communication: CMC) ว่า ได้นำไปสู่ความเป็นไปได้ของการปฏิวัติสังคมและโครงสร้างที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารของคนและมีผลต่อคนทุกคน

พุดมรัตน์ กมลชัยสกุล (2550) ได้มีการจำแนกรูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-One Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
2. การสื่อสารระหว่างหลายบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Usenet, Electronic Bulletin Boards เป็นต้น ซึ่งผู้ส่งสารต้องลงชื่อก่อนที่จะเข้าสู่ระบบ
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-One ไปจนถึง One-to-Many โดยสามารถคุยกันได้ในหลากหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ การแชต (Chat) เช่น IRC (Internet Relay Chat)
4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-One, One-to-One หรือ One-to-Many ตัวอย่างของการสื่อสารแบบนี้ได้แก่ Website FTP sites

#### ข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ยังมีข้อจำกัดของการสื่อสาร คือ ขาดการมองเห็นลักษณะท่าทาง แววตา และการแสดงอารมณ์ทางสีหน้า รวมทั้งน้ำเสียงของคู่สื่อสาร แต่ข้อจำกัดดังกล่าวไม่ได้

เป็นอุปสรรคสำคัญของผู้ใช้เนื่องจากยังคงได้รับความนิยมาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังกลายเป็นสถานที่สำหรับการสร้างโอกาสในการรู้จักหรือเป็นมิตรกันกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ในโลกอินเทอร์เน็ต (อาทิชา เมืองยม 2547:13) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คลิง (Kling, 1996) ได้ให้ความหมายของข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์คือ คนจำนวนมากหวังว่าการใช้ไซเบอร์สเปซสามารถที่จะเป็นสถานที่สำหรับการพัฒนาการสนทนาเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกัน การคบหาสมาคมและความรักออนไลน์ ซึ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์สนับสนุนการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อใช้ในการทำงานช่วงแรก ๆ แต่ปัจจุบันได้แพร่ขยายไปใช้นอกหน้าที่การทำงาน และผู้คนมากมายพบวิธีการหาเพื่อนใหม่บนอินเทอร์เน็ตจากการใช้ Bulletin Board หรือ Chat

กิตติ กันภัย (2543) ได้ให้ความหมายของข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์คือการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์ฉันทมิตรหรือแม้แต่ทำให้คนแต่งงานกันได้ และคนในสังคมจำนวนหนึ่งใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ปัญหาของตนเองที่กำลังประสบอยู่ ความสัมพันธ์ฉันทมิตรเพื่อนทางออนไลน์อาจจะพัฒนามาจากคนที่ไม่เคยพบปะหน้าตากันมาก่อนโดยไม่คำนึงถึงถิ่นที่อยู่หรือบางครั้งไม่คำนึงถึงเพศ อายุ และสัญชาติ

ดังนั้นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วและมีเครือข่ายของผู้ใช้จำนวนมากมายที่ติดต่อสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นเสมือนสถานที่ที่ผู้ใช้ได้พบหรือคุยกับคนจำนวนมากมายที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ไม่สามารถคาดเดาได้ถึงหน้าตา เพศ อายุ ถิ่นที่อยู่ และการมีคุณสมบัติ การตอบกลับได้ในทันทีทำให้เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้คนอื่น ๆ ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน คนเราจะเริ่มทำความรู้จักหรือเริ่มสร้างสัมพันธ์กับผู้คนเหล่านี้เช่นเดียวกันผู้คนที่ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จำนวนมากมายได้ใช้ช่องทางการสื่อสารนี้เป็นโอกาสในการสร้างสัมพันธ์หรือทำความรู้จักกับผู้ร่วมใช้คนอื่น ๆ และความสัมพันธที่เกิดขึ้นมีส่วนคล้ายกับความสัมพันธ์ของคนเราในชีวิตจริงคือ บางคนอาจเป็นเพื่อนกันโดยมีการเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ระหว่างกันแบบคนรู้จักกันจนกลายเป็นความสัมพันธ์ที่มีความสนิทสนมกันหรือเป็นเพื่อนกันในเวลาต่อมา

### 1.5.2 ทฤษฎีเว็บ 2.0 (Web 2.0)

การพัฒนาของโลกเวปต์ไวด์เว็บ (World Wide Web: WWW) จากยุคแรก คือ เว็บ 1.0 ซึ่งมีลักษณะเป็น Static Web คือมีการนำเสนอข้อมูลทางเดียว (One-Way Communication) ด้วยการแปลงข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่รอบตัวเราให้อยู่ในรูปของดิจิทัล (Digital) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือการโฆษณาตามหน้าเว็บไซต์ โดยผู้ใช้สามารถอ่านได้แต่ไม่สามารถเข้าร่วมในการสร้างข้อมูลได้



แต่เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคที่ 2 ของเทคโนโลยีคือ WWW หรือ เว็บ 2.0 เป็นยุคที่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการใช้งานมากขึ้น เน้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ (Co-Creation) ลงบนเว็บไซต์ร่วมกันและสามารถโต้ตอบกับข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ (Interactivity) มีลักษณะเป็น Dynamic Web ที่ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหา (Content) แลกเปลี่ยน และกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อแบ่งปันถึงกันได้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จะเห็นได้ว่า เว็บ 2.0 เป็นยุคของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงการรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รูปภาพ หรือการดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน Search Engine หรือใช้เว็บบอร์ด (Web board) ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเท่านั้น เว็บ 2.0 ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างผู้ใช้ในกลุ่มต่าง ๆ จนเกิดเป็นเครือข่ายทางสังคมบนโลกออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด กลายเป็นสังคมเสมือนจริง (Virtual Communities) ซึ่งเป็นสังคมหนึ่งในโลกของอินเทอร์เน็ต ที่ปัจจุบันยังคงผูกพันและซ้ําซ้อนกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในโลกของความเป็นจริง

ระวีวรรณ แก้ววิทย์ (2553) ได้อธิบายว่า การพัฒนาเว็บไซต์นับจากอดีตถึงปัจจุบันสร้างความแตกต่างและความตื่นตัวให้กับผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ผ่านหน้าเว็บเพจแบบที่ผู้ใช้ทำได้เพียงการมองเห็นและรับข้อมูลที่นำเสนอ ที่เรียกว่าเป็นเว็บแบบ Static ถัดมาเริ่มมีการโต้ตอบกันระหว่างเว็บไซต์และผู้ใช้ หรือที่เรียกว่าเว็บแบบ Dynamic เว็บไซต์ต่าง ๆ มีความสร้างสรรค์และโดดเด่นมากขึ้น

สำหรับเว็บไซต์ในยุคปัจจุบันที่กำลังสร้างตัวเองขึ้นต่างพยายามก้าวไปสู่รูปแบบที่เรียกว่า เว็บ 2.0 ซึ่งมีลักษณะที่โดดเด่น คือ การแบ่งปันข้อมูล การมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เนื้อหาต่าง ๆ การเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายโดยไร้ขีดจำกัด เป็นระบบที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ความเป็นส่วนตัวจะลดน้อยลง และผู้ใช้งานสามารถแสดงความคิดเห็นทั้งแบบที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยได้อย่างอิสระ เช่น วิกี ที่เปิดกว้างให้ผู้ใช้สามารถเขียนข้อความต่าง ๆ ได้ เว็บไซต์ Digg เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถให้คะแนนให้กับเนื้อหาที่อยู่ภายในได้ เว็บไซต์เฟซบุ๊ก เปิดโอกาสให้ผู้ใช้นำข้อมูลส่วนตัวขึ้นมาเปิดเผยโดยที่เจ้าของข้อมูลยินดีที่จะแบ่งปันรูปภาพและเนื้อหาต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนด Keyword หรือ Tag ใน บทความที่เขียนขึ้น ทำให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถค้นพบและเข้าถึงได้อย่างง่ายดายเพียงการพิมพ์ Tag เป็นต้น เว็บ 2.0 ส่วนใหญ่ จะมี Cascading Style Sheets: CSS ช่วยในการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์ มีการให้บริการ Feed ผ่านทาง RSS (Really Simple Syndication) มีการจัดการรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเข้าด้วยกัน เว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีที่เกิดจากองค์ประกอบหลายส่วนทำงานร่วมกัน ได้แก่ บล็อก (พื้นที่ส่วนบุคคลที่นำเสนอข้อมูลเรื่องที่น่าสนใจ) วิกี (พื้นที่ว่างที่ผู้ใช้สามารถนำเสนอ หรือแก้ไขข้อมูลได้โดยอิสระ) Social Bookmarking (การเก็บรวบรวมหน้าเว็บเพจที่ชื่นชอบไว้และสามารถแบ่งปันให้ผู้ใช้รายอื่นได้) Social Networks (เครือข่ายที่เชื่อมโยงผู้ใช้ให้อยู่ในกลุ่มสังคมเดียวกัน) Mail Groups (การรับส่ง

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ถึงพร้อมกันได้ทั้งกลุ่มสมาชิก) Forums and Chat Room (การพูดคุยโต้ตอบและแสดงความคิดเห็นในหัวเรื่องที่สนใจร่วมกัน) Podcasts (การบันทึกภาพและเสียงไว้และนำเสนอบนเว็บเพจเพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลดได้) และ Newsgroups (การแลกเปลี่ยนข่าวสารภายในกลุ่มผู้ใช้) อาจกล่าวได้ว่าเว็บ 2.0 เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์แบบ เดิมไปสู่เว็บไซต์แบบใหม่ที่เน้นการสร้างชุมชนหรือสังคมออนไลน์

ยุคของเว็บ 2.0 มีลักษณะเด่นในเรื่องของเนื้อหาที่สร้างโดยผู้ใช้ (User-Generated Content: UGC) และเรื่องของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการของวิธีการอ่าน การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ตจากเดิมไปโดยสิ้นเชิง ปัจจุบันมีเว็บไซต์จำนวนมากที่มีลักษณะเป็นเว็บ 2.0

จุดกำเนิดของเว็บ 2.0 และการพัฒนาก้าวผ่านเข้าสู่ยุคเว็บ 3.0 หรือ Semantic Web ทำให้กระแสความนิยมของ Social Network มีการเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง เป็นไปตามผลการสำรวจของประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า มีผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ปัจจุบัน Social Network Website ต่าง ๆ ก็มีการพัฒนา และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์เชิงสังคมกันมากขึ้น ทั้งเว็บไซต์ในตระกูลของ วิกี, ยูทูบ, ไฮไฟท์, มายสเปซ, เฟซบุ๊ก และอีกมากมาย ซึ่งในแต่ละเว็บไซต์จะมีลักษณะเฉพาะสำหรับการใช้งานแตกต่างกันออกไป

## 2. บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

“บริการสารสนเทศ” มาจากคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Information Services” ภาษาไทยนั้นมีการใช้คำดังกล่าวหลายคำ เช่น บริการสารสนเทศ บริการสนเทศ บริการเอกสารสนเทศ ฯลฯ แต่ปัจจุบันแนวโน้มในภาษาไทยมุ่งให้ใช้คำว่า บริการสารสนเทศ ซึ่งจุดมุ่งหมายของบริการสารสนเทศนั้นต้องการให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

ห้องสมุดเป็นสถาบันบริการสารสนเทศที่รวบรวมวิทยาการความรู้ต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เริ่มจากการแสวงหาสารสนเทศ การคัดเลือก การวิเคราะห์เนื้อหา การจัดหมวดหมู่และจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้ จนถึงการนำส่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ กระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการทำงานของห้องสมุดเพื่อตอบสนองต่อหน้าที่อันสำคัญ คือ งานบริการสารสนเทศ

## 2.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ

จากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ที่เน้นการค้นหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากเอกสารอ้างอิงที่ห้องสมุดรวบรวมไว้ เช่น บรรณานุกรม สารานุกรม นามานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น เพื่อให้ได้คำตอบที่ผู้ใช้ต้องการ แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดจึงมีบริการสารสนเทศ (Information Service) เกิดขึ้น ซึ่งมีความหมายกว้างและลึกซึ้งกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543) ได้ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศไว้คือ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะแสดงความรับผิดชอบและบทบาทของตนต่อผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ บริการสารสนเทศถือว่าเป็นหัวใจของงานสารสนเทศทั้งหมด และมีบทบาทเด่นในทุกองค์การ การบริการมีตั้งแต่บริการแบบขั้นปิด บริการแบบขั้นเปิด เช่น บริการข่าวสารทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศ บริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการสารสนเทศพร้อมใช้งาน

มาลี กาบมาลา (2543) ได้ให้ความหมายของบริการสารสนเทศไว้คือ งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้ Information Sources นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว Information Sources ยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (Bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text)

จากความหมายของคำว่า “บริการสารสนเทศ” ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า งานบริการสารสนเทศ คือกระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมให้กับผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการมากที่สุด

บริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้แหล่งสารสนเทศ นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้วแหล่งสารสนเทศยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม และเนื้อหาฉบับเต็ม

## 2.2 ประเภทของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายประเภท การจัดบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งที่จะจัดให้มีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไป และระดับของบริการนั้นมีตั้งแต่การบริการแบบดั้งเดิมระบบทำงานด้วยมือจนถึงระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ได้พัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้ (บริการสารสนเทศ, ม.ป.ป. :

[http://home.kku.ac.th/malee\\_ka/412232/document/chap5service1.pdf](http://home.kku.ac.th/malee_ka/412232/document/chap5service1.pdf))

### 2.2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการตอบคำถามของผู้ใช้ซึ่งถามถึงการค้นหาคำตอบ และชี้ให้เห็นวิธีเข้าถึงคำตอบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นขั้นตอนหนึ่งของงานบริการสารสนเทศ ให้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรงโดยการช่วยเหลือค้นหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามคำขอ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ

ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกได้ดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยให้อห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้โดยการให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ
- 2) ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น โดยการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศหรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจากคู่มือช่วยค้นคว้าและแหล่งสารสนเทศ
- 3) ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบในเวลารวดเร็ว และเป็นการลดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้มีเวลาศึกษาค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น
- 4) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศกับผู้ใช้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นสื่อที่เข้าถึงตัวผู้ใช้โดยตรง เป็นโอกาสที่ผู้ให้บริการจะสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ
- 5) เพิ่มการรับรู้การตระหนักถึงความเป็นแหล่งความรู้ของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช่มากขึ้น การที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพยายามหาคำตอบให้ผู้ใช้ มีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้รู้จักและตระหนักว่าห้องสมุดและสถาบันบริการ

สารสนเทศเป็นแหล่งที่ผู้ใช้สามารถแสวงหาความรู้ได้ การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ คือ ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นการมุ่งให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ความรู้ หรือสารสนเทศ ทั้งจากภายในห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งข้อมูล โดยวิธีช่วย ค้นหาคำตอบ รวบรวมข้อมูล จัดทำบรรณานุกรม แนะนำวิธีค้นคว้า แนะนำหนังสือและทรัพยากร สารสนเทศประเภทอื่น และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศตามความ ต้องการได้

ขอบเขตหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสถาบันบริการ สารสนเทศแต่ละแห่งอาจแตกต่างกันตามประเภท และขนาดของห้องสมุดและสถาบันบริการ สารสนเทศ โดยทั่วไปขอบเขตและหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรง (Direct Service) เป็น บริการช่วยเหลือผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การช่วยค้นคว้าโดยการให้สารสนเทศ และการให้ การศึกษาผู้ใช้ (User Education) หรือการแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วย ตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

(1) การช่วยค้นคว้าโดยการให้สารสนเทศ เป็นบริการช่วยค้นหาคำตอบให้แก่ ผู้ใช้เป็นรายบุคคล ผู้ใช้อาจมาถามคำถามด้วยตนเอง ณ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ หรือ อาจติดต่อโดยทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(2) การให้การศึกษาผู้ใช้หรือการแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหา สารสนเทศด้วยตนเอง เป็นบริการที่ผู้ให้บริการแนะนำ ผู้ใช้ได้รู้จักวิธีใช้คู่มือช่วยค้นคว้า ได้แก่ บรรณานุกรม ดรชชนี หรือการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้โดย มุ่งให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นคว้าด้วยตนเอง การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นภาระหน้าที่หลัก ของห้องสมุดและสถาบันบริการสมัยใหม่ เพราะการที่ผู้ใช้อาจขาดความรู้และความสามารถที่จะใช้ ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศสมัยใหม่นั้น ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศได้ ตระหนักถึงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยการพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักและเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ แหล่ง สารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การค้นหาสารสนเทศ เครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มี ความรู้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ทำได้ โดยการแนะนำ การปฐมนิเทศ และการสอน

2) การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยทางอ้อม (Indirect Service) เป็นงานที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดทำเพื่อเตรียมไว้ให้บริการ ดังนี้

(1) การเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำเป็นต้องมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นคู่มือช่วยค้นคว้า ในการช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศหรือแนะแหล่งสารสนเทศ

(2) การบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะที่อยู่ในห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศขนาดกลางหรือขนาดเล็กต้องทำงานหลายหน้าที่ รวมถึงการบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยการบริหารงานแผนกนี้ประกอบด้วยการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา นักเอกสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่บริการ การจัดทำตารางเวลาผู้ให้บริการตอบคำถาม การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริการตอบคำถาม การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริการ และจัดทำงบประมาณ

(3) การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงและใช้สารสนเทศทั้งที่ห้องสมุดและสถาบันจัดหาและจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศอื่น เช่น การยืมระหว่างสถาบัน บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

(4) การประเมินผลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ การประเมินผลการให้บริการนี้อาจทำได้โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้ สังเกตการณ์การให้บริการ การสอบถามผู้ใช้ หรือศึกษาจากสถิติที่หน่วยงานบันทึกไว้

(5) หน้าที่อื่น ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ายังมีหน้าที่อื่น ๆ ได้แก่ การบันทึกสถิติ การถ่ายสำเนาเอกสาร การสำรวจตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำงบประมาณ การจัดทำเอกสารรายงาน และการประชาสัมพันธ์งานบริการ เป็นต้น

หน้าที่ของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
2. แนะนำ หรือสอนวิธีใช้เครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศ เช่น วรรณกรรมวารสารและสารระสังเขป ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. แนะนำ หรือสอนวิธีสืบค้นสารสนเทศซึ่งจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่  
4. จัดทำบรรณานุกรม วรรณกรรม นามานุกรมแหล่งสารสนเทศ และบรรณนิทัศน์ ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นคู่มือชี้แนะในการให้บริการและเพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ค้นคว้าหาสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

5. จัดทำกฤตภาคบทความจากหนังสือพิมพ์ วารสาร และรวบรวมเอกสาร จุลสาร ไว้ใช้ในการให้บริการ

6. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เพื่อไว้ใช้เป็นคู่มือในการให้บริการ

7. จัดเก็บสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น จำนวนคำถาม จำนวนผู้ถาม จำนวนคำถามที่ตอบได้หรือไม่ได้ สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอ้างอิงที่มีการใช้มาก เป็นต้น เพื่อการประเมินและปรับปรุงการให้บริการ

8. จัดเก็บบันทึกคำถามคำตอบเพื่อใช้อ้างอิงในครั้งต่อไป ในการบันทึกคำถาม คำตอบนั้น ผู้ให้บริการจะกระทำหลังจากที่ค้นหาคำตอบได้แล้ว และในการบันทึกคำถามและคำตอบ ควรจัดทำอย่างเป็นระบบ เพื่อที่สามารถใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ประเภทของคำถาม หรือเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลการบริการและเพื่อให้บริการในครั้งต่อไป การบันทึกคำถามและคำตอบโดยทั่วไปนิยมบันทึกลงบัตร โดยทั่วไปใช้บัตรขนาด 3 x 5 นิ้ว บันทึกข้อความซึ่งเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ คำถามและแหล่งคำตอบ ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อประโยชน์ในการตอบกลับถ้าไม่สามารถหาคำตอบได้ทันที แหล่งคำตอบที่บันทึกขึ้นอยู่กับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นหาคำตอบได้ เช่น หนังสือ รายละเอียดของแหล่งคำตอบที่บันทึก ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เลขเรียกหนังสือ และเลขหน้า ในกรณีที่ใช้ในการให้บริการครั้งต่อไปจะเติมหัวเรื่องหรือสาขาวิชาไว้ที่ส่วนบนของบัตร และจัดเรียงบัตรบันทึกคำถามและคำตอบตามลำดับอักษรของหัวเรื่องหรือสาขาวิชา เพื่อสะดวกต่อการค้นให้บริการครั้งต่อไป การบันทึกคำถามและคำตอบนอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการในครั้งต่อไป ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะสามารถนำคำถามไปวิเคราะห์ลักษณะคำถามหรือคำนวณคำถามที่ได้รับ

9. ให้บริการสืบค้น ยืมระหว่างห้องสมุดและสถาบัน และถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดและสถาบัน งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแต่เดิมผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถหาคำตอบได้อย่างไม่ซับซ้อน ส่วนใหญ่เป็นการหาคำตอบจากสารสนเทศที่มีในสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ปัจจุบันความกว้างขวางของสารสนเทศที่แพร่กระจายบนอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากทำให้ผู้ให้บริการต้องปรับตัวให้มีความเชี่ยวชาญในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ ซึ่งเป็นไปได้ยากที่ผู้ให้บริการจะรอบรู้ข้อมูลหรือคำตอบทุกอย่างที่ผู้ใช้ต้องการ ดังนั้นความสามารถในการใช้แหล่ง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ (Search Engine) จึงมีความจำเป็น ผู้ให้บริการตอบคำถามยุคใหม่ต้องแสวงหาคำตอบจากแหล่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะแต่ในห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ต้องเป็นแหล่งสารสนเทศทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องมีการปรับเปลี่ยนดังนี้

1) มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (Commercial Database)

2) ทักษะและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศอย่างกว้างขวาง และมีความสามารถในการใช้โปรแกรมสืบค้นสารสนเทศอย่างหลากหลาย

3) มีความสามารถในการสอนและแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ

4) มีทักษะด้านการสื่อสารที่ดีกับผู้ใช้ (Communication Skill) เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

5) มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลายโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

6) รู้เทคนิคการติดต่อสื่อสารระยะไกล โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะทักษะการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

7) มีความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลที่สำคัญ ๆ ในแต่ละฐาน

8) มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมากและมีราคาแพง เพื่อประโยชน์ในการคัดเลือกและบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด

ความสามารถที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สืบเนื่องจากอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็น "ผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ (Information Specialists)" หน้าที่สอนการเข้าถึงรายการบรรณานุกรม (Bibliographic Instruction) การสอนทักษะการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ จัดเป็นหน้าที่หลักสำคัญของผู้ให้บริการ เพราะจะทำให้ผู้ใช้ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการมีอยู่ที่ใด แต่เดิมหน้าที่นี้ถูกเรียกว่าเป็นการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดหรือสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นการสอนให้ผู้ใช้รู้จักการใช้บัตรรายการหรือรายการที่เป็นรูปเล่ม เพื่อค้นหารายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ รู้จักระบบการจัดหมู่ที่ห้องสมุดเลือกใช้เช่น LC หรือ DC รู้จักหัวเรื่องต่าง ๆ เช่น หัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือหัวเรื่องเชียร์ หรือการใช้วารสารดรรชนีและสาระสังเขปในแต่ละสาขา เป็นต้น ต่อมาเมื่อเครื่องมือช่วยค้นเปลี่ยนแปลงในรูปฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แทนที่จะเป็นเล่มหรือบัตรรายการ ทำให้ภาระการสอนผู้ใช้ของผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงเป็นการสอนการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมจากเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) หรือฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ฐานข้อมูลเหล่านี้อาจให้บริการอยู่บนอินเทอร์เน็ต หรือเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ รวมถึงการเข้าถึงสารสนเทศรูปแบบอื่น ได้แก่ สารสนเทศเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text) หรือสื่อประสม (Multimedia) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและเทคนิคการสอนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น ในการสาธิตหรือฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจและสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง สามารถทราบขั้นตอนวิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการสืบค้นเนื้อหาของสารสนเทศ การที่มีภารกิจด้านการสอนเพิ่มขึ้นทำให้สถานภาพของผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้ต่างยอมรับบทบาทของบรรณารักษ์ในฐานะผู้สอนหรือผู้ช่วยสอนมากขึ้น



### 2.2.2 บริการสารระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)

สารระสังเขปและดรรชนี หมายถึง การย่อเนื้อหาสาระสำคัญของเอกสารในรูปแบบที่สั้นและมีความถูกต้อง โดยปราศจากการตีความหมายหรือการวิพากษ์วิจารณ์ ด้วยเหตุที่เป็นข้อความสั้น ๆ สารระสังเขปจึงไม่สามารถจะเก็บข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในเอกสารต้นฉบับเดิมได้ อย่างไรก็ตาม สารระสังเขปสามารถช่วยผู้อ่านให้เข้าใจ และได้เนื้อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถที่จะวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ และจำเป็นต้องไปอ่านบทวนเอกสารต้นฉบับอย่างละเอียดอีกครั้งหรือไม่ ส่วนใหญ่แล้วสารระสังเขปจะเน้นเนื้อหาสำคัญตามลำดับจากเอกสารต้นฉบับ รวมทั้งให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมด้วย

อูแคมพ์ (1980) ได้ให้ความหมายของสารระสังเขป คือ การกลั่นกรองเนื้อหาสาระที่สำคัญของเอกสารในรูปแบบที่สั้นและถูกต้องปราศจากการตีความหมาย หรือการวิพากษ์วิจารณ์ สารระสังเขปเขียนขึ้นเพื่อส่งข่าวสารไปยังผู้อ่านอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ผู้อ่านสารระสังเขปจะตัดสินใจว่ามีความต้องการอ่านเอกสารต้นฉบับหรือไม่นอกจากนี้จุดมุ่งหมายของสารระสังเขปเพื่อค้นคว้าข่าวสารทันสมัยและย้อนหลังได้เช่นกัน สารระสังเขปที่ดีจะสามารถช่วยผู้ใช้วิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าเป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับความต้องการหรือไม่ และผู้ใช้จำเป็นต้องอ่านเอกสารต้นฉบับอย่างละเอียดทั้งหมดหรือไม่ ในบางครั้งสารระสังเขปจะช่วยผู้ใช้ในการพิจารณาว่าเอกสารนั้นมีคุณค่าสมควรแก่การจัดแปลหรือไม่

พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2533) ได้ให้ความหมายของสารระสังเขป คือ บริการที่สำนักพิมพ์ผู้จัดทำดรรชนีให้บริการแก่ผู้อ่าน นอกเหนือจากการให้เฉพาะข้อมูลที่จะช่วยเป็นเครื่องชี้นำไปสู่แหล่งความรู้ที่มีข่าวสารหรือข้อมูลที่ต้องการ ทั้งนี้ด้วยประสงค์ที่จะให้ผู้อ่านประหยัดเวลาในการค้นคว้า โดยการอ่านสารระสังเขปของบทความหรืองานเขียนชิ้นหนึ่ง ๆ ซึ่งสามารถช่วยตัดสินใจได้ว่างานเขียนชิ้นใดมีเนื้อหาตรงกับความต้องการ บางครั้งอาจไม่จำเป็นต้องติดตามบทความทั้งเรื่องก็สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้มาจากสารระสังเขปได้

นิตยา พิรานนท์ (2537) ได้ให้ความหมายของสารระสังเขป คือ สรุปเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่บันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เอกสารวิชาการ รายงานวิจัย บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ จุลสาร สิทธิบัตร ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอื่น ๆ โดยเน้นถึงสาระสำคัญตามจุดมุ่งหมายของเอกสารต้นฉบับและให้รายการข้อมูลทางบรรณานุกรมเกี่ยวกับเอกสารนั้นด้วย หลักการเดียวกับดรรชนีและอาจนับว่าเป็นดรรชนีประเภทหนึ่งเพื่อเพิ่มเนื้อเรื่องย่อของสารสนเทศที่ต้องการ

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สารระสังเขป คือ การย่อเนื้อหาสาระของเรื่องราวต่าง ๆ จากสิ่งพิมพ์ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นบทความจากวารสารวิชาการในสาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมถึงเอกสาร รายงาน งานวิจัย สิทธิบัตรโดย

มุ่งเน้นถึงสาระสำคัญตามลำดับเนื้อหาจากเอกสารต้นฉบับ ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาต้นฉบับเดิมของเอกสารได้ถ้าต้องการ จุดมุ่งหมายสำคัญของสาระสังเขปเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้ติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา สาระสังเขป เป็นงานที่ต้องจัดทำขึ้นด้วยความระมัดระวัง เป็นที่เชื่อถือได้และในบางกรณีอาจใช้ สาระสังเขป เป็นตัวแทนของเอกสารต้นฉบับได้ด้วย

#### ประโยชน์ของสาระสังเขปและดรรชนี

1. ประหยัดเวลาในการอ่าน สาระสังเขปและดรรชนีสามารถประหยัดเวลาได้โดยไม่จำ เป็นต้องอ่านเอกสารต้นฉบับทั้งหมด และในขณะเดียวกันก็ประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย แต่ที่มีประโยชน์มากกว่านั้นก็คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความจำ และการจำแนกสิ่งที่ได้รับจากการอ่าน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า จะงดเว้นการอ่านเอกสารต้นฉบับ สาระสังเขปและดรรชนีช่วยผู้อ่านในการประหยัดข้อความและจำนวนคำที่ไม่จำเป็น ผู้อ่านสามารถตัดสินใจเลือกอ่านเอกสารต้นฉบับ ซึ่งตรงกับความต้องการได้มากที่สุด

2. ช่วยส่งเสริมบริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) บริการดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งต่อนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่มากมายจนไม่สามารถติดตามอ่านได้ทั่วถึง ทำให้ไม่สามารถติดตามอ่านเอกสารต้นฉบับได้ครบถ้วน นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญสามารถอ่านได้จากสาระสังเขปและดรรชนีของเอกสาร ซึ่งมีเนื้อหาสั้นกะทัดรัดกว่า สามารถรายงานความก้าวหน้าในแต่ละสาขาวิชาให้ได้ใจความครบถ้วนสมบูรณ์

3. สาระสังเขปและดรรชนีช่วยขจัดปัญหาในเรื่องของภาษา ในการติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาต่าง ๆ จึงแก้ไขได้โดยการให้มีสาระสังเขปและดรรชนีที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล

4. สาระสังเขปและดรรชนีช่วยให้การค้นหาและรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสามารถจัดเก็บสาระสังเขปได้ตามเรื่อง (Subject) และรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ได้ง่ายกว่าการจัดเก็บเอกสารต้นฉบับ ทำให้สะดวกต่อการใช้ ในขณะที่เอกสารต้นฉบับเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร จุลสาร รายงาน วิทยานิพนธ์ วัสดุย่อส่วน เป็นต้น

5. สาระสังเขปและดรรชนีช่วยให้การสืบค้นย้อนหลังง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการวิจัยเนื่องจากรายงานการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ มีมากมายเกินความสามารถที่บุคคลหนึ่ง ๆ จะรวบรวมและอ่านรายงานเหล่านี้ด้วยตนเองได้หมด สาระสังเขปและดรรชนีจะช่วยให้การสืบค้นย้อนหลังกระทำได้อย่างง่ายและเป็นระบบ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อการวิจัยทั้งในด้านปฏิบัติการและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก

6. สาระสังเขปและดรรชนีช่วยให้ประสิทธิภาพของการทำดรรชนีดีขึ้น ทั้งนี้เพราะการทำดรรชนีจากสาระสังเขป จะรวดเร็วกว่าที่จะทำจากเอกสารต้นฉบับ เพราะมีข้อความ

จำนวนน้อยและเป็นข้อความที่ประกอบขึ้นด้วยคำสำคัญที่ผู้ทำดรชนีสามารถเลือกใช้ได้ อัตราการจัดทำดรชนีจะเร็วขึ้น ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

7. สารสนเทศและดรชนีสามารถใช้เป็นคู่มือในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นอย่างดี เพราะทำให้ทราบขอบเขต เนื้อหา เรื่องราว ทำให้การตัดสินใจได้ถูกต้อง การบริการสารสนเทศและดรชนี ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้สารสนเทศและดรชนี ความสำคัญของบริการนี้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ในการค้นข้อมูลปฐมภูมิที่ทันสมัยและข้อมูลย้อนหลัง ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็ว และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า ฉะนั้นหน้าที่ที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ จะต้องให้ความรู้ในการบริการสารสนเทศและดรชนี และควรส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวาง โดยการจัดทำรายชื่อและจัดทำคู่มือการใช้สารสนเทศและดรชนี ซึ่งจะเป็นโยบายในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนแนะนำการใช้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล รายกลุ่ม หรือจัดปฐมนิเทศการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

### 2.2.3 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service)

บริการที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศจัดให้มีขึ้นนั้น หากแบ่งตามลักษณะการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ บริการที่ให้ผู้ใช้งานต้องมาขอรับบริการด้วยตนเอง และบริการเชิงรุก บริการประเภทแรกผู้ให้บริการสารสนเทศได้จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและบริการให้พร้อมสำหรับผู้ใช้งานที่ติดต่อขอรับบริการ ซึ่งถือเป็นการให้บริการพื้นฐานแบบดั้งเดิม ส่วนบริการประเภทหลังผู้ให้บริการจะเสนอสารสนเทศและบริการถึงผู้ใช้งานทั้งโดยตรงและทางอ้อม ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กล่าวคือผู้ให้บริการจะต้องติดตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้เพื่อหาแนวทางเสนอสารสนเทศใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้ทราบและเลือกใช้ตามความต้องการบริการสารสนเทศทันสมัย คือ บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่สถาบันบริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือทราบว่ามีการผลิตและเผยแพร่ขึ้นใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ให้สามารถติดตามสารสนเทศในเรื่องที่ตนสนใจได้ทัน่วงที

#### รูปแบบการจัดบริการ

การจัดบริการสารสนเทศทันสมัยสามารถดำเนินการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยจัดให้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบริการได้จัดบริการสารสนเทศทันสมัยบนอินเทอร์เน็ต เป็นการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกใช้บริการได้จากระบบออนไลน์ เช่น การ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถาบันบริการสารสนเทศ การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การทำสำเนาหน้าสารบัญวารสารหรือที่เรียกว่า บริการ Journals and Current Content โดยทั่วไปรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศทันสมัยที่ให้บริการ ได้แก่ การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ บริการเวียนเอกสาร การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล

1) การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (Current Awareness Bulletin) เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่สถาบันบริการสารสนเทศได้รับ รูปแบบที่นิยมจัดทำกัน ได้แก่ รายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ รายชื่อบทความจากวารสารและวารสารสาระสังเขป

(1) รายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (Accession / Acquisition List Bulletin) เป็นการนำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ได้รับหรือที่นำออกให้บริการมาจัดเรียงพิมพ์ตามระบบ และระยะเวลาที่กำหนด และแยกจัดส่งให้ผู้ใช้ เป็นการประหยัดงบประมาณ ในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ควรจัดทำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุกสัปดาห์หรือทุก 15 วัน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ติดตามอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรจัดทำตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพราะจะทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ นอกจากจะจัดทำในลักษณะดังกล่าวแล้ว สามารถจัดทำในรูปวารสารที่ให้ข้อมูลใหม่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้

- ก. ประชาสัมพันธ์ข่าวทั่วไปของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น บริการที่จัดให้มีขึ้น
- ข. ประกาศ หรือรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสัมมนาที่จัดให้มีขึ้นทั้งภายในและภายนอก
- ค. รายการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับใหม่
- ง. ข่าวที่น่าสนใจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของผู้ใช้ หรือสรุปย่อจากข่าวในหนังสือพิมพ์

สารสนเทศดังกล่าวควรมีกำหนดออกที่แน่นอนและไม่เว้นช่วงนานเกินไป บางแห่งอาจจัดทำเป็นรายวัน ซึ่งเหมาะกับบางสาขาที่ต้องการสารสนเทศรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การค้า การเงินการตลาด เป็นต้น และมักจะเป็นการจัดทำเพื่อเสนอต่อระดับผู้บริหาร โดยจัดทำบรรณนิทัศน์ประกอบหรือจัดทำในรูปกฤตภาค

(2) รายชื่อบทความจากวารสารหรือสารบัญวารสารใหม่ (Periodical Article Title List) เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายชื่อบทความในวารสารใหม่ที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศได้รับ ซึ่งการจัดทำรายชื่อบทความจากวารสารสามารถจัดทำได้หลายวิธี เช่น เรียง

ข้อบทรความภายใต้ชื่อวารสารเช่นเดียวกับที่ปรากฏในหน้าสารบัญของตัวเล่ม วิธีนี้สามารถจัดทำได้เร็วและสะดวกกับผู้ใช้ที่ใช้วารสารชื่อนั้น ๆ อยู่เป็นประจำ ส่วนอีกวิธีหนึ่งเป็นการแยกรายชื่อบทความตามสาขาวิชาและจัดเรียงภายใต้สาขาวิชาเดียวกัน วิธีหลังนี้ใช้เวลามากกว่าวิธีแรก แต่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้ในแง่ที่ช่วยให้ผู้ใช้ไม่พลาดสารสนเทศที่ต้องการ และเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้ใช้วารสารที่ไม่เคยใช้มาก่อน ทั้งนี้เนื่องจากบทความในสาขาวิชาหนึ่งอาจตีพิมพ์ในวารสารอีกสาขาวิชาหนึ่ง

(3) วารสารสาระสังเขป (Abstract Bulletin) เป็นการจัดทำสาระสังเขปบทความวารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ให้ผู้ใช้ได้ทราบเนื้อเรื่องย่อของทรัพยากรสารสนเทศประกอบการพิจารณาเลือกใช้ เป็นการช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้

2) บริการเวียนเอกสาร (Circulation Periodical Routing) การจัดบริการเวียนเอกสาร มีหลักการในการบริการ คือ สถาบันบริการสารสนเทศจะส่งเอกสารไปยังผู้ใช้แต่ละคนตามลำดับที่ปรากฏในรายชื่อ ผู้ใช้คนสุดท้ายส่งเอกสารดังกล่าวกลับคืนมายังสถาบันบริการสารสนเทศ การจัดบริการเวียนเอกสารดังกล่าวมักเป็นการเวียนวารสารมากกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น การจัดบริการเวียนเอกสารมีข้อดี และเป็นวิธีการเดียวในการกระจายสารสนเทศสู่ผู้ใช้ที่แน่นอน โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานไกลจากสถาบันบริการสารสนเทศ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นการให้โอกาสผู้ใช้ได้เห็นเนื้อหาของเอกสารแต่ละรายการ รวมทั้งข่าวหรือโฆษณาในเอกสารบางรายการที่มีความสำคัญมากกว่าเนื้อหา ข้อเสีย คือ ผู้ใช้ที่ได้เอกสารลำดับสุดท้ายอาจได้รับสารสนเทศที่ล้าสมัยแล้ว และต้องจัดหาเอกสารเพิ่มสำหรับให้บริการ ณ สถาบันบริการสารสนเทศ ทำให้เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ นอกจากนี้ยังเสี่ยงต่อภาวะเอกสารชำรุด สูญหายและเป็นการเพิ่มภาระงานมากขึ้น

3) การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับใหม่มาจัดแสดงในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมบริการสารสนเทศทันสมัยที่ง่ายและสะดวกที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการ

#### **2.2.4 บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information Service: SDI)**

บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล หมายถึงบริการสารสนเทศทันสมัยรูปแบบหนึ่งที่จัดบริการแก่ผู้ใช้รายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยคัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด สารสนเทศที่จัดบริการอาจอยู่ในรูปบรรณานุกรม สาระสังเขปและดรรชนี หรือสารสนเทศที่สมบูรณ์ บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้เพราะทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบสารสนเทศใหม่และตรงตามความต้องการ

เฉพาะบุคคล และช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาในการเลือกสรรสารสนเทศ ปัจจุบันสารสนเทศที่เข้ามาในห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศในแต่ละวันมีจำนวนมากจนยากที่จะมีเวลาติดตามเลือกสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการได้ บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล จะช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ได้รับทราบสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการอย่างทันเวลา นอกจากนี้ยังช่วยให้มีการใช้สารสนเทศได้เต็มที่ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศสามารถนำผลการจัดบริการดังกล่าวมาปรับปรุงบริการประเภทอื่น ๆ เช่น การคัดเลือก การจัดหา การทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป การยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้นด้วย

ลักษณะที่สำคัญของบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล พอสรุปได้ดังนี้

1. เป็นบริการที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ก่อน และนำมาเปรียบเทียบกับความต้องการหรือความสนใจของผู้ใช้กับสารสนเทศใหม่ที่ได้รับ
2. เป็นบริการที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้พัฒนาตนเองทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการ
3. เป็นบริการที่ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ เพราะได้กลั่นกรอง เลือก และตัดทอนสารสนเทศที่ไม่ต้องการออกไปแล้ว
4. เป็นบริการที่มีลักษณะต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่งไม่สิ้นสุดทันที
5. เป็นบริการที่ผู้ให้บริการเลือกให้ในขั้นต้นในกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถกำหนดได้แน่ชัดว่าต้องการสารสนเทศรายการใด
6. เป็นบริการที่มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

การบริการสารสนเทศที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล ได้แก่ การค้นหาสารสนเทศย้อนหลัง ซึ่งเป็นการคัดเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล โดยเป็นการคัดเลือกสารสนเทศใหม่ ๆ เท่านั้น

### 2.2.5 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)

วิธีการรวบรวมและจัดทำบรรณานุกรมนั้นไม่ว่าจะจัดทำในรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท ซึ่งมีส่วนประกอบในรายละเอียดของข้อมูลแตกต่างกัน และมีหลักเกณฑ์ในการลงรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทต่างกัน ดังนี้

- 1) ส่วนประกอบที่สำคัญของทรัพยากรสารสนเทศในการจัดทำบรรณานุกรมในการรวบรวมจัดทำเป็นบรรณานุกรมนั้น แบ่งกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศตามลักษณะการผลิตออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละประเภทมีส่วนประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาเพื่อประโยชน์ในการบันทึกข้อมูลลงรายการ

2) คู่มือที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์และแบบแผนบรรณานุกรม ในการบันทึกรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ นั้น มีหลักเกณฑ์และแบบแผนการเขียนหลายแบบหลายวิธีด้วยกัน ผู้รวบรวมบรรณานุกรมจะต้องพิจารณาเลือกใช้คู่มือและแบบวิธีที่เหมาะสมที่สุด และควรใช้หลักเกณฑ์เดียวกันตลอดการทำงาน

### 2.2.6 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service)

จากจำนวนและราคาของทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนความหลากหลายของสารสนเทศที่มีหลายวิชา ทำให้ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างครบถ้วน บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ โดยการดำเนินการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศมีดังนี้

- 1) รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ
- 2) สืบหาประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำ ตรชนีหัวเรื่องเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
- 3) แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศจะดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ โดยจัดทำเป็นแฟ้มความต้องการของผู้ใช้ (user profile) นอกจากนี้ยังจัดทำแฟ้มตรชนีเฉพาะเรื่องไว้ เช่น
  - (1) งานวิจัย รายงานของผู้เชี่ยวชาญ วิทยานิพนธ์หรือวิทยานิพนธ์ การประเมินคุณค่างานวิจัย และเอกสารที่อาจเป็นที่สนใจของผู้ใช้
  - (2) โครงการพัฒนาของเอกชน รัฐบาล หรือองค์การระหว่างประเทศ
  - (3) รายชื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดทำโครงการ
  - (4) เหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น การประชุม สัมมนา นิทรรศการที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อมที่เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ
  - (5) ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้เชี่ยวชาญ

### 2.2.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ (Interlibrary Loan Service)

การยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือการขอทำสำเนาโดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การขอยืมฉบับจริงหรือการขอทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศของตน เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตามคำร้องขอ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหรือจัดส่งสำเนาทรัพยากร

สารสนเทศ ให้กับห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศผู้เยี่ยมชมตามคำร้องขอของผู้ใช้ด้วย โดยการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องไม่ใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ แต่เป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น โดยห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศผู้ให้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริงหรือจัดทำสำเนาส่งไปให้ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศที่เป็นผู้ยืม

หลักของการจัดบริการสารสนเทศตามแนวคิดใหม่ คือการดำเนินการให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวางมากที่สุดโดยไม่คำนึงว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ที่ใด ประกอบกับการที่ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศประสบปัญหาเรื่องงบประมาณที่มีจำกัด และการจัดสรรงบประมาณที่ไม่แน่นอนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารซึ่งราคาเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศได้แก้ปัญหาดังกล่าวโดยการยกเลิกบอกรับวารสารที่มีการใช้น้อย วารสารที่บอกรับซ้ำซ้อน จากสภาพการณ์ดังกล่าว ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศจึงได้ร่วมมือกันในการแก้ปัญหา โดยจัดให้มีความร่วมมือระหว่างสถาบันขึ้นในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเป็นการประหยัดงบประมาณ และสามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดประสงค์หลักของการจัดบริการสารสนเทศตามแนวคิดใหม่ คือ การดำเนินการให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวางมากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ที่ใด ดังนั้นการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่ง ซึ่งอาจจะจัดบริการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประโยชน์จากการบริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1) ส่งเสริมให้ผู้ใช้สนใจและใช้สารสนเทศมากขึ้น  
2) ช่วยพัฒนาวิชาการในด้านต่าง ๆ โดยส่วนรวม เพราะการศึกษาวิจัยที่มีสารสนเทศพร้อมย่อมทำให้เกิดประสิทธิผลดีกว่าการศึกษาโดยมีสารสนเทศจำกัด ผลของการศึกษาวิจัยจะมีความเป็นจริงและเป็นประโยชน์มากขึ้น และยังส่งเสริมให้นักวิจัยทั้งหลายสนใจและทำวิจัยกันมากขึ้น

3) เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ เพราะมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งยังสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการได้มากขึ้น โดยจัดซื้อเฉพาะรายการที่จำเป็นต้องใช้และไม่สามารถยืมได้จากสถาบันอื่น

4) สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริการของสถาบันบริการสารสนเทศในสายตาของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณให้บริการหรือสถาบันนั้น ๆ มีความพยายามที่จะให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้เป็นอย่างมาก แม้ทรัพยากรสารสนเทศจะไม่มีอยู่ในสถาบันของตนก็ตาม



5) เป็นการเผยแพร่สารสนเทศให้เข้าถึงผู้ชมมากที่สุด

6) เป็นการลดช่องว่างระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศที่มีทรัพยากรสารสนเทศพร้อมกับห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศที่ขาดแคลน ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งจะจำเป็นต้องจัดให้บริการยืมระหว่างสถาบันบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศอย่างกว้างขวาง ในการจัดบริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ มีทั้งลักษณะที่เป็นทางการ คือ มีการตกลงร่วมมือกับห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศขึ้นเฉพาะกลุ่ม

ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการจากการที่คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศจึงได้นำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้งาน ทั้งในด้านบริหาร การจัดการ และการให้บริการ ซึ่งบริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศได้ใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ดังกล่าว โดยอาศัยความสามารถของคอมพิวเตอร์ในการสื่อสารข้อความ (Text Communication) ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบเครือข่าย (Computer Network) จากความสามารถดังกล่าว จึงนำมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล เรียกว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

การยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศได้นำระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในด้านดังต่อไปนี้

1) การขอยืมและทำสำเนาเอกสาร ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมบางแห่งอาจส่งคำขอยืมระหว่างสถาบัน (ILL Request) ถึงห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ให้ยืมในลักษณะข้อความธรรมดา หรือบางแห่งอาจส่งในลักษณะแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบัน (E-Mail interlibrary loan request) ด้วยวิธีการนี้ทำให้ห้องสมุดผู้ให้ยืมได้รับคำขอเร็วกว่าวิธีการเดิมมาก ทำให้ร่นระยะเวลาไปได้มาก

2) การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ เมื่อห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ให้ยืมได้รับคำขอแล้วจะดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่อยู่ในห้องสมุดของตน หากพบว่ามีก็จะดำเนินการจัดไปให้สถาบันบริการผู้ยืมตามที่ร้องขอมา โดยทั่วไปมักนิยมถ่ายสำเนาเอกสารส่งไปให้ ยกเว้นในกรณีที่มีฉบับซ้ำ ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ให้ยืมอาจพิจารณาให้ยืมฉบับจริงตามความเหมาะสม ในกรณีที่ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ให้ยืมไม่มีเอกสารตามคำขอ จะทำการตอบกลับไปให้ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมทราบ นอกจากนี้ในกรณีที่เครื่องรับปลายทางขัดข้องหรือเกิดความผิดพลาดในการส่งข่าวสาร ระบบจะตอบกลับมาอัตโนมัติ (Return Mail) ทำให้ผู้ให้บริการทราบทันทีว่าข่าวสารส่งไม่ถึงผู้รับปลายทางขัดข้องเพราะเหตุใด ก็อาจจะหาวิธีการแก้ไขหรือส่งโดยวิธีการอื่นต่อไป

3) การติดตามเรื่อง กรณีที่ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมได้ส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการให้ห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมเป็นเวลาพอสมควรแล้ว ยังไม่ทราบผลการยืมห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมก็สามารถสอบถามห้องสมุด/สถาบันบริการผู้ยืมได้ผ่านระบบดังกล่าว

4) การบริหารจัดการ ผู้ให้บริการสามารถใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการดำเนินงานยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการได้อีกหลายด้าน ดังต่อไปนี้

(1) ใ้รับและส่งข่าวสารข้อมูลทั่วไป  
(2) ใช้คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร ข่าวสาร ข้อมูล ที่ส่งเข้ามายังห้องสมุด/สถาบันบริการ

(3) ใช้โต้ตอบข่าวสาร และส่งข่าวสารไปยังกลุ่มผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดห้องสมุด/สถาบันบริการ ทั้งในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร ในกรณีที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสารอย่างรวดเร็วในเวลาเดียวกันโดยไม่ต้องเสียเวลาในการพิมพ์หรือทำสำเนาซ้ำหลาย ๆ ครั้ง

(4) ใช้เก็บและบันทึกข้อมูลการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ สถิติ ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการ

(5) ในด้านธุรการ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ช่วยจัดปัญหาและอุปสรรคด้านระยะเวลา และระยะทางในเรื่องเกี่ยวกับการเขียนจดหมาย การจดตามคำบอก การพิมพ์ การพิสูจน์อักษร การบรรจุซอง การส่งจดหมาย การบันทึกข้อความ การจดยางงานการประชุม ตลอดจนงานสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.8 บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery Service)

จากการที่ราคาและค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มสูงขึ้นงบประมาณของสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศเพิ่มในอัตราไม่ได้สัดส่วน ทำให้ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางรายการหรือลดปริมาณการจัดหา มีผลให้ผู้ใช้อุปกรณ์การคลัง ความจำเป็นในการดำเนินการหรือหาวิธีให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุด/สถาบันบริการแก่ผู้ใช้จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญของห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบัน ที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการให้บริการมาเป็นการบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลมากยิ่งขึ้น เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์จากฐานข้อมูลระยะไกล ตลอดจนบริการจัดส่งสารสนเทศ (Document Delivery หรือ Information Delivery)

บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศและบริการจัดส่งสารสนเทศ มีความเหมือนกันในลักษณะการนำสารสนเทศจากภายนอกสถาบันมาบริการให้ผู้ใช้งาน ความแตกต่างของบริการทั้งสองอยู่ตรงที่บริการจัดส่งสารสนเทศเป็นบริการที่ครอบคลุมกระบวนการเตรียม จัดหา และผลิตสารสนเทศตามคำขอของผู้ใช้ ในขณะที่บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศมีลักษณะของการผลิตสารสนเทศน้อยกว่า นอกจากนี้บริการส่งสารสนเทศเป็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการจัดเก็บ สืบค้น บอกลงสารสนเทศ ทำสำเนา และส่งสำเนาสารสนเทศได้รวดเร็วกว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบัน นอกจากนี้บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศจะใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่า ผู้ใช้อาจเสียเวลาและค่าใช้จ่าย บางครั้งต้องรอสารสนเทศเป็นเวลานานกว่าจะทราบว่า มีหรือไม่มีสารสนเทศที่ต้องการนั้น

บริการจัดส่งสารสนเทศพัฒนามาจากความพยายามในการปรับปรุงการจัดส่งสารสนเทศในระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ นับจากการใช้ระบบการส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการบริการในระบบดังกล่าวยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น ราคาสูงขาดความแน่นอนในเรื่องระยะเวลา จึงมีการพัฒนาการจัดส่งสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมและพัฒนาเป็นบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้แสดงความประสงค์ บริการนี้ส่วนหนึ่งเป็นบริการที่สืบเนื่องมาจากบริการสืบค้นสารสนเทศ

### 2.2.9 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Information Retrieval Service)

เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่อยู่ห่างไกลโดยผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น การสืบค้นข้อมูลโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันอยู่ทั่วโลก สำหรับข้อมูลต่าง ๆ ที่มีให้บริการนั้นมีทั้งประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ฐานข้อมูล

ในปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญในการปฏิบัติงานและดำเนินชีวิต ผู้ใช้สารสนเทศทุกคนย่อมต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัยและทันต่อความต้องการของตน แต่การที่สารสนเทศถูกผลิตออกมามากมายและหลากหลายรูปแบบ ทำให้การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกิดความล่าช้า และไม่สะดวก จึงได้มีการพัฒนาระบบการจัดการและการสืบค้นสารสนเทศ ผลิตคู่มือช่วยการค้นหาออกมาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รู้ถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ กอปรกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลในต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วตรงกับความต้องการและได้ข้อมูลที่ทันสมัย

ครบถ้วนสมบูรณ์กว่าการค้นด้วยระบบมือ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์เป็นผลเนื่องมาจากจำนวนเอกสารได้เพิ่มขึ้นในอัตราสูงมาก ทำให้มีการคิดค้นคู่มือช่วยการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของบริการดัชนีและสาระสังเขปอย่างมากมาย (Indexing and Abstracting Service) และเพื่อให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ จึงได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลจากวารสารดัชนีและสาระสังเขป และสร้างเป็นฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมแหล่งความรู้ที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือเกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน เป็นฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรม (Bibliographic Database) กระบวนการนี้จะไม่สมบูรณ์หากขาดการนำมาใช้งานโดยการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม และเมื่อมีการผนวกเทคโนโลยีโทรคมนาคมกับระบบข่ายงานการสื่อสารทำให้การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีชื่อเรียกว่าการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์

#### 1) การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์

กระบวนการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ คือการที่ผู้ใช้บริการติดต่อไปยังคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าไปสืบค้นจากฐานข้อมูลโดยผ่านช่องสื่อสาร (Communication Channel) ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สายโทรศัพท์ สายใยแก้วนำแสง เป็นต้น กระบวนการนี้ก็คือองค์ประกอบของระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Information Networking) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ใช้ข่ายงานโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลการสืบค้นสารสนเทศเป็นงานในส่วนการนำ ข้อมูลออก (Output) ซึ่งประกอบไปด้วยงานหลัก 2 งาน คือ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ และการแปลความต้องการของผู้ใช้ออกเป็นคำศัพท์ในการสืบค้น จากนั้นจึงนำศัพท์ที่แปลความหมายออกมาได้นั้นไปใช้แทนแนวคิดของเรื่องในการสืบค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศในเรื่องที่ต้องการ

วิธีการนำแนวคิดที่แปลความมาได้ไปใช้ในการสืบค้น โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสืบค้น และวางแผนการในการดำเนินการสืบค้น เรียกว่า กลยุทธ์ในการสืบค้นสารสนเทศ (Information Searching Strategies) แผนการในการสืบค้นสารสนเทศแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือแผนปฏิบัติการทั่วไป และแผนปฏิบัติการเฉพาะ แผนปฏิบัติการทั่วไปมักประกอบด้วยแนวคิดหลักที่จะใช้ในการสืบค้น และดำเนินการสืบค้นไปตามแผนที่วางไว้ในขณะที่แผนปฏิบัติการเฉพาะเป็นแผนที่เกิดขึ้นภายหลังทราบผลการสืบค้นและปรับเปลี่ยนเพื่อวางแผนดำเนินการขั้นต่อไป

การวางกลยุทธ์ในการสืบค้นสารสนเทศมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ให้ผลการสืบค้นได้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องน้อยจนเกินไป หรือไม่ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเลย

## 2) การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม

การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม มีวิธีการสืบค้นไม่แตกต่างจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ปัจจุบันผู้ผลิตและจัดจำหน่ายฐานข้อมูลได้ให้บริการสืบค้นใน 2 ลักษณะ คือ สืบค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## 3) การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์หรือโอแพก (Online Public Access Catalog: OPAC)

การสืบค้นสารสนเทศจากโอแพก เป็นรูปแบบหนึ่งของเครื่องมือช่วยค้นด้วยคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ โดยปรับเปลี่ยนจากรูปแบบบัตรรายการเรียงไว้ในตู้มาเป็นฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ โดยมีชุดคำสั่งการสืบค้นข้อมูลที่ใช้งานง่าย สะดวก มีรายการทางเลือกของขั้นตอนการทำงานอยู่ที่หน้าจอ ผู้ใช้เพียงปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำแนะนำที่ปรากฏก็สามารถสืบค้นข้อมูลได้

โดยปกติโอแพก จะเป็นชุดคำสั่งที่ใช้ในการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะรายชื่อของทรัพยากรสารสนเทศที่มีในสถาบันบริการสารสนเทศใดสถาบันบริการสารสนเทศหนึ่ง แต่อาจจะเข้าถึงข้อมูลของสถาบันบริการสารสนเทศแห่งอื่น ๆ ได้หากสถาบันบริการสารสนเทศนั้นมีเครือข่ายถึงกันและสามารถสืบค้นข้อมูลจากสถาบันบริการสารสนเทศที่อยู่ในเครือข่ายได้ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดของข้อมูลที่สืบค้นได้จากโอแพก โดยทั่วไปประกอบด้วย รายละเอียดทางบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง รายการเกี่ยวกับการพิมพ์ จำนวนหน้า เลขเรียกหนังสือ สถานที่หรือสถาบันบริการสารสนเทศที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้นอยู่ ตลอดจนหัวข้อเรื่อง เช่นเดียวกับที่มีในบัตรรายการ จะต่างกันคือโอแพกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายทางมากกว่า และแสดงผลให้ทราบได้ทันทีว่ามีข้อมูลที่ต้องการหรือไม่ ถ้ามีอยู่ที่ใดหรือมีผู้ใดยืมไปหรือไม่ จะคืนตามกำหนดส่งเมื่อใดนอกจากนั้นยังสามารถเลือกรายการที่ใกล้เคียงกันได้จากหน้าจอ ซึ่งทำให้สามารถตรวจสอบรายการบางอย่างได้เองโดยไม่ต้องเสียเวลาไปคูที่ชั้นเก็บหรือรอติดต่อเจ้าหน้าที่

### 3. เครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้มีการใช้แพร่หลายในแวดวงรวมทั้งในห้องสมุด เพราะในปัจจุบันสารสนเทศนั้นมีความแพร่หลาย การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเข้าถึงได้จากทุกสถานที่และเวลา ดังนั้นบรรณารักษ์จึงมีการปรับตัวมีการให้บริการในเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยได้

รวบรวมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ดังนี้

## Facebook

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.2 ห้องสมุดสาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (ห้องสมุดพิทยาลงกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.3 ห้องสมุดสาขาอาหาร สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.4 สำนักหอสมุดธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.5 ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.6 ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียนอินทริวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.7 ห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี (อาคารปิยชาติ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.8 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์พิทยา)
  - 1.9 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
  - 1.10 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
  - 1.11 หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์
  - 1.12 สำนักหอสมุดกลาง (หอสมุดสาขา วังท่าพระ) มหาวิทยาลัยศิลปากร
  - 1.13 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
  - 1.14 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
  - 1.15 ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.16 ศูนย์เอกสารแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.17 ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.18 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา (คณะครุศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.19 ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ (คณะอักษรศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.20 ห้องสมุดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ :คณะจิตวิทยา :คณะสหเวชศาสตร์ :สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.21 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.22 ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 1.23 ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.24 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.25 ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.26 ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.27 ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.28 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.29 หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.30 หอสมุดศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.31 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.32 ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.33 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 1.34 หอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 1.35 ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
  - 2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
  - 2.2 หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ
  - 2.3 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล)
  - 3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
  - 3.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
  - 3.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## Twitter

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- 1.2 ห้องสมุดสาขาอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.3 สำนักหอสมุดธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.4 ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.5 ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (อาคารปิยชาติ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
  - 1.7 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ในจังหวัดกาญจนบุรี
- 1.8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.9 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.10 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 1.11 ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.12 ศูนย์เอกสารแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.13 ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ (คณะอักษรศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.14 ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.15 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.16 หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.17 ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.18 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
  - 2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล)
  - 3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## Blog

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.2 ห้องสมุดสาขาอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.3 สำนักหอสมุดธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



- 1.4 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.5 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 1.6 ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.7 ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ (คณะอักษรศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.8 ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.9 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.10 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.11 ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.12 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
  - 2.1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมณฑล)
  - 3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
กรุงเทพ

#### Youtube

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 สำนักหอสมุดธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
  - 1.2 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
  - 1.3 สำนักหอสมุดกลาง (หอสมุดสาขา วังท่าพระ) มหาวิทยาลัยศิลปากร
  - 1.4 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
  - 1.5 หอสมุดศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

#### Wiki

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### Webboard

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
  - 1.2 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- 1.3 ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.4 ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.6 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.7 ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
  - 2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
  - 2.2 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
  - 2.3 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล)
  - 3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

#### MSN

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
  - 1.1 ห้องสมุดสาขาอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์พิทยา)
  - 1.3 หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
  - 1.4 ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.5 ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.6 ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ (คณะอักษรศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
  - 1.7 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
  - 1.8 ห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ)
  - 2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศไทย

จักรกฤษณ์ มะสะพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารออนไลน์ในเว็บ Blog กรณีศึกษา: Bloggang และ OK Nation Blog พบว่า รูปแบบการสื่อสารออนไลน์ในเว็บบล็อกของ Bloggang และ OK Nation Blog เป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร งานเขียน รวมถึงบันทึกประจำวันของเจ้าของบล็อกโดยมีลักษณะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักทาย ผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น รูปแบบของการพัฒนาความสัมพันธ์ พบว่า หลังจากมีการเขียนบล็อกของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้มีลักษณะเป็นกันเอง มีความผูกพัน ผู้เขียนบล็อกหลายรายมีการแลกเปลี่ยนที่อยู่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จนสุดท้ายเกิดความสัมพันธ์ขึ้นสนิทสนม มีการนัดหมายออกมาพบเจอกันในโลกแห่งความเป็นจริง

ปราโมทย์ เอี้ยงดิลกสกุล (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริง พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไทยในช่วงตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2552 ถึงวันที่ 27 ตุลาคม 2552 จำนวน 400 ชุด กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ไอแซร์ริงส่วนใหญ่เข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริง 1-3 ชั่วโมง ต่อวัน โดยเว็บไซต์ไอแซร์ริงที่รู้จักและเข้าชมเป็นประจำมากที่สุดคือเว็บ ยูทูบ และ คลิปวิดีโอที่นิยมเข้าชมคือ คลิปประเภท เพลงและดนตรี ในส่วนของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริงทางด้านประชากรศาสตร์คือ อายุ คือกลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริงเป็นประจำมีช่วงอายุมากที่สุด อยู่ระหว่าง 16-20 ปี และการศึกษา ส่วนใหญ่กำลังศึกษา หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริงเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของเว็บไซต์ไอแซร์ริงคือปัจจัยในด้านเนื้อหา ชุมชน และปัจจัยด้านการเชื่อมต่อ

สุขุมลย์ คิตรอบ (2552) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และประเด็นทางสังคมเกี่ยวกับทวิตเตอร์ในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ใช้ทวิตเตอร์ในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้ทวิตเตอร์อยู่ในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้ทวิตเตอร์มากที่สุดคือ เพื่อติดตามข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนผู้ที่เคยใช้ทวิตเตอร์แต่ตอนนี้เลิกใช้แล้วและไม่เคยใช้ทวิตเตอร์เลย มีเหตุผลไม่เลือกใช้มากที่สุดคือ ไม่มีความสนใจหรือช่วยสังคมออนไลน์ประเภท Micro-blogging สถานที่ที่ใช้ทวิตเตอร์บ่อยที่สุดคือที่พักของตนเอง ส่วนใหญ่จะใช้ทวิตเตอร์ทุกวัน โดยผ่านคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ผู้ใช้ทวิตเตอร์มีความตระหนักรู้ในประเด็นทางสังคมในด้านจริยธรรมทั่วไป การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง โดยผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีทักษะการใช้ทวิตเตอร์มากกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อีกทั้งระดับความรู้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับทักษะการใช้ทวิตเตอร์

พรทิพย์ กิมสกุล (2553) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ยูทูปและประเด็นจริยธรรมทางข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ยูทูปในประเทศไทย พบว่า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณศึกษากลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่ยังคงใช้เว็บยูทูปอยู่ในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิงเป็นหลัก โดยจะเลือกชมคลิปวิดีโอประเภทมิวสิควิดีโอ รายการโทรทัศน์ และคลิปภาพยนตร์ สถานที่ที่เข้าใช้ยูทูปบ่อยที่สุด คือ ที่พักของตนเอง และผู้ใช้ยูทูปส่วนใหญ่มีระดับปริมาณการเข้าใช้ในระดั้มาก จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ยูทูปในประเทศไทยยังคงมีพฤติกรรมในการใช้เว็บยูทูปเช่นเดียวกับสื่อเก่า คือ เป็นเพียงผู้รับสารมากกว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือเผยแพร่สื่อด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศและอายุส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ยูทูปของผู้ใช้ในประเทศไทย คือ เพศหญิงมีระดับพฤติกรรมการใช้มากกว่าเพศชาย และผู้ที่มีอายุในช่วง 21-30 ปี จะมีสัดส่วนในการเข้าใช้มากกว่าผู้ใช้ในช่วงอายุอื่น ๆ ส่วนในประเด็นจริยธรรมทางข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ใช้ยูทูปให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทั้งในบริบททั่วไปและบริบทของเว็บไซต์ยูทูปในระดั้มาก และให้ความสำคัญในประเด็นเรื่องเสรีภาพในการพูดในบริบททั่วไปในระดับกลาง และผ่านเว็บไซต์ยูทูปในระดั้มาก ส่วนประเด็นเรื่องสิทธิส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้ยูทูปมีความตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลในบริบทของเว็บไซต์ยูทูปมากกว่าในบริบททั่วไป และมีความตระหนักรู้ในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาทั้งในบริบททั่วไปและยูทูปในระดับปานกลาง

จุฑามณี คายะนันท์ (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊กดอทคอม (www.facebook.com) พบว่า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นกำหนดกลุ่มตัวอย่างชายและหญิงในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือนเมษายน 2554 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กดอทคอมตั้งแต่วันที่ 19.00 น. - 22.00 น. บ่อยที่สุดโดยใช้บริการที่บ้านเป็นส่วนใหญ่

รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) ศึกษาเรื่องการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการห้องสมุด/ หัวหน้าห้องสมุด / บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 77 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุดใช้เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมห้องสมุด แจ้างข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชีตความสามารถของเทคโนโลยีและประโยชน์ในการใช้งาน เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุดใช้ คือ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที โดยใช้ในงานติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดการพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ไม่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับ

การใช้ ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการใช้ และไม่มีการประเมินการใช้ทั้งโดยผู้ใช้ ห้องสมุด และโดยบุคลากรห้องสมุด แต่มีการประชาสัมพันธ์การใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด ต้องการใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีและเทคโนโลยีบล็อก โดยต้องการใช้เทคโนโลยีบล็อกในบริการข่าวสารทันสมัย

## 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ชาร์ลนิโกและบาร์เน็ต (Charnigo, & Barnett, 2007) ศึกษาเรื่องเฟซบุ๊กดอทคอม: ผลกระทบต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 244 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา มีรายชื่อสถาบันการศึกษาในนามานุกรมเฟซบุ๊กร้อยละ 48 บรรณารักษ์มีการใช้เฟซบุ๊กร้อยละ 34 มีบรรณารักษ์ส่วนน้อยเท่านั้นที่ระบุว่าควรกำหนดการใช้เฟซบุ๊กในนโยบายห้องสมุด โดยส่วนใหญ่เฟซบุ๊กเห็นว่าเป็นเครื่องมือในการใช้สื่อสารเช่นเดียวกับ อินสแตนตเมสเสจเจอร์ (Instant messenger) และโทรศัพท์เคลื่อนที่

ฮัลเวย์และคีน (Halvey, & Keane, 2008) ศึกษาเรื่องการสำรวจการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเครือข่ายออนไลน์ พบว่า ปัจจุบันนี้การชมสื่อต่าง ๆ ที่พักอาศัยเป็นไปได้ง่าย และการชมสื่อที่มีไฟล์มีความรวดเร็วขึ้น แต่ในสื่อเหล่านั้นมีระบบความเกี่ยวข้องกันเป็นสังคมปะปนอยู่ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ไอแซร์ริง รวมถึงระบบบริการค้นหาข้อมูล ไม่ได้ก่อรวมตัวกันเป็นสังคมออนไลน์ และมีจำนวนผู้ใช้เพียงน้อยนิดที่จะเสียสละที่จะเผยแพร่สื่อของตัวเองไปยังผู้ใช้คนอื่น จำนวนผู้เข้ามาใช้งานเว็บไซต์ส่วนใหญ่จะตกตวงในสิ่งที่เว็บมีอยู่ ไม่ได้มีแนวโน้มที่จะสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากกิจกรรมของสมาชิกหรือผู้ที่เข้าชมระหว่างกัน

อาร์โรนี (Aharony, 2009) ศึกษาเรื่องการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ พบว่า กลุ่มประชากรคือบรรณารักษ์ชาวอิสราเอล ได้แก่ บรรณารักษ์ประจำโรงเรียน บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดประชาชน และบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดมหาวิทยาลัย 168 คน จากการสุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นถึงลักษณะที่มีผลกระทบต่อบรรณารักษ์กับการใช้งานเว็บ 2.0 รวมถึงลักษณะทางบุคลิกภาพ (การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การประเมินความรู้ความเข้าใจ การสร้างศักยภาพในตนเอง และการรับรู้ภายนอกและการรับรู้จากภายในตัวเอง) ทักษะที่ชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ แรงจูงใจ การตระหนักถึงความสำคัญ และความสามารถในการศึกษาและบูรณาการการใช้งานที่แตกต่างกันของโปรแกรมเว็บ 2.0 ในอนาคต

เซง เดล และ หลิว (Cheng, Dale & Liu, 2009) ศึกษาเรื่องการศึกษาทำความเข้าใจของการแบ่งปันวิดีโอขนาดสั้น: การศึกษาการประเมินการใช้เว็บยูทูบ พบว่า เว็บยูทูบเป็นเว็บไซต์

ประสบความสำเร็จมากที่สุดของเว็บวิดีโอแชร์ริงทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันยูทูป ใช้ทราฟฟิก (Traffic) ในการเชื่อมต่อถึง 20% ของ HTTP Traffic โดยประมาณ หรือเกือบ 10% ของ Traffic ในการใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ผู้ใช้งานยูทูปมีรูปแบบการใช้งานเหมือนกับเว็บวิดีโอแชร์ริงอื่น ๆ แต่เว็บยูทูปได้มีการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อวิศวกรรมเครือข่าย (Network traffic engineering) ที่ดี นอกจากนั้นเว็บยูทูปมีความเร็วในการทำงานที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับเว็บวิดีโอแชร์ริงอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา หรือการแสดงผลวิดีโอที่มีความใกล้เคียงกับวิดีโอที่กำลังชมอยู่ การให้คะแนนวิดีโอที่รับชมหรือการแสดงความคิดเห็นต่อวิดีโอซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้เว็บยูทูปเติบโตอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ยูทูปเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

คลิกและเพตทิต (Click, & Petit, 2010) ศึกษาเรื่องเครือข่ายสังคมออนไลน์และเว็บ 2.0 สำหรับการรู้สารสนเทศ พบว่า อินเทอร์เน็ตได้นำเสนอเรื่องของเครื่องมือที่ซับซ้อนและการให้ใช้งานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งนำมาดัดแปลงให้เข้ากับการใช้งานในห้องสมุดได้หลายวิธี รวมถึงการให้บริการกับผู้ใช้ การจัดรายการส่งเสริมห้องสมุด และการอบรมความรู้สารสนเทศ ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้ รวมถึงเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ของเว็บ 2.0 ที่จัดเตรียมวิธีที่มีประสิทธิภาพสำหรับห้องสมุดและบรรณารักษ์ เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับนักเรียนและสื่อสารกับพวกเขา ผ่านทางวิธีการนำเสนอต่อคนยุคใหม่ ครอบคลุมถึงเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และ เว็บไซต์อื่น ๆ ของเว็บ 2.0 และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น บล็อก วิกี การแบ่งปันวิดีโอ และโซเซียลบุ๊กมาร์ก (Social Bookmarking) เครือข่ายสังคมออนไลน์และเว็บ 2.0 ไม่ใช่ทั้งหมดของเทคโนโลยีเหล่านี้ที่จะเหมาะสมกับการใช้งานในห้องสมุดรวมทั้งการใช้งานของบรรณารักษ์ กล่าวคือ แต่ละห้องสมุดควรต้องพิจารณาเองว่า เทคโนโลยีใดที่กำลังได้รับความนิยมสูงสุดจากเหล่าสมาชิกของห้องสมุด จากนั้นจึงปรับใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ตัวอย่างเช่น ใช้ติดต่อกับสมาชิกของห้องสมุดโดยเข้าถึงสถานที่ที่พวกเขาใช้งานอยู่ และช่วยให้พวกเขาได้กลายเป็นผู้ใช้งานด้านสารสนเทศที่ดียิ่งขึ้น

ชูและดู (Chu, & Du, 2010) ศึกษาเรื่องเครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มีการทดสอบขอบเขตของการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดถึงผลดี ความท้าทาย และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจที่จะใช้หรือไม่ใช้เครื่องมือดังกล่าว แบบสอบถามบนเว็บที่ถูกส่งไปยัง 140 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากเอเชีย อเมริกาเหนือและยุโรป ได้รับแบบสอบถามจาก 38 ห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 ห้องสมุดจำนวน 27 แห่ง ที่ใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์และห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง ไม่ได้วางแผนที่จะใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก และ ทวิตเตอร์ เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้มากที่สุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการรับรู้ในเชิงบวกต่อประโยชน์ของเครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ แต่ในหมู่

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีข้อจำกัดการใช้และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ การศึกษานี้มีข้อมูลเชิงลึกสำหรับบรรณารักษ์นักวิชาการเพื่อให้ข้อมูลในการตัดสินใจในการใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์

### สรุปวรรณกรรมในประเทศไทย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย พบว่า มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างศึกษากับ บุคคลทั่วไปที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยประเด็นที่ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด และ 5) ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่งานวิจัยของปราโมทย์ เอี้ยงดิลกสกุล (2552), สุขุมาลัย คีตรอบ (2552), จุฑามณี คายะนันท์ (2554), และ พรทิพย์ กิมสกุล (2553)

เมื่อพิจารณาศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์เฉพาะประเภท เช่น 1) เฟซบุ๊ก 2) ทวิตเตอร์ 3) บล็อก 4) ยูทูบ มีการศึกษาวัตถุประสงค์การใช้ รายละเอียดของการศึกษาขึ้นอยู่กับเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น การศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์ บล็อก เป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร งานเขียน รวมถึงบันทึกประจำวันของเจ้าของบล็อกโดยมีลักษณะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักทาย ผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น ได้แก่งานวิจัยของจักรกฤษณ์ มะสะพันธ์ (2551), การศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทวิตเตอร์ วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้ทวิตเตอร์มากที่สุดคือ เพื่อติดตามข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังงานวิจัยของสุขุมาลัย คีตรอบ (2552) , การศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์ ยูทูบ วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิงเป็นหลัก โดยจะเลือกชมคลิปวิดีโอประเภทมิวสิควิดีโอ รายการโทรทัศน์ และคลิปภาพยนตร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราโมทย์ เอี้ยงดิลกสกุล (2552) และ พรทิพย์ กิมสกุล (2553) และจากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ยูทูบในประเทศไทยยังคงมีพฤติกรรมในการใช้เว็บยูทูบเช่นเดียวกับสื่อเก่า คือ เป็นเพียงผู้รับสารมากกว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือเผยแพร่สื่อด้วยตนเอง ดังงานวิจัยของพรทิพย์ กิมสกุล (2553)

### สรุปวรรณกรรมในต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่า มีการศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน และมีการศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์เฉพาะประเภทและศึกษาเกี่ยวกับเว็บ 2.0 ได้แก่งานวิจัยของชาร์ลนิโกและบาร์เน็ต (Charnigo, & Barnett, 2007), อารโรนี (Aharony, 2009), คลิกและพีทิต (Click, & Petit, 2010) และ ชูและดู (Chu, & Du, 2010)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง “การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่บริการในตำแหน่งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด สำนักหอสมุด สำนักบรรณสาร สำนักวิทยบริการ หรือชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ทั้งที่เป็นห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 14 แห่ง ได้แก่

- 1) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 3) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 4) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 5) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 6) สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- 7) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 8) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 9) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



- 10) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 11) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 12) มหาวิทยาลัยมหิดล
- 13) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 14) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มีบรรณารักษ์จำนวน 428 คน

1.1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) ในเขตกรุงเทพมหานครและ  
ปริมณฑล จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- 7) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 8) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มีบรรณารักษ์จำนวน 55 คน

1.1.3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชมงคล) ในเขตกรุงเทพมหานครและ  
ปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มีบรรณารักษ์จำนวน 33 คน

โดยผู้วิจัยตรวจสอบจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่บริการสารสนเทศในห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2554 รวมมี  
ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 516 คน

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่สุ่มมาจากข้อ 1.1 โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 220 คน โดยวิธีการสุ่มแบบจัดชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ และสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ), สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชวมงคล) และฝ่ายการทำงาน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและกระบวนการสร้างตั้งแต่การศึกษาเอกสาร ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามขั้นตอนดังนี้

สำหรับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

**2.1 นำข้อมูลรายละเอียดที่ศึกษาจากทฤษฎี** งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

**2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการ** สารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเลือกตอบตามความเป็นจริง ซึ่งจะถามข้อมูลและรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งเป็น 2 ตอนได้แก่

ตอนที่ 2.1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ถามเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) เว็บบล็อก (Blog) ยูทูบ (YouTube) เว็บบอร์ด (Webboard) อาร์เอสเอส (RSS) วิกี (Wiki) และ เอ็มเอสเอ็น (MSN) โดยมีการกำหนดค่าตัวเลขในการตอบดังนี้

เลข 5	หมายถึง	มีการใช้มากที่สุด
เลข 4	หมายถึง	มีการใช้มาก
เลข 3	หมายถึง	มีการใช้ปานกลาง
เลข 2	หมายถึง	มีการใช้น้อย
เลข 1	หมายถึง	มีการใช้น้อยที่สุด

ตอนที่ 2.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบระบุระดับความมากน้อยของการใช้ประโยชน์เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสาระสังเขปและดรรรชนี บริการสารสนเทศทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล โดยให้ระบุหมายเลข 5 หรือ 4 หรือ 3 หรือ 2 หรือ 1 ลงในช่องที่กำหนดโดยมีการกำหนดค่าตัวเลขในการตอบดังนี้

เลข 5	หมายถึง	มีการใช้มากที่สุด
เลข 4	หมายถึง	มีการใช้มาก
เลข 3	หมายถึง	มีการใช้ปานกลาง
เลข 2	หมายถึง	มีการใช้น้อย
เลข 1	หมายถึง	มีการใช้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีการกำหนดค่าตัวเลขในการตอบดังนี้

เลข 5	หมายถึง	มีปัญหาการใช้มากที่สุด
เลข 4	หมายถึง	มีปัญหาการใช้มาก
เลข 3	หมายถึง	มีปัญหาการใช้ปานกลาง
เลข 2	หมายถึง	มีปัญหาใช้น้อย
เลข 1	หมายถึง	มีปัญหาใช้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Question) ให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ด้านการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ

**2.3 นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม** ตรวจสอบพิจารณา แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามที่เสนอแนะ คือ เรียบเรียงข้อความคำถามของแบบสอบถามโดยการใช้วรรณกรรมจากบทที่ 2

**2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุง** เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ขอบเขตของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษาและความชัดเจน ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังรายนามต่อไปนี้

2.4.1 คุณปัญญาจร เตชวณิชย์พงศ์ บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) หัวหน้าห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.4.2 อาจารย์บุษกร เลิศวีระศิริกุล หัวหน้าหน่วยห้องสมุดและอาจารย์บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม

2.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤดาภัทร สีหารี อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ / รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศและประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

นำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญหาค่าด้วยวิธีการ IOC (Index of item Objective Congruence) พิจารณาเลือกเฉพาะข้อความคำถามที่ได้คะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ปรากฏว่ามีข้อความคำถามเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ใน ส่วน RSS feed ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะว่ารายการดังกล่าวไม่ใช่เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้วิจัยจึงตัดออก นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ตัดข้อความปลายเปิดในตอน 2.2 ออก เพราะข้อความปลายเปิดอยู่ในตอน 4 อยู่แล้ว และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำสำเนาจำนวน 35 ฉบับ นำไปหาค่าความเที่ยง (Reliability) ต่อไป

**2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้บรรณารักษ์** ที่มีในกลุ่มตัวอย่างคือ บรรณารักษ์ที่ ศูนย์วิทยบริการและหอสมุดมหาวิทยาลัยคริสเตียน ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยปทุมธานี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร รวม จำนวน 30 คน ตอบโดยดำเนินการระหว่างวันที่ 14 สิงหาคม 2555 ถึงวันที่ 26 สิงหาคม 2555 เมื่อได้แบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับ กลับคืนมาผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลคำตอบลงในโปรแกรมคำนวณสำเร็จแล้วคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงรวมทั้งฉบับ = 0.810 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์คือ 0.75 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้ต่อไป

2.6 ผู้วิจัยดำเนินการทำสำเนาแบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึง ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ (ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) เพื่อขอหนังสือรับรองการเก็บข้อมูลการวิจัย นำส่งยังผู้บริหารห้องสมุดของบรรณารักษ์ในกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 280 ฉบับ โดยเริ่มส่งแบบสอบถามโดยการส่งไปรษณีย์และด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2555 และติดตามรับแบบสอบถามทางไปรษณีย์และด้วยตนเองระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม - 5 ตุลาคม 2555 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 236 ฉบับ เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าที่ได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 223 ฉบับ ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่ได้กำหนดไว้ในขนาดกลุ่มตัวอย่าง

### 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จโดยวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นเรื่องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีการใช้ หรือมีปัญหาการใช้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีการใช้ หรือมีปัญหาการใช้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีการใช้ หรือมีปัญหาการใช้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีการใช้ หรือมีปัญหาใช้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีการใช้ หรือมีปัญหาใช้น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย

**4.3 ใช้สถิติ t-test** วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามระดับการศึกษา

**4.4 ใช้สถิติ F-test** วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

##### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที (t - test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติเอฟ (F-test)
*	หมายถึง	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	หมายถึง	ค่า Significant (ระดับนัยสำคัญ)

##### 2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ		ชาย		หญิง		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	67	39.41	103	60.59	170	76.23
	ปริญญาโท	3	5.66	50	94.34	53	23.77
รวม		70	31.39	153	68.61	223	100.00
ฝ่ายการทำงาน	ฝ่ายเทคนิค	10	18.18	45	81.82	55	24.66
	ฝ่ายบริการ	44	32.84	90	67.16	134	60.09
	ฝ่ายอื่น ๆ	16	47.06	18	52.94	34	15.25
รวม		70	31.39	153	68.61	223	100.00
ประสบการณ์ การใช้เครือข่าย สังคมออนไลน์	ไม่เกิน 1 ปี	6	8.57	16	10.46	22	9.87
	1 – 2 ปี	15	21.43	19	12.42	34	15.2
	ตั้งแต่ 3 ปี	49	70.00	118	77.12	167	74.89
	ขึ้นไป						
รวม		70	31.39	153	68.61	223	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.61) จบการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 76.23) ทำงานในฝ่ายบริการ (ร้อยละ 60.09) โดยมีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 74.89)



## ตอนที่ 2 สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ปรากฏผลดังตารางที่

### 4.2

ตารางที่ 4.2 สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / วัน		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	58	26.01
1 – 3 ชั่วโมง	80	35.88
3 ชั่วโมงขึ้นไป	85	38.11
<b>รวม</b>	<b>223</b>	<b>100.00</b>
2. ช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์		
6.00 น. – 11.59 น.	39	17.49
12.00 น. – 17.59 น.	97	43.50
18.00 น. – 23.59 น.	85	38.11
24.00 น. – 05.59 น.	2	0.90
<b>รวม</b>	<b>223</b>	<b>100.00</b>
3. ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / สัปดาห์		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	43	19.29
3 – 5 ครั้ง	72	32.30
มากกว่า 5 ครั้ง	108	48.41
<b>รวม</b>	<b>223</b>	<b>100.00</b>
4. สถานที่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์		
บ้านพัก	98	43.95
ที่ทำงาน	121	54.25
ร้านอินเทอร์เน็ต	4	1.80
<b>รวม</b>	<b>223</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>223</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 สภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่ 3 ชั่วโมงขึ้นไป (ร้อยละ 38.11) ช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 12.00 น. – 17.59 น. (ร้อยละ 43.50) ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / สัปดาห์ ส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง (ร้อยละ 48.41) และสถานที่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่ใช้ในที่ทำงาน (ร้อยละ 54.25)

**ตอนที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศและเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตามตัวแปร ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**  
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3-4.6

3.1 ปริมาณการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4.3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

อันดับการใช้	การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	Facebook	3.71	1.49	มาก
2.	YouTube	3.09	1.43	ปานกลาง
3.	MSN	2.67	1.32	ปานกลาง
4.	Webboard	2.58	1.33	ปานกลาง
5.	Blog	2.10	1.27	น้อย
6.	Wiki	1.97	1.07	น้อย
7.	Twitter	1.70	1.12	น้อย
<b>รวม</b>		<b>2.55</b>	<b>0.78</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบว่า Facebook มีการใช้สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมา มีระดับการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ YouTube ( $\bar{X} = 3.09$ ),

MSN ( $\bar{X} = 2.67$ ) และ Webboard ( $\bar{X} = 2.58$ ) ตามลำดับ และทั้ง 4 อันดับมีความแตกต่างการใช้ในกลุ่มอยู่ในระดับสูง (S.D. มากกว่า 1.20) สำหรับเครือข่ายที่มีระดับการใช้ต่ำสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ Wiki ( $\bar{X} = 1.70$ )

3.2 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ตามตัวแปรระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการ สารสนเทศ	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t
	(n = 170)		(n = 53)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
Facebook	3.74	1.49	3.60	1.49	0.586
YouTube	3.24	1.45	2.62	1.29	2.781*
MSN	2.68	1.28	2.62	1.48	0.264
Webboard	2.66	1.34	2.34	1.25	1.535
Blog	2.18	1.33	1.87	1.06	1.741
Wiki	2.04	1.10	1.77	0.97	1.555
Twitter	1.76	1.15	1.49	1.01	1.560
รวม	2.61	0.76	2.33	0.78	2.34*

$t_{(0.05)} = 1.96$

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.1 โดยบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างเพียงเครือข่ายเดียวคือ YouTube โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้ YouTube มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาปริญญาโท

### 3.3 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ตามตัวแปรฝ่ายการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ จำแนกตามฝ่ายการทำงาน

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่องานบริการสารสนเทศของ บรรณารักษ์	ฝ่ายเทคนิค (n = 55)		ฝ่ายบริการ (n = 134)		ฝ่ายอื่น ๆ (n = 34)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
Facebook	3.40	1.50	3.75	1.51	4.03	1.31	2.052
YouTube	2.85	1.50	3.10	1.40	3.44	1.44	1.777
MSN	2.55	1.44	2.69	1.32	2.79	1.15	0.401
Webboard	2.20 <sup>b</sup>	1.13	2.73 <sup>a</sup>	1.38	2.62	1.33	3.208*
Blog	1.78	1.08	2.22	1.35	2.15	1.16	2.413
Wiki	2.09	1.21	1.92	0.99	2.00	1.18	0.517
Twitter	1.49	0.98	1.72	1.17	1.94	1.13	1.787
รวม	2.34 <sup>b</sup>	0.80	2.59	0.77	2.71 <sup>a</sup>	0.72	3.034*

<sup>a</sup> กำกับค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า <sup>b</sup>

$$F_{(.05; df2, 220)} = 3.04$$

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.2 โดยที่บรรณารักษ์ที่ทำงานฝ่ายอื่น ๆ มีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในฝ่ายเทคนิค

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่าง คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการมีการใช้ Webboard มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิค

### 3.4 เปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของ  
บรรณารักษ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่องานบริการสารสนเทศ	ไม่เกิน 1 ปี (n = 22)		1 – 2 ปี (n = 34)		ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป (n = 167)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
Facebook	3.50	1.50	3.53	1.56	3.77	1.48	0.614
YouTube	2.91	1.72	3.21	1.39	3.10	1.41	0.284
MSN	2.05 <sup>b</sup>	1.09	2.50	1.26	2.78 <sup>a</sup>	1.34	3.422*
Webboard	1.95	1.36	2.56	1.26	2.67	1.32	2.891
Blog	2.05	1.17	2.24	1.37	2.08	1.27	0.224
Wiki	1.86	0.83	1.88	1.04	2.01	1.11	0.312
Twitter	2.32 <sup>a</sup>	1.29	1.53 <sup>b</sup>	1.05	1.65 <sup>a</sup>	1.09	3.994*
รวม	2.38	0.80	2.49	0.75	2.58	0.78	0.775

<sup>a</sup> กำกับค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า <sup>b</sup>

$$F_{(0.05; df2, 220)} = 3.04$$

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4.3

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างคือ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปมีการใช้ MSN มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีการใช้ Twitter มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป

3.5 ปริมาณการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7 – 4.13

ตารางที่ 4.7 ปริมาณการใช้ Facebook เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>3.04</b>	<b>1.47</b>	<b>ปานกลาง</b>
1.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาสารสนเทศ	3.20	1.66	ปานกลาง
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	2.87	1.48	ปานกลาง
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>2.13</b>	<b>1.23</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	2.34	1.39	ปานกลาง
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.99	1.26	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	2.07	1.40	น้อย
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>2.40</b>	<b>1.40</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	2.54	1.56	ปานกลาง
3.2 บริการเวียนเอกสาร	2.11	1.58	น้อย
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	2.56	1.68	ปานกลาง
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>2.54</b>	<b>1.43</b>	<b>ปานกลาง</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	2.48	1.49	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2.54	1.60	ปานกลาง
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	2.61	1.73	ปานกลาง
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>2.41</b>	<b>1.34</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงตามความต้องการ	2.49	1.48	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	2.26	1.45	น้อย

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	2.48	1.48	น้อย
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>2.54</b>	<b>1.39</b>	<b>ปานกลาง</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	2.69	1.44	ปานกลาง
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	2.58	1.70	ปานกลาง
6.3 สำรวจประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำดรชนีเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	2.34	1.50	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>2.43</b>	<b>1.35</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	2.43	1.42	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	2.41	1.44	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	2.46	1.54	น้อย
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>2.79</b>	<b>1.50</b>	<b>ปานกลาง</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	2.69	1.56	ปานกลาง
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload)	2.80	1.74	ปานกลาง
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	2.87	1.63	ปานกลาง
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>2.61</b>	<b>1.54</b>	<b>ปานกลาง</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	2.70	1.61	ปานกลาง
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	2.40	1.48	ปานกลาง
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ไว้ด้เว็บ	2.74	1.73	ปานกลาง
รวม	<b>2.54</b>	<b>1.24</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.54) และกลุ่มตัวอย่างมีการใช้แพลตฟอร์มก่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 2.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.24) นั้นหมายถึงกลุ่มตัวอย่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook ที่หลากหลาย มีทั้งใช้มาก และน้อย ไม่ไปในแนวเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า มีการใช้ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีการใช้สูงสุด ( $\bar{X} = 3.04$ ), บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 2.79$ ), บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ( $\bar{X} = 2.61$ ), บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ( $\bar{X} = 2.54$ ) และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล ( $\bar{X} = 2.54$ ) ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศที่มีระดับการใช้ระดับน้อย ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด / สถาบันบริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 2.43$ ), บริการรวบรวมบรรณานุกรม ( $\bar{X} = 2.41$ ), บริการสารสนเทศทันสมัย ( $\bar{X} = 2.40$ ) และบริการสารสังเขปและดรรชนี ( $\bar{X} = 2.13$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการใช้ระดับปานกลาง สูงสุดใน 5 อันดับแรก ได้แก่ การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.20$ ) การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก และบริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 2.87$ ) มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload) ( $\bar{X} = 2.80$ ) และบริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ( $\bar{X} = 2.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ปริมาณการใช้ Twitter เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Twitter	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</b>	<b>1.60</b>	<b>0.82</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ	1.64	0.95	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	1.56	0.88	น้อย
<b>2) บริการสารสังเขปและดรรชนี</b>	<b>1.38</b>	<b>0.62</b>	<b>น้อยที่สุด</b>
2.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้มีความรู้ในการใช้สารสังเขปและดรรชนี	1.38	0.72	น้อยที่สุด
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สารสังเขปและดรรชนี	1.36	0.77	น้อยที่สุด
2.3 จัดทำสารสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	1.42	0.70	น้อยที่สุด
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>1.48</b>	<b>0.80</b>	<b>น้อยที่สุด</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.41	0.87	น้อยที่สุด
3.2 บริการเวียนเอกสาร	1.52	0.94	น้อย



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Twitter	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.52	0.88	น้อย
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.55</b>	<b>0.82</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.56	0.91	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1.51	1.01	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.58	0.94	น้อย
5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม	1.58	0.83	น้อย
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	1.65	1.04	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.44	0.88	น้อยที่สุด
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	1.65	0.99	น้อย
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>1.52</b>	<b>0.77</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	1.50	0.95	น้อย
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	1.53	0.89	น้อย
6.3 สืบค้นประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำบรรณานุกรมเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1.52	0.85	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>1.56</b>	<b>0.82</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.57	0.87	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.50	0.98	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.60	1.01	น้อย
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>1.65</b>	<b>0.90</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	1.56	0.92	น้อย
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload)	1.66	1.02	น้อย
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	1.73	1.10	น้อย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Twitter	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>1.59</b>	<b>0.89</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	1.63	1.02	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	1.55	0.90	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ	1.58	0.99	น้อย
รวม	<b>1.55</b>	<b>0.70</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Twitter เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยและน้อยที่สุดทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.9 ปริมาณการใช้ Blog เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Blog	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>1.53</b>	<b>0.97</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ	1.53	1.02	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	1.52	1.05	น้อย
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>1.64</b>	<b>0.92</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้มีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.65	1.09	น้อย
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.70	1.06	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	1.57	0.94	น้อย
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>1.52</b>	<b>0.96</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.46	0.98	น้อยที่สุด
3.2 บริการเวียนเอกสาร	1.63	1.12	น้อย
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.48	1.06	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Blog	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.57</b>	<b>0.99</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.52	1.06	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1.63	1.09	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.57	1.16	น้อย
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>1.57</b>	<b>0.95</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	1.67	1.13	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.57	1.09	น้อย
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	1.45	1.01	น้อยที่สุด
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>1.53</b>	<b>0.86</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	1.47	0.97	น้อยที่สุด
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	1.58	1.00	น้อย
6.3 สำรวจประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำตรวจเช็คเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1.55	0.90	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>1.49</b>	<b>0.87</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.55	0.93	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.50	1.00	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.43	1.04	น้อยที่สุด
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>1.50</b>	<b>0.96</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	1.48	0.99	น้อยที่สุด
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload)	1.57	1.15	น้อย
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	1.45	1.03	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Blog	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>1.59</b>	<b>0.92</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	1.59	1.03	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	1.61	1.03	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ไวด์เว็บ	1.58	1.02	น้อย
รวม	<b>1.55</b>	<b>0.84</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Blog เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.10 ปริมาณการใช้ YouTube เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ YouTube	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>2.40</b>	<b>1.50</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ	2.41	1.49	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	2.39	1.64	น้อย
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>2.06</b>	<b>1.24</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้มีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	2.05	1.30	น้อย
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	2.01	1.32	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	2.11	1.51	น้อย
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>1.88</b>	<b>1.09</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.94	1.20	น้อย
3.2 บริการเวียนเอกสาร	1.89	1.17	น้อย
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.80	1.15	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ YouTube	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.87</b>	<b>1.07</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.87	1.15	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2.02	1.34	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.73	1.11	น้อย
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>1.92</b>	<b>1.09</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	1.86	1.23	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.82	1.15	น้อย
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	2.08	1.37	น้อยที่สุด
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>2.05</b>	<b>1.25</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	2.28	1.63	น้อย
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	1.97	1.26	น้อย
6.3 สำรวจประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำตรรกะนี้เพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1.90	1.20	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>1.73</b>	<b>1.01</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.81	1.15	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.79	1.13	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.60	1.19	น้อย
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>2.04</b>	<b>1.18</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	1.87	1.13	น้อย
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload)	2.08	1.34	น้อย
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	2.18	1.43	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ YouTube	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>2.16</b>	<b>1.43</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	2.13	1.43	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	2.17	1.59	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ	2.17	1.46	น้อย
รวม	<b>2.01</b>	<b>1.08</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ YouTube เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.01$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.11 ปริมาณการใช้ Wiki เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Wiki	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>1.81</b>	<b>1.24</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาค้นหา การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ	1.71	1.19	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	1.90	1.38	น้อย
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>1.82</b>	<b>1.19</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาค้นหา การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้มีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	2.04	1.62	น้อย
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.69	1.12	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	1.74	1.17	น้อย
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>1.61</b>	<b>0.98</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.65	1.10	น้อย
3.2 บริการเวียนเอกสาร	1.68	1.08	น้อย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Wiki	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.49	0.95	น้อย
การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Wiki	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.52</b>	<b>0.99</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.48	1.04	น้อยที่สุด
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1.60	1.06	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.49	1.05	น้อยที่สุด
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>1.57</b>	<b>0.94</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	1.48	1.08	น้อยที่สุด
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.61	1.08	น้อย
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	2.08	1.37	น้อย
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>1.71</b>	<b>1.06</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	1.94	1.57	น้อย
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	1.60	1.06	น้อย
6.3 สำรวจประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำดัชนีเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1.59	1.10	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>1.51</b>	<b>0.89</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.60	1.09	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.40	0.93	น้อยที่สุด
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.52	0.98	น้อย
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>1.68</b>	<b>1.03</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	1.62	1.03	น้อย
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload)	1.74	1.18	น้อย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Wiki	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	1.70	1.12	น้อย
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>1.76</b>	<b>1.13</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	1.78	1.21	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	1.72	1.14	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ	1.79	1.23	น้อย
รวม	<b>1.67</b>	<b>0.93</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Wiki เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.67$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.12 ปริมาณการใช้ Webboard เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Webboard	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>2.49</b>	<b>1.60</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ	2.49	1.65	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก	2.49	1.68	น้อย
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>1.98</b>	<b>1.18</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้มีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	2.23	1.47	น้อย
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.84	1.23	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	1.87	1.24	น้อย



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Webboard	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>2.11</b>	<b>1.28</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	2.24	1.44	น้อย
3.2 บริการเวียนเอกสาร	2.00	1.34	น้อย
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	2.10	1.44	น้อย
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.86</b>	<b>1.17</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.95	1.30	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1.96	1.29	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.77	1.21	น้อย
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>2.04</b>	<b>1.21</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	2.09	1.34	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.83	1.38	น้อย
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	2.19	1.40	น้อย
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>2.19</b>	<b>1.37</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	2.45	1.68	น้อย
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	2.02	1.37	น้อย
6.3 สืบค้นประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำตรรกะนี้เพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	2.09	1.35	น้อย
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>2.00</b>	<b>1.19</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	2.11	1.35	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.98	1.26	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.92	1.35	น้อย
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>2.25</b>	<b>1.49</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	2.28	1.64	น้อย

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Webboard	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการ บรรจุข้อมูล (upload)	2.18	1.48	น้อย
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	2.28	1.65	น้อย
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>2.30</b>	<b>1.50</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	2.25	1.56	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม ออนไลน์	2.27	1.54	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บ	2.39	1.56	น้อย
รวม	<b>2.14</b>	<b>1.19</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Webboard เพื่องาน  
บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.14$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.13 ปริมาณการใช้ MSN เพื่องานบริการสารสนเทศ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบัน  
อุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ MSN	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา</b>	<b>2.00</b>	<b>1.10</b>	<b>น้อย</b>
1.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหา สารสนเทศ	2.03	1.24	น้อย
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการ สารสนเทศภายนอก	1.98	1.16	น้อย
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>	<b>1.57</b>	<b>0.84</b>	<b>น้อย</b>
2.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้มีความรู้ในการ ใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.71	0.99	น้อย
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี	1.62	0.90	น้อย
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศใน ห้องสมุด	1.64	0.92	น้อย

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ MSN	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>	<b>1.52</b>	<b>0.74</b>	<b>น้อย</b>
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.54	0.95	น้อย
3.2 บริการเวียนเอกสาร	1.42	0.88	น้อยที่สุด
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่	1.60	0.94	น้อย
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>	<b>1.55</b>	<b>0.75</b>	<b>น้อย</b>
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล	1.70	0.99	น้อย
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1.59	0.94	น้อย
4.3 มีการสร้างระบบบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล	1.35	0.80	น้อย
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>	<b>1.66</b>	<b>0.88</b>	<b>น้อย</b>
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ	1.56	0.99	น้อย
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด	1.51	0.83	น้อย
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม	1.65	0.85	น้อย
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>	<b>1.55</b>	<b>0.68</b>	<b>น้อย</b>
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม	1.65	0.90	น้อย
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ	1.50	0.80	น้อย
6.3 สืบค้นประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำดัชนีเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1.49	0.79	น้อยที่สุด
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>	<b>1.74</b>	<b>0.88</b>	<b>น้อย</b>
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.72	1.02	น้อย
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่าง ห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ	1.74	0.97	น้อย
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ	1.76	1.04	น้อย

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ MSN	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>1.85</b>	<b>1.02</b>	<b>น้อย</b>
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ	1.91	1.13	น้อย
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการ บรรจุข้อมูล (upload)	1.93	1.24	น้อย
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	1.70	1.05	น้อย
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>	<b>1.57</b>	<b>0.73</b>	<b>น้อย</b>
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์	1.57	0.87	น้อย
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม ออนไลน์	1.53	0.89	น้อย
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ไว้ด้เว็บ	1.59	0.96	น้อย
รวม	<b>1.67</b>	<b>0.69</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ MSN เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.67$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

**ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเปรียบเทียบปัญหาการใช้ตามตัวแปร ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง**

4.1 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1) ด้านบริหารจัดการ</b>			
1.1 ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ	2.93	1.15	ปานกลาง
1.2 ขาดงบประมาณสนับสนุน	2.79	1.27	ปานกลาง
1.3 ไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ	2.73	1.31	ปานกลาง
รวมด้านบริหารจัดการ	2.79	1.03	ปานกลาง
<b>2) ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>			
2.1 ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.80	1.45	ปานกลาง
2.2 ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	2.79	1.33	ปานกลาง
2.3 ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.78	1.19	ปานกลาง
รวมด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.01	1.09	ปานกลาง
<b>3) ด้านบุคคล</b>			
3.1 มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	3.31	1.27	ปานกลาง
3.2 ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.93	1.38	ปานกลาง
3.3 ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.80	1.26	ปานกลาง
รวมด้านบุคคล	2.82	1.02	ปานกลาง
<b>4) ด้านเทคโนโลยี</b>			
4.1 อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ	2.88	1.41	ปานกลาง
4.2 ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการให้บริการสารสนเทศ	2.70	1.36	ปานกลาง
4.3 เครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ	2.68	1.31	ปานกลาง
รวมด้านเทคโนโลยี	2.75	1.12	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
5.1 ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้	2.78	1.25	ปานกลาง
5.2 ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ	2.75	1.11	ปานกลาง
5.3 ขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง	2.69	1.19	ปานกลาง
รวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.74	1.08	ปานกลาง
<b>รวมปัญหาทุกด้าน</b>	<b>2.82</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบปัญหาสูงสุด ( $\bar{X} = 3.01$ ) รองลงมา ด้านบุคคล ( $\bar{X} = 2.82$ ), ด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 2.79$ ), ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 2.75$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.74$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อเป็นปัญหาในระดับปานกลาง โดยข้อที่เป็นปัญหาสูงที่สุดใน 5 อันดับแรก ได้แก่

1. มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ( $\bar{X} = 3.31$ )
2. ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ ( $\bar{X} = 2.93$ )
3. ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ( $\bar{X} = 2.93$ )
4. อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ ( $\bar{X} = 2.88$ )
5. ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ( $\bar{X} = 2.80$ )
6. ขาดงบประมาณสนับสนุน และไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 2.79$ ) ตามลำดับ และทุกข้อปัญหาที่กล่าวมามีความแตกต่างในกลุ่มค่อนข้างสูง ยกเว้นข้อ 3 (S.D. มากกว่า 1.20 ทุกข้อ)

4.2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องาน บริการสารสนเทศ	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		t
	(n = 170)		(n = 53)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านบุคคล</b>					
1. มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบน เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.89	1.13	3.06	1.23	-0.897
2. ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.76	1.25	2.89	1.34	-0.612
3. ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์	2.68	1.33	2.91	1.27	-1.108
<b>รวม</b>	<b>2.78</b>	<b>0.99</b>	<b>2.95</b>	<b>1.11</b>	<b>-1.068</b>
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
1. ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็น ระบบ	2.85	1.38	2.62	1.15	1.181
2. ขาดงบประมาณสนับสนุน	2.82	1.20	2.64	1.18	0.937
3. ไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ	2.96	1.48	2.28	1.20	3.406*
<b>รวม</b>	<b>2.88</b>	<b>1.00</b>	<b>2.52</b>	<b>1.07</b>	<b>2.249*</b>
<b>ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>					
1. ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.83	1.26	2.70	1.26	0.662
2. ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	3.05	1.43	2.55	1.14	2.653*
3. ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.29	1.28	3.36	1.26	-0.321
<b>รวม</b>	<b>3.06</b>	<b>1.11</b>	<b>2.87</b>	<b>1.04</b>	<b>1.110</b>

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องาน บริการสารสนเทศ	ปริญญาตรี (n = 170)		ปริญญาโท (n = 53)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	<b>ด้านเทคโนโลยี</b>				
1. อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ	3.04	1.41	2.40	1.29	2.931*
2. ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ	2.79	1.31	2.32	1.27	2.284*
3. เครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการ ขัดข้องเป็นประจำ	2.74	1.40	2.60	1.23	0.614
<b>รวม</b>	<b>2.85</b>	<b>1.11</b>	<b>2.44</b>	<b>1.12</b>	<b>2.360*</b>
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1. ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้	2.81	1.14	2.30	1.25	2.742*
2. ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ	2.79	1.10	2.62	1.16	0.978
3. ขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง	2.89	1.25	2.40	1.17	2.564*
<b>รวม</b>	<b>2.83</b>	<b>1.06</b>	<b>2.44</b>	<b>1.08</b>	<b>2.334*</b>
<b>รวมปัญหาทุกด้าน</b>	<b>2.88</b>	<b>0.87</b>	<b>2.64</b>	<b>0.89</b>	<b>1.718</b>

\*  $t_{(0.05)} = 1.96$ 

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.4

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างกัน 3 ด้าน โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีประสบปัญหาด้านบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรณารักษ์ที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีประสบปัญหาในเรื่องไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ, ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้, ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ, ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและถูกต้อง สูงกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท



4.3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรฝ่ายการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ จำแนกตามฝ่ายการทำงาน

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	ฝ่ายเทคนิค (n = 55)		ฝ่ายบริการ (n = 134)		ฝ่ายอื่น ๆ (n = 34)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านบุคคล</b>							
1. มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	2.96	1.37	2.99	1.04	2.65	1.18	1.251
2. ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.84	1.32	2.76	1.23	2.85	1.35	0.112
3. ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	3.00	1.31	2.66	1.35	2.59	1.16	1.573
<b>รวม</b>	<b>2.93</b>	<b>1.19</b>	<b>2.80</b>	<b>0.94</b>	<b>2.70</b>	<b>1.05</b>	<b>0.607</b>
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>							
1. ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ	2.98	1.22	2.79	1.40	2.50	1.21	1.378
2. ขาดงบประมาณสนับสนุน	2.89	1.17	2.80	1.19	2.50	1.24	1.188
3. ไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ	2.51	1.40	2.97	1.50	2.62	1.26	2.333
<b>รวม</b>	<b>2.79</b>	<b>1.10</b>	<b>2.85</b>	<b>0.99</b>	<b>2.54</b>	<b>1.05</b>	<b>1.267</b>
<b>ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>							
1. ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.69	1.40	2.90	1.23	2.59	1.13	1.074

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	ฝ่ายเทคนิค (n = 55)		ฝ่ายบริการ (n = 134)		ฝ่ายอื่น ๆ (n = 34)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	<b>ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>						
2. ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	2.58 <sup>b</sup>	1.37	3.17 <sup>a</sup>	1.41	2.56 <sup>b</sup>	1.08	5.236*
3. ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.27 <sup>a</sup>	1.37	3.46 <sup>a</sup>	1.25	2.76 <sup>b</sup>	1.07	4.227*
<b>รวม</b>	<b>2.85</b>	<b>1.17</b>	<b>3.18<sup>a</sup></b>	<b>1.08</b>	<b>2.64<sup>b</sup></b>	<b>0.90</b>	<b>4.248*</b>
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>							
1. อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ	2.67	1.48	3.01	1.40	2.74	1.33	1.325
2. ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ	2.62	1.38	2.81	1.30	2.26	1.19	2.408
3. เครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ	2.67	1.35	2.81	1.41	2.35	1.15	1.532
<b>รวม</b>	<b>2.65</b>	<b>1.29</b>	<b>2.87</b>	<b>1.06</b>	<b>2.45</b>	<b>1.03</b>	<b>2.232</b>
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>							
1. ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้	2.55	1.33	2.80	1.16	2.47	1.02	1.559
2. ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ	2.65	1.16	2.83	1.10	2.62	1.10	0.771
3. ขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง	2.51	1.25	2.96	1.25	2.47	1.16	3.861*
<b>รวม</b>	<b>2.57</b>	<b>1.17</b>	<b>2.86</b>	<b>1.05</b>	<b>2.52</b>	<b>0.99</b>	<b>2.308</b>
<b>รวมปัญหาในทุกด้าน</b>	<b>2.76</b>	<b>1.00</b>	<b>2.91</b>	<b>0.84</b>	<b>2.57</b>	<b>0.79</b>	<b>2.302</b>

<sup>a</sup> กำกับค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า <sup>b</sup>

$$F_{(0.05; df2, 220)} = 3.04$$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.5

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างเพียงด้านเดียวคือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยที่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการประสบปัญหามากกว่าฝ่ายอื่น ๆ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบความแตกต่างเพียง 3 ข้อ คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการประสบปัญหาเรื่อง ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคและฝ่าย อื่น ๆ และ บรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคและฝ่ายบริการประสบปัญหาด้าน ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ

4.4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์เพื่องานบริการสารสนเทศตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	ตั้งแต่ 1 ปีลงมา		1 – 2 ปี		2 ปี ขึ้นไป		F
	(n = 22)		(n = 34)		(n = 167)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านบุคคล</b>							
1. มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	3.18	1.05	3.21	1.17	2.84	1.15	1.984
2. ไม่มีความมั่นใจในความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	3.00	1.41	2.91	1.26	2.74	1.25	0.573
3. ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	2.91	1.38	2.82	1.31	2.69	1.31	0.371
<b>รวม</b>	<b>3.03</b>	<b>1.00</b>	<b>2.98</b>	<b>1.02</b>	<b>2.76</b>	<b>1.02</b>	<b>1.196</b>

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	ตั้งแต่ 1 ปีลงมา		1 – 2 ปี		2 ปี ขึ้นไป		F
	(n = 22)		(n = 34)		(n = 167)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>							
1. ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ	3.14	1.28	2.91	1.36	2.72	1.33	1.086
2. ขาดงบประมาณสนับสนุน	2.73	1.24	2.97	1.17	2.74	1.20	0.533
3. ไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ	2.09	1.27	2.88	1.41	2.88	1.46	3.003
<b>รวม</b>	<b>2.65</b>	<b>0.99</b>	<b>2.92</b>	<b>1.10</b>	<b>2.78</b>	<b>1.02</b>	<b>0.480</b>
<b>ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>							
1. ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.86	1.46	2.94	1.15	2.76	1.26	0.322
2. ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	2.55	1.34	3.09	1.31	2.95	1.40	1.102
3. ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.41	1.53	3.44	1.28	3.27	1.24	0.330
<b>รวม</b>	<b>2.94</b>	<b>1.25</b>	<b>3.16</b>	<b>1.10</b>	<b>2.99</b>	<b>1.08</b>	<b>0.367</b>
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>							
1. อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ	2.55	1.47	3.00	1.33	2.90	1.42	0.765
2. ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ	2.32	1.29	2.79	1.20	2.70	1.34	0.984
3. เครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ	2.68	1.21	3.00	1.28	2.65	1.39	0.956
<b>รวม</b>	<b>2.52</b>	<b>1.03</b>	<b>2.93</b>	<b>1.08</b>	<b>2.75</b>	<b>1.14</b>	<b>0.922</b>

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ	ตั้งแต่ 1 ปีลงมา		1 – 2 ปี		2 ปี ขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>							
1. ไม่สามารถหาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้	2.50	1.30	2.65	1.20	2.72	1.17	0.350
2. ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ	2.73	1.28	2.74	1.11	2.76	1.10	0.014
3. ขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง	2.82	1.44	2.94	1.30	2.74	1.22	0.391
<b>รวม</b>	<b>2.68</b>	<b>1.29</b>	<b>2.77</b>	<b>1.11</b>	<b>2.74</b>	<b>1.05</b>	<b>0.049</b>
<b>รวมปัญหาในทุกด้าน</b>	<b>2.76</b>	<b>0.99</b>	<b>2.95</b>	<b>0.89</b>	<b>2.80</b>	<b>0.87</b>	<b>0.454</b>

$$F_{(.05; df2, 220)} = 3.04$$

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.6

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายประเด็นก็ไม่พบความแตกต่างเช่นกัน



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ (F-test)

### 1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

**1.3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.61 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.23 ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการ ร้อยละ 60.09 มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 74.89 ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3 ชั่วโมงขึ้นไป ร้อยละ 38.11 ช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อยู่ในระหว่าง 12.00 น. – 17.59 น. ร้อยละ 43.50 ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / สัปดาห์มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 48.41 และสถานที่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือที่ทำงาน ร้อยละ 54.25

**1.3.2 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบว่า เฟซบุ๊ก มีการใช้สูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการใช้ระดับปานกลาง ได้แก่ ยูทูบ , เอ็มเอสเอ็น และ เว็บบอร์ด สำหรับเครือข่ายที่มีการใช้ระดับน้อย ได้แก่ บล็อก , ทวิตเตอร์ และ วิกี ตามลำดับ สรุปเป็นรายเครือข่ายได้ดังนี้

1) **เฟซบุ๊ก** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีการใช้แลกเปลี่ยนกันค่อนข้างสูง นั้นหมายถึงกลุ่มตัวอย่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ที่หลากหลาย มีทั้งใช้มาก และน้อย ไม่ไปในแนวเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า มีการใช้ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีการใช้สูงสุด บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล, บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล, ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศที่มีระดับการใช้ระดับน้อย ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด / สถาบันบริการสารสนเทศ, บริการรวบรวมบรรณานุกรม, บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการสาระสังเขปและดรรชนี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการใช้ระดับปานกลาง สูงสุดใน 5 อันดับแรก ได้แก่ การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก / บริการประชาสัมพันธ์

แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการบรรจุข้อมูล (upload) และบริการการสืบค้นสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บ ตามลำดับ

2) ทวิตเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทวิตเตอร์ เพื่อ งานบริการสารสนเทศโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยและน้อยที่สุด

3) บล็อก, ยูทูบ, วิกี, เว็บบอร์ด และ เอ็มเอสเอ็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

**1.3.3 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาระดับปานกลาง โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบปัญหาสูงสุด รองลงมา คือด้านบุคคล, ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาต่ำสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

1) **ด้านบริหารจัดการ** พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบสูงสุด รองลงมา คือ ขาดงบประมาณสนับสนุน และไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ ตามลำดับ

2) **ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้** พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามลำดับ

3) **ด้านบุคคล** พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์สูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตามลำดับ

4) **ด้านเทคโนโลยี** พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้ออินเทอร์เน็ตขาดช่องเป็นประจำสูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการบริการสารสนเทศ และเครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ ตามลำดับ



5) **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า มีปัญหาระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้สูงสุด รองลงมา คือ ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง ตามลำดับ

#### 1.3.4 การทดสอบสมมติฐาน

1) **สมมติฐานที่ 4.1 บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน**

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างเพียงเครือข่ายเดียวคือ ยูทูบ โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้ ยูทูบ มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

2) **สมมติฐานที่ 4.2 บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน**

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยที่บรรณารักษ์ที่ทำงานฝ่ายอื่น ๆ มีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในฝ่ายเทคนิค

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่าง คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการมีการใช้ เว็บบอร์ด มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิค

3) **สมมติฐานที่ 4.3 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน**

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างคือ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไปมีการใช้ เอ็มเอสเอ็น มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีการใช้ ทวิตเตอร์ มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป

#### 4) สมมติฐานที่ 4.4 บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างกัน 3 ด้าน โดยที่บรรณารักษ์ที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีประสบปัญหาด้านบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาปริญญาโท

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรณารักษ์ที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีประสบปัญหาในเรื่องไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ, ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้, ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ, ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและถูกต้อง สูงกว่าบรรณารักษ์ที่จบระดับการศึกษาปริญญาโท

#### 5) สมมติฐานที่ 4.5 บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างเพียงด้านเดียวคือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยที่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการประสบปัญหามากกว่าฝ่ายอื่น ๆ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบความแตกต่างเพียง 2 ข้อ คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการประสบปัญหาเรื่อง ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคและฝ่าย อื่น ๆ

#### 6) สมมติฐานที่ 4.6 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหา การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายประเด็นก็ไม่พบความแตกต่างเช่นกัน

## 2. อภิปรายผล

1. การศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมในระดับปานกลาง มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมสูงสุดในระดับมาก การที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากจำนวนสถิติผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เพิ่มมากขึ้น ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 อยู่ที่ 901,000,000 คน ถ้าเทียบกับ 31 มีนาคม 2554 ที่มีจำนวนผู้ใช้ที่ 680,000,000 คน ก็เท่ากับว่ามีผู้ใช้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 33 จากปีที่แล้ว ส่วนจำนวนผู้ใช้ในแต่ละวัน ในวันที่ 31 มีนาคม 2555 อยู่ที่ 526,000,000 คน ถ้าเทียบกับ 31 มีนาคม 2554 ที่มีจำนวนผู้ใช้แต่ละวันเพิ่มจำนวน 372,000,000 ล้าน มีผู้ใช้เพิ่มร้อยละ 41 และจำนวนการเชื่อมต่อกันระหว่างเพื่อน อยู่ที่ 1,250,000,000 คน ในวันที่ 31 มีนาคม 2555 (บลูมุล, 2555) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เริ่มเป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้ในห้องสมุดอย่างแพร่หลายและรวดเร็วในห้องสมุด อย่างเช่นที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ เฟซบุ๊ก ซึ่งปรากฏอยู่ในวรรณกรรมบทที่ 2 นั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนถึง 41 แห่ง ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นสามารถเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็ยังสนับสนุนการเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง (แวนดา เตซาทวิวรรณ 2555: 1) หากบรรณารักษ์จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุดก็ต้องใช้ เฟซบุ๊ก เพราะจำนวนผู้ใช้ที่มาก เข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และผลการวิจัยก็แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดได้นำเอาเฟซบุ๊กมาใช้กับงานห้องสมุดโดยเฉพาะงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชาร์นิโกและบาร์เน็ต (Charnigo, & Barnett, 2007) ได้ศึกษาเรื่องเฟซบุ๊กดอทคอม: ผลกระทบต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์งานบริการส่วนใหญ่มีการใช้เฟซบุ๊ก และควรที่จะพัฒนาการให้บริการห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ เฟซบุ๊ก ถึงร้อยละ 34

2. การใช้ เฟซบุ๊ก ของบรรณารักษ์เพื่องานบริการสารสนเทศพิจารณาเป็นรายด้านมีการใช้ในระดับปานกลาง ด้านงาน 1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาว่ามีการใช้สูงสุด เพราะสามารถนำ ใช้ เฟซบุ๊ก มาประยุกต์ใช้ในการให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นจะต้องมาที่ห้องสมุด โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องสถานที่และเวลา เพียงแค่ใช้ เฟซบุ๊ก 2) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 3) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล 4) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ 5) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล ตามลำดับ บริการทั้ง 4 ลำดับหลังนั้น (ลำดับ 2 – 5) บรรณารักษ์สามารถใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อเป็นการบริการเชิงรุกให้แก่ห้องสมุด

ทั้งในด้าน 1) การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก / บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2) มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload) และ 3) บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ยังเป็นการพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นอีกทางหนึ่ง

จากผลการวิจัยเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการใช้งานรองลงมา ได้แก่ ยูทูป, เอ็มเอสเอ็น และ เว็บบอร์ด ตามลำดับ หากห้องสมุดต้องการที่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานประชาสัมพันธ์นั้นก็สามารถทำได้โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเช่น ยูทูป โดยที่ ยูทูป นั้นเป็นสื่อที่ใช้ภาพเคลื่อนไหว สามารถนำเพลงประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เซง เดล และ หลิว (Cheng, Dale & Liu, 2009) โดยผลการศึกษาวิจัยครั้งนั้น พบว่าเว็บยูทูปเป็นเว็บที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดและปัจจุบันมีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นอย่างมาก

การบริการในห้องสมุดยุคใหม่จึงต้องพัฒนาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการเข้าถึงง่ายไม่มีอุปสรรคในด้านสถานที่ เวลา และขยายขอบเขตการเรียนรู้ของผู้ใช้ให้กว้างขวางมากขึ้น (แวนตา เตซาทวิวรรธ 2555: 5)

3. การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เปรียบเทียบตามตัวแปรระดับการศึกษา โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เนื่องจากบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในส่วนของบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่จะเป็นระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร จึงมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในงานบริการที่น้อยกว่า และอาจเนื่องจากบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเครือข่ายออนไลน์ในชีวิตประจำวันมากกว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างเพียงเครือข่ายเดียวคือ ยูทูป โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของปราโมทย์ เอียงดิลกสกุล (2552) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริง ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการเข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริง คือ ระดับการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริงกำลังศึกษา หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนกลุ่มที่ไม่เข้าชมเว็บไซต์ไอแซร์ริง เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากกว่าอย่างชัดเจน

การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เปรียบเทียบตามตัวแปรฝ่าย

การทำงาน บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่บรรณารักษ์ที่ทำงานฝ่ายอื่น ๆ มีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในฝ่ายเทคนิค อาจเป็นเพราะโดยงานบริการนั้นเป็นงานที่สามารถนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มาใช้กับงานได้มากกว่าฝ่ายเทคนิค และห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการพัฒนาการบริการในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง ผู้ใช้บริการเข้าถึงง่าย และต้นทุนต่ำ เป็นต้นเมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่าง คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการมีการใช้ เร็บบอร์ด มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิค ตามเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น

4. การศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบปัญหาสูงที่สุด โดยข้อที่เป็นปัญหาสูง ได้แก่ 1) มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ 2) ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ 3) ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รองลงมา ด้านบุคคล, ด้านการบริหารจัดการ, ด้านเทคโนโลยี ในทัศนะของผู้วิจัยกับผลการศึกษาในประเด็นนี้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการให้ทุกประเภทในปัจจุบัน ทั้งนี้การให้บริการห้องสมุดก็เช่นเดียวกันเนื่องจากจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศในการให้บริการแก่ผู้ใช้หรือนักวิชาการให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่ห้องสมุดพบ คือ ปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศและองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพันธกิจ จากที่เคยเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศเฉพาะในสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น มาเป็นการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศตามที่ต้องการ จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของสถาบันบริการสารสนเทศหรืองานด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ซึ่งได้แก่ กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศการบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้เทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่าเป็นแหล่ง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ที่ห้องสมุดต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

1. ควรแก้ไขปัญหาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านบริหารจัดการ พบว่ามีปัญหาในข้อไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ ส่วนด้านบุคคล พบว่ามีปัญหาในข้อมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้บริหารห้องสมุดควรกำหนดนโยบายในการทำงานให้ชัดเจนว่าบุคคลใดเป็นผู้รับผิดชอบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ แบ่งภาระงานให้ชัดเจน โดยห้องสมุดควรกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเพื่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่ามีปัญหาในข้อไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรจัดชั่วโมงอบรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นภายใน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่ามีปัญหาในข้ออินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำควรจัดสรรให้งบประมาณให้หน่วยงานที่เป็นผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีของห้องสมุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือจัดการหาผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเสถียร ลดปัญหาอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าไปอย่างมาก พบได้ว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีการแข่งขันในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

1.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาสูงสุดในข้อไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้ ผู้บริหารห้องสมุดควรจะต้องให้บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ประชุมระดมความคิดว่าจะนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์เพื่อผู้ให้บริการอย่างสูงสุดได้อย่างไร

### 3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศในห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาความต้องการการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการห้องสมุด เช่น อาจารย์ นักศึกษา ประชาชนทั่วไป เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ในการให้บริการเชิงรุกต่อไป





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศรีกระจ่าง (2544) “Computer-Mediated Communication (CMC) การติดต่อสื่อสารหรือการโต้ตอบปฏิสัมพันธ์ผ่านคอมพิวเตอร์” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2556 จาก [http://www.thekanostudio.com/assignment\\_01cmc.html](http://www.thekanostudio.com/assignment_01cmc.html)
- กติกาสายเสณีย์ (2551) “ความหมายของ SocialNetwork” ค้นคืนวันที่ 30 เมษายน 2556 จาก <https://sites.google.com/site/socialnetwork057/khwam-hmay-khxng-socialnetwork>
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2550) *สถิติสำหรับงานวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- \_\_\_\_\_ (2553) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 16 กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจน์ ลีศรีสกุลวงศ์ และ จันทร์บุรณ สติทวีริยวงศ์ (2553) “การเผยแพร่เว็บเซอร์วิสบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สามารถสืบค้นด้วยโปรแกรมเสิร์ชเอนจินทั่วไป” ใน *The 3rd National Conference on Information Technology: “IT Innovation for Global Awareness” (NCIT 2010)* 28-29 ตุลาคม 2553 Bangkok, Thailand คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หน้า 99-104
- กิตติ กัณภัย (2543) *มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่* กรุงเทพมหานคร เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์
- เกียรติประถม สิ้นรุ่งเรืองกุล (2553) *ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ (ฉบับชาวบ้าน)* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คาร์เตอร์, เบรน และ เลวี, จัสติน (2555) [เฟซบุ๊กมาร์เก็ตติ้ง] *Facebook Marketing* กรุงเทพมหานคร ทู ดีจิตอล คอนเท้นท์ แอนด์ మీเดีย
- จักรกฤษณ์ มะสะพันธ์ (2551) “รูปแบบการสื่อสารออนไลน์ในเว็บ Blog กรณีศึกษา : Bloggang และ OK Nation Blog” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- จุฑามณี คายะนันท์ (2554) “พฤติกรรมและผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊กดอทคอม (www.facebook.com)” รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ชนากิตต์ ราชพิบูลย์ (2553) “การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบต่อ  
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์  
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ซ์ชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2537) *สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น= Introduction to  
Information Science* ปทุมธานี สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรังสิต
- ชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (2545) “การเข้าถึงสารสนเทศในยุคอิเล็กทรอนิกส์” ใน อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และ  
ทิพวรรณ ศิลวัฒน์านุสานต์ บรรณาธิการ *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*  
63 - 72 ปัตตานีภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- ณัฐวัฒน์ วงศ์วิลาสนุรักษ์ (2553) “การสร้างตราเฉพาะบุคคลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์สมัยใหม่  
(Social Media: Tool for Enhancing Business Competency)” *วารสารนักบริหาร*  
30, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 99 - 105
- ณัฐา ฉางชูโต (2554) “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้กระแส Social Network (Public  
Relations Strategy on Social Network)” *วารสารนักบริหาร* 31, 2  
(เมษายน-มิถุนายน) : 173 - 183
- ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2550) “การบริหารจัดการสื่อสารในสถาบันอุดมศึกษา” *วารสารนัก  
บริหาร* 27, 3 (กรกฎาคม-กันยายน) : 56 - 60
- เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง (2554) “การประยุกต์ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ในห้องสมุดสถาบันอุดม-  
ศึกษา” *วารสารอินฟอร์เมชัน* 18, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 42 - 54
- ธิดารัตน์ ไร่วิบูลย์ (2552) “การสร้างอัตลักษณ์และกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผ่าน  
www.bloggang.com” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์  
สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- ธีรพัฒน์ อังศุवाल (2554) “ความเป็นสื่อสังคม (Social Media) กับมาตรฐานและจรรยาบรรณ”  
ค้นคืนวันที่ 25 สิงหาคม 2554 จาก  
<http://www.pub-law.net/publaw/view.aspx?id=1564>
- นฤมล นิราทร (2534) *การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ*  
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิจจิง พันธะพจน์ (2550) “เรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีบล็อกไซต์ (Weblog)” *วารสารนักบริหาร*  
27, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 113 - 116

- พรทิพย์ กิมสกุล (2553) "พฤติกรรมการใช้ยูทูปและประเด็นจริยธรรมทางข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ยูทูปในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
บริการสารสนเทศ (ม.ป.ป.) ค้นคืนวันที่ 17 สิงหาคม 2554 จาก  
[http://home.kku.ac.th/malee\\_ka/412232/document/chap5service1.pdf](http://home.kku.ac.th/malee_ka/412232/document/chap5service1.pdf)
- บุญมุน. (2555) “สถิติต่าง ๆ ของ Facebook ในปี 2012” ค้นคืนวันที่ 17 สิงหาคม 2554 จาก  
<http://faceblog.in.th/2012/04/facebook-statistics-2012/>
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์= Social sciences research* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปภินกะ (2553) “Twitter : เว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มาแรง” *อินฟอเมชั่น* 17, 1 (มกราคม - มิถุนายน) : 69
- \_\_\_\_\_. (2553) “Facebook เครือข่ายสังคมออนไลน์อีกรูปแบบหนึ่ง” *อินฟอเมชั่น* 17, 1 (มกราคม - มิถุนายน) : 70
- ปณิธิ เนตินันท์ (2552) “การบริหารจัดการสารสนเทศในยุคใหม่ (Innovation Information Technology Management)” *วารสารนักบริหาร* 29, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 88 - 92
- ประภาวดี สีสันธิ (2543) *สารสนเทศในบริบทสังคม* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
- ปราโมทย์ เอียงติลกสกุล (2552) “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าชมเว็บไซต์โอแฮร์ริง” งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปวัตน์ เลาะห์วีร์ (2554) *ชนะคู่แข่งด้วยการตลาด กับ Facebook + Twitter Marketing* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร วิดีตี้ กรุ๊ป
- ปิยะ วราบุญทวีสุข (2553) “สังคมออนไลน์กับการทำธุรกิจ: แนวทางการทำการตลาด (Social Network and Business: Approach to Marketing)” *วารสารนักบริหาร* 30, 2 (เมษายน-มิถุนายน) : 181 -185
- ปิยะพงษ์ ป้องภัย (2551) “hi5 มาแรงสุด Social Network แจ็งเกิดเต็มตัว” ค้นคืนวันที่ 24 เมษายน 2556 จาก  
<http://www.positioningmag.com/magazine/printnews.aspx?id=68001>

- พงษ์ วิเศษสังข์ (2554) “เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Information Technologies and Social Changes)” *วารสารนักบริหาร* 31, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 124 – 130
- พวา พันธุ์เมฆา (2551) “การวิจัยเชิงสำรวจทางสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศ* หน่วยที่ 7 หน้า 379-437 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- พวา พันธุ์เมฆา และ สุจิตรา หังสพฤกษ์ (2551) “การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศ* หน่วยที่ 3 หน้า 168-169 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- พิจารณา เจริญศรี (2549) “แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย” *วารสารนักบริหาร* 26, 3 (กรกฎาคม-กันยายน) : 77 - 81
- พุฒิรัตน์ กมลชัยสกุล (2550) “รูปแบบการสื่อสารธรรมะเพื่อเยาวชนผ่านเว็บไซต์” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มาลี กาบมาลา (2543) *บริการสารสนเทศ: Reference & Information Services* พิมพ์ครั้งที่ 2 ขอนแก่น ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ฯ
- รัชภา จิตศรีณยูกุล (2553) “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของพนักงานบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คั่นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ระวีวรรณ แก้ววิทย์ (2553) “Wiki พื้นที่ใหม่สำหรับโลกสังคมนวัตกรรม (Wiki: New Space for Innovative Social World)” *วารสารนักบริหาร* 30, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 56 - 62
- \_\_\_\_\_ (2553) “จาก Web 2.0 และ World 2.0 สู่ Business 2.0” *วารสารนักบริหาร* 30, 2 (เมษายน-มิถุนายน) : 186 – 190
- รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) “การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ราชบัณฑิตยสถาน (2554) “เครือข่ายสังคมออนไลน์” คั่นคืนวันที่ 3 กันยายน 2554 จาก <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4357>

- ราชบัณฑิตยสถาน (2554) “ทวิตเตอร์” ค้นคืนวันที่ 3 กันยายน 2554 จาก <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4360>
- \_\_\_\_\_ . (2554) “วิกิพีเดีย” ค้นคืนวันที่ 3 กันยายน 2554 จาก <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4361>
- \_\_\_\_\_ . (2554) “เฟซบุ๊ก” ค้นคืนวันที่ 3 กันยายน 2554 จาก <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4358>
- \_\_\_\_\_ . (2554) “ไฮไฟฟ์” ค้นคืนวันที่ 3 กันยายน 2554 จาก <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4359>
- ฤดีพร ผ่องสุภาพ (2551) “การแสวงหาข่าวสารการประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของนิสิตนักศึกษา” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วลัยพร เหมะรัชตะ (2526) *บรรณานุกรมวิทยานิพนธ์ทางบรรณารักษศาสตร์และบรรณคดีย่อ ปี การศึกษา 2522 - 2524* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัฒน์ ภูวทิศ (2554) “การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์และผลกระทบต่อเชิงจริยธรรมในการนำเสนอข่าวสารของผู้สื่อข่าว (The Usefulness of Online Social Media and Ethical Effects upon News Reporting Among Journalists)” *วารสารนักบริหาร* 31, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 166 - 174
- วิทยา เรืองพรวิสุทธิ (2539) *เรียนอินเทอร์เน็ตผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บอย่างง่าย* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- วิยะดา จิตติมชฌิมา (2553) “เครือข่ายสังคมออนไลน์: แนวโน้ม ปรากฏการณ์ และจริยธรรม (Social Network: Trend, Phenomena, and Ethics)” *วารสารนักบริหาร* 30, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 150 - 156
- แววตา เตชาทวิวรรณ (2555) “การรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ค้นคืนวันที่ 17 กันยายน 2554 จาก [http://thesis.swu.ac.th/swufac/Hum/Waewtar\\_D\\_R416417.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swufac/Hum/Waewtar_D_R416417.pdf)
- ศิริพร กนกชัยสกุล (2553) “เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Website)” *วารสารนักบริหาร* 30, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 29 - 32
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2553) “เครือข่ายสังคม (SOCIAL NETWORKING)” ค้นคืนวันที่ 17 กันยายน 2554 จาก <http://vcharkarn.com/varticle/40698>

- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2550) *สังคมวิทยาชนบท: แนวคิดทางทฤษฎีและแนวโน้มในสังคม: เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่นวิชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ต*
- สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ (2553) “แนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์” ค้นคืนวันที่ 17 สิงหาคม 2554 จาก [http://www.presscouncil.or.th/index.php?option=com\\_content&view=article](http://www.presscouncil.or.th/index.php?option=com_content&view=article)
- สรายุทธ กันหลง (2553) “เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์” ค้นคืนวันที่ 17 กันยายน 2554 จาก <http://yuthxx.multiply.com/journal/Item/190>
- สุกัญญา สุตบรรทัด (2541) "เมื่อสาระสนเทศกับกระบวนการทัศน์ใหม่" *วารสารนิเทศศาสตร์*, (ตุลาคม-ธันวาคม) : 8
- สุขุมลย์ คีตรอบ (2552) “การใช้ประโยชน์และประเด็นทางสังคมเกี่ยวกับทวิตเตอร์ในประเทศไทย” *วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- อดิเทพ บุตราช (2010) “เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)” ค้นคืนวันที่ 25 กรกฎาคม 2554 จาก <http://km.ru.ac.th/computer/?p=199>
- อนุชา ทิรคานนท์ (2547) “สื่อใหม่...มิติใหม่ ในทฤษฎีเก่า” *วารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* 2, 1
- อภิชัย อารยะเจริญชัย (2553) “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็น Library 2.0 กรณีศึกษา ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข” *วารสารห้องสมุด* 54, 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 26 – 38.
- อรรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง (2554) “Social Media เครื่องมือเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ (Social Media: Tool for Enhancing Business Competency)” *วารสารนักบริหาร* 30, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 63 – 69.
- Aharony, Noa. (2009) “Web 2.0 Use by Librarians” Retrieved August 28, 2011 from <http://web20libraryapps.pbworks.com/w/file/fetch/47998797/naharony.pdf>
- Aucamp, Pieter J. (1980) “The Science of Abstracting a Precise” *South African Library*. 48 : 25-28.

- Borgatta, Edgar F., & Borgatta, Marie L. (1992) *Encyclopedia of Sociology, Volume 1*. New York: Macmillan.
- Brett Borders. (2009) "A Brief History Of Social Media" Retrieved August 17, 2011 from <http://copybrighter.com/history-of-social-media>
- Bruce, Steve., & Yearley, Steven. (2006) *The SAGE Dictionary of Sociology*. London: SAGE.
- Chappell, Brian. (2011) "2011 Social Network Analysis Report – Geographic – Demographic and Traffic Data Revealed" Retrieved August 28, 2011 from <http://www.ignitesocialmedia.com/social-media-stats/2011-social-network-analysis-report/>
- Charnigo, Laurie., & Barnett – Ellis, Paula. (2007) "Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries" *Information Technology and Libraries* 26, 1 (March) : 23.
- Cheng, Xu., Dale, Cameron., & Liu, Jiangchuan. (2008) "Statistics and Social Network of YouTube Videos" Retrieved August 28, 2011 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=4539688>
- \_\_\_\_\_. (2009) "Understanding the Characteristics of Internet Short Video Sharing: A YouTube-based Measurement Study" *IEEE TRANSACTIONS ON MULTIMEDIA*. 1 - 10. Retrieved August 28, 2011, from <http://www.cs.sfu.ca/~xuc/personal/paper/tmm11.pdf>
- Chu, Samuel Kai-Wah., & Du, Helen S. (2009) "Social Networking Tools for Academic Libraries" *Journal of Librarianship and Information Science*. 45, 1 : 64-75.
- Click, Amanda., & Petit, Joan. (2010) "Social Networking and Web 2.0 in Information literacy" *The International Information & Library Review*. 42, 2 : 137-142.
- Emerson, Richard. (1976) "Social Exchange Theory" Retrieved August 28, 2011 from <http://www.annualreviews.org/aronline>

- Halvey, Martin J., & Keane, Mark T. (2008) "Exploring Social Dynamics in Online Media Sharing" *Database Online*. doi>10.1145/1242572.124280410.1109/ *WQOS.2008.32* Retrieved August 28, 2011, from <https://vpn.stou.ac.th/+CSCO+ch756767633A2F2F71792E6E707A2E626574+/-CSCO-3h--citation.cfm?id=1242572.1242804&coll=DL&dl=ACM&CFID=37398054&CFTOKEN=33869038>
- Herring, S. C. (1999) "Interactional Coherence in CMC." *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*. 4, 4.
- Hoffman, Donna L., & Novak, Thomas P. (1995) "Marketing in Hypermedia Computer Mediated Environments." In *Conceptual Foundations Project 2000*. Owen Graduate School of Management.
- Jones, Brain. (2009) "Entrepreneurship Education and Web 2.0" *Journal of Computer-Mediated Communication*. 11, 1 : 66-77.
- Kanthawongs, Penjira and others (2554) "Groupthink in Social Networking Sites" *วารสารนักบริหาร* 31, 1 (มกราคม-มีนาคม) : 24-31.
- Kennedy, George A. (1991) *Aristotle on Rhetoric: a Theory of Civic Discourse*. New York: Oxford Univ. Press.
- Kling, Rob. (1996) "Social Relationships in Electronic Forums" *Journal of Computer-Mediated Communication*. (July) : 6 – 7 Retrieved August 28, 2011 from <http://www.december.com/cmc/mag/1996/jul/kling.html>.
- Krejcie Robert V., & Morgan, Darlyn . (1970) "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychological Measurement* 3 : 607 – 610.
- Kroski, Ellyssa. (2008) *Web 2.0 for Librarians and Information Professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Lastberry. (2551) "Social Network คืออะไร" ค้นคืนวันที่ 27 สิงหาคม 2554 จาก <http://lastberry.myfri3nd.com/>
- Littlejohn, Stephen W. (1998) *Theories of Human Communication*. 6<sup>th</sup> ed. Belmont CA: Wadsworth Publishing Company.
- Littlejohn, Stephen W., & Foss, Karen A. (2008) *Theories of Human Communication*. 9<sup>th</sup> ed. Belmont, Calif: Thomson/Wadsworth.



- Mobray, Kaplan. (2009) *The 10Ks of Personal branding: Create a Better You*.  
Bloomington: iUniverse.com.
- Parks, Malcolm R., & Floyd, Kory. (1996) "Making Friends in Cyberspace". *Journal of Communication*. 46, 1 : 80 - 97. Retrieved August 27, 2011 from  
<http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue4/parks.htm>
- Rampersad, Hubert K. (2009) *Authentic Personal Branding: A New Blueprint for Building and Aligning a powerful Leadership Brand*. New York: Age Publishing.
- Reid, M. E. (1991) "Communication and Community on Internet Relay Chat"  
Retrieved August 28, 2011 from <http://www.aluluei.com/work.htm>.
- Russel, Spears. (1994) "Panacea or Panoticon ? The Hidden Power in Computer-Mediated" *Communication Research*. 21, 4 (February) : 427 – 459.
- Safko, Lon.,& Brake, David K. (2010) *Social Media Bible*. Hoboken, NJ: Wiley & Sons.
- Scott, David Meerman. (2007) *The New Rules of Marketing & PR*. New Jersey: Wiley & Sons.
- Sztompka, Piotr. (1999) *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Theimer, Kate. (2010) *Web 2.0 Tools and Strategies for Archives and Local History Collections*. New York: Neal-Schuman.
- Walther, Joseph B. (1992) "Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective". *Communication Research*. 19, 1 (February) : 52 – 90.
- Weerawan, Nat. (2552) "Social Network" Retrieved September 10, 2011 from  
<http://www.slideshare.net/inatialz/social-network-1744959>



ภาคผนวก

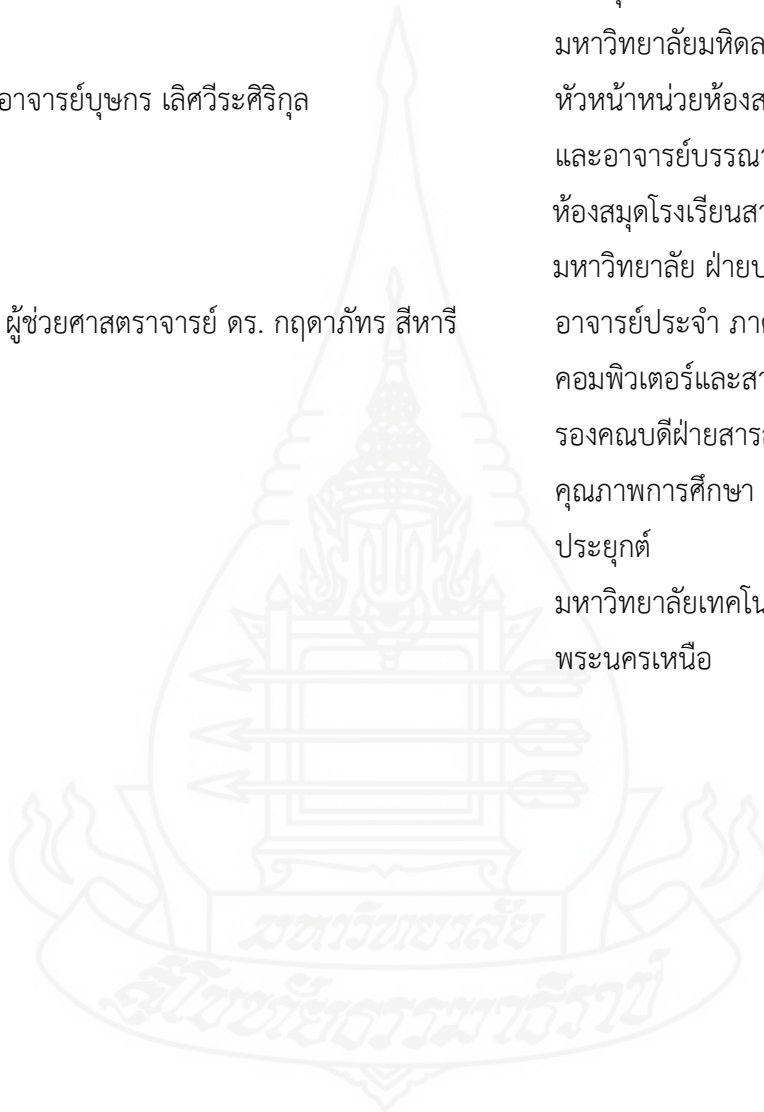
ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและเอกสารจากสาขาศิลปศาสตร์



## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- |   |   |
|---|---|
| 1. นางสาวปัญจธร เตชวณิชย์พงศ์             | บรรณารักษ์ (ชำนาญการ)<br>หัวหน้าห้องสมุด วิทยาเขตราชวิถี<br>หอสมุดและคลังความรู้<br>มหาวิทยาลัยมหิดล  |
| 2. อาจารย์บุษกร เลิศวีระศิริกุล           | หัวหน้าหน่วยห้องสมุด<br>และอาจารย์บรรณารักษ์<br>ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์<br>มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม  |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤดาภัทร สีหารี | อาจารย์ประจำ ภาควิชาวิทยาการ<br>คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และ<br>รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศและประกัน<br>คุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์-<br>ประยุกต์<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า<br>พระนครเหนือ |





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๕3

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

N กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณปัญญาธร เดชวิชัยพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวประวาลี ปาละสุวรรณ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีมาตรฐานตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสวา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ 53

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๖ กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์บุษกร เกศวีระศิริกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวประรณี ปาละสุวรรณ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ทว่า พันธุ์เมฆา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศท 0522.15(1)/ 53

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤดาภรณ์ สี่หารี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวประลณี ปาละสุวรรณ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพในด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม





**การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

**1. คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาแบบสอบถามและกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และทำให้ครบถ้วนทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อไป

**2. คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย**

**การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง ปริมาณมากน้อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) เว็บบล็อก (Blog) ยูทูบ (YouTube) เว็บบอร์ด (Webboard) วิกี (Wiki) เอ็มเอสเอ็น (MSN) เพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการสารสนเทศทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล

การวัดการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการตอบแบบมาตรฐานค่า 5 ระดับคือ มีการใช้มากที่สุด (5) มีการใช้มาก (4) มีการใช้ปานกลาง (3) มีการใช้น้อย (2) และ มีการใช้น้อยที่สุด (1)

**ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งครอบคลุมปัญหา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารจัดการ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านบุคคล ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

การวัดระดับปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการตอบแบบมาตรฐานค่า 5 ระดับคือ มีปัญหาการใช้มากที่สุด (5) มีปัญหาการใช้มาก (4) มีปัญหาการใช้ปานกลาง (3) มีปัญหาการใช้เล็กน้อย (2) และ มีปัญหาการใช้น้อยที่สุด (1)

**บรรณารักษ์** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งครอบคลุม 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) และ 3) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชชมงคล)

**ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ปริญญาตรี 2) สูงกว่าปริญญาตรี

**ฝ่ายการทำงาน** หมายถึง ฝ่ายในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายเทคนิค 2) ฝ่ายบริการ และ 3) ฝ่ายอื่น ๆ

**ประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์** หมายถึง จำนวนปีที่บรรณารักษ์ได้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 1) ไม่เกิน 1 ปี 2) 1-2 ปี และ 3) ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

**งานบริการสารสนเทศ** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมให้กับผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการมากที่สุด

### 3. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างดีขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. ระดับการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี  2) ปริญญาโท  3) อื่น ๆ .....

3. ฝ่ายการทำงาน

- 1) ฝ่ายเทคนิค  2) ฝ่ายบริการ  3) ฝ่ายอื่น ๆ .....

4. ประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

- 1) ไม่เกิน 1 ปี  2) 1 - 2 ปี  3) ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อวัน

- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง  2) 1 - 3 ชั่วโมง  3) 3 ชั่วโมงขึ้นไป

6. ช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

- 1) 6.00 น. - 11.59 น.  2) 12.00 น. - 17.59 น.  
 3) 18.00 น. - 23.59 น.  4) 24.00 น. - 05.59 น.

7. ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ครั้งต่อสัปดาห์

- 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง  2) 3-5 ครั้ง  3) มากกว่า 5 ครั้ง

8. สถานที่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

- 1) บ้านพัก  2) ที่ทำงาน  3) ร้านอินเทอร์เน็ต

**ตอนที่ 2** การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**2.1** เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือเพื่อระบุระดับการใช้เครือข่ายสังคม  
ออนไลน์ที่ใช้ในงานบริการสารสนเทศของท่านที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = มีการใช้มากที่สุด

4 = มีการใช้มาก

3 = มีการใช้ปานกลาง

2 = มีการใช้น้อย

1 = มีการใช้น้อยที่สุด

เครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์				
	5	4	3	2	1
1) Facebook					
2) Twitter					
3) Blog					
4) YouTube					
5) Wiki					
6) Webboard					
7) MSN					

## 2.2 ระดับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตามข้อ 2.1 นั้น แต่ละเครือข่ายท่านใช้เพื่องานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดในประเด็นย่อย ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่ระดับหมายเลขแสดงระดับการใช้งานลงในช่องว่างด้านขวามือของเครือข่ายสังคมทุกช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านปฏิบัติ

5 = มีการใช้มากที่สุด

4 = มีการใช้มาก

3 = มีการใช้ปานกลาง

2 = มีการใช้น้อย

1 = มีการใช้น้อยที่สุด

งานบริการสารสนเทศ	เครือข่ายสังคมออนไลน์						
	Facebook	Twitter	Blog	YouTube	Wiki	Webboard	MSN
<b>1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>							
1.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ							
1.2 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก							
<b>2) บริการสาระสังเขปและดรรชนี</b>							
2.1 การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้มีความรู้ในการใช้สาระสังเขปและดรรชนี							
2.2 จัดทำรายชื่อและคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี							
2.3 จัดทำสาระสังเขปและดรรชนีของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด							
<b>3) บริการสารสนเทศทันสมัย</b>							
3.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่							
3.2 บริการเวียนเอกสาร							

งานบริการสารสนเทศ	เครือข่ายสังคมออนไลน์						
	Facebook	Twitter	Blog	YouTube	Wiki	Webboard	MSN
3.3 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่							
<b>4) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล</b>							
4.1 คัดเลือกและจัดหาสารสนเทศใหม่ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล							
4.2 มีการประเมินผลโดยผู้ใช้และปรับปรุงรายการความต้องการของผู้ใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ							
<b>5) บริการรวบรวมบรรณานุกรม</b>							
5.1 การให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้สามารถเลือกบรรณานุกรมให้ตรงกับความต้องการ							
5.2 การรวบรวมรายชื่อ รายการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งตามเนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด							
5.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรม							
<b>6) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ</b>							
6.1 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม							
6.2 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ							
6.3 สืบค้นประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำบรรณานุกรมเพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ							
<b>7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ</b>							
7.1 มีการให้บริการขอยืมหรือทำสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ							
7.2 มีการแจ้งนโยบายและระเบียบ/คู่มือการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ							
7.3 มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบ							

งานบริการสารสนเทศ	เครือข่ายสังคมออนไลน์						
	Facebook	Twitter	Blog	YouTube	Wiki	Webboard	MSN
<b>8) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>							
8.1 มีบริการแจ้งความประสงค์ในการรับสารสนเทศ							
8.2 มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการบรรจุข้อมูล (upload)							
8.3 บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์							
<b>9) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล</b>							
9.1 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์							
9.2 บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์							
9.3 บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ไวด์เว็บ							



ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์  
เพื่องานบริการสารสนเทศของท่านมากที่สุด

5 = มีปัญหาการใช้มากที่สุด

4 = มีปัญหาการใช้มาก

3 = มีปัญหาการใช้ปานกลาง

2 = มีปัญหาใช้น้อย

1 = มีปัญหาใช้น้อยที่สุด

ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
<b>1) ด้านการบริหารจัดการ</b>					
1.1 ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ					
1.2 ขาดงบประมาณสนับสนุน					
1.3 ไม่มีการมอบหมายภาระงานให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ					
<b>2) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>					
2.1 ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้					
2.2 ขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
2.3 ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
<b>3) ด้านบุคคล</b>					
3.1 ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์					
3.2 ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์					
3.3 มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์					



ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
<b>4) ด้านเทคโนโลยี</b>					
4.1 อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ					
4.2 เครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ					
4.3 ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ					
<b>5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
5.1 ขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง					
5.2 ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ					
5.3 ไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้					

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ

.....

.....

.....

2. ด้านปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ

.....

.....

.....

\* ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวประราลี ปาละสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2529
สถานที่เกิด	เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปี 2551
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายมัธยม
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์และหัวหน้าหน่วยห้องสมุด

