



รายงานการวิจัย
เรื่อง

รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Model of Using Social Networking for Information Services of
Public University Libraries

ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Model of Using Social Networking for Information Services of
Public University Libraries

ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา
(คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2555)

หัวข้อวิจัย	รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ผู้ดำเนินการวิจัย ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปริศนา มัชฌิมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณวิภา จัตูชัย
หน่วยงาน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ 2) พัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วย แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุด จำนวน 37 คน ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 384 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน และแบบบันทึกประเด็นการสนทนา จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้าร่วมการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว t-test มัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า 1) เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้มากที่สุดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2) ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดเพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม 3) ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ และการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ 4) ผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน 5) รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย การบริการ (Service) สารสนเทศ (Information) การจัดการ (Management) บุคลากร (Personnel) ผู้นำหรือผู้บริหาร (Leader) และเครื่องมือ (Equipment) สรุปรูปเป็นโมเดล ชื่อ “SIMPLE Model” โดยผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้รูปแบบอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลมากที่สุด รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักวิทยบริการฯ และความน่าสนใจของเนื้อหาที่นำเสนอ ตามลำดับ

Research Title	Model of Social Networking Using for Information Services of Public University Libraries
Researcher	Asst. Prof. Dr. Prisana Mutchima
Research Consultants	Asst. Prof. Dr. Wanwipa Chatuchai
Organization	Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit Rajabhat University
Year	2014

The objectives of this research were to: 1) study and compare social networking usage behaviors of users and staff in libraries by age, sex, education, work experience in library and experience of social networking using and 2) develop a model of using social networking for information services of public university libraries. The quantitative data were collected by questionnaires from 37 samples of personnel, 384 samples of users and 17 experts by EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) technique. The qualitative data were collected by conducting interviews of 17 experts and focus group discussion from 9 key informants. Percentage, mean, standard deviation, One Way ANOVA, t-test, median and interquartile range were adopted for data analysis.

Research results were as follows: 1) Facebook was the most commonly adopted tool in public university libraries for information services. 2) Most users used social networking of libraries for reference service and knowledge finding. 3) Most users have problems about skills of social network using and information retrieval from database online. 4) Users and personnel with differences in gender, age, education, working experience in library and experience of using social networking were not statistically different in using social networking for information services of public university libraries. 5) A model of using social networking for information services of university libraries is SIMPLE Model that consists of service, information, management, personnel, leader and equipment. After implementation, users satisfied this model in moderate level. They satisfied format and presentation, continuous news of the organization and attractiveness of contents, respectively.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย เรื่อง รูปแบบการใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา จัตูชัย ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการ
จัดทำงานวิจัยนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณี สอนเพลง ดร.ภริณี วัชรสินธุ์
และ ดร.จุฬาลักษณ์ วัฒนานนท์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณบุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งที่ให้ความร่วมมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ทั้งจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามแบบ EDJR และ
ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต ที่อนุญาตให้นำรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศไป
ทดลองใช้กับหน่วยงาน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและ
ผู้เกี่ยวข้อง ได้นำไปใช้ในการวางแผนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้เกิดประสิทธิภาพต่องานบริการสารสนเทศต่อไป

ปรีศนา มัชฌิมา

2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	6
งานบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา	11
แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์	14
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ	17
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย	18
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยแบบ EDR	20
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเอไอซี	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	44
สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	44
การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	65
การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	74
การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับ งานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	100
การพัฒนารูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	105
การนำรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปทดลองใช้จริง	111
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 116
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	129
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	129
 บรรณานุกรม	 130
บรรณานุกรมภาษาไทย	130
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	132
 ภาคผนวก	 134
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	135
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำวิจัยด้วยเทคนิค EDFR	137
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	140
ภาคผนวก ง การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	142
ภาคผนวก จ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	149
 ประวัติผู้วิจัย	 181

ตารางที่	หน้า
4.9	53
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากบุคลากร	
4.10	54
จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	
4.11	56
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมของผู้ใช้บริการ	
4.12	56
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	
4.13	57
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	
4.14	58
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป	
4.15	59
จำนวนบุคลากรที่ไม่เคยใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	
4.16	60
จำนวนผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	
4.17	62
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมของผู้ใช้บริการ	
4.18	62
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้งาน	
4.19	63
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการ	
4.20	64
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากผู้	
4.21	65
การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามเพศ	

ตารางที่		หน้า
4.36	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	94
4.37	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	95
4.38	รูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	105
4.39	ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	114
ง-1	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำหรับบุคลากร)	143
ง-2	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำหรับผู้ใช้)	146

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	สถิติผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วงไตรมาสที่ 1/2556	16
4.1	SIMPLE Model	110
4.2	Facebook Fan Page ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	111
4.3	ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับ การศึกษาดูงาน	112
4.4	ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการอบรม	112
4.5	ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับ การบริการต่างๆ	113
4.6	ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการแจ้ง ข่าวสาร	113

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สารสนเทศและความรู้มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สารสนเทศและรู้จึงเป็นทุนและทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร (พรนภา แสงดี และคณะ, 2553, หน้า 34) การทำให้คนได้เรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นมีความจำเป็นเพราะเป็นการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ การพัฒนาตนเองนี้ส่งผลสู่การพัฒนาการงานอาชีพและชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น คนจะพัฒนาตนเองได้ต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ จึงควรต้องมีแหล่งความรู้หรือแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อไว้ศึกษาค้นคว้า โดยให้มีแหล่งเรียนรู้อยู่ทุกที่ ทุกเวลา มีคุณค่า น่าสนใจ และกระจายอยู่รอบตัวเรา ซึ่งทุกส่วนและทุกฝ่ายของหน่วยงานสามารถเป็นได้ทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้ ถ้าทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกันแล้ว หน่วยงานนั้นๆ ก็จะเป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” ได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553, หน้า 31-32)

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยหนึ่งในระบบสังคมที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการในศาสตร์ต่างๆ มีภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ เตือนภัยและแก้ปัญหาให้กับสังคม (เฉลิมเผ่า อัจฉริยะ และคณะ, 2547, หน้า 13) ซึ่งภารกิจต่างๆ เหล่านี้เกี่ยวข้องกับการจัดการ การใช้สารสนเทศและความรู้โดยตรง ดังนั้นสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสถาบันอุดมศึกษา และเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญและมีการจัดการที่ดี โดยหน่วยงานหลักที่มีบทบาทเป็นแหล่งบริการสารสนเทศก็คือ ห้องสมุด แต่ที่ผ่านมา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอาจจะมุ่งเน้นที่การเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก และเป็นฝ่ายรอให้ผู้เข้ามาใช้บริการ ณ อาคารสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ ซึ่งเป็นการบริการแบบเผชิญหน้า แต่ในโลกยุคใหม่ที่สารสนเทศในอินเทอร์เน็ตมีปริมาณมากขึ้น สืบค้นได้ง่ายขึ้น จากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่ห้องสมุด ซึ่งเต็มไปด้วยระเบียบปฏิบัติอันเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การกำหนดเวลาในการเปิด-ปิด หรือยืมคืน จึงทำให้ผู้ใช้จำนวนมากเบื่อกับการมาใช้บริการที่ห้องสมุด และหันไปใช้บริการ “Google” มากกว่า ซึ่งสามารถค้นหาทุกอย่างที่อยากได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเตรียมพร้อมไปกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป (วิศปต์ย์ ชัยช่วย, 2553, หน้า 56) โดยเฉพาะในการเรื่องการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศซึ่งมีอยู่หลายประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการสารสนเทศทันสมัย บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล เป็นต้น โดยในปัจจุบันห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งได้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้เพื่อพัฒนาการบริการให้เข้าถึงผู้ใช้งานมากขึ้น

เนื่องจากทุกวันนี้มีคนใช้ชีวิตอยู่กับสังคมออนไลน์มากขึ้นทุกวัน และมีการใช้ Social Media ที่ผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่า เนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่นๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์ ดังนั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์ จึงหมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บไซต์ มีการแผ่ขยายออกไปเป็นประเภทหนึ่งของรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง การสร้างชุมชนใหม่บนอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง (อดิเทพ บุตราช, 2553) โดยในปัจจุบันการสื่อสารแบบนี้สามารถทำผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ เช่น กระดานความคิดเห็น เว็บบล็อก (Blog) วิกี (wiki) พอดแคสต์ (Podcast) รูปภาพ และวิดีโอ โดยมีเทคโนโลยีที่รองรับเนื้อหา (content) เหล่านี้ได้แก่ เว็บบล็อก เว็บไซต์ที่แชร์รูปภาพ แชร์เพลง แชร์วิดีโอ เว็บบอร์ด อีเมล โดยเครื่องมือที่ให้บริการ เช่น Voice over IP ส่วนเว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook MySpace Hi5 Twitter Blog และ YouTube เป็นต้น

ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตรูปแบบใหม่ที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน เพื่องานบริการสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูลหรือแนะนำแหล่งสารสนเทศ และบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยสามารถให้บริการทั้งแบบเวลาเดียวกัน หรือต่างเวลาได้ (กันยารัตน์ เควียเช่น, 2553, หน้า 62)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาารูปแบบการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการวางแผนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานที่มีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ และสังเคราะห์ให้ได้รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ตัวแปรตาม ได้แก่

- สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ใน 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
- 2) ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป

- ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

- รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ปัจจุบันมีทั้งหมด 37 แห่ง จำนวน 37 คน

2) ผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ มีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยแบบ EDFR คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 17 คน

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม คือ นักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การจัดการความรู้ และ

เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมจำนวน 20 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

กุมภาพันธ์ 2555 – มกราคม 2557

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

2. ผู้ใช้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง หน่วยงานสำหรับให้บริการสารสนเทศ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเปิดทำการสอน เพื่อสนับสนุน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใช้ชื่อเรียกต่างกันไป เช่น สำนักหอสมุด สำนักบรรณสาร สำนักวิทยบริการ ศูนย์บรรณสาร และศูนย์สื่อ การศึกษา

งานบริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูล และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบน อินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแผ่ขยายออกไปเรื่อยๆ เป็นรูปแบบของการสื่อสารข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมขึ้นมา การสร้างชุมชนใหม่บน อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง ตัวอย่างเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook MySpace Blog Twitter Wikipedia และ Hi5

รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง วิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้ถ่ายทอด ความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนทั้ง จินตนาการ ที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้ การสื่อสารในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาดภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผังต่อเนื่อง หรือสมการทาง คณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ในขณะที่เดียวกันก็สามารถนำเสนอเรื่องราวประเด็นต่างๆ ได้ อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ สามารถนำเข้าไปใช้ในลักษณะต่างๆ กัน โดยรูปแบบการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์จะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ การบริการ

สารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ คุณสมบัติของบุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้เพื่องานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศและงานทั่วไป รวมทั้งปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง ข้อสงสัย หรือข้อขัดข้องในด้านการใช้งาน และด้านการบริการในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือความรู้สึกที่ดีในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมาตามรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการวางแผน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้เกิดประสิทธิภาพต่องานบริการสารสนเทศต่อไป
3. เสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบดูแลเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้นำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. รูปแบบฯ ที่ได้สามารถแก้ปัญหาการบริหารจัดการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. งานบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา
3. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์
4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
5. แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย
6. แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR
7. แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเอไอซี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. บริบทของสถาบันอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2554) จัดแบ่งสถาบันอุดมศึกษาเป็น 5 กลุ่ม คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน วิทยาลัยเอกชน และวิทยาลัยชุมชน โดยสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง มีการจัดตั้ง ภาควิชา วิทยาลัย ทัศนศึกษา ทัศนศึกษา ตลอดจนแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อนโยบายการศึกษาของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย แผนการจัดการในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การจัดการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม พัฒนาหลักสูตร ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สนับสนุนให้มีการจัดการศึกษาในรูปแบบของเครือข่ายการเรียนรู้ มีการให้บริการการศึกษาที่พร้อมด้วยห้องสมุด และอุปกรณ์เพื่อการค้นคว้าทางวิชาการ มีศูนย์คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนและระบบบริหาร มีศูนย์บริการวิชาการให้บริการศึกษาอบรมแก่ประชาชนทั่วไป

1.2 การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาสนับสนุนให้ทำการวิจัยเพื่อสร้างสรรค์ประชาคม ให้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ และผลจากการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ และประเทศไทย

1.3 การบริการวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษาสนับสนุนการขยายขอบเขตและรูปแบบของการบริการวิชาการไปสู่สังคมเมืองและชนบท ให้สามารถได้รับประโยชน์ทางการศึกษา มีศูนย์บริการทางวิชาการให้บริการศึกษาอบรมแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ

1.4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในการทำนุบำรุง สืบสานศิลปวัฒนธรรม ปลูกฝังให้นักศึกษาและบุคลากร ตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและเพิ่มบทบาทของสถาบันในขอบเขตที่กว้างขวางยิ่งขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

2. บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาของนักศึกษา และอาจารย์ รวมถึงบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ในรูปแบบต่างๆ โดยทั่วไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดอยู่ในลักษณะที่เรียกว่า ห้องสมุดทางวิชาการ (academic library) แต่บางห้องสมุดที่มีการบริการสนับสนุนการศึกษาในสาขาวิชาหนึ่งโดยเชิงลึก มีลักษณะที่เรียกว่าห้องสมุดสำหรับการค้นคว้าวิจัย (research library) ดังนั้น โดยภาพรวมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นทั้งห้องสมุดทางวิชาการ และห้องสมุดเพื่อการวิจัย มีการจัดองค์กรและบุคลากรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษา (หทัยชนก วัฒนา, 2547, หน้า 40-50) ดังนั้นห้องสมุดจึงมีหน้าที่หลักดังนี้

2.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การสรรหาทรัพยากร ด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งการซื้อ การรับบริจาค แลกเปลี่ยน ได้รับอภินันทนาการ หรือแม้กระทั่งการผลิตเองและการทำสำเนา เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และนโยบายของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดต้องจัดหาข้อมูลในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงมัลติมีเดียต่างๆ ที่สนับสนุนหลักสูตร การเรียน และการวิจัย โดยดูจากสถิติการใช้งานและงบประมาณที่มีอยู่ นอกจากนั้นควรจัดทำคำแนะนำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Request) ให้ผู้ใช้สามารถแนะนำสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ผ่านระบบเครือข่าย

2.2 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดระบบทรัพยากร สำหรับการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1) ให้ทรัพยากรที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันอยู่ในที่เดียวกัน
- 2) เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่เป็นระบบ
- 3) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการรวดเร็วขึ้น
- 4) สร้างและดูแลรักษาระเบียนบรรณานุกรมของฐานข้อมูล กับสื่อทุกรูปแบบ

มีมาตรฐานการลงรายการตามสากล

2.3 การดูแลรักษาและสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ

หน้าที่ในด้านการดูแลทรัพยากรสารสนเทศ คือ การสร้างและสงวนรักษา สื่อสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมให้บริการสนองตอบพันธกิจการศึกษาของมหาวิทยาลัย และสารสนเทศของห้องสมุดจะต้องครอบคลุมทุกหลักสูตรการสอน เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิดของนักศึกษา

งานสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสำรวจว่ามีทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วนหรือไม่ มีส่วนใดชำรุด หรือเสียหาย โดยประสานงานกับงานจัดหา งานวิเคราะห์ งานบำรุงรักษา งานบริการ และงานจำหน่ายออก ซึ่งเป็นระบบงานเทคนิค ห้องสมุดจะได้ประโยชน์จากการสำรวจทรัพยากร คือ ทำให้ทรัพยากรของห้องสมุดอยู่ในสภาพเรียบร้อย พร้อมสำหรับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการปรับปรุงสภาพทรัพยากรให้ทันสมัยด้วยการจำหน่ายทรัพยากรที่ล้าสมัยออกไป และป้องกันหนังสือสูญหายไปจากชั้นมากเกินไป โดยการนำมาเสริม หรือชดเชยส่วนที่หายไป นอกจากนี้ยังเป็นการเก็บสถิติจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่และที่ชำรุดหรือสูญหายไป เพื่อประโยชน์ในการจัดหาอีกทางหนึ่งด้วย และเป็นการปรับทะเบียนทรัพยากรของห้องสมุดให้เป็นปัจจุบันอีกด้วย

2.4 การบริการ

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์สูงสุด ด้วยกระบวนการนำเอาทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ประเภทให้สอดคล้องต่อการให้บริการ รวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอน งานวิจัย รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างการพัฒนาให้เกิดกับประเทศชาติทางอ้อมด้วย โดยหลักสำคัญของการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดเตรียมวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ มากกว่าการจัดหาหรือสร้างตัวสารสนเทศไว้ในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหรือเรียกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกรูปแบบ

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีทั้งหมด 65 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2556) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รายชื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
(ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2556)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	ชื่อมหาวิทยาลัย
1	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยนครพนม
5	ห้องสมุด	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
6	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยนเรศวร
7	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
9	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
10	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
11	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยศิลปากร
12	หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
13	สำนักบรรณสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	ชื่อมหาวิทยาลัย
14	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
15	ห้องสมุด	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
16	สำนักบรรณสารการพัฒนา	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
17	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
18	ห้องสมุด	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
19	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
20	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
21	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
22	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
23	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
24	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
25	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
26	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
27	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
28	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
29	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
30	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
31	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
32	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
33	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
34	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
35	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
36	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
37	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
38	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
39	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
40	ศูนย์วิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
41	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนกฉรินทร์
42	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
43	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
44	ศูนย์วิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
45	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
46	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
47	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	ชื่อมหาวิทยาลัย
48	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
49	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
50	ศูนย์วิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
51	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
52	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
53	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
54	ศูนย์วิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
55	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
56	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
57	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
58	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก
59	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
60	ห้องสมุด	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
61	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์
62	ห้องสมุด	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
63	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
64	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ
65	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

งานบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

การบริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูล หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยใช้ Information Sources นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว Information Sources ยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (มาลี กาบมาลา, 2554)

การบริการสารสนเทศในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายประเภท การจัดบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง ที่จะจัดให้มีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไป และระดับของบริการนั้นมีตั้งแต่การบริการแบบดั้งเดิม คือ ทำงานด้วยมือจนถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ บริการสารสนเทศตามที่ปรากฏในวรรณกรรม บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และที่สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา ได้พัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้ (มาลี กาบมาลา, 2554)

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)

การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันบริการสารสนเทศ คือ ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นการมุ่งให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อเท็จจริง ความรู้หรือสารสนเทศ ทั้งจากภายในสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งข้อมูล โดยวิธีช่วยค้นหาคำตอบ รวบรวมข้อมูล จัดทำ บรรณานุกรม แนะนำ วิธีค้นคว้า แนะนำ หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการได้ ดังนั้นการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นภาระหน้าที่หลักของสถาบันบริการสมัยใหม่ เพราะการที่ผู้ใช้ยังขาดความรู้และความสามารถที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศสมัยใหม่นั้น สถาบันบริการสารสนเทศได้ตระหนักถึงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยการพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักและเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การค้นหาสารสนเทศ เครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

2. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting And Indexing Service)

การบริการสาระสังเขปและดรรชนี ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้สาระสังเขปและดรรชนี ความสำคัญของบริการนี้สามารถที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ ในการค้นข้อมูลปฐมภูมิ ที่ทันสมัยและข้อมูลย้อนหลัง ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็ว และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า ดังนั้นหน้าที่ที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ จะต้องให้ความรู้ในการบริการสาระสังเขปและดรรชนี และควรส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวาง โดยการจัดทำรายชื่อและจัดทำคู่มือการใช้สาระสังเขปและดรรชนี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนแนะนำการใช้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล รายกลุ่ม หรือจัดปฐมนิเทศการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

3. บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service)

บริการสารสนเทศทันสมัย คือ บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่สถาบันบริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือทราบว่ามีการผลิตและเผยแพร่ชิ้นใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ให้สามารถติดตามสารสนเทศในเรื่องที่ตนสนใจได้ทันท่วงที ซึ่งในการจัดบริการสารสนเทศทันสมัยสามารถดำเนินการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยจัดให้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันบริการได้จัดบริการสารสนเทศทันสมัยบนอินเทอร์เน็ต เป็นการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกใช้บริการได้จากระบบออนไลน์ เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถาบันบริการสารสนเทศ และการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่

4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)

บริการรวบรวมบรรณานุกรม หมายถึง การรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่นำมาเรียงลำดับไว้อย่างมีระบบ โดยมีหลักเกณฑ์ในการลงรายการของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เพื่อใช้ประโยชน์เป็นคู่มือค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

ในยุคสังคมสารสนเทศเช่นปัจจุบันนี้ บรรณานุกรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดระบบสารสนเทศเพราะสารสนเทศทั้งหลายจะเพิ่มพูนอย่างท่วมท้น และกระจัดกระจายทั่วไปไม่สามารถนำมาใช้สนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นภาระหน้าที่ประการหนึ่งของผู้ให้บริการ คือ การจัดทำ และรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อชี้แนะให้ผู้ใช้ทราบว่ามีการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ และอยู่ที่ใด โดยให้เนื้อหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลหลักเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศนั้น เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง พิมพ์ลักษณ์ บรรณลักษณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีสารสนเทศ สารสังเขป ข้อความวิเคราะห์วิจารณ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

5. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service)

จากจำนวนและราคาของทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนความหลากหลายของสารสนเทศที่มีหลายวิชา ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างครบถ้วน บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ โดยการดำเนินการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศมีดังนี้

- 1) รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) สืบหาประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่างๆ และจัดทำบรรณานุกรมหรือช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว
- 3) แนะนำ ผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว สถาบันบริการสารสนเทศจะดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ โดยจัดทำเป็นแฟ้มความต้องการของผู้ใช้ (user profile) นอกจากนี้ยังจัดทำแฟ้มบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องไว้ เช่น

- งานวิจัย รายงานของผู้เชี่ยวชาญ ปริญญาโทหรือวิทยานิพนธ์การประเมินคุณค่างานวิจัย และเอกสารที่อาจเป็นที่สนใจของผู้ใช้
- โครงการพัฒนาของเอกชน รัฐบาล หรือองค์การระหว่างประเทศ

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดทำโครงการ
- เหตุการณ์ต่างๆ เช่น การประชุม สัมมนา นิทรรศการที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อมที่เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ
- ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้เชี่ยวชาญ

6. บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (Interlibrary Loan Service)

การยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศหรือการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นกระบวนการขอยืม และการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือการขอทำสำเนา โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ การขอยืมฉบับจริงหรือการขอทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่มีในสถาบันบริการสารสนเทศของตน เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตามคำร้องขอ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสถาบันบริการสารสนเทศหรือจัดส่งสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ ให้กับสถาบันบริการสารสนเทศผู้ยืม ตามคำร้องขอของผู้ใช้ด้วย โดยการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศจะต้องไม่ใช่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสถาบันบริการสารสนเทศ แต่เป็นการติดต่อระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น โดยสถาบันบริการสารสนเทศผู้ให้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริงหรือจัดทำสำเนาส่งไปให้สถาบันบริการสารสนเทศผู้ยืม

7. บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery Service)

บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบริการจัดส่งสารสนเทศ มีความเหมือนกันในลักษณะการนำสารสนเทศจากภายนอกสถาบันมาบริการให้ผู้ใช้ ความแตกต่างของบริการทั้งสองอยู่ตรงที่บริการจัดส่งสารสนเทศเป็นบริการที่ครอบคลุมกระบวนการเตรียม จัดทำ และผลิตสารสนเทศตามคำขอของผู้ใช้ ในขณะที่บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศมีลักษณะของการผลิตสารสนเทศน้อยกว่า นอกจากนี้บริการส่งสารสนเทศเป็นที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการจัดเก็บสืบค้นบอกแหล่งสารสนเทศ ทำสำเนา และส่งสำเนาสารสนเทศ ได้รวดเร็วกว่าบริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ นอกจากนี้บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศจะใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่าผู้ใช้อาจเสียเวลาและค่าใช้จ่าย บางครั้งต้องรอสารสนเทศเป็นเวลานานกว่าจะทราบว่าไม่มีหรือไม่มีสารสนเทศที่ต้องการนั้น

บริการจัดส่งสารสนเทศพัฒนาจากความพยายามในการปรับปรุงการจัดส่งสารสนเทศในระบบบริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ นับจากการใช้ระบบการส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการบริการในระบบดังกล่าวยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น ราคาสูงขาดความแน่นอนในเรื่องระยะเวลา จึงมีการพัฒนาการจัดส่งสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมและพัฒนาเป็นบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

8. บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Commercial Search Service)

บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง บุคคลหรือองค์การที่จัดหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้โดยทำเพื่อการค้าและหวังผลกำไร โดยสารสนเทศพื้นฐานที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลเศรษฐกิจ และธุรกิจ เป็นต้น การจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ในฐานะข้อมูลหรือคลังข้อมูล นั้นยังไม่ถือว่าเป็นสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การที่สารสนเทศจะกลายเป็นสินค้าที่สามารถขายได้ต้องเป็นข้อมูลที่มีการเพิ่มมูลค่า โดยทำการวิเคราะห์ วิจัยหรือเพิ่มศักยภาพให้ข้อมูลจนกลายเป็นข้อมูลปกปิดหรือข้อมูลเฉพาะทางธุรกิจ จึงจะทำให้ข้อมูลนั้นเป็นสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ได้ ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เกิดขึ้นได้ควรจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ 1) การมีฐานข้อมูลหรือคลังข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ และ 2) การเป็นผู้ให้บริการ (information provider) ที่แสวงหากำไร โดยที่ผู้ให้บริการสารสนเทศเหล่านี้ต้องนำข้อมูลมาเพิ่มมูลค่าและสนองตอบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

9. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Information Retrieval Service)

ในปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญในการปฏิบัติงานและดำเนินชีวิต ผู้ใช้สารสนเทศทุกคนย่อมต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัยและทันต่อความต้องการของตน แต่การที่สารสนเทศถูกผลิตออกมามากมายและหลากหลายรูปแบบ ทำให้การค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเกิดความล่าช้าและไม่สะดวก จึงได้มีการพัฒนาระบบการจัดการและการสืบค้นสารสนเทศ ผลิตคู่มือช่วยการค้นหาออกมาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รู้ถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศต่างๆ ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลในต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการและได้ข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วนสมบูรณ์กว่าการค้นหาด้วยระบบมือ การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์เข้าสู่สถาบันบริการสารสนเทศเมื่อ 20 ปีเศษมาแล้ว ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากจำนวนเอกสารได้เพิ่มขึ้นในอัตราสูงมาก ทำให้มีการคิดค้น คู่มือช่วยการสืบค้นสารสนเทศในรูปของบริการตรรกะและสาระสังเขปอย่างมากมาย และเพื่อให้การค้นหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ จึงได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลจากวารสารตรรกะและสาระสังเขป และสร้างเป็นฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมแหล่งความรู้ที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน เป็นฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรม กระบวนการนี้จะไม่สมบูรณ์หากขาดการนำมาใช้งานโดยการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม และเมื่อมีการผนวกเทคโนโลยีโทรคมนาคมกับระบบ ข่ายงานการสื่อสาร ทำให้การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลเป็นไปอย่างกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีชื่อเรียกว่า การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแผ่ขยายออกไปเป็นประเภทหนึ่งของรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง การสร้างชุมชนใหม่บนอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง (อดิเทพ บุตราช, 2553)

ทุกวันนี้มีคนใช้ชีวิตอยู่กับสังคมออนไลน์มากขึ้นทุกวัน และมีการใช้ Social Media ที่ผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่า เนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่นๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ปัจจุบันการสื่อสารแบบนี้ทำผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ เช่น กระดานความคิดเห็น เว็บบล็อก วิกี (wiki) Podcast รูปภาพ และวิดีโอ โดยมีเทคโนโลยีที่รองรับเนื้อหา (content) เหล่านี้ ได้แก่ เว็บบล็อก เว็บไซต์ที่แชร์รูปภาพ แชร์เพลง แชร์

วิดีโอ เว็บไซต์ อีเมล IM (Instant Message) เครื่องมือที่ให้บริการ เช่น Voice over IP ส่วนเว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook MySpace หรือ YouTube เป็นต้น

เครือข่ายสังคมออนไลน์แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2554)

1. การเขียนบทความ (Weblog) เป็นระบบจัดการเนื้อหา (Content Management System: CMS) รูปแบบหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเขียนบทความที่เรียกว่า โพสต์ (Post) และทำการเผยแพร่ได้โดยง่าย เป็นการเปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถในด้านต่างๆ สามารถเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวด้วยการเขียนได้อย่างเสรี ซึ่งอาจจะถูกนำมาใช้ได้ 3 รูปแบบ คือ 1) Blog ที่จัดทำโดยบริษัท (Corporate Blog) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพุดจา สื่อสารกับลูกค้า เช่น Starbucks Gossip 2) Microblog มีลักษณะเป็นการโพสต์ข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 140 ตัวอักษรและสามารถที่จะส่งข้อความสั้นๆ ไปยังโทรศัพท์มือถือได้โดยไม่ต้องเปิดอินเทอร์เน็ตเข้าอ่านเหมือน Blog ทั่วไป ลักษณะก็คือ เป็นข้อความที่จะบอกว่า ตอนนี้คุณทำอะไรอยู่ เช่น Twitter 3) Blog ที่เขียนจาก Blogger อิสระ ที่มีความสามารถเขียนเรื่องที่ตนถนัด และมีผู้ติดตามจำนวนมาก ซึ่ง Blog ในรูปแบบหลังนี้ ปัจจุบันนักการตลาดนิยมให้ Blogger ได้เข้ามาทดลองใช้สินค้า (Testimonial) แทนการใช้ดาราหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงมาเป็น พิธีเซ็นเตอร์ แล้ว ให้ Blogger เขียนข้อความในลักษณะสนับสนุนหรือแนะนำสินค้า จนกลายเป็นกลยุทธ์ Marketing Influencer

2. แหล่งข้อมูลหรือความรู้ (Data / Knowledge) เป็นเว็บที่รวบรวมข้อมูล ความรู้ในเรื่องต่างๆ ในลักษณะเนื้อหาอิสระ ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สินค้า หรือบริการ โดยมุ่งเน้นให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ เหล่านั้นเป็นผู้เข้ามาเขียนหรือแนะนำไว้ ส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพ หรือ ผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น Wikipedia ที่เป็นสารานุกรมออนไลน์หลายภาษา Google earth เว็บไซต์แผนที่ได้ทุกมุมโลกให้ความรู้ทางภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยวเดินทาง การจราจร หรือ ที่พัก dig หรือ diggZy Favorites Online เป็นเว็บทำหน้าที่เก็บ URL ของเว็บไซต์ที่ชื่นชอบไว้ดูภายหลัง เป็นต้น

3. ประเภทเกมส์ออนไลน์ (Online games) เป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมส์ไว้มากมาย จะมีลักษณะเป็นวิดีโอเกมส์ที่เล่นบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกมส์ออนไลน์นี้ ผู้เล่นสามารถที่จะสนทนา เล่นแลกเปลี่ยน items ในเกมส์กับบุคคลอื่นๆ ในเกมส์ได้ และสาเหตุที่มี ผู้นิยมมากเนื่องจาก ผู้เล่นได้เข้าสังคม จึงรู้สึกสนุกที่จะมีเพื่อนเล่นเกมไปด้วยกันมากกว่าการเล่นคนเดียว อีกทั้ง มีกราฟิกที่สวยงามและมีกิจกรรมต่างๆ เพิ่ม เช่น อาวุธเครื่องแต่งตัวใหม่ๆ ที่สำคัญสามารถที่จะเล่นกับเพื่อนๆ แบบออนไลน์ได้ทันที เช่น SecondLife Audition Ragnarok และ Pangya เป็นต้น

4. ประเภทชุมชนออนไลน์ (Community) เป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่ หรือการตามหาเพื่อนเก่าที่ไม่ได้เจอกันนาน การสร้าง Profile ของตนเอง โดยการใส่รูปภาพ กราฟิกที่แสดงถึงความเป็นตัวตนของเรา (Identity) ให้เพื่อนที่อยู่เครือข่ายได้รู้จักเรามากยิ่งขึ้น และยังมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรื่องราว ถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกัน เช่น Facebook Hi5 MySpace และ MyFriend เป็นต้น

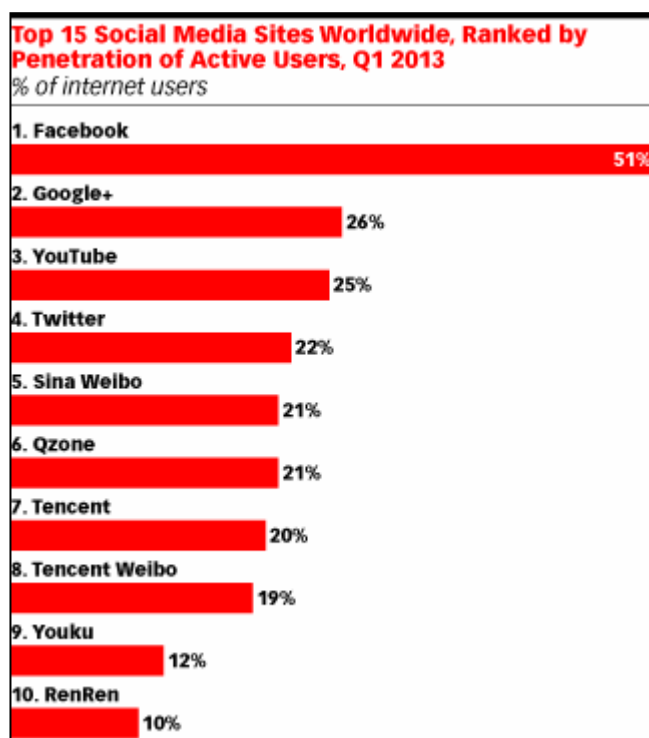
5. ประเภทฝากรูปภาพ (Photo management) เว็บที่เน้นฝากเฉพาะรูปภาพ (Photo) โดยไม่เปลืองฮาร์ดดิสก์ส่วนตัว โดยการ Upload รูปภาพจากกล้องถ่ายรูป หรือโทรศัพท์มือถือไปเก็บไว้บนเว็บ ซึ่งสามารถแชร์ภาพหรือซื้อขายภาพกันได้อย่างง่ายดาย เช่น Flickr Photoshop Express

และ Photobucke เป็นต้น

6. ประเภทสื่อ (Media) เว็บไซต์ที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน (Sharing) ไฟล์ประเภท Multimedia อย่าง คลิปวิดีโอ ภาพยนตร์ เพลง เป็นต้น โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็น Multimedia เช่น YouTube imeem Bebo Yahoo Video และ Ustream.tv เป็นต้น

7. ประเภทซื้อ-ขาย (Business/commerce) เป็นเว็บที่ทำธุรกิจออนไลน์ที่เน้นการซื้อ-ขายสินค้า หรือบริการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ (E-commerce) เช่น การซื้อ-ขายรถยนต์ หนังสือ หรือ ที่พักอาศัย ซึ่งเป็นเว็บที่ได้รับความนิยมมาก เช่น Amazon eBay Tarad และ Pramool เป็นต้น แต่เว็บไซต์ประเภทนี้ยังไม่ถือว่าเป็น Social Network ที่แท้จริง เนื่องจากมิได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแชร์ ข้อมูลกันได้หลากหลาย นอกจากเน้นการสั่งซื้อและแนะนำสินค้าเป็นส่วนใหญ่

เว็บไซต์ emarketer.com รายงานผลการศึกษาคีรข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลก โดยใช้ข้อมูลจาก Globalwebindex ในช่วงไตรมาสที่ 1/2556 พบว่า Facebook ยังเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์อันดับ 1 ของโลก โดยมีผู้ใช้งานคิดเป็น 51% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก ลำดับต่อไปเป็น Google+ น้องใหม่ไฟแรงถึงแม้จะเปิดตัวได้ไม่นานแต่ก็มีผู้ใช้คิดเป็น 26% ลำดับต่อไปเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์วิดีโอชื่อดัง คือ Youtube มีผู้ใช้งานคิดเป็น 25% ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สถิติผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วงไตรมาสที่ 1/2556
ที่มา (Peerapat, 2013)

สำหรับสถิติการใช้ Facebook ของประเทศไทย ณ เดือนเมษายน 2556 คนไทยใช้ Facebook จำนวน 18 ล้านคน ซึ่งอยู่อันดับที่ 13 ของประเทศที่มีคนใช้ Facebook มากที่สุดในโลก (ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล, 2556, หน้า 201) เนื่องมาจากเทคโนโลยีเกี่ยวกับ

โทรศัพท์เคลื่อนที่รวมไปถึงอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ได้มีการพัฒนา หาชื้อได้ง่ายในราคาที่ไม่แพงจนเกินไป และสะดวกในการพกพา รวมไปถึงการสร้างแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการในการเชื่อมต่อเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (วรรณพร กลิ่นบัว, 2553, หน้า 19)

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

รูปแบบหรือแบบจำลอง (Model) คือ วิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนทั้ง จินตนาการ ที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อสาร ในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผังต่อเนื่อง หรือสมการทางคณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ในขณะที่เดียวกันก็สามารถนำเสนอเรื่องราวประเด็นต่างๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ สามารถนำเข้าไปใช้ในลักษณะต่างๆ กัน คือ 1) เป็นแบบจำลองในลักษณะเลียนแบบ 2) เป็นต้นแบบที่ใช้เป็นตัวอย่าง 3) เป็นแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัญลักษณ์หรือหลักการของระบบ และ 4) เป็นแบบแผนหรือแผนผังของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยความสัมพันธ์เชิงระบบ (เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 25-27) ดังนั้นรูปแบบจึงมีความสำคัญเพื่อศึกษาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว ว่ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นอย่างไร ใช้ในการคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ว่ารูปแบบในอนาคตควรเป็นอย่างไร และใช้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนางานให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงานและทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด การสร้างและพัฒนาารูปแบบนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ (วนิดา ศรีวรกุล, 2537, หน้า 12)

1) การใช้รูปแบบเพื่อศึกษาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว ว่ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นอย่างไร ซึ่งเป็นการสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อดูว่าสอดคล้องกับองค์ประกอบอื่นหรือไม่อย่างไร

2) การใช้รูปแบบในการคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ว่ารูปแบบในอนาคตควรเป็นอย่างไร เป็นการค้นหาหรือคาดการณ์คำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาเพื่อรองรับอนาคตข้างหน้าที่จะเกิดขึ้น

3) การสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อแสดงความคิดเห็นสนับสนุนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนางานให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงานและทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด

เทคนิคที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนารูปแบบ เช่น เทคนิคเดลฟาย (Delphi) เป็นการใช้แบบสอบถามและ/หรือแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบทั้งหมด 3 รอบ หรือมากกว่านั้น เทคนิค EFR (Ethnographic Future Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้แนะ แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็นช่วงๆ ตามหัวข้อที่สัมภาษณ์หรือตามช่วงเวลาที่เหมาะสม จากนั้นผู้สัมภาษณ์จะทำการสรุปการสัมภาษณ์ที่ได้บันทึกไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาปรับเปลี่ยนเป็นกระบวนการที่เรียกว่า เทคนิคการสรุปสะสม (Cumulative Summarization) เพื่อเพิ่มความตรงและความเชื่อมั่นของข้อมูลที่รวบรวมได้จากผู้เชี่ยวชาญ เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) เป็นเทคนิคที่นำจุดเด่นของเทคนิค EFR ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้แนะ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรอบแรกเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม และนำจุดเด่นของเทคนิคเดลฟายมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ตามลำดับ จะทำให้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2553, หน้า 243)

เทคนิคอีกอย่างหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบได้ คือ การทำสนทนากลุ่ม เนื่องจาก การทำสนทนากลุ่มนั้นมีจุดประสงค์เพื่อประเมินความต้องการ หรือพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ต้องการศึกษา ให้ดีขึ้น ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะมีความเหมือนกันในเรื่องของประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญและความสนใจในเรื่องที่ศึกษาโดยตรง จึงทำให้การสนทนากลุ่มมีความตรงทางด้านเนื้อหาสอดคล้องกับความ เป็นจริง การทำสนทนากลุ่มแต่ละครั้งใช้เวลาในการสนทนากลุ่ม 120-150 นาที ซึ่งจำนวนผู้เข้าร่วม สนทนากลุ่มและเวลาที่ใช้ในการทำสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มควรมี 6-12 คน และควรใช้ เวลา 90-180 นาที ใช้ในระหว่างการทำสนทนากลุ่มนั้น ผู้วิจัยจะสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม และทำการจดบันทึกการโต้ตอบภายในกลุ่มด้วยและบันทึกเทปไว้เพื่อการวิเคราะห์รายละเอียดต่อไป (Crawford and Acorn, 1997, p.17)

แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นวิธีที่สกัดความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นเอกฉันท์เพื่อการตัดสินใจ เป็นการจัดการกระทำเป็นกลุ่ม โดยให้ข้อมูลย้อนกลับ หลังจากพิจารณาคำตอบเป็นข้อๆ เทคนิคเดลฟายช่วยให้ผู้ตอบได้ทบทวนคำตอบของตน และอาจ แก้ไขคำตอบของตนหลังจากที่ได้ข้อมูลย้อนกลับ (อุทุมพร จามรมาน, 2537, หน้า 131)

1. ลักษณะของเทคนิคเดลฟาย

การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายมีลักษณะดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2549, หน้า 216-218)

- 1) เป็นการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่อาศัยวิธีระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญ ในปัญหาการ วิจัยนั้นๆ ผู้เชี่ยวชาญจะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่คำนึงถึงความคิดเห็นของ ผู้อื่นๆ ทั้งนี้เพราะผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนไม่มีโอกาสพบกัน และไม่ทราบว่ามีใครเป็นผู้เชี่ยวชาญบ้าง
- 2) จะมีการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดง ความ คิดเห็นซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง ด้วยการเว้นเวลาระหว่างแต่ละครั้งให้เหมาะสม และถือคำตอบหรือความ คิดเห็นครั้งสุดท้ายเป็นหลัก
- 3) การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้วิธีการเขียนตอบในแบบสอบถามที่ผู้วิจัย ส่งไปให้
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลมักใช้มัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อสรุปผลและแปลผลวิจัย

2. การเลือกผู้เชี่ยวชาญ

การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาอย่าง รอบคอบว่า บุคคลนั้นมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษามากน้อยเพียงใด หรือพิจารณาว่า บุคคลนั้นสามารถที่จะให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2549, หน้า 216-218)

1) วิธีเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยขึ้นอยู่กับผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นในการหาผู้เชี่ยวชาญจึงอาจเริ่มต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือติดต่อสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนหนึ่งก่อน แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนนี้เสนอชื่อผู้ที่คิดว่าเหมาะสม จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในปัญหาที่จะทำการวิจัยต่อไป การเลือกเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี (Qualified) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกไว้ให้ชัดเจนและเหมาะสม

2) จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จำนวนของผู้เชี่ยวชาญไม่ได้มีการกำหนดอย่างแน่นอนว่าจะต้องใช้กี่คน ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ จากการศึกษางานวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่าจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมโครงการวิจัยนั้น มีตั้งแต่สิบคนขึ้นไปจนถึงจำนวนเป็นร้อยเป็นพัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วย ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันมากก็อาจจะต้องใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญมาก

จากการวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยและค่าการเปลี่ยนแปลงของความคลาดเคลื่อน ในการประชุมประจำปีของ California Junior College Association เมื่อปี พ.ศ. 2514 สรุปได้ว่า การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายควรจะใช้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 17 คนขึ้นไป เนื่องจากค่าความคลาดเคลื่อนจะลดลงในอัตราที่คงที่ หรือจะมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2549, หน้า 217)

3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย จะเริ่มจากการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเพื่อร่วมตอบแบบสอบถามและเพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริง และน่าเชื่อถือมากขึ้นจึงต้องถามย้ำ โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้เชี่ยวชาญหลายรอบ โดยทั่วไปแล้วแบบสอบถามฉบับแรกจะถูกกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญตอบกว้างๆ เกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยทราบ และสอบถามฉบับต่อๆ มาแต่ละฉบับจะสร้างโดยการปรับปรุงจากแบบสอบถามฉบับก่อน กระบวนการนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อได้รับความเห็นสอดคล้องกัน หรือเมื่อได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอแล้ว (สมบูรณ์ ตันยะ, 2544, หน้า 13)

รอบที่ 1 แบบสอบถามในรอบแรกมักเป็นคำถามปลายเปิด มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้คำถามอย่างกว้างๆ บางครั้งผู้วิจัยอาจสร้างเป็นแบบปลายเปิดก็ได้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ กรณีเช่นนี้ผู้วิจัยควรเว้นช่องว่างในส่วนท้ายของคำถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมตามต้องการ

รอบที่ 2 แบบสอบถามในรอบที่ 2 จะพัฒนามาจากคำตอบของแบบสอบถามในรอบแรก โดยผู้วิจัยจะรวบรวมความคิดเห็นที่ได้ทั้งหมดสังเคราะห์เข้าด้วยกัน ตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก จากนั้นก็จัดสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ส่งกลับไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นอีกครั้ง เพื่อลงมติจัดระดับความสำคัญของแต่ละข้อ หากมีข้อคำถามข้อใดที่ไม่ชัดเจน หรือควรมีการแก้ไขสำนวนผู้เชี่ยวชาญสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

รอบที่ 3 ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดในรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อนำค่าเหล่านี้ใส่เพิ่มไปในแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่มีข้อคำถามคงเดิม โดยแสดงค่าที่คำนวณได้ในรูปของสัญลักษณ์

หรือค่าตัวเลข พร้อมทั้งแสดงคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ให้เห็นอีกครั้งในแบบสอบถาม รอบที่ 3 ด้วยทั้งนี้เพื่อส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาใหม่ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนเอง กับกลุ่มว่ายังจะยืนยันคำตอบเดิมหรือปรับเปลี่ยนใหม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับคำตอบของกลุ่ม และต้องการยืนยันคำตอบเดิมให้แสดงเหตุผลประกอบด้วย

Rasp (1973) กล่าวว่า ตามปกติเทคนิคเดลฟายนี้จะใช้แบบสอบถาม 4 รอบด้วยกัน แต่ในบางกรณีอาจจะใช้แบบสอบถามเพียง 2-3 รอบเท่านั้น เพราะอาจจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อยมากในคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ หรือค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์แคบมาก ดังนั้นจึงมักจะตัดการส่งแบบสอบถามในรอบที่ 4 แล้วใช้ผลที่ได้ในรอบที่ 3 พิจารณาเสนอผลการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR

เทคนิค EDFR ซึ่งเป็นการวิจัยอนาคตแบบเดลฟายและชาติพันธุ์วรรณนา (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) โดย จุมพล พูลภัทรชีวิน อาจารย์ประจำภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาขึ้นโดยการผสมผสานเทคนิคการวิจัยอนาคตสองเทคนิค คือ การวิจัย อี เอฟ อาร์ (Ethnographic Futures Research: EFR) และเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ให้มีความยืดหยุ่นในระเบียบวิธีวิจัยเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตาม ปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่หลากหลาย เช่น การวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นและปัญหา การวิจัยเพื่อหารูปแบบ กำหนดนโยบาย กำหนดมาตรฐานวิธีการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ เป็นต้น

การศึกษาการวิจัยอนาคตแบบเดลฟายและชาติพันธุ์วรรณนาว่า มีความเชื่อพื้นฐานของอนาคตศึกษาและการวิจัยอนาคต คือ อนาคตเป็นเรื่องที่มนุษย์สามารถทำการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ ความเชื่อของมนุษย์เกี่ยวกับอนาคตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจ และเชื่อว่ามนุษย์สามารถจะควบคุมและสร้างอนาคตได้ (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2546, หน้า 97-98)

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยอนาคตมิใช่อยู่ที่การทำนายที่ถูกต้อง หากแต่อยู่ที่การสำรวจ และศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้หรือน่าจะเป็นของเรื่องที่ศึกษาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะหาทางทำให้แนวโน้มที่พึงประสงค์นั้นเกิดขึ้น และป้องกันหรือขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป หรือหาทางที่จะเผชิญกับแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากว่ามันจะเกิดขึ้นจริงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยอนาคตจะมีประโยชน์โดยตรงต่อการวางแผนกำหนดนโยบาย การตัดสินใจตลอดไปจนถึงการกำหนดยุทธวิธี (strategies) และกลวิธี (tactics) ที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตที่พึงประสงค์ได้ และการป้องกันหรือขจัดอนาคตที่ไม่พึงประสงค์

ข้อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่าง EDFR กับ Delphi

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2539, หน้า 82) ได้กล่าวเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระหว่าง EDFR กับ Delphi ว่า ประการแรก EDFR ต่างจาก Delphi ตรงที่ ในรอบแรกของการวิจัยนั้น EDFR ใช้การสัมภาษณ์แบบ EFR ซึ่งโดยวิธีการนี้จะช่วยให้ผู้วิจัยได้แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด และทุกแนวโน้มจะนำไปศึกษาต่อในรอบที่สองและสาม การทำเช่นนี้เป็นการเคารพความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง

ประการที่สอง การวิจัยแบบเดลฟายตามรูปแบบเดิมนั้นมักจะเริ่มด้วยแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการเก็บข้อมูลรอบที่หนึ่งวิธีการนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นการดูถูก (Underestimate) ความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญ เพราะไปจำกัดข้อมูลที่ควรจะได้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยการกำหนดกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญโดยผู้วิจัย ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้วิจัยสนใจจะศึกษาแนวโน้มของเศรษฐกิจไทยใน 10 ปีหน้า ผู้วิจัยอาจสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมแนวโน้มเฉพาะที่ผู้วิจัยคิดว่าสอดคล้องและสำคัญ การทำเช่นนี้ผู้วิจัยอาจละเลยแนวโน้ม หรือประเด็นที่สำคัญอื่นๆ ที่ผู้วิจัยคาดไม่ถึงหรือไม่รู้ไปอย่างน่าเสียดาย ถึงแม้ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดก็ตามผู้เชี่ยวชาญก็อาจจะไม่ตอบเพราะไม่อยากจะเขียนหรือเพราะถูกชักนำให้คิดเฉพาะเรื่องที่ถูกถามในแบบสอบถาม ทำให้ลืมประเด็นที่น่าสนใจไปได้ แต่ถ้าหากมีการสัมภาษณ์ในรอบแรก ผู้วิจัยจะได้แนวโน้มและประเด็นที่สอดคล้องมากที่สุด ซึ่งตอบสนองจุดมุ่งหมายของการวิจัยอนาคตได้ดีกว่า และยิ่งไปกว่านั้นแนวโน้มทุกแนวโน้มยังได้รับการพิจารณาจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอีกใน EDFR รอบที่สองหรือสาม วิธี EDFR จึงน่าจะเป็นวิธีวิจัยที่ได้แนวโน้มอย่างครอบคลุม เป็นระบบและน่าเชื่อถือมากกว่าเดลฟาย

ข้อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่าง EDFR กับ EFR

จุมพล พูลภักธรชีวิน (2539, หน้า 83) ได้กล่าวเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระหว่าง EDFR กับ EFR ว่า ประการแรก EDFR ต่างจาก EFR ที่ระเบียบวิธีวิจัย กล่าวคือ EFR ใช้การสัมภาษณ์รอบเดียว แต่ EDFR ใช้การสัมภาษณ์รอบแรกแล้วตามด้วยเดลฟายในรอบที่สองหรือสาม วิธีการของ EDFR จึงมีระบบของการได้ข้อมูลที่เป็นที่น่าเชื่อถือได้มากกว่า

ประการที่สอง ผลสรุปของการวิจัยแบบ EFR คือ อนาคตภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เพียงรอบเดียว โดยเลือกเอาแนวโน้มที่มีฉันทามติระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์จุดอ่อนของวิธีนี้ก็คือการขาดระบบที่น่าเชื่อถือในการพิจารณาแนวโน้มที่มีฉันทามติและโดยระเบียบวิธีเองอาจทำให้แนวโน้มที่สำคัญต้องหมดไป เพราะเป็นไปได้ว่ามีผู้เชี่ยวชาญเพียงคนเดียวที่พูดถึงแนวโน้มเหล่านั้น ผู้เชี่ยวชาญคนอื่นตลอดจนผู้วิจัยก็อาจลืม นึกไม่ถึงหรือไม่รู้ จึงไม่ได้พูดถึงแนวโน้มเหล่านั้น แนวโน้มเหล่านั้นจึงหลุดออกไปจากผลการวิจัย เพราะไม่มีฉันทามติ ส่วนการวิจัยแบบ EDFR จะนำแนวโน้มที่ได้จากการสัมภาษณ์ในรอบแรกป้อนกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญทุกคนพิจารณาอีก ในการทำเดลฟายทำให้ทุกแนวโน้มได้รับการพิจารณาอย่างเป็นระบบเท่าเทียมกัน ผลสรุปที่ได้จากการวิจัยแบบ EDFR จึงเป็นระบบและได้แนวโน้มที่มีความครอบคลุมและน่าเชื่อถือมากกว่า EFR

1. การประยุกต์ใช้ EDFR

ถึงแม้ว่า EDFR จะเป็นเทคนิคการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อการวิจัยอนาคตก็ตาม แต่เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR รวมไปถึง Delphi และ EFR ก็สามารถนำไปใช้วิจัยในทำนองเดียวกับการวิจัยรูปแบบอื่นๆ ที่มีอยู่ได้เช่น การวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็น สำรวจปัญหาวิจัยเพื่อหารูปแบบเพื่อกำหนดนโยบาย เพื่อกำหนดมาตรฐาน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาและเพื่อการตัดสินใจเป็นต้น ปัจจุบันได้มีการนำเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบต่างๆ ไปใช้ในวงการและองค์กรต่างๆ มากมายทั้งเพื่อการวางแผนในอนาคต วิเคราะห์และแก้ปัญหาในปัจจุบันตลอดจนการวิเคราะห์อดีต เพราะเทคนิคการวิจัยอนาคต โดยเฉพาะ Delphi และ EDFR นั้นช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. รูปแบบของ EDFR

รูปแบบของ EDFR ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวิจัย งบประมาณ เวลา

รูปแบบที่ 1 อาจทำตามขั้นตอนปกติ คือ สัมภาษณ์ แล้วมีแบบสอบถาม 2 หรือ 3 รอบ จุดมุ่งหมายของจำนวนรอบ คือต้องการการคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ ถ้ามีความสอดคล้องและครอบคลุมจุดมุ่งหมายของงานวิจัยแล้วก็หยุดได้

รูปแบบที่ 2 เรียกว่า Mini EDFR คือการสัมภาษณ์แบบ EDFR บวกกับการส่งแบบสอบถามอีกเพียงรอบเดียวแล้วก็หยุด ถ้าเลือกทำวิธีนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตามสิ่งหนึ่งซึ่งควรจะทำก็คือการให้ข้อมูลย้อนกลับทางสถิติ ในรอบที่ 2 อย่างน้อยที่สุดก็คือค่าความถี่ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ บอกล้างไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในรอบที่ 2 หลังจากนั้นก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผลเช่นเดียวกับEDFR เป็นการประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา

รูปแบบที่ 3 เป็นแบบ EDFR เต็มรูป แต่มีการปรับแบบสอบถามในรอบที่ 3 ให้สั้นลงในกรณีที่การวิจัยได้ข้อมูลในแง่รายละเอียดมากกว่าการสัมภาษณ์ในรอบแรกแล้วทำแบบสอบถามรอบที่ 2 ทำขั้นตอนทุกอย่าง ซึ่งจะได้แบบสอบถามที่ยาวมาก หลังจากนั้นก็คิดคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทุกชนิด แล้วรอบที่ 3 ก็พิจารณาเลือกเอาเฉพาะแนวโน้มที่มีระดับความเป็นไปได้มากที่สุดมาศึกษาในรอบที่ 3 ความยาวของแบบสอบถาม และควรเผื่อเอาไว้เช่น ถ้าสนใจจะศึกษาเฉพาะแนวโน้มระดับ 3.5 ก็ควรเลือกร้อยที่มีค่าตั้งแต่ 3.25 แต่ถ้าไม่เผื่อไว้ แนวโน้มที่มีค่าตั้งแต่ 3.25 ไม่มีโอกาสขึ้นไปถึง 3.5 ในรอบที่ 3 เพราะถูกตัดทิ้งไปก่อนแล้ว ฉะนั้นจึงควรเผื่อไว้ ในการสรุปผลในการเขียนรายงานการวิจัยนั้น เน้นไปที่แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดคือ 3.5 ขึ้นไปจริง โดยเลือกเอาแนวโน้มที่อยู่ในระดับปานกลางซึ่งอาจจะค่อนข้างสูง ฉะนั้นจะไม่หลุดข้อมูลใดข้อมูลหนึ่งออกไป (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2539, หน้า 200-202)

3. ประโยชน์ของการวิจัยอนาคตแบบ EDFR

การวิจัยอนาคตแบบนี้มีประโยชน์หลายประการ ดังต่อไปนี้ (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2546, หน้า 99)

1) ได้ข้อมูลสำคัญ และจำเป็นเกี่ยวกับอนาคตที่จะนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายและการวางแผนซึ่งนำไปสู่สิ่งต่างๆ เช่น ได้กรอบสำหรับการตัดสินใจหลายรูปแบบ เป็นการบ่งชี้ถึงอันตรายและโอกาสต่างๆ รวมถึงวิธีแก้ปัญหาแบบต่างๆ ช่วยประเมินนโยบายและการปฏิบัติต่างๆ ช่วยให้เห็นและเข้าใจปัจจุบันและอดีตดีขึ้นช่วยเพิ่มทางเลือก กำหนดจุดหมายและแสวงหาวิธีที่จะบรรลุจุดหมาย

2) เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดประสบการณ์ล่วงหน้า (pre-experience) ว่าอนาคตอาจเป็นอย่างไรเพื่อจะได้เตรียมพร้อมว่าควรจะทำอย่างไร และรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ได้แก่การเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการปกติตามธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยซึ่งอาจจะกลายเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ต่อมา การเลือกเป็นสิ่งจำเป็น การปฏิเสธที่จะเลือกก็คือการเลือกอย่างหนึ่ง โลกในอนาคตน่าจะแตกต่างอย่างสิ้นเชิงในหลายๆ ด้านจากโลกปัจจุบันมนุษย์มีความรับผิดชอบต่ออนาคตของตนเอง อนาคตมิใช่เป็นเพียงสิ่งที่ปรากฏขึ้นต่อหน้าเท่านั้น วิธีการที่ได้ผลในอดีตอาจจะไม่ได้ผลในอนาคตเพราะสถานการณ์มันเปลี่ยนไป กระตุ้นให้มนุษย์ทำการศึกษอนาคตอย่างมี “สติ”

- 3) เห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันมากขึ้น
- 4) ชี้นำและเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และความคิด
- 5) เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพราะไม่ติดอยู่กับปัญหาในอดีตและปัจจุบัน
- 6) กระตุ้นให้ใฝ่หาความรู้โดยการเป็นผู้สร้างความรู้มากกว่าเรียนรู้สิ่งที่ผู้อื่นบอกหรือทำมาแล้วแต่เพียงอย่างเดียว
- 7) ให้แนวคิดในการพัฒนาปรัชญาชีวิตที่ผสมกลมกลืน
- 8) ให้สันติภาพและความสนุกสนานเพลิดเพลิน

เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR เป็นการศึกษาแนวโน้มของสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ศึกษาโดยตรง ข้อมูลที่ได้จึงมีความน่าเชื่อถือ และมีความเป็นไปได้มากกว่าการคาดการณ์ของคนทั่วไป ซึ่งมีประโยชน์โดยตรงต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจ ตลอดจนวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่การสร้างอนาคตที่พึงประสงค์

4. ขั้นตอนการทำวิจัย EDFR

เทคนิคการวิจัย EDFR เป็นเทคนิควิจัยอนาคต โดยผสมผสานระหว่างเทคนิค EFR (Ethnographic Futures Research) กับเดลฟาย (Delphi) เข้าด้วยกันขั้นตอนของ EDFR คล้ายคลึงกับวิธีการของ เดลฟาย (Delphi) แต่มีการปรับปรุงวิธีให้มีความยืดหยุ่นและมีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งอาจสรุปได้เป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) การกำหนดและเตรียมตัวกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญมาก เพราะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้ข้อมูลที่นำเชื่อถือผู้วิจัยต้องติดตามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นการส่วนตัว อธิบายจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย เวลาที่ใช้โดยประมาณ และประโยชน์ของการวิจัยถึงความจำเป็นและความสำคัญของผู้เชี่ยวชาญ

- 2) สัมภาษณ์ (EDFR รอบที่ 1) ลักษณะการสัมภาษณ์และขั้นตอนคล้ายกับ EFR แต่ EDFR มีความยืดหยุ่นมากกว่าผู้วิจัยสามารถที่จะเลือกรูปแบบการสัมภาษณ์รอบที่ 1 อาจยึดรูปแบบ EFR กล่าวคือ เริ่มสัมภาษณ์จาก ภาพอนาคตทางที่ดี (Optimistic Realistic Scenario) ภาพอนาคตทางที่ไม่ดี (Pessimistic Realistic Scenario) ภาพอนาคตที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญคิดในหลายแง่มุม ซึ่งเป็นการมองในแง่บวกก่อน แล้วจึงพิจารณาในแง่ลบ และความเป็นไปได้มากที่สุด นอกจากนั้นการสัมภาษณ์แบบ EDFR มีความยืดหยุ่นมาก หากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก็สามารถสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการได้ โดยการผนวกเข้ากับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญลำดับต่อไป หรืออาจแบ่งการสัมภาษณ์เป็นช่วง ๆ ก็สามารถทำได้

- 3) วิเคราะห์ / สังเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อเขียนแนวโน้มในแบบสอบถาม

- 4) สร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและยากที่สุดของการวิจัยด้วยเทคนิคนี้ คือ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมารวมกัน ตัดทอนข้อความที่ซ้ำกันหรือตัดส่วนที่เกินไปจากกรอบของการวิจัยที่กำหนดไว้ออกไป โดยการหาถ้อยคำที่ครอบคลุมข้อความทั้งหมด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พยายามรักษาถ้อยคำของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ให้มากที่สุด การเขียนควรเป็นภาษาที่สั้น กระชับ โดยพยายามรักษาความหมายเดิมของผู้เชี่ยวชาญให้มากที่สุด เขียนแนวโน้มเพียงประเด็นเดียวใน 1 ข้อ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ผู้เชี่ยวชาญเกิดความสับสนในประเด็นนั้นๆ

5) ทำ EDFR รอบที่ 2 และ 3 การนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เพื่อทำการจำแนกข้อมูล หาฉันทามติ (Consensus) ในการทำ EDFR รอบที่ 2 และ 3 ในรอบนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับรู้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติ (Statistical Feedbacks) เป็นของกลุ่มโดยส่วนรวมโดยหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของกลุ่ม ผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง แล้วขอให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาตอบใหม่ โดยจำนวนรอบของการทำวิจัย EDFR ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย งบประมาณ เวลา และกำลังคนของการวิจัย ทั้งนี้พิจารณาจากคำตอบที่ได้ว่ามีความเป็นเอกพันธ์แล้วหรือยัง มี Homogeneity ของคำตอบหรือมีฉันทามติ (Consensus) ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษามากพอแล้วหรือยัง

6) เขียนภาพอนาคต การนำผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ที่กำหนดซึ่งโดยทั่วไปถือตามเกณฑ์ที่มีแนวโน้มความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง กล่าวคือ ค่ามัธยฐาน (Median) ที่ 3.5 ขึ้นไป และพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบโดยพิจารณาจาก Interquartile Range (Q3-Q1) ไม่เกิน 1.5 การเขียนภาพอนาคตไม่เขียนเป็นวิชาการมากไป คือคนทั่วไปอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

โดยสรุปงานวิจัยอนาคต EDFR เป็นเทคนิคการวิจัยที่มุ่งตอบสนองจุดมุ่งหมายและ ความเชื่อพื้นฐานของการวิจัยอนาคตมากที่สุดวิธีหนึ่งในปัจจุบันเป็นการวิจัยที่รวมเอาเทคนิค EFR และ Delphi เข้าด้วยกัน ขั้นตอนต่าง ๆ ของ EDFR คล้ายกับ Delphi โดยขั้นตอนแรกเป็นการสัมภาษณ์แบบ EFR และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วสร้างเป็นเครื่องมือ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นแบบสอบถามแล้วส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาฉันทามติ (Consensus) ซึ่งมักจะทำ 2-3 รอบ หลังจากนั้นนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากและมีความสอดคล้องทางความคิดระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อสรุปและเขียนเป็นภาพอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเอไอซี

1. แนวคิดพื้นฐานของเทคนิคเอไอซี (A-I-C)

เทคนิค A-I-C หรือ Appreciation Influence Control เป็นเทคนิคที่พัฒนามาจากแนวคิดของสถาบันเอกชนชื่อ Organization for Development: an International Institute (ODII) ตั้งขึ้นโดย ทูริด ซาโต และวิลเลียม อี สมิธ (Ms. Turid Sato and Dr. William E. Smith) กระบวนการนี้ได้นำมาทดลองและเผยแพร่ในประเทศไทยโดยสถาบัน (ODDI) ร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) และสมาคมประชากรและชุมชน (PDA) โดยจากการศึกษาพบว่า กระบวนการเทคนิค A-I-C เป็นกระบวนการที่มีศักยภาพในการสร้างพลังและกระตุ้นการยอมรับของชาวบ้านให้ร่วมพัฒนาชุมชนและยังมีศักยภาพที่จะขยายผลได้ เทคนิค A-I-C ที่นำมาประยุกต์สำหรับการประชุมระดมความคิดเห็นในการพัฒนาหมู่บ้านคือ เทคนิคการระดมความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญต่อความคิดและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนบนพื้นฐานแห่งความเสมอภาคเป็นกระบวนการที่นำเอาคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา (อรพินท์ สฟโชคชัย, 2537, หน้า 13)

กระบวนการ A-I-C เป็นเทคนิคที่สามารถนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับการวางแผนพัฒนาหมู่บ้านและกำหนดแผนปฏิบัติ และยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการระดมความคิดเห็นและขั้นตอนที่จะรวบรวมความคิดได้อย่างมีส่วนร่วมอย่างเป็นประชาธิปไตย มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำให้เข้าใจถึงสภาพของปัญหา ข้อจำกัด ความต้องการและศักยภาพของผู้ที่ระดมความคิดทุกคน (ธนพรรณ ธาณี, 2540, หน้า 91)

แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการ เอไอซี (A-I-C) มีความคิดว่าบุคคล กลุ่มบุคคลในชุมชนองค์กรและสังคมมีพลังงานและพลังปัญญาในการที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรค และสร้างสรรค์ชีวิตให้ดีกว่าได้ แต่พลังงานที่ยังอยู่อย่างโดดเดี่ยว อาจถูกนำมาใช้ในเชิงลบ กลายเป็นพลังงานที่ใช้ทำลายเอา รัดเอาเปรียบและมุ่งเอาชนะแต่เป็นพลังงานในเชิงบวกก็เป็นความรัก การพัฒนาจำเป็นต้องมีการจัดการและระดมพลังงานให้กลายเป็นพลังสร้างสรรค์ ในการวางแผนใดๆ ก็ตามถ้าเปิดโอกาสให้ผู้มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง (Stakeholder) มีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจจะเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมและยั่งยืน (Sustainable Development) เพราะเป็นการสร้างความเข้าใจ สร้างการยอมรับและสร้างความเป็นเจ้าของความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ขั้นตอนของเทคนิคเอไอซี (A-I-C)

บุคคล ชุมชน องค์กร และสังคม ล้วนมีพลังสร้างสรรค์แฝงเร้นอยู่มากมาย แต่มักนำมาใช้น้อยทำให้เกิดความทุกข์ยากอัดอั้นขัดข้องและความเสียหายนานัปการโดยไม่จำเป็น หากบุคคล ชุมชน องค์กรและสังคมรู้จักใช้วิธีระดมพลังสร้างสรรค์ที่มีอยู่แล้ว โดยธรรมชาติจะเกิดพลังมหาศาลนำไปสู่การสร้างสรรค์สร้างความสำเร็จและสันติสุขให้แก่บุคคล ชุมชน องค์กร และสังคมนั้นได้ โดยไม่ยากพลังสร้างสรรค์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ชุมชน องค์กรและสังคมที่สำคัญและเป็นประโยชน์

เทคนิค AIC เป็นเทคนิคที่วัดระดับความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนเพื่อช่วยกันวางแผนเพื่อการพัฒนาชุมชน เป็นเทคนิคที่มีศักยภาพในการสร้างพลังและกระตุ้นการยอมรับของชาวบ้านให้มีส่วนร่วมในการคิด การวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชนของตนเอง

กระบวนการ เอไอซี (A-I-C) เป็นพลังปัญญาที่สร้างสรรค์ที่มีอยู่ในบุคคล กลุ่มคน องค์กร ชุมชนและสังคมและเป็นพลังทางการพัฒนา ได้แก่ (ประนอม โอทกานนท์ และคณะ, 2550, หน้า 2)

2.1 พลังความรักและความซาบซึ้งใจ (Appreciation) คือ การมีความรัก ความเมตตาปรารถนาดี เป็นมิตร ซาบซึ้งคุณค่า รับรู้ เข้าใจ ใส่ใจ ต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นบุคคล กลุ่มคนองค์กรชุมชนสังคม ธรรมชาติ ทรัพยากร วัตถุ สิ่งของ ปรากฏการณ์ เหตุการณ์ สถานการณ์ และอื่นๆ

2.2 พลังความคิดและการมีปฏิสัมพันธ์ผสมผสาน (Influence) คือ การใช้ความคิดริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การใช้ปัญญา การใช้ปรีชาญาณ ทั้งนี้โดยการเน้นความคิดร่วมกัน แลกเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์กัน ผสมผสานกันด้วยความเป็นมิตร ความปรารถนาดี พร้อมทั้งให้เกียรติและความเคารพซึ่งกันและกัน

2.3 พลังความพยายามและการควบคุมจัดการ (Control) คือ การมีความมุ่งมั่น ผูกพัน และรับผิดชอบที่จะปฏิบัติภารกิจซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของตนให้ดำเนินไปด้วยดี จนกระทั่งผลสำเร็จ รวมถึงการรู้จักวางแผน จัดระบบ จัดคน จัดทรัพยากร สร้างความเข้าใจ สร้างกำลังใจ สร้างความร่วมมือประสานงานควบคุมการปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานและปรับปรุงพัฒนางานหรือภารกิจอย่างต่อเนื่อง

เทคนิค A-I-C เป็นวิธีการที่รวมพลังปัญญา และพลังสร้างสรรค์ของแต่ละคนเข้ามาเป็นพลังในการพัฒนา ซึ่งมีขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังนี้ (อรพินท์ สฟโชคชัย, 2537, หน้า 13)

1) ขั้นตอนการสร้างความรู้ (Appreciation หรือ A) เป็นขั้นตอนการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ขั้นตอนนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนแสดงข้อคิดเห็นรับฟัง และหาข้อสรุปร่วมกันอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยใช้การวาดรูปเป็นสื่อในการแสดงข้อคิดเห็นแบ่งเป็น 2 ช่วงคือ

1.1) การวิเคราะห์สถานการณ์ของหมู่บ้านในปัจจุบัน (A1)

1.2) การกำหนดอนาคตของหมู่บ้านว่าต้องการให้เกิดการพัฒนาในทิศทางใด (A2)

2) ขั้นตอนการสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence หรือ I) คือ ขั้นตอนการหาวิธีการที่จะทำให้เกิดการพัฒนาหมู่บ้านตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วง (A2) และเป็นช่วงการหามาตรการหรือวิธีการในการพัฒนาและการค้นหาเหตุผลเพื่อจัดลำดับตามความเห็นของกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมแบ่งออกเป็น 2 ช่วงคือ

2.1) การคิดโครงการที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.2) การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ โดยแยกออกเป็น 3 ประเภทคือ กิจกรรมหรือโครงการที่ชาวบ้านทำเอง กิจกรรมหรือโครงการที่ชาวบ้านทำเองบางส่วนและขอความช่วยเหลือจากแหล่งทุนภายนอก และกิจกรรมหรือโครงการที่สามารถขอทุนอุดหนุนจากภาครัฐโดยผ่านตำบล

3) ขั้นการสร้างแนวทางปฏิบัติ (Control หรือ C) คือการนำเอาโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ มาสู่การปฏิบัติและจัดกลุ่มผู้ดำเนินงานซึ่งจะรับผิดชอบต่อโครงการหรือกิจกรรมขั้นตอนนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงได้แก่ (1) การแบ่งกลุ่มรับผิดชอบ (2) การตกลงในรายละเอียดในการดำเนินงาน

3. วัฏจักร 5 ขั้นตอนของกระบวนการ A-I-C

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดขั้นตอนกระบวนการเอไอซี (A-I-C) เป็นวัฏจักร 5 ขั้นตอน ดังนี้ (เจริญ พงศ์ศรี, 2542, หน้า 16-17)

3.1 การเข้าใจสถานการณ์ และการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การจัดให้ “ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง” หรือ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Stakeholder) มาทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นจริงร่วมกัน ด้วยความเป็นมิตร ความปรารถนาดี พร้อมทั้งให้เกียรติและให้ความเคารพซึ่งกันและกันแล้วร่วมกันกำหนด “เป้าหมาย” หรือสิ่งที่มุ่งหวังในอนาคต ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดมีความพอใจ

3.2 การคิดค้นวิธีการสำคัญ ซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น ได้แก่ การร่วมกันใช้ความริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ (แยกแยะ) การสังเคราะห์ (รวบรวม) การใช้ปัญญา การใช้ปรัชญาในลักษณะปฏิสัมพันธ์ (แลกเปลี่ยน) และผสมผสานโดยไม่ยึดติดอยู่กับฐานความคิด กรอบความคิด แนวทางหรือวิธีการที่คุ้นเคยอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ “วิธีการสำคัญ” ที่จะทรงพลังและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายซึ่งได้ร่วมกันกำหนดขึ้น

3.3 การกำหนดแผนปฏิบัติการและผู้รับผิดชอบคือ การนำ “วิธีการที่สำคัญ” ที่คิดค้นและตกลงร่วมกันได้แล้วมากำหนดเป็น “แผนปฏิบัติการ” ซึ่งระบุชัดเจนว่าจะทำอย่างไร เพื่อให้ได้ผลอะไร มีหลักการและเหตุผลอย่างไร มีรายละเอียดการดำเนินงานอย่างไร มีกำหนดเวลาอย่างไร ต้อง

ใช้ทรัพยากรอย่างไร ปัจจัยแห่งความสำเร็จคืออะไร อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นและวิธีป้องกันแก้ไขเป็นอย่างไร

3.4 การนำ “แผนปฏิบัติการ” ไปปฏิบัติจริง คือ การปฏิบัติตามรายละเอียดต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน “แผนปฏิบัติการ” นั้นเอง โดยอาจยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามควรแก่สถานการณ์ ซึ่งย่อมผันแปรได้และอาจไม่ตรงกับที่คาดคะเนไว้ในขณะที่ทำแผน

3.5 การศึกษาเรียนรู้และการปฏิบัติจริง แล้วนำมาประกอบการพิจารณา เพื่อปรับปรุงงานหรือภารกิจให้บรรลุผลดียิ่งขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการ “ทำความเข้าใจสถานการณ์” จากประสบการณ์จริง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณากำหนด “เป้าหมาย” การคิดค้น “วิธีการสำคัญ” ทำเป็น “แผนปฏิบัติการ” แล้วนำไปปฏิบัติจริงต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศตพล ยศกรกุล และกันยารัตน์ เควียเช่น (2557, หน้า 1-12) ศึกษาความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเพื่อพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แนวคิดห้องสมุด 2.0 โดยได้แบ่งกระบวนการศึกษาออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน จำแนกเป็นกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการเข้าถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนของห้องสมุดได้จากทางไกลหรือทางบ้าน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อติดต่อกับบรรณารักษ์ได้ในรูปแบบทันทีทันใดผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยประยุกต์ใช้ระบบสนทนาผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดแบบทันทีทันใดร่วมกับบริการเครือข่ายสังคม ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก สไลด์แชร์ ยูทูป ฟลิคเกอร์ และติลทียีส ซึ่งเครื่องมือที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในสถานการณ์ต่างๆ เครื่องมือที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ ระบบสนทนาผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดแบบทันทีทันใด ระยะที่ 2 การพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน เป็นการพัฒนาเว็บไซต์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ในระยะที่ 1 และระยะที่ 3 การประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนทุกด้านในระดับมาก

ปะราลี ปาละสุวรรณ, น้ำทิพย์ วิภาวิน และพวา พันธุ์เมฆา (2556) ศึกษาการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า (1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการใช้เฟซบุ๊ก สูงสุดในระดับมาก รองลงมา คือ ยูทูป เอ็มเอสเอ็น และเว็บบอร์ด ในระดับปานกลาง (2) ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของ

บรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านบุคคล และด้านบริหารจัดการในระดับปานกลาง (3) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ไม่พบความแตกต่างในทุกตัวแปร และ (4) ผลการเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในตัวแปรระดับการศึกษาและฝ่ายการทำงาน โดยบรรณารักษ์ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และบรรณารักษ์ฝ่ายการทำงานอื่นๆ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายงานเทคนิค

ทัตธนันท์ พุ่มนุช (2555) ศึกษาพฤติกรรมและพัฒนาแนวทางการใช้เครือข่ายทางสังคมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม ด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในระดับปานกลาง โดยใช้งาน Facebook Hi5 BlogGang Twitter Blogger MySpace Exteen MultiPLY และ Skype ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้งานเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้งาน คือ 18.01-24.00 น. โดยใน 1 วัน ใช้งานไม่เกิน 1 ชั่วโมง สถานที่ใช้งาน คือ ที่ทำงาน และใช้เพื่อสื่อสารในกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ใช้มีประสบการณ์การใช้ตั้งแต่ 2-3 ปี มีเพื่อนในเว็บไซต์ตั้งแต่ 11-50 คน และ 2) แนวทางการใช้เครือข่ายสังคมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา คือ 1. ควรมีลักษณะการสื่อสารทั้งกลุ่มเดียวและต่างกลุ่มกัน 2. ควรจัดหาเครื่องมือในเครือข่ายสังคม เช่น ควรมีการสร้างกิจกรรม ควรมีบล็อกแสดงความคิดเห็น ควรมีการสร้างกลุ่มเครือข่าย และควรมีการสร้างโปรไฟล์ และ 3. ควรมีการเผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคม เช่น ควรจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา ควรจัดทำคู่มือการใช้ ควรจัดศึกษาดูงาน ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำจุลสาร/แผ่นพับ ควรจัดประชาสัมพันธ์

ปณิชา นิติพรมงคล (2555) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครให้ความนิยมเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการเป็นสมาชิกมากที่สุด และ 2) พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีการแสดงพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภัทรา เรืองสวัสดิ์ (2553) ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook มีการใช้บริการในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. มีความถี่ในการเข้าใช้ 7 วัน/สัปดาห์ ใช้เวลาในการเข้าเว็บไซต์ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละครั้ง โดยเฉลี่ย 90 นาที เปิดเข้าใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์จากที่บ้านหรือหอพัก กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างทำเป็นประจำ คือ สนทนากับเพื่อน Chat อัพเดทสถานะ ข้อมูลส่วนตัวและรูปภาพ รวมทั้งหาข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูล ส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนวัยทำงานในกรุงเทพฯ ที่ใช้

บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามแนวทางการศึกษาของบริษัท Roper Starch Worldwide ได้แบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตออกเป็น 6 แบบ ได้แก่ กลุ่มฐานะดีมีรสนิยม กลุ่มชอบแสวงหาความสนุกสนาน กลุ่มรักครอบครัว กลุ่มนักต่อสู้ดิ้นรน กลุ่มคนหัวเก่า และกลุ่มคนที่อุทิศตนเพื่อสังคม โดยพบว่า คนวัยทำงานในกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบกลุ่มรักครอบครัว นั่นคือ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว เช่น กลุ่มตัวอย่างมีกิจกรรม ความสนใจ และความเห็นด้วยต่อการให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัว การใช้เวลาร่วมกับครอบครัว

ภาซิณี ปานน้อย (2553) ศึกษาสภาพ ปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 คน ได้ผลวิจัย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง มีการระบุนโยบายการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการสำหรับสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) คือ มีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ และมีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุด 2) ด้านบริการ (service) คือ บริการยืมต่อด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และบริการช่วยเหลือการวิจัย 3) ด้านราคา (price) คือ กำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก และมีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ 4) ด้านสถานที่ (place) คือ ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง 5) ด้านการส่งเสริมการใช้ (promotion) คือ มีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ 6) ด้านบุคลากร (people) คือ จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี และพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง 7) ด้านสภาพทางกายภาพ (physical) คือ จัดมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและมีที่นั่งโซฟาให้บริการ และ 8) ด้านกระบวนการ (process) คือ ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ส่วนปัญหาในการบริการสารสนเทศเชิงรุกพบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการและด้านผู้ใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผู้บริหารและด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

วงเดือน เจริญ (2553) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้ศึกษาบริการด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการนั่งอ่าน รองลงมา คือ บริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนหากจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับการจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน

นเรศ หมื่นรอด (2550) ศึกษาปัญหาและสร้างรูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ และด้านบุคลากร โดยศึกษาปัญหาด้วยแบบสอบถาม และนำปัญหาที่อยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรกไปสร้างแบบสอบถามเพื่อขอข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจึงจัดสนทนากลุ่ม เพื่อสังเคราะห์เป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยผลการวิจัย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านการบริการ รองลงมา คือ ด้านทรัพยากร และด้านบุคลากร ตามลำดับ สำหรับรูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีลักษณะดังนี้ 1) ด้านการบริการ คือ การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านทรัพยากร คือ จัดสรรสื่อต่างๆ ให้มีประโยชน์และเนื้อหา ครอบคลุมความต้องการและการเข้าถึงสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษา รวมทั้งการจัดสื่อสารสนเทศให้ง่ายต่อการค้นหา และ 3) ด้านบุคลากร คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านลักษณะการบริการ ความกระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงานให้บริการ

ปิยะนุช สุจิต (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ประชากรประกอบด้วยอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ เวลา 13.00-16.30 น. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการยืม-คืน และมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

หทัยชนก วัฒนา (2547) ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า และศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับลักษณะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ที่มีความเกี่ยวข้องในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 41 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 รอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า พันธกิจของห้องสมุดต้องกำหนดให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน และจะต้องสนับสนุน ส่งเสริม การเรียน การสอน และการวิจัย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ว่าห้องสมุดต้องทำหน้าที่เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ ด้วยการเตรียมสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และการวิจัย ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถให้บริการสารสนเทศได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้บรรณารักษ์ควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตีความหมายของความต้องการของผู้ใช้ และการปฏิสัมพันธ์ ควรส่งเสริมให้มีการดูงานของห้องสมุดต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศมากขึ้น รวมถึงการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดควรจัดทำสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในด้านการจัดหาทรัพยากรร่วมกัน เน้นความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล MARC การจัดเตรียมข้อมูลเมตาดาต้า (metadata) มีระบบควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมของสถานที่จัดเก็บสื่อให้เหมาะสม รวมไปถึงการบำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้กับสื่อต่างๆ ด้วย และควรมีการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศทุกปี จัดหาเทคโนโลยีมาช่วยในด้านการรักษาความปลอดภัยของทรัพยากรสารสนเทศ ในส่วนของการบริการนั้น ห้องสมุดควรมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และจัดทำบทเรียน แบบฝึกหัดการสืบค้นสารสนเทศ และแหล่งเชื่อมโยงการสืบค้นสารสนเทศบนโฮมเพจของห้องสมุด นำเสนอการบริการแบบ self-service มากขึ้น เน้นบริการในเชิงรุก มีการกำหนดกฎสำหรับการเข้าถึง การใช้ การเผยแพร่ หรือการทำซ้ำข้อมูล จัดเตรียมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้เพียงพอ การบริการยืมระหว่างห้องสมุด ควรกระทำผ่านทางระบบเทคโนโลยีเครือข่ายได้ทั้งหมด ควรให้มีบริการเครือข่ายความเร็วสูงและเครือข่ายไร้สาย ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้ ผู้ใช้คาดหวังให้ห้องสมุด มีบริการสืบค้นสารสนเทศบนสื่อทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และมีบริการสืบค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้ที่อยู่นอกห้องสมุด

นิลบล โรจน์สัตตรัตน์ (2546) ศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ รวมทั้งเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Effect Size (E.S.) ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน โดยเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสารสนเทศทบวงมหาวิทยาลัย (UNINET) บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุด คือ บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลต์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ตามลำดับ 2) ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย รองลงมา เป็นปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับ

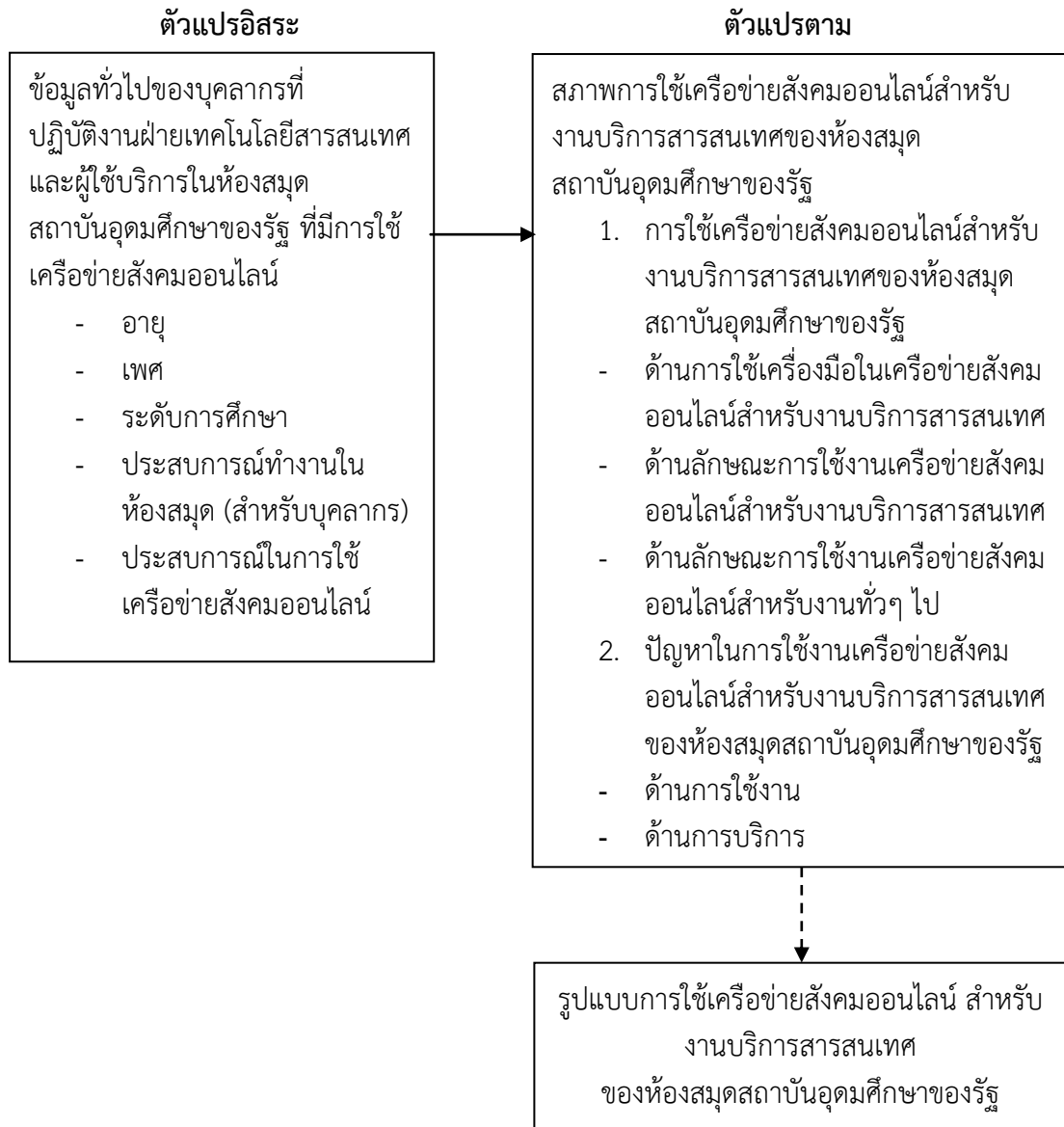
การติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก และเข้าสู่ระบบได้ แต่ต้องใช้เวลาานาน 3) เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกัน

Xia (2009) ศึกษาการใช้ Facebook Groups เพื่อการตลาดของการบริการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา พบว่า บรรณารักษ์สามารถจัดการ Facebook Groups ได้อย่างเป็นระบบ โดยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การบริการใหม่ๆ ของห้องสมุด แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่ให้แก่สมาชิก ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยได้อีกด้วย

Wavle (2007) ศึกษาการใช้ Facebook ในห้องสมุดวิทยาลัยขนาดเล็กที่ชื่อว่า Elmira College ในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า Facebook หรือ Social networking เป็นเครื่องมือ ทรัพยากร เทคโนโลยี และกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถใช้ในการวางแผนการตลาดเพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุดได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เพียงแต่ลงทุนในส่วนของคนที่จะมาจัดการกับระบบเท่านั้น ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ยังสามารถช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์การศึกษาที่อยู่ต่างที่กันได้ด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพื่อการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลต่างๆ และจากการศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้าระบุว่า ห้องสมุดควรมีบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดเน้นบริการในเชิงรุกให้มากขึ้น ซึ่งวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ห้องสมุดบรรลุเป้าหมายได้ก็คือ การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาบริการต่างๆ ในห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ซึ่งยังไม่มีการวิจัยใดพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ จะมีประโยชน์ต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้โดยไม่มีข้อจำกัด

กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

- ประชากร คือ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ปัจจุบันมีทั้งหมด 37 แห่ง จำนวน 37 คน ดังตารางที่ 3.1

2) ผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ มีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

- กลุ่มตัวอย่าง คือ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ จำนวน 37 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ มีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Roscoe (Roscoe, 1975, p.183) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 1 ใน 10 ของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

ตารางที่ 3.1 รายชื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
(ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2556)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	ชื่อสถาบัน
1	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยนเรศวร
5	สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6	สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
7	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
8	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
9	สำนักหอสมุดกลาง	มหาวิทยาลัยศิลปากร
10	หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
11	สำนักบรรณสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
12	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
13	ห้องสมุด	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
14	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
15	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
16	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
17	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
18	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
19	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา
20	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
21	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
22	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
23	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
24	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
25	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	ชื่อสถาบัน
26	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
27	ศูนย์วิทยบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
28	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
29	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
30	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
31	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
32	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
33	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
34	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ
35	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก
36	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ
37	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมจำนวน 17 คน เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักของเทคนิควิจัยแบบ EDRF โดยเลือกผู้เชี่ยวชาญจากวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดหลักเกณฑ์การเลือกผู้เชี่ยวชาญ คือ

- 1) ผู้มีประสบการณ์และมีตำแหน่งหน้าที่การงานทางสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 คน
- 2) นักวิชาการหรืออาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน
- 3) ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 6 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้าร่วมการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) คือ นักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รวมจำนวน 20 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2556 โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 37 ฉบับจาก 37 ฉบับ คิดเป็น 100 %

2. แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2556 โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 319 ฉบับจาก 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.07

3. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2556 เพื่อการพัฒนาแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นแบบกว้างๆ จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับที่ 1 และความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับที่ 2 ชุดที่ 1 ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักของเทคนิควิจัยแบบ EDFR ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2556

5. สร้างแบบสอบถามฉบับที่ 2 ชุดที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับแบบสอบถามฉบับที่ 2 ชุดที่ 1 แต่จะประกอบไปด้วยแนวทางที่เป็นไปได้ในระดับมาก คือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ในการสร้างแบบสอบถามฉบับที่ 2 ชุดที่ 2 จะแสดงตำแหน่งของมัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในแบบสอบถามฉบับแรก โดยมีสัญลักษณ์ ดังนี้

เครื่องหมาย ⊗ แทนค่า มัธยฐานของน้ำหนักคะแนนจากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

เครื่องหมาย • แทนค่า ตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในรอบแรก

เครื่องหมาย ●—● แทนค่า พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

นำแบบสอบถามฉบับนี้ส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ในการตอบแบบสอบถามในรอบนี้ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทราบว่าตนมีความคิดเห็นแตกต่างจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเพียงใด เพื่อที่จะได้พิจารณาว่าเห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนอื่นๆ หรือไม่ หากไม่เห็นด้วยก็ให้แสดงเหตุผลประกอบการยืนยันคำตอบเดิม ในกรณีที่คำตอบอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556

6. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับที่ 2 ชุดที่ 2 มาสรุปเป็นร่างรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อใช้ประกอบการจัด Focus Group เพื่อนำเสนอร่างรูปแบบฯ ที่ได้จากการศึกษาเชิงปริมาณ และระดมความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้รูปแบบและแนวทาง

ที่เหมาะสม ในช่วงเดือนธันวาคม 2556 ซึ่งมีผู้เข้าร่วม Focus Group จำนวน 9 คน จากที่ตั้งเป้าหมายไว้ 20 คน เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในช่วงดังกล่าว

7. นำรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ฯ ไปทดลองใช้จริงกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยนำรูปแบบฯ ไปทดลองใช้เป็นระยะเวลา 1 เดือน ในช่วงเดือนมกราคม 2557

8. ประเมินการใช้งานรูปแบบฯ ที่นำมาทดลองใช้ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ คือ **ฉบับที่ 1** แบบสอบถามสภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับบุคลากร แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐฯ ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 3 ด้าน คือ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ และด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ตัวเลือก คือ การใช้งานมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่เคยใช้งาน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งาน และด้านการบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก คือ ปัญหาในการใช้งานมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ใช้ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 3 ด้าน คือ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ และด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ตัวเลือก คือ การใช้งานมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่เคยใช้งาน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งาน และด้านการบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก คือ ปัญหาในการใช้งานมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามเพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และไม่เห็นด้วย

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามสภาพความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตามระเบียบวิธีการสัมภาษณ์ของเทคนิค EDFR เป็นการสัมภาษณ์ปลายเปิด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการสอบถามจากแบบสอบถามฉบับที่ 1 แล้วจึงสรุปเป็นกรอบ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนา เพื่อจัดเก็บสาระสำคัญของการจัดกลุ่มสนทนา

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหา กรอบแนวคิด และขอบเขตการวิจัย

2) นำเครื่องมือที่พัฒนาแล้ว เสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา

3) หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามสภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 2 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence)

4) นำแบบสอบถามสภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นบุคลากรจำนวน 10 คน (จากประชากร 37 คน) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .848 และผู้ใช้จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ .860

5) หาคุณภาพของเครื่องมือด้วยเทคนิค EDFR ซึ่งมีทั้งแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาประเด็นคำถามแต่ละข้อว่ามีความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการในการวิจัยหรือไม่ ภาษามีความชัดเจนหรือไม่ ใช้ภาษาเหมาะสมกับระดับความรู้และประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ รวมทั้งนำไปทดลองสัมภาษณ์และสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เพื่อนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงต่อไป

6) นำแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ .944

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1) สรุประเด็นหลักที่ได้มาจากขั้นตอนของการใช้แบบสอบถาม

2) จัดกลุ่มสนทนาโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากสาขาสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

3) ใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนา เพื่อจัดเก็บสาระสำคัญของการจัดกลุ่มสัมมนา ตามเทคนิคเอไอซี (Appreciation Influence Control: A-I-C)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) แบบสอบถามสภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตารางลักษณะแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ระดับการใช้งานมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการใช้งานมาก

3 หมายถึง ระดับการใช้งานปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการใช้งานน้อย

1 หมายถึง ระดับการใช้งานน้อยที่สุด

0 หมายถึง ไม่เคยใช้งาน

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์จุดกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนน (Class interval) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 173)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายความว่า การใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า การใช้งานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า การใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า การใช้งานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายความว่า การใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดย

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตาราง ลักษณะแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับปัญหามาก
- 3 หมายถึง ระดับปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์จุดกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนน (Class interval) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 173)

- | | |
|------------------------------|---|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป | หมายความว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 | หมายความว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 | หมายความว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 | หมายความว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 | หมายความว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อ่านและสรุปใจความจัดเข้าหัวข้อ ใช้การจัดลำดับตามเนื้อหาหาความถี่ เวลาจัดลำดับ

2) แบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการหามัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตารางลักษณะแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ แปลตามเกณฑ์ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 188)

ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นข้อความนั้นมีความเป็นไปได้มากที่สุด

- | | |
|--------------|--|
| 3.50 - 4.49 | หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นข้อความนั้นมีความเป็นไปได้มาก |
| 2.50 - 3.49 | หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นข้อความนั้นมีความเป็นไปได้ปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นข้อความนั้นมีความเป็นไปได้น้อย |
| ต่ำกว่า 1.50 | หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นข้อความนั้นมีความเป็นไปได้น้อยที่สุด |

พิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้วิจัยคำนวณหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 188)

ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น **สอดคล้องกัน**

ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้น **ไม่สอดคล้องกัน**

3) แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตารางลักษณะแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์จุดกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนน (Class interval) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 173)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การอ่านและสรุปใจความสำคัญจัดเข้าหัวข้อ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) t-test มัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสังเคราะห์ให้ได้รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เหมาะสม แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน คือ

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 2. การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 4. การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 5. การพัฒนารูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 6. การนำรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปทดลองใช้จริง
- โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอตามลำดับดังนี้

สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิจัยสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	จำนวน (n=37)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพศ			
1.1 ชาย	12	32.43	2
1.2 หญิง	25	67.57	1
2. อายุ			
2.1 21-30 ปี	13	35.14	2
2.2 31-40 ปี	18	48.65	1
2.3 41-50 ปี	6	16.21	3
2.4 51 ปีขึ้นไป	-	-	
3. ระดับการศึกษา			
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-
3.2 ปริญญาตรี	21	56.76	1
3.3 ปริญญาโท	15	40.54	2
3.4 ปริญญาเอก	1	2.70	3
4. ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ			
4.1 ไม่เกิน 5 ปี	13	35.14	2
4.2 6-10 ปี	15	40.54	1
4.3 11-15 ปี	5	13.51	3
4.4 มากกว่า 15 ปี	4	10.81	4
5. ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์			
5.1 ไม่เกิน 2 ปี	-	-	-
5.2 2-3 ปี	5	13.51	3
5.3 4-5 ปี	14	37.84	2
5.4 มากกว่า 5 ปี	18	48.65	1

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรทั้งหมด จำนวน 37 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 และชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา คือ 21-30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.21 ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไปไม่มีผู้ตอบ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 อันดับสุดท้าย คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มีผู้ตอบ

ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 -10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมา คือ ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 และ 11-15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 อันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81

ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้มากกว่า 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา คือ 4-5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 และ 2-3 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51

ตอนที่ 2 สภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ข้อ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.00	0.89	น้อย	3
2	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.94	0.96	ปานกลาง	2
3	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทุกๆ ไป	4.00	0.83	มาก	1
รวม		2.98	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ และระดับน้อย 1 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทุกๆ ไป ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.96) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ชื่อ	ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	Facebook	4.45	0.73	มาก	1
2	Twitter	1.72	1.72	น้อย	5
3	Hi5	1.08	1.36	น้อยที่สุด	6
4	Blog	1.94	1.54	น้อย	4
5	YouTube	2.97	1.57	ปานกลาง	2
6	MySpace	1.08	1.55	น้อยที่สุด	7
7	Wikipedia	1.97	1.75	น้อย	3
8	Multiply	0.78	1.13	น้อยที่สุด	8
รวม		2.00	0.89	น้อย	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ามีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 1 ชื่อ ระดับปานกลาง 1 ชื่อ ระดับน้อย 3 ชื่อ และระดับน้อยที่สุด 3 ชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ Facebook ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ YouTube ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.57) Wikipedia ($\bar{X} = 1.97$, S.D. = 1.75) Blog ($\bar{X} = 1.94$, S.D. = 1.54) Twitter ($\bar{X} = 1.72$, S.D. = 1.72) Hi5 ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = 1.36) MySpace ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = 1.55) และอันดับสุดท้าย คือ Multiply ($\bar{X} = 0.78$, S.D. = 1.13)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ข้อ	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.16	1.16	มาก	1
2	บริการสารสนเทศทันสมัย	3.81	1.30	มาก	3
3	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	4.08	1.08	มาก	2
4	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	2.29	1.77	น้อย	5
5	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	1.21	1.56	น้อยที่สุด	7
6	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	3.40	1.60	ปานกลาง	4
7	บริการสำเนาหน้าสารบัญ	1.62	1.67	น้อย	6
รวม		2.94	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ ระดับน้อย 2 ข้อ และระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.16) รองลงมา คือ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.08) บริการสารสนเทศทันสมัย ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.30) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.60) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 1.77) บริการสำเนาหน้าสารบัญ ($\bar{X} = 1.62$, S.D. = 1.67) และอันดับสุดท้าย คือ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ($\bar{X} = 1.21$, S.D. = 1.56)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

ข้อ	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	4.83	0.37	มากที่สุด	1
2	ทำคลังภาพ	3.97	1.16	มาก	3
3	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ	3.81	1.19	มาก	4
4	เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ	3.72	1.14	มาก	5
5	นัดหมายทำกิจกรรม	3.59	1.46	มาก	6
6	สื่อสารองค์กร	4.10	1.14	มาก	2
รวม		4.00	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ สื่อสารองค์กร ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.14) ทำคลังภาพ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.16) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.19) เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 1.14) และอันดับสุดท้าย คือ นัดหมายทำกิจกรรม ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.46)

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.6-4.8

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ข้อ	ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	ด้านการใช้งาน	2.46	1.17	น้อย	1
2	ด้านการบริการ	2.36	1.12	น้อย	2
รวม		2.41	1.11	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการใช้งาน ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.17) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.12)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการใช้งาน

ข้อ	ด้านการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากร (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน)	2.43	1.38	น้อย	3
2	ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์	2.59	1.38	ปานกลาง	2
3	โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์	2.67	1.17	ปานกลาง	1
4	การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ	2.41	1.29	น้อย	4
5	การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์	2.35	1.33	น้อย	6
6	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	2.37	1.42	น้อย	5
รวม		2.46	1.17	น้อย	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการใช้งานโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ และระดับน้อย 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 1.17) รองลงมา คือ ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.38) ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากร (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน) ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.38) การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 1.29) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.42) และอันดับสุดท้าย คือ การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.33)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการบริการ

ข้อ	ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	การบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ	2.37	1.45	น้อย	3
2	การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่าน เครือข่ายฯ	2.29	1.41	น้อย	5
3	การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่าน เครือข่ายฯ	2.51	1.38	ปานกลาง	2
4	การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ	2.35	1.37	น้อย	4
5	การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่าน เครือข่ายฯ	2.08	1.13	น้อย	6
6	การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ผ่านเครือข่ายฯ	2.59	1.38	ปานกลาง	1
รวม		2.36	1.12	น้อย	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ และระดับน้อย 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.38) รองลงมา คือ การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 1.38) การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.45) การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.37) การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 1.41) และอันดับสุดท้าย คือ การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.08$, S.D. = 1.13)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากบุคลากร

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากบุคลากร

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ลำดับที่
1	ยังมีผู้บริหารบางส่วน (ส่วนน้อย) ที่ยังไม่เข้าใจ และเห็นประโยชน์จากการใช้เครือข่ายดังกล่าวเพื่อการทำงาน เนื่องจากยังไม่สัมผัสและเห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	7
2	อยากให้มีส่วน หรือร้านบริการที่เกิดจากความร่วมมือของห้องสมุดทำงานในรูปแบบ Information Broker Online Center เป็นตัวแทนคอยให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในเชิงพาณิชย์ กับผู้ใช้บริการทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทุกระดับ	1	8
3	บริการในปัจจุบันจะเน้นการนำกิจกรรมมาใช้ในบริการเชิงรุก	2	3
4	สังคมออนไลน์ถือเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว และเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากในปัจจุบัน แต่จะมีข้อโหว่ คือ ข้อความ หรือข้อมูลข่าวสารที่มีการโต้ตอบจากผู้ใช้จะถูกโพสต์ขึ้นก่อนที่จะมีการกลั่นกรอง ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีทั้งข้อความที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมร่วมด้วย	2	4
5	ควรส่งเสริมการบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้มากขึ้น	3	2
6	ควรนำสื่อออนไลน์มาใช้ในการทำการตลาดบริการที่น่าสนใจมากขึ้น	1	9
7	กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าถึงบริการสารสนเทศยังไม่ครอบคลุม ควรจะมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ	2	5
8	เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นอย่างดี เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เหมาะกับวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน และไม่เสียค่าใช้จ่ายด้วย แต่เนื่องจากมีเครือข่ายสังคมออนไลน์หลายชนิด จึงต้องเลือกให้เหมาะสมกับงาน หรือวิธีการดำเนินงานของผู้ใช้งานด้วย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่เป็นการสูญเสียเวลาในการดำเนินงานไป	2	6
9	ต้องมีทีมผู้รับผิดชอบและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันทันต่อข่าวสารเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้โดยตรง	4	1

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากบุคลากร เช่น ต้องมีทีมผู้รับผิดชอบและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ทันต่อข่าวสารเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้โดยตรง (ความถี่ 4) รองลงมา คือ ควรส่งเสริมการบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้มากขึ้น (ความถี่ 3) บริการในปัจจุบันจะเน้นการนำกิจกรรมมาใช้ในบริการเชิงรุก (ความถี่ 2) สังคมออนไลน์ถือเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว และเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากในปัจจุบัน แต่จะมีช่องโหว่ คือ ข้อความหรือข้อมูลข่าวสารที่มีการโต้ตอบจากผู้ใช้จะถูกโพสต์ขึ้นก่อนที่จะมีการกลั่นกรอง ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีทั้งข้อความที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสมร่วมด้วย (ความถี่ 2) กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าถึงบริการสารสนเทศยังไม่ครอบคลุม ควรจะมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ (ความถี่ 2) เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นอย่างดี เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เหมาะกับวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน และไม่เสียค่าใช้จ่ายด้วย แต่เนื่องจากมีเครือข่ายสังคมออนไลน์หลายชนิด จึงต้องเลือกให้เหมาะสมกับงาน หรือวิธีการดำเนินงานของผู้ใช้งานด้วย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่เป็นการสูญเสียเวลาในการดำเนินงานไป (ความถี่ 2) ยังมีผู้บริหารบางส่วน (ส่วนน้อย) ที่ยังไม่เข้าใจ และเห็นประโยชน์จากการใช้เครือข่ายดังกล่าวเพื่อการทำงาน เนื่องจากยังไม่สัมผัสและเห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ความถี่ 1) อยากให้มีศูนย์ หรือร้านบริการที่เกิดจากความร่วมมือของห้องสมุด ทำงานในรูปแบบ Information Broker Online Center เป็นตัวแทนคอยให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในเชิงพาณิชย์ กับผู้ใช้บริการทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทุกระดับ (ความถี่ 1) และอันดับสุดท้าย คือ ควรนำสื่อออนไลน์มาใช้ในการทำการตลาดบริการให้น่าสนใจมากขึ้น (ความถี่ 1)

2. ข้อมูลสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีรายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	จำนวน (n=319)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพศ			
1.1 ชาย	98	30.72	2
1.2 หญิง	221	69.28	1
2. อายุ			
2.1 ไม่เกิน 11 ปี	-	-	-
2.2 11-20 ปี	33	10.34	4

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	จำนวน (n=319)	ร้อยละ	ลำดับที่
2.3 21-30 ปี	151	47.34	1
2.4 31-40 ปี	73	22.89	2
2.5 41-50 ปี	46	14.42	3
2.6 มากกว่า 50 ปี	16	5.01	5
3. ระดับการศึกษา			
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	6.27	3
3.2 ปริญญาตรี	209	65.51	1
3.3 ปริญญาโท	82	25.70	2
3.4 ปริญญาเอก	8	2.50	4
4. ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์			
4.1 ไม่เกิน 2 ปี	19	5.95	4
4.2 2-3 ปี	62	19.43	3
4.3 4-5 ปี	70	21.94	2
4.4 มากกว่า 5 ปี	168	52.66	1

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 319 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 69.287 และชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89 อายุ 41-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 อายุ 11-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01 ส่วนอายุไม่เกิน 11 ปี ไม่มีผู้ตอบ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 65.51 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 อันดับสุดท้าย คือ ปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้มากกว่า 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 52.66 รองลงมา คือ 4-5 ปีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.94 และ 2-3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 อันดับสุดท้าย คือ ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95

ตอนที่ 2 สภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.11 - 4.14

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของผู้ใช้บริการ

ข้อ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.20	0.88	น้อย	3
2	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.96	1.13	ปานกลาง	2
3	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทุกๆ ไป	3.54	0.97	มาก	1
รวม		2.90	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ และระดับน้อย 1 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทุกๆ ไป ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.97) รองลงมา คือ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.13) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.20$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ข้อ	ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	Facebook	4.26	1.13	มาก	1
2	Twitter	1.40	1.43	น้อยที่สุด	6
3	Hi5	1.53	1.47	น้อย	5
4	Blog	1.93	1.61	น้อย	4

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
5	YouTube	3.77	1.41	มาก	2
6	MySpace	1.11	1.39	น้อยที่สุด	8
7	Wikipedia	2.40	1.67	น้อย	3
8	Multiply	1.23	1.38	น้อยที่สุด	7
รวม		2.20	0.88	น้อย	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับน้อย 3 ข้อ และระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ Facebook ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 1.13) รองลงมา คือ YouTube ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 1.41) Wikipedia ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 1.67) Blog ($\bar{X} = 1.93$, S.D. = 1.61) Hi5 ($\bar{X} = 1.53$, S.D. = 1.47) Twitter ($\bar{X} = 1.40$, S.D. = 1.43) Multiply ($\bar{X} = 1.23$, S.D. = 1.38) และอันดับสุดท้าย คือ MySpace ($\bar{X} = 1.11$, S.D. = 1.39)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ข้อ	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.62	1.36	มาก	2
2	บริการสารสนเทศทันสมัย	3.63	1.30	มาก	1
3	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	3.41	1.31	ปานกลาง	4
4	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	2.45	1.71	น้อย	5
5	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	2.18	1.63	น้อย	6
6	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	3.43	1.54	ปานกลาง	3
7	บริการสำเนาหน้าสารบัญ	2.02	1.72	น้อย	7
รวม		2.96	1.13	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับปานกลาง 2 ข้อ และระดับน้อย 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.30) รองลงมา คือ บริการสารสนเทศทันสมัย ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 1.36) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 1.54) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.31) บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ($\bar{X} = 2.18$, S.D. = 1.71) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.63) และอันดับสุดท้าย คือ บริการสำเนาข่าวสารบัญชี ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 1.72)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

ข้อ	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	ลำดับที่
1	ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	3.25	1.40	ปานกลาง	4
2	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ	3.62	1.35	มาก	2
3	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	3.50	1.39	ปานกลาง	3
4	หาความรู้เพิ่มเติม	3.80	1.26	มาก	1
รวม		3.54	0.97	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไปโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หาความรู้เพิ่มเติม ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.26) รองลงมา คือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.35) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.39) และอันดับสุดท้าย คือ ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.40)

ตารางที่ 4.15 จำนวนบุคลากรที่ไม่เคยใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ข้อ	ประเด็น	จำนวนบุคลากรที่ไม่เคยใช้งาน (n=37)	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ				
1	Twitter	8	21.62	5
2	Hi5	15	40.54	2
3	Blog	8	21.62	6
4	YouTube	4	10.81	7
5	MySpace	16	43.24	1
6	Wikipedia	10	27.03	4
7	Multiply	15	40.54	3
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ				
1	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1	2.70	5
2	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	8	21.62	2
3	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	15	40.54	1
4	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	2	5.41	4
5	บริการสำเนาหน้าสารบัญ	8	21.62	3
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป				
1	ทำคลังภาพ	1	2.70	2
2	นัดหมายทำกิจกรรม	2	5.41	1

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรทั้งหมด จำนวน 37 คน ไม่เคยใช้ MySpace เป็นเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 รองลงมา คือ Hi5 และ Multiply จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 Wikipedia จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 Twitter จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 Blog จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 YouTube จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ

สำหรับด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ บุคลากรไม่เคยใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมา คือ บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน และบริการสำเนาหน้าสารบัญ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

สำหรับด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป บุคลากรไม่เคยนัดหมายทำกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 รองลงมา คือ การทำคลังภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.16 จำนวนผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ข้อ	ประเด็น	จำนวนผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งาน (n= 384)	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ				
1	Facebook	6	1.56	8
2	Twitter	128	33.33	3
3	Hi5	105	27.34	4
4	Blog	93	24.22	5
5	YouTube	21	5.47	7
6	MySpace	165	42.97	1
7	Wikipedia	70	18.23	6
8	Multiply	142	36.98	2
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ				
1	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	16	4.17	6
2	บริการสารสนเทศทันสมัย	13	3.39	7
3	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	18	4.69	5
4	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	74	19.27	3
5	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	87	22.66	2
6	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	29	7.55	4

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ชื่อ	ประเด็น	จำนวนผู้ใช้ ที่ไม่เคยใช้งาน (n= 384)	ร้อยละ	ลำดับที่
7	บริการสำเนาหน้าสารบัญ	105	27.34	1
	ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป			
1	ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	14	3.65	2
2	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ	22	5.73	1
3	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	14	3.65	3
4	หาความรู้เพิ่มเติม	5	1.30	4

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้ทั้งหมด จำนวน 384 คน ไม่เคยใช้ MySpace เป็นเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.97 รองลงมา คือ Multiply จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.98 Twitter จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 Hi5 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34 Blog จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 Wikipedia จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 และ YouTube จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ

สำหรับด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้ไม่เคยใช้บริการสำเนาหน้าสารบัญผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34 รองลงมา คือ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และบริการสารสนเทศทันสมัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ

สำหรับด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป ผู้ใช้ไม่เคยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.73 รองลงมา คือ ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 และหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.17-4.19

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของผู้ใช้บริการ

ข้อ	ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	ด้านการใช้งาน	2.88	1.01	ปานกลาง	1
2	ด้านการบริการ	2.75	1.02	ปานกลาง	2
รวม		2.81	0.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวม ของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการใช้งาน ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 1.01) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 1.02)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการด้านการใช้งาน

ข้อ	ด้านการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน)	3.36	1.38	ปานกลาง	1
2	โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์	2.94	1.24	ปานกลาง	2
3	การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ	2.69	1.19	ปานกลาง	4
4	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	2.73	1.27	ปานกลาง	3
5	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสารสนเทศ	2.68	1.32	ปานกลาง	5
รวม		2.88	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ด้านการใช้งานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน) ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.38) รองลงมา คือ โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.24) การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 1.27) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.19) และอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.32)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการ

ข้อ	ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1	การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ	2.65	1.26	ปานกลาง	5
2	การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ	2.65	1.30	ปานกลาง	5
3	การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ	2.76	1.31	ปานกลาง	4
4	การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ	2.79	1.18	ปานกลาง	2
5	การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ	2.78	1.19	ปานกลาง	3
6	การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ	2.85	1.32	ปานกลาง	1
รวม		2.75	1.02	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 1.32) รองลงมา คือ การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 1.18) การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 1.19) การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

ผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 1.31) และอันดับสุดท้าย คือ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ และการบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 1.26)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากผู้ใช้

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากผู้ใช้

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ลำดับที่
1	ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางห้องสมุดให้บ่อยมากขึ้น	7	4
2	ควรมีการร่วมมือกับห้องสมุดเอกชน หรือห้องสมุดประชาชน	1	10
3	ควรมีการจัดทำเป็นเครือข่ายห้องสมุดของทั้งประเทศ	2	8
4	งานบริการสารสนเทศบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ต้องระมัดระวังการใช้ภาษาเป็นอย่างมากในการให้บริการ	4	5
5	มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแยกเพจส่วนตัวและเพจของห้องสมุดออกจากกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่สับสนกับสถานะบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	3	6
6	ให้เข้าสู่ข้อมูลได้ง่ายไม่ต้องใช้ระบบสมาชิก ไม่ต้องล็อกอิน	1	11
7	เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว	12	1
8	เป็นประโยชน์โดยตรงกับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายหลายช่วงอายุ ตอบสนองการให้บริการหลายอย่าง ดังนั้นจึงควรฝึกใช้ให้คล่อง	3	7
9	ปรับปรุงให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงได้	1	12
10	น่าจะมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือแก้ปัญหาที่พบในงานต่างๆ ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เหมือนการทำ KM ผ่านระบบเครือข่าย	2	9
11	ควรใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่องานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดที่มีความทันสมัยยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ความรู้ครบครัน มีความรวดเร็วในการให้บริการ	10	2
12	ใช้สังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารในการพูดคุย ปรีกษา คุยงาน หรือค้นหาข้อมูล	9	3

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากผู้ใช้ เช่น เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว (ความถี่ 12) รองลงมา คือ ควรใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดที่มีความทันสมัยยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ความรู้ครบครัน มีความรวดเร็วในการให้บริการ (ความถี่ 10) ใช้สังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารในการพูดคุย ปรีกษา คุยงาน หรือ

ค้นหาข้อมูล (ความถี่ 9) ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางห้องสมุดให้บ่อยมากขึ้น (ความถี่ 7) งานบริการสารสนเทศบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ต้องระมัดระวังการใช้ภาษาเป็นอย่างมากในการให้บริการ (ความถี่ 4) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแยกเพจส่วนตัวและเพจของห้องสมุดออกจากกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่สับสนกับสถานะบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ความถี่ 3) เป็นประโยชน์โดยตรงกับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายหลายช่วงอายุ ตอบสนองการให้บริการหลายอย่าง ดังนั้นจึงควรฝึกใช้ให้คล่อง (ความถี่ 3) ควรมีการจัดทำเป็นเครือข่ายห้องสมุดของทั้งประเทศ (ความถี่ 2) น่าจะมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือแก้ปัญหาที่พบในงานต่างๆ ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เหมือนการทำ KM ผ่านระบบเครือข่าย (ความถี่ 2) ควรมีการร่วมมือกับห้องสมุดเอกชนหรือห้องสมุดประชาชน (ความถี่ 1) ให้เข้าสู่ข้อมูลได้ง่ายไม่ต้องใช้ระบบสมาชิก ไม่ต้องล็อกอิน (ความถี่ 1) และอันดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงได้ (ความถี่ 1)

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิจัยการเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

สมมุติฐานข้อที่ 1: บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามเพศ

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.07	0.92	1.97	0.89	0.325	.747
2. ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	3.23	0.80	2.80	1.015	1.308	.200
3. ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	4.12	0.52	3.95	0.94	0.582	.564
รวม	3.14	0.54	2.90	0.77	0.905	.348

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2: บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.465	2	0.232	0.281	.757
	ภายในกลุ่ม	28.144	34	0.828		
	รวม	28.609	36			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.031	2	0.515	0.541	.587
	ภายในกลุ่ม	32.376	34	0.952		
	รวม	33.407	36			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	0.055	2	0.027	0.037	.963
	ภายในกลุ่ม	24.887	34	0.732		
	รวม	24.941	36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.137	0.261	.772
	ภายในกลุ่ม	17.884	34	0.526		
	รวม	18.158	36			

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3: บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.428	2	0.214	0.258	.774
	ภายในกลุ่ม	28.181	34	0.829		
	รวม	28.609	36			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.702	2	2.851	3.499	.062
	ภายในกลุ่ม	27.705	34	0.815		
	รวม	33.407	36			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3.507	2	1.754	2.782	.076
	ภายในกลุ่ม	21.434	34	0.630		
	รวม	24.941	36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.586	2	1.293	2.823	.073
	ภายในกลุ่ม	15.572	34	0.458		
	รวม	18.158	36			

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4: บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.877	3	0.292	0.348	.791
	ภายในกลุ่ม	27.732	33	0.840		
	รวม	28.609	36			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.016	3	1.672	1.944	.142
	ภายในกลุ่ม	28.390	33	0.860		
	รวม	33.407	36			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3.613	3	1.204	1.864	.155
	ภายในกลุ่ม	21.328	33	0.646		
	รวม	24.941	36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.054	3	.351	0.678	.572
	ภายในกลุ่ม	17.104	33	0.518		
	รวม	18.158	36			

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 5: บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.395	2	1.697	2.289	.117
	ภายในกลุ่ม	25.214	34	0.742		
	รวม	28.609	36			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.827	2	3.414	0.667	.051
	ภายในกลุ่ม	26.579	34	0.782		
	รวม	33.407	36			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทุกๆ ไป	ระหว่างกลุ่ม	4.956	2	2.478	1.215	.053
	ภายในกลุ่ม	19.986	34	0.588		
	รวม	24.941	36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.508	2	2.254	4.614	.028
	ภายในกลุ่ม	13.650	34	0.401		
	รวม	18.158	36			

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

สมมุติฐานข้อที่ 1: ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามเพศ

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.22	0.97	2.20	0.84	0.164	.870
2. ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	2.93	1.05	2.97	1.16	0.276	.783
3. ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	3.39	1.06	3.61	0.93	1.832	.068
รวม	2.85	0.81	2.93	0.80	0.650	.621

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2: ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	14.787	4	3.697	1.906	.109
	ภายในกลุ่ม	609.151	314	1.940		
	รวม	623.938	318			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.092	4	1.523	0.832	.506
	ภายในกลุ่ม	575.011	314	1.831		
	รวม	581.103	318			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2.697	4	0.674	0.702	.591
	ภายในกลุ่ม	301.394	314	0.960		
	รวม	304.091	318			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.217	4	0.804	0.502	.052
	ภายในกลุ่ม	195.583	314	0.623		
	รวม	206.800	318			

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3: ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6.127	3	2.042	2.644	.059
	ภายในกลุ่ม	243.292	315	0.772		
	รวม	249.418	318			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.981	3	1.660	1.301	.274
	ภายในกลุ่ม	401.854	315	1.276		
	รวม	406.835	318			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	6.237	3	2.079	2.199	.088
	ภายในกลุ่ม	297.854	315	0.946		
	รวม	304.091	318			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.514	3	0.171	0.262	.853
	ภายในกลุ่ม	206.285	315	0.655		
	รวม	206.800	318			

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4: ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1.ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.395	3	1.132	1.449	.229
	ภายในกลุ่ม	246.023	315	0.781		
	รวม	249.418	318			
2.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.986	3	1.662	1.303	.274
	ภายในกลุ่ม	401.850	315	1.276		
	รวม	406.835	318			
3.ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2.032	3	0.677	0.706	.549
	ภายในกลุ่ม	302.059	315	0.959		
	รวม	304.091	318			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.582	3	.861	1.327	.265
	ภายในกลุ่ม	204.218	315	.648		
	รวม	206.800	318			

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกันมีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDR โดยการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 รอบ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (รอบที่ 1)

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพและรูปแบบการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยได้นำผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

1.1 สภาพการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1.1.1 นโยบายของผู้บริหารที่เกี่ยวกับการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด

สาเหตุ

ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด เนื่องจาก

- เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประชาสัมพันธ์งานบริการสารสนเทศ และกิจกรรมของห้องสมุดที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับวิถีชีวิตของคนปัจจุบัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้น
- ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษายุคใหม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่ม
- ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและสามารถแบ่งปันทรัพยากรห้องสมุดร่วมกันได้

โดยบางแห่งผู้บริหารก็มีการสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด แต่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างชัดเจน บางแห่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ก็ทำขึ้นมาเอง

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ผู้บริหารห้องสมุดของพี่ให้การสนับสนุนเนื่องจากท่านเล็งเห็นว่าพฤติกรรมผู้ใช้ในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเดิม คือ ส่วนใหญ่จะรับข้อมูลข่าวสารจากช่องทางสังคมออนไลน์มากขึ้น...”

“...มีการสนับสนุน เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษายุคใหม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่ม...”

“...สนับสนุน เนื่องจากผู้บริหารท่านพิจารณาว่าปัจจุบันช่องทางการสื่อสารถึงผู้ใช้ โดยเฉพาะนิสิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่แพร่หลายและเข้าถึงตัวผู้ใช้ได้รวดเร็วและจำนวนมาก ...”

วัตถุประสงค์

ผู้บริหารมีนโยบายให้นำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุด ทำให้เข้าถึงผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการพัฒนาด้านลูกค้าสัมพันธ์

- เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น

- เพื่อเพิ่มช่องทางในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ให้แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด

- เพื่อเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ และแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด

- เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพร่วมกัน เป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

- เพื่อติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและผู้ใช้บริการ

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...วัตถุประสงค์ในการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอสมุด และเพิ่มช่องทางการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ให้แก่ผู้ใช้บริการหอสมุด...”

“...เพื่อสร้างเครือข่าย และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานให้แพร่หลายไปสู่กลุ่มคน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถสื่อสารข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ในวงกว้าง และสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจได้...”

“...เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นรูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมขึ้นมา การสร้างชุมชนใหม่บนอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร...”

นโยบาย

ผู้บริหารห้องสมุดมีนโยบายในการพัฒนาวิธีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้งานห้องสมุดดังนี้

- เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร และการทำกิจกรรมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ ภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัย และ พรบ. คอมพิวเตอร์

- เพื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว ประกาศต่างๆ ลงในสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน มีการเชิญชวนให้นักศึกษาเข้ามาเยี่ยมชม และหาสมาชิกของสังคมออนไลน์ เพื่อขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อให้มีการบริการสารสนเทศ ผ่านระบบเครือข่าย มีการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานและการให้บริการ

- เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน

- เพื่อสามารถสื่อสารข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม แก่สมาชิกในยุคปัจจุบันและอนาคต

ห้องสมุดบางแห่งยังไม่มีนโยบายในการพัฒนาวิธีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...สำหรับที่นี้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร และการทำกิจกรรมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ ภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัย และ พรบ. คอมพิวเตอร์...”

“...มี เนื่องจากได้มีนโยบายการพัฒนา คือ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว ประกาศ ต่างๆ ลงในสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน มีการเชิญชวนให้นักศึกษาเข้ามาเยี่ยมชม และหาสมาชิกของสังคมออนไลน์เพื่อขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง...”

“...ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนมากนัก...”

1.1.2 เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการ สารสนเทศ ได้แก่ Facebook Twitter YouTube และ Blog โดยมีการนำ Facebook มาใช้ มากที่สุด ซึ่งข้อดีของการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด คือ

- ใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของห้องสมุด
- เป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการ
- รวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ประหยัดค่าใช้จ่าย
- ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา
- สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ทันที ส่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้ทันเวลาและ

ความต้องการ

- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ในวงกว้าง
- สามารถ upload ไฟล์สื่อผสม รูปภาพ ขึ้นสู่เว็บไซต์เพื่อแบ่งปันข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง
- เป็นสื่อที่ทันสมัย ได้รับความนิยม สามารถบันทึกสถิติได้ และสามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

ส่วนข้อเสียของการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด คือ

- การควบคุมหรือกั้นกรองข้อความจากผู้ใช้ทำได้ยาก
- เนื่องจากความรวดเร็วจึงต้องระมัดระวังข้อมูลที่จะนำมาเผยแพร่
- มี spam ค่อนข้างเยอะ ต้องคอยลบทิ้ง
- กระทบต่อผู้ใช้ได้ง่าย
- ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของข้อมูลยังไม่เท่ากับข้อมูลที่บริการบนเว็บ

หลักของห้องสมุด

- อาจทำให้เสียเวลาถ้าใช้อย่างไร้ประโยชน์

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ส่วนใหญ่ใช้ Facebook Twitter Youtube แต่ใช้ Facebook มากสุด เพราะ สามารถตรวจสอบการตอบรับของผู้ใช้งานได้ง่าย...”

“...ใช้ Facebook กับ YouTube เนื่องจากรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่การควบคุมหรือกั้นกรองข้อความจากผู้ใช้ทำได้ยาก เพราะความรวดเร็วจึง ต้องระมัดระวังข้อมูลที่จะนำมาเผยแพร่...”

“...ใช้ Facebook กับ Blog เนื่องจากไม่เสียค่าบริการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ใน วงกว้าง ไม่จำเป็นต้องออนไลน์ตลอดเวลาแบบ Twitter ใส่เนื้อหา รูปภาพได้ในปริมาณมาก แต่มี spam ค่อนข้างเยอะ ต้องคอยลบทิ้ง...”

1.1.3 ลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่

- บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา
- บริการสืบค้นสารสนเทศ
- บริการแนะนำสารสนเทศที่ทันสมัย และบริการใหม่ๆ ที่มีในห้องสมุด
- บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ
- บริการนำส่งวารสาร หนังสือ ฉบับใหม่ที่ห้องสมุดบอกรับออนไลน์
- ประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวกิจกรรม เหตุการณ์และประกาศต่างๆ
- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- เผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา แนะนำบริการใหม่ๆ ของห้องสมุด...”

“...ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและเหตุการณ์ บริการตอบคำถาม บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล...”

“...ประชาสัมพันธ์การให้บริการสารสนเทศ แนะนำแหล่งสารสนเทศ และบริการตอบคำถามช่วยการค้นหา และเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ...”

ห้องสมุดบางแห่งมีปัญหาในการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้งานบริการสารสนเทศ ดังนี้

- ข้อจำกัด ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้ เนื่องจากนโยบายการเข้าใช้ Facebook ของบางมหาวิทยาลัย กำหนดให้ใช้ได้ในช่วงเวลา 12.00–13.00 น. เท่านั้น ดังนั้นหากผู้ใช้บริการต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลจะทำให้ไม่ได้รับคำตอบในทันที ซึ่งแก้ปัญหาโดยการแจ้งเตือนสมาชิกหรือจัดทำประกาศนโยบายการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

- บุคลากรที่หลากหลาย มีความรู้ที่แตกต่างกัน ทำให้มีปัญหาบ้างในการพัฒนา ซึ่งแก้ปัญหาโดยการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานบริการของห้องสมุด

- การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์บางอย่างมาใช้ เช่น Facebook อาจเกิดผลกระทบกับภาพลักษณ์ขององค์กรได้ กรณีที่สมาชิกโพสต์ข้อความที่ไม่เหมาะสม หรือบางเรื่องอาจกระทบผู้ใช้ได้ง่าย ซึ่งแก้ปัญหาโดยการชี้แจงด้วยความเป็นจริงอย่างรวดเร็ว

- บุคลากรผู้ให้บริการบางส่วนยังใช้งานได้ไม่คล่อง ซึ่งแก้ปัญหาโดยการจัดฝึกอบรมการใช้งานหรือไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงาน

- ระบบไฟฟ้าขัดข้องบ่อย ซึ่งแก้ปัญหาโดยการซื้อเครื่องสำรองไฟ

- คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ซึ่งแก้ปัญหาโดยการให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือ Smartphone แทน

- ความล่าช้าของระบบเครือข่าย เป็นปัจจัยภายนอกจึงไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...มีข้อจำกัด ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้ เนื่องจากนโยบายการเข้าใช้ Facebook ของมหาวิทยาลัย กำหนดให้ใช้ได้ในช่วงเวลา 12-13 น. เท่านั้น ดังนั้น หากผู้ใช้บริการต้องการสอบถามหรือขอข้อมูลจะทำให้ไม่ได้รับคำตอบในทันที แก้ปัญหาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือ smartphone...”

“...มีปัญหาบ้าง เนื่องจากมีบุคลากรที่หลากหลาย มีความรู้ที่แตกต่างกัน ทำให้อาจมีปัญหาในการพัฒนางาน แก้ปัญหาโดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานบริการของห้องสมุด...”

“...ไม่มีปัญหา เพราะส่วนใหญ่จะเป็นการถาม-ตอบระหว่างผู้ใช้กับบุคลากรห้องสมุดที่ดูแลในเรื่องนี้มากกว่า และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ รวมทั้งประชาสัมพันธ์บริการ กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด...”

1.1.4 หน้าทีและคุณสมบัติของบุคลากรในห้องสมุดที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

บุคลากรในห้องสมุดที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย

1) บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของห้องสมุด
- ตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ก่อนประชาสัมพันธ์ผ่าน

เครือข่ายสังคมออนไลน์

- ตอบคำถามและแนะนำการใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งนำส่งเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์

- ปรับปรุงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีให้บริการในห้องสมุดให้ทันสมัย

เช่น หนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และซีดีรอม เป็นต้น

- ตรวจสอบการทำงานของระบบว่ายังใช้งานได้หรือไม่

- ตรวจสอบคำถามต่างๆ ที่มีการสอบถาม เพื่อประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องให้

คำตอบต่อไป

- มีหน้าที่ดูแลระบบ server ติดตั้ง พัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขระบบต่างๆ

- ติดต่อประสานงานกับงานประชาสัมพันธ์เพื่อรับข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ถ่ายภาพ ตกแต่งภาพเพื่อใช้ประกอบเนื้อหา เรียบเรียงถ้อยคำข้อความประกอบ ค้นหาที่น่าสนใจต่างๆ มาโพสต์ลงในหน้าเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เลือกใช้ โดยเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวกับองค์กร และส่งเสริมการศึกษา

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ก่อนประชาสัมพันธ์ผ่าน web social network ทุกครั้ง...”

“...ในส่วนของ Facebook ต้องเข้าไปตรวจสอบความเรียบร้อยของหน้าเพจทุกวันสำหรับ blog จะเข้าไปดูแลอาทิตย์ละครั้ง หรือในช่วงที่มีข้อมูล ข่าวสารที่ต้องนำขึ้น blog ของห้องสมุด...”

“...ติดต่อประสานงานกับงานประชาสัมพันธ์เพื่อรับข้อมูลข่าวสารขององค์กร ถ่ายภาพ ตกแต่งภาพเพื่อใช้ประกอบเนื้อหา เรียบเรียงถ้อยคำข้อความประกอบ ค้นหาที่น่าสนใจต่างๆ มาโพสต์ลงในหน้าเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เลือกใช้ โดยเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวกับองค์กร และที่ส่งเสริมการศึกษา...”

2) บุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้ความร่วมมือกับผู้ดูแลระบบดังนี้

- ส่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ หรือข้อมูลที่น่าสนใจให้กับผู้ดูแลระบบ เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ และพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่
- ช่วยกันตอบคำถามและให้ความรู้กับผู้มาติดต่อ
- ไม่แสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมในสื่อ หรือข้อความที่รุนแรงต่างๆ
- งานบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการถามและต้องการคำตอบให้บุคลากรที่ดูแลส่วนนั้นมาตอบคำถาม

- มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและถูกใจในการจัดกิจกรรมต่างๆ และช่วยส่งต่อความรู้ให้กับเครือข่าย ช่วยเสนอแนะข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...บุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือโดยการส่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ให้กับผู้ดูแลระบบ และพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่...”

“...ประสานให้ข้อมูลในการตอบคำถามช่วยกันค้นหาและชี้แหล่งสารสนเทศ และให้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ...”

“...มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและถูกใจในการจัดกิจกรรมต่างๆ และช่วยส่งต่อความรู้ให้กับเครือข่าย ช่วย comment ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ...”

บุคลากรของห้องสมุดที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- มีความรู้ความเข้าใจในการใช้และลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์
- มีความทันสมัย กระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อออกแบบการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ

- มีความเข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป

- รับผิดชอบภาระงานในหน้าที่ของตน
- ใฝ่หาสาระความรู้จากเรื่องราวต่างๆ ในห้องสมุดและแหล่งอื่นๆ
- สามารถทำงานและปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีจิตบริการ ต้องมีการบริการในเชิงรุกทุกวัน
- ช่วยกันค้นหาเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

- มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้สื่อออนไลน์ มีการใช้สื่อออนไลน์ในทางสร้างสรรค์ และปฏิบัติตาม พรบ.คอมพิวเตอร์

- ติดตามเรื่องราวต่างๆ ทั้งด้านทั่วไป และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- มีความรู้ทางภาษา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

- มีการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ

- จัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

- ร่วมด้วยช่วยกันสร้างกลุ่มสังคมให้ใหญ่ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการรับรู้ข่าวสารจากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ควรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อออกแบบการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ มีความเข้าใจธรรมชาติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป...”

“...บุคลากรในห้องสมุดต้องสามารถทำงานและปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับสังคมปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

“...ควรมีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ภาษา มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการให้มากที่สุดโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์...”

1.1.5 กิจกรรมของห้องสมุดที่จัดขึ้นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ห้องสมุดบางแห่งมีการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังนี้

- กิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วไป เกร็ดความรู้ กิจกรรมของห้องสมุด ตอบคำถามช่วยกันคว่ำ

- กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยการเผยแพร่กิจกรรมผ่าน Facebook และเว็บไซต์ของห้องสมุดและทำการรายงานผลการดำเนินงาน หรือสรุปผลการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่าย

- มีการเผยแพร่กิจกรรมห้องสมุด เช่น งานสัปดาห์ ศ.ดร.สุดใจ เหล่าสุนทร และกิจกรรมวิจารณ์หนังสือ เป็นต้น

- จัดทำกิจกรรมแบ่งปันความรู้จากหนังสือที่ตนเองสนใจกับเพื่อนๆ โดยมีของรางวัลเล็กๆ น้อยๆ มอบให้เป็นกำลังใจสำหรับผู้ชนะ

- กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยให้ผู้ใช้เข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวที่ตั้งเป็นหัวข้อกิจกรรมในแต่ละเดือน

- จัดกิจกรรมร่วมสนุกกับ Facebook

โดยมีสมาชิกเข้ามาร่วมกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่มากนัก เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้โดยเฉพาะวัยรุ่นจะสนใจสิ่งที่เป็นวิชาการน้อยกว่าความบันเทิงในสังคมออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องคิดกลยุทธ์ในการนำเสนอที่น่าสนใจขึ้น

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...มีกิจกรรม เช่น กิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวทั่วไป เกร็ดความรู้ กิจกรรมของห้องสมุด ตอบคำถามช่วยกันคว่ำ...”

“...มีการเผยแพร่กิจกรรมห้องสมุด เช่น งานสัปดาห์ ศ.ดร.สุดใจ เหล่าสุนทร และกิจกรรมวิจารณ์หนังสือ...”

“...จัดกิจกรรม เช่น นักศึกษาบางรายวิชาจัดทำกิจกรรมแบ่งปันความรู้จากหนังสือที่ตนเองสนใจกับเพื่อนๆ แลกเปลี่ยนกัน โดยมีของรางวัลเล็กๆ น้อยๆ มอบให้เป็นกำลังใจสำหรับผู้ชนะ...”

1.2 รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1.2.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ให้กับทุกคน ด้วยการแนะนำหนังสือหรือวารสารน่าอ่านที่เข้ามาใหม่ๆ

- การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และตอบคำถามช่วยกันคว้า

- การทำกิจกรรมกับผู้ใช้

- การสร้างความร่วมมือกัน และแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ความรู้และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ รวมทั้งพัฒนาวิชาชีพ

- การแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด

- การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์และตรงกับความสนใจของผู้ใช้ มีกิจกรรมร่วมสนุกที่สอดแทรกงานบริการให้แก่นักศึกษาและบุคลากร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- การเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าสู่ห้องสมุด

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ตอบคำถาม สำหรับผู้ใช้บริการ และใช้ในการทำกิจกรรมกับผู้ใช้...”

“...ส่งเสริมการอ่านด้วยการแนะนำหนังสือที่น่าอ่านที่เข้ามาใหม่ๆ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้า...”

“...ควรมีการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์และตรงกับความสนใจของผู้ใช้ มีกิจกรรมร่วมสนุกที่สอดแทรกงานบริการให้แก่นักศึกษาและบุคลากร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี...”

1.2.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- ทำความเข้าใจ เกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้มากกว่านี้เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและสามารถนำมาใช้พัฒนาห้องสมุดได้

- ควรมีการรวมกลุ่ม และทำกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ผู้ดูแลระบบและห้องสมุด) ในสถาบันต่างๆ

- หากมีการดำเนินงานแล้วควรทำอย่างต่อเนื่อง เพราะบางที่จะสร้าง Facebook Fan Page ไว้ แต่ไม่เคยปรับปรุงอะไรเลย มีผู้เข้ามาถามคำถามไว้ก็ไม่มีเข้ามาตอบ และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต้องดึงดูดน่าสนใจ

- ส่งเสริมสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

- บรรณารักษ์ต้องปรับวิธีการทำงานด้วยการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ให้มากขึ้น และเรียนรู้ข้อดีของการนำวิธีการดังกล่าวมาใช้ให้ถูกวิธี เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ใช้และขยายวงของการอ่าน

- แบ่งปันข้อมูล ความรู้ ฐานข้อมูล เพื่อใช้ร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้นกว่านี้ เพราะบุคลากรของห้องสมุดอาจยังไม่เข้าใจหรือใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ไม่เต็มที่ จึงควรมีการจัดอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี

- ต้องสร้างจุดเด่น และแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุด อาจต้องมีการจัดกิจกรรมหรือประชาสัมพันธ์ให้เกิดความน่าสนใจยิ่งขึ้น

- ควรมีการนำเสนอข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการถามและร้องขอความช่วยเหลือ ควรให้การช่วยเหลือหรือตอบคำถามโดยทันที รวมทั้งมีการเผยแพร่รูปภาพ กิจกรรมและข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

- ให้บรรณารักษ์หรือนักวิชาการตั้งกระทู้ในประเด็นทางวิชาการ และร่วมแสดงความคิดเห็นกันในเชิงวิชาการ มีการให้ข้อมูลและถ้ามีการอ้างอิงก็ให้ใส่แหล่งอ้างอิงที่ชัดเจนด้วย หากเป็นการอ้างอิงจากทรัพยากรภายในห้องสมุดก็จะเป็นการนำเสนอทรัพยากรของห้องสมุดได้ด้วย

- แนะนำช่องทางที่จะติดต่อกับห้องสมุด ห้องสมุดควรใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น และก้าวให้ทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

- ต้องสร้างกลุ่มสมาชิกจำนวนมากๆ เพื่อจะได้ทราบข่าวสารกันได้อย่างทั่วถึง

- ควรเข้าไปดูตัวอย่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดบางแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นต้นแบบที่นำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ได้ประสบผลสำเร็จมากจากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...ให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทำความเข้าใจ เกี่ยวกับ Social Network ให้มากกว่านี้จะได้เห็นถึงความสำคัญและสามารถนำมาใช้พัฒนาห้องสมุดได้...”

“...หากมีการดำเนินงานแล้วควรทำอย่างต่อเนื่อง เพราะบางทีจะสร้าง fanpage ไว้แต่ไม่เคยปรับปรุงข้อมูลอะไรเลย มีผู้ใช้มาถามคำถามไว้ก็ไม่มีการเข้ามาตอบ และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต้องให้มีความดึงดูดน่าสนใจ...”

“...ควรมีการ update ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการถามและร้องขอความช่วยเหลือ ควรให้การช่วยเหลือหรือตอบคำถามโดยทันที มีการเผยแพร่รูปภาพ กิจกรรมและข่าวสารอย่างต่อเนื่อง...”

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1. ใช้งานร่วมกัน ร่วมพัฒนา และร่วมกันรักษา เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด

2. ควรมีเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นตลอดจนแนะนำกันในการใช้งานและบริการที่ดี

3. การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้งานนั้น ผู้ดูแลต้องมีความเอาใจใส่ และตรวจสอบความเคลื่อนไหวเป็นประจำ และต้องมีการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้หยุดนิ่ง เพราะการใช้สื่อออนไลน์นั้น หมายความว่า คุณพร้อมที่จะเคลื่อนไหวข้อมูลตลอดเวลา

4. ควรนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยเผยแพร่ข่าวสารควบคู่กันไปพร้อมๆ กันกับเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

5. ควรนำเสนอสื่อหรือทรัพยากรที่จะเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ใช้บริการหรือสมาชิก และถ้ามีประเด็นทางสังคมใดที่กำลังเป็นที่สนใจ ควรหาแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมานำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วย

6. ใช้งานอย่างสร้างสรรค์และระวังผู้ที่ไม่หวังดี

จากการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น

“...การนำ Social Network มาใช้งานนั้น ผู้ดูแลต้องมีความเอาใจใส่ และตรวจสอบความเคลื่อนไหวเป็นประจำ และต้องมีการใส่ข้อมูล ข่าวสารอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้หยุดนิ่ง เพราะการใช้สื่อออนไลน์นั้น หมายความว่า คุณพร้อมที่จะเคลื่อนไหวข้อมูลตลอดเวลา...”

“...ควรนำ Social Network มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยเผยแพร่ข่าวสารควบคู่กันไปพร้อมๆ กันกับเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน...”

“...หากมีสื่อหรือทรัพยากรใดที่จะเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ใช้บริการหรือสมาชิกได้ควรนำเสนอ และถ้ามีประเด็นทางสังคมใดที่กำลังเป็นที่สนใจ ควรหาแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมานำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วย...”

2. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ชั้นสอบถามความคิดเห็น (รอบที่ 2)

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสอบถามที่ส่งเคราะห์มาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบแรก ได้ผลการวิจัยดังนี้

2.1 นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.30 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1	เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ 0.00 จำนวน 2 ประเด็น คือ เรื่องการเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และการสร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้นั้นมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมทั้งมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศ และความร่วมมือทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้วย

2.2 เป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.31 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	เป้าหมาย ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ สอดคล้องของ ความคิดเห็น
1	เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทัน ต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิด การบริการสารสนเทศเชิงรุก	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคม ออนไลน์ของห้องสมุดได้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	จำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับ งานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
5	เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นไป
ได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า
ผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับ
งานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่าง
ควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 4 ประเด็น คือ เรื่องการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้
การปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการ
สารสนเทศเชิงรุก ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้ และจำนวนใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับการเน้น
ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางนั้น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 นอกจากนั้นผู้เชี่ยวชาญยังได้
เสนอแนะว่าควรมีเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการทรัพยากรร่วมกัน และงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดไม่ควรถูกจำกัดด้วยสถานที่และเวลา

2.3 วัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	วัตถุประสงค์ ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของความคิดเห็น
1	ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
4	ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
5	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
6	แนะนำบริการต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และ e-Book เป็นต้น	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
7	แนะนำหนังสือ	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ 0.00 จำนวน 2 ประเด็น คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ และการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ส่วนอีก 3 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 คือ เรื่องการบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สำหรับประเด็นที่ผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันกัน โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 นั้นมี 2 ประเด็น คือ การแนะนำบริการต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และ e-Book เป็นต้น และการแนะนำหนังสือ นอกจากนั้นผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่าควรมีการแบ่งปันข้อมูลกันระหว่างผู้ให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

2.4 องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.33 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ สอดคล้องของ ความคิดเห็น
เครื่องมือ / เทคโนโลยี				
1	ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุด	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถ ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับ ให้บริการกับผู้ใช้	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
บุคลากร				
1	พัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับ การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
5	สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
6	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
7	มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
8	เป็นนักคิด นักพัฒนา นักวางแผน และรู้จักใช้ เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ สอดคล้องของ ความคิดเห็น
9	มีความกระตือรือร้น	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
10	มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
11	เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
12	พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วม การอบรม ศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนความรู้ กับบุคลากรห้องสมุดอื่นๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
13	มีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
14	ประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือ จากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามต่างๆ	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
15	เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งาน เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อนำความรู้ที่ได้รับ กลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ ห้องสมุดตนเอง	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
	เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ			
1	ทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสม อยู่เสมอ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของ ห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรม สัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
5	มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และ วิดีโอ เป็นต้น	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ สอดคล้องของ ความคิดเห็น
6	เนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากข้อมูลการให้บริการ ของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูล ของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ชุมชนด้วย	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
	กิจกรรม			
1	จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
3	จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
4	จัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วมสนุก ตอบคำถามแจกรางวัล	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
	การรักษาความปลอดภัย			
1	ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหา แต่ละส่วนให้เหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ควรมีการกั้นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกัน การละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี ทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 2 ประเด็น คือ ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้

เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนประเด็นที่ว่า ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับให้บริการกับผู้ใช้ นั้น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่าผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดควรมีบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และระบบเครือข่ายควรมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูง

ด้านบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านบุคลากร ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 12 ประเด็น คือ ควรพัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นนักคิด นักพัฒนานักวางแผน และรู้จักใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมการอบรม ศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรห้องสมุดอื่นๆ ส่วนประเด็นที่บุคลากรควรมีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม และประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามนั้น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 และมีอีกประเด็นหนึ่งมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ บุคลากรควรเข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับกลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดตนเอง นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่าบุคลากรควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาความรู้จากสื่อหลักที่มีความน่าเชื่อถือสูง ผู้ประกอบอาชีพในงานบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับห้องสมุด ต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาห้องสมุดให้ล้ำหน้าหรือเทียบเท่ากับผู้ใช้บริการยุคใหม่

ด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 3 ประเด็น คือ เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ควรทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์ ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย และควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ ส่วนอีก 3 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรมสัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เป็นต้น และเนื้อหาที่นำเสนอ นอกจากข้อมูลการให้บริการของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่าข้อมูลควรมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งมาจากแหล่งข้อมูลที่ชัดเจน และได้รับความเชื่อถือในวงกว้าง ผู้ใช้กับผู้ใช้บริการ

ร่วมกันสร้างและจัดทำเนื้อหาผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ เนื้อหาควรตอบสนองและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้

ด้านกิจกรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านกิจกรรม ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ 0.00 จำนวน 1 ประเด็น คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ส่วนอีก 3 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ ควรมีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วมสนุกตอบคำถามแจกรางวัล นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่า ควรมีกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ กิจกรรมที่ดีควรมีที่มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือประชาคม และทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป

ด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการรักษาความปลอดภัย ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 คือ ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม ควรมีการกลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา และควรให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอแนะว่า ควรมีกิจกรรมสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างคุณธรรมจริยธรรมของผู้ให้และผู้ให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ชั้นตรงสอบฉันทามติ (รอบที่ 3)

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบฉันทามติ ได้ผลการวิจัยดังนี้

3.1 นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1	เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
5	สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศ และความร่วมมือทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 3 ประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ 0.00 ทั้ง 3 ประเด็น คือ เรื่องการเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ การสร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก และประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศ และความร่วมมือทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00

3.2 เป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.35 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	เป้าหมาย ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของความคิดเห็น
1	เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทัน ต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิด การบริการสารสนเทศเชิงรุก	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคม ออนไลน์ของห้องสมุดได้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	จำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับ งานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
5	มีเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการ ทรัพยากรร่วมกัน	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
6	งานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ไม่ควรถูกจำกัดด้วยสถานที่และเวลา	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
7	เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
เป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกัน
พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 6 ประเด็น โดยมีค่า
พิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 4 ประเด็น คือ เรื่องการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
กับผู้ใช้ การปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการ
บริการสารสนเทศเชิงรุก ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้ และ
จำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น ส่วนอีก 2 ประเด็น มีค่าพิสัย
ระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 คือ เรื่องการมีเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการทรัพยากรร่วมกัน
และงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดไม่ควรถูกจำกัดด้วยสถานที่และเวลา สำหรับประเด็น

ที่เกี่ยวกับการเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางนั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีความเห็นระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00

3.3 วัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.36 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	วัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1	ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
4	ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
5	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
6	แบ่งปันข้อมูลกันระหว่างผู้ให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
7	แนะนำบริการต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และ e-Book เป็นต้น	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
8	แนะนำหนังสือ	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 6 ประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เท่ากับ 0.00 จำนวน 2 ประเด็น คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ และการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ส่วนอีก 4 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 คือ เรื่องการบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูลกันระหว่างผู้ให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น

สอดคล้องกันกัน โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 นั้นมี 2 ประเด็น คือ การแนะนำบริการต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และ e-Book เป็นต้น และการแนะนำหนังสือ

3.4 องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 4.37 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ลำดับที่	องค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
	เครื่องมือ / เทคโนโลยี			
1	ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดควรใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	ระบบเครือข่ายควรมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
5	ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับให้บริการกับผู้ใช้	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
	บุคลากร			
1	พัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	5.00	0.00	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของความคิดเห็น
5	สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
6	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
7	มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
8	เป็นนักคิด นักพัฒนา นักวางแผน และรู้จักใช้ เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
9	มีความกระตือรือร้น	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
10	มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
11	เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
12	พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วม การอบรม ศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนความรู้ กับบุคลากรห้องสมุดอื่นๆ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
13	พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาความรู้ จากสื่อหลักที่มีความน่าเชื่อถือสูง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
14	ผู้ประกอบการอาชีพในงานบริการสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีคุณวุฒิ ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
15	มีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
16	ประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือ จากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามต่างๆ	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
17	เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งาน เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อนำความรู้ที่ได้รับ กลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ ห้องสมุดตนเอง	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
18	ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับ ปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับห้องสมุด ต้องมีวิสัยทัศน์ ในการพัฒนาห้องสมุดให้ล้ำหน้าหรือเทียบเท่า กับผู้ให้บริการยุคใหม่	5.00	1.00	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของความคิดเห็น
	เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ			
1	ทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสม อยู่เสมอ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	ข้อมูลควรมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งมาจาก แหล่งข้อมูลที่ชัดเจน และได้รับความเชื่อถือ ในวงกว้าง	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
5	เนื้อหาควรตอบสนองและตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการและครอบคลุมความต้องการ ที่หลากหลายของผู้ใช้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
6	การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของ ห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรม สัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
7	มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และ วิดีโอ เป็นต้น	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
8	เนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากข้อมูลการให้บริการ ของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูล ของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ชุมชนด้วย	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
9	ผู้ใช้กับผู้ให้บริการร่วมกันสร้างและจัดทำเนื้อหา ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
	กิจกรรม			
1	จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	กิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุด กับผู้รับบริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของความคิดเห็น
3	ทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	กิจกรรมที่ดีควรมีที่มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วน ร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือประชาคม	5.00	0.50	สอดคล้องกัน
5	มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
6	จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
7	จัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วมสนุก ตอบคำถามแจกของรางวัล	5.00	1.00	สอดคล้องกัน
การรักษาความปลอดภัย				
1	ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหา แต่ละส่วนให้เหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
2	ควรมีการกั้นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกัน การละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
3	ให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	5.00	0.00	สอดคล้องกัน
4	ควรมีกิจกรรมสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างคุณธรรม จริยธรรมของผู้ให้และผู้ให้บริการ	5.00	0.00	สอดคล้องกัน

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้อย่างมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี ทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 4 ประเด็น คือ ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดควรใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้

โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และระบบเครือข่ายควรมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูง ส่วนประเด็นที่ว่า ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับให้บริการกับผู้ใช้ นั้น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50

ด้านบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐาน เท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านบุคลากร ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 14 ประเด็น คือ ควรมีพัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นนักคิด นักพัฒนา นักวางแผน และรู้จักใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมการอบรม ศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรห้องสมุด อื่นๆ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาความรู้จากสื่อหลักที่มีความน่าเชื่อถือสูง และผู้ประกอบอาชีพในงานบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ส่วนอีก 2 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 คือ บุคลากรควรมีความรู้ลึก รู้อรอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม และประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามนั้น และอีก 2 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ บุคลากรควรเข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับกลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดตนเอง และผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับห้องสมุด ต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาห้องสมุดให้ล้ำหน้า หรือเทียบเท่ากับผู้ใช้บริการยุคใหม่

ด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 5 ประเด็น คือ เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ ควรทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์ ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ ข้อมูลควรมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งมาจากแหล่งข้อมูลที่ชัดเจน และได้รับความเชื่อถือในวงกว้าง และเนื้อหาควรตอบสนองและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้ ส่วนอีก 4 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรมสัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เป็นต้น และเนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากข้อมูล การให้บริการของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูล

ของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย และผู้ใช้กับผู้ใช้บริการร่วมกันสร้างและจัดทำเนื้อหาผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์

ด้านกิจกรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านกิจกรรม ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 จำนวน 3 ประเด็น คือ ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ มีกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ และทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป ส่วนประเด็นในเรื่องกิจกรรมที่ดีควรมีที่มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือประชาชนนั้น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.50 สำหรับอีก 3 ประเด็น มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1.00 คือ ควรมีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วมสนุกตอบคำถามแจกของรางวัล

ด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นไปได้มากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ในทุกประเด็น ในเรื่องสอดคล้องกันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านการรักษาความปลอดภัย ในทุกประเด็น โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 0.00 คือ ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม ควรมีการกั้นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา ควรให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และควรมีกิจกรรมสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างคุณธรรมจริยธรรมของผู้ใช้และผู้ให้บริการ

การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลจากการสนทนากลุ่มย่อยเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อยเพิ่มเติมประเด็นและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ฯ โดยในการสนทนากลุ่มย่อยครั้งนี้ได้มีการสรุปประเด็นตามเทคนิคเอไอซี (A-I-C) ดังนี้

1. เข้าใจสถานการณ์

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันราชภัฏ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ช่วงก่อนปี พ.ศ. 2546) โดยให้ความสำคัญของระบบออนไลน์และการทำงานในระบบเครือข่ายร่วมกันเพื่อเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่สารสนเทศระหว่างสถาบันราชภัฏทั่วประเทศ จึงได้ดำเนินการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายในระบบอินเทอร์เน็ต ในระยะแรกให้ความสำคัญในการจัดทำฐานข้อมูลร่วมกัน ช่วยกันพัฒนาโปรแกรม CDS/ISIS เพื่อใช้เป็น

ฐานข้อมูลกลางร่วมกันในการจัดทำสัปดาห์บรรณานุกรมของสถาบันราชภัฏทั่วประเทศ หลังจากนั้น สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งเริ่มจัดซื้อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติต่างๆ เช่น Innopac Alice for Windows และอื่นๆ แต่ก็ยังคงมีความร่วมมือในการทำสัปดาห์บรรณานุกรมร่วมกันโดยมีฐานข้อมูลกลางอยู่ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และบริษัทที่ให้บริการโปรแกรม Alice for Windows มีข้อมูลบรรณานุกรมรวมกว่า 200,000 ชื่อเรื่อง

การบริการสารสนเทศประกอบบริการค้นเพื่อบริการสารสนเทศท้องถิ่นในเบื้องต้น ใช้โปรแกรมที่พัฒนาเองจากการเขียนด้วยภาษา PHP และใช้ฐานข้อมูล MySQL ตั้งชื่อว่า RLocal Database (Rajabhat Local Database) พัฒนาโดย ผศ.ธนา จารุพันธุ์เศรษฐ์ ภายใต้โปรแกรมนี้จะมีเมนูของ web board เบื้องต้นที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ด้วย นับว่าเป็นพัฒนาการการให้บริการสารสนเทศแรกเริ่มที่มีปฏิสัมพันธ์กันได้ก่อนที่จะมี Facebook YouTube และอื่นๆ ซึ่งปัจจุบันในการสร้าง Homepage ของแต่ละสำนักวิทยบริการ สามารถติดตั้งโปรแกรม web board เพื่อใช้เป็นช่องทางในการเชื่อมโยงการให้บริการต่างๆ ในสำนักวิทยบริการแต่ละแห่งได้เป็นอย่างดี ตลอดเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้ได้อย่างมาก ข้อมูลจะตรงและทันต่อการร้องขอ

ปัจจุบันเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะใช้ Facebook รองลงมา คือ YouTube Wikipedia Blog Twitter Hi5 MySpace และ Multiply เนื่องจากปัจจุบันมีผู้นิยมใช้ Facebook จำนวนมาก เพราะทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรมกับผู้ใช้ Facebook คนอื่นๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โพสต์รูปภาพ โพสต์คลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อก และสามารถคุยกันแบบสดๆ ได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา ดังนั้น Facebook จึงเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในห้องสมุด เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ และสามารถบริการสารสนเทศต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ เพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมา คือ เพื่อการบริการสารสนเทศทันสมัย การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล และการบริการสำเนาหน้าสารบัญตามลำดับ โดยบรรณารักษ์จะเน้นการแนะนำวิธีการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองแก่ผู้ใช้บริการมากกว่าจะค้นหาข้อมูลให้โดยตรง นอกจากผู้ใช้งานค้นแล้วไม่สามารถค้นหาได้จริงๆ บรรณารักษ์ก็จะช่วยหาข้อมูลให้ แล้วส่งกลับไปยังผู้ใช้ทันที

1.3 ลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม รองลงมา คือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ตามลำดับ โดยในการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการต้องพยายามเลือกสารสนเทศที่วัยรุ่นสนใจ เนื่องจากนักศึกษาหรือวัยรุ่นมักไม่ค่อยสนใจข้อมูลเชิงวิชาการมากนัก จึงต้องหารูปภาพมาประกอบเพื่อให้ดูน่าสนใจมากขึ้น เนื้อหาสาระก็ต้องไม่หนักจนเกินไป รวมทั้งพยายามหากิจกรรมที่น่าสนใจมาประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมด้วย

2. คัดค้นวิธีการพัฒนา

2.1 นโยบายหลักของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก รวมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด โดยผู้บริหารไม่ได้เจาะจงชัดเจนว่าต้องเป็นแบบไหน ต้องใช้เครื่องมืออะไร แต่จะให้ผู้ปฏิบัติงานได้คิดและสร้างสรรค์งานด้วยตัวเอง

2.2 เป้าหมายหลักของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก และทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้

2.3 วัตถุประสงค์หลักของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

2.4 องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.4.1 ด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี

ควรเลือกใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่นิยมใช้ Facebook มาก แต่ก็ไม่ได้ประสบความสำเร็จทั้งหมด บางแห่งเป้าหมายอยู่ที่นักศึกษาปริญญาโทและเอก ซึ่งเข้าถึงยากกว่า จึงกลายเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมาใช้มากกว่า แต่ถึงอย่างไรก็ถือว่าเป็นประโยชน์เช่นกัน ซึ่งต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาใช้งานมากขึ้น

2.4.2 ด้านบุคลากร

บุคลากรในห้องสมุดต้องมีการพัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ อยู่เสมอ ควรมีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญต้องมีใจรักบริการ

2.4.3 ด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ

สารสนเทศที่ควรจัดทำเริ่มตั้งแต่สิ่งที่มีในแต่ละมหาวิทยาลัย เช่น สหบัตรรายการบรรณานุกรมหนังสือ ไปจนกระทั่งสารสนเทศท้องถิ่นในระดับสากล เช่น สารสนเทศอาเซียนศึกษา โดยมีการแบ่งกันจัดทำสารสนเทศประเทศในอาเซียน จะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศอาเซียนศึกษาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายขึ้น และควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการจะยิ่งลดความซ้ำซ้อนในการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ เหล่านั้นได้ โดยเนื้อหาที่น่าสนใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ต้องทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์มีความหลากหลาย และควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ และที่สำคัญไม่ควรนำข้อมูลส่วนตัวมาใส่ในเครือข่ายขององค์กร และถ้าเป็นไปได้ ควรมีการโพสต์เนื้อหาใหม่ๆ ที่น่าสนใจเป็นประจำทุกวัน รวมทั้งเนื้อหานั้นควรมีรูปภาพประกอบด้วยเพื่อความน่าสนใจ อาจต้องเข้าไปคลิก Like แพนเพจที่มีข้อมูลดีๆ หรือเป็น

เพื่อนกับผู้ใช้ที่มักจะโพสต์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ เพื่อแชร์ข้อมูลนั้นมายังเครือข่ายของหน่วยงานได้ แต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2.4.4 ด้านกิจกรรม

กิจกรรมเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับห้องสมุดมากขึ้น เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ กิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดตอบคำถามชิงรางวัล หรือประกวดบทความต่างๆ เป็นต้น โดยทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป

2.4.5 ด้านการรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรเพิกเฉย โดยควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม กลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา และควรมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นหากใช้ Facebook เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ก็ควรทำเป็น Fan Page เพื่อให้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลและกลั่นกรองเนื้อหาก่อนที่จะโพสต์ได้

3. กำหนดแผนปฏิบัติ

3.1 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด และมีการบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ ที่สำคัญควรเสนอแนะให้มีคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายในระดับผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ระดับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงควรขยายผลไปในระดับมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและของเอกชน ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีเครือข่ายมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว อาจพัฒนาขยายความร่วมมือจากโครงการ ThaiLIS มาขยายขอบเขตเพื่อให้บริการสารสนเทศอื่นๆ ในระบบเครือข่ายเพิ่มเติมขึ้น ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการอย่างมาก โดยช่วงแรกน่าจะเริ่มจากกลุ่มมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งก่อน

3.2 สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ควรมีความทันสมัย ได้รับความนิยม และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

3.3 พัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศ หรือให้ไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับผู้ใช้ดูแลระบบ ช่วยกันตอบคำถามและเสนอแนะข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

3.4 สารสนเทศที่น่าเสนอผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้งานมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้โดยเฉพาะวัยรุ่น จะสนใจสิ่งที่เป็นวิชาการน้อยกว่าความบันเทิงในสังคมออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องคิดกลยุทธ์ในการนำเสนอที่น่าสนใจขึ้น และที่สำคัญไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวมานำเสนอในเครือข่ายขององค์กร

3.5 สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบัน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพพร้อมกัน

4. นำแผนปฏิบัติไปใช้

ในการนำแผนปฏิบัติไปใช้ควรมีการจัดทำโครงการ และนำเสนอโครงการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีการทำความเข้าใจกับผู้ดูแลเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบคำถามต่างๆ หรือผู้ที่นำเสนอเนื้อหา ถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมทั้งร่วมกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหา (Content) ที่จะนำเสนอ ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญมากที่จะทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด มีความน่าสนใจ โดยควรดูตัวอย่างเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการใช้งาน เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน เช่น Facebook ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น และห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นต้น และมีการทำแบบประเมินการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อนำผลที่ได้และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อไป โดยอาจมีการคุยกันทุกเดือน ว่ามีปัญหาอะไรบ้าง จะช่วยกันแก้ไขปัญหายังไง หรือใครมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครือข่ายให้ดีขึ้นอย่างไร

5. เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงโดยการนำแผนปฏิบัติที่ได้ไปทดลองใช้ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งจะดำเนินการหลังจาก Focus Group แล้ว โดยจะมีการทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อชักชวนให้นักศึกษาและบุคลากรเข้าไปใช้งานหรือเข้าไปคลิก Like มากขึ้น รวมทั้งมีการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจมากขึ้น เช่น บทความจากนิตยสารหรือวารสารที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ แล้วแนะนำให้ไปอ่านเพิ่มเติมต่อได้จากหนังสือเล่มไหนหรือมีหนังสือใหม่ๆ อะไรบ้าง เพื่อชักชวนให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนั้นอาจมีกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้ได้ร่วมสนุก เช่น กิจกรรมตอบคำถามต่างๆ หรือให้ส่งบทความรูปภาพเข้าประกวด เพื่อชิงรางวัล เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น และเมื่อทดลองใช้ประมาณ 1 เดือนจะทำการประเมินผลการใช้งานว่ามีผู้เข้ามากด Like เพิ่มขึ้นเท่าไร คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ และให้สมาชิกทำแบบประเมินการใช้งาน ในด้านเนื้อหา ความน่าสนใจ และประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อให้ทราบว่าต้องมีการพัฒนาอะไรเพิ่มเติมบ้าง ที่จะทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

ควรใช้โอกาสการเปิดศักราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพื่อช่วยกันสร้างสังคมสารสนเทศอาเซียน น่าจะเป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการเกิดโครงการเครือข่ายสารสนเทศในระบบออนไลน์อย่างน้อยก็เพื่อกระตุ้นให้ประเทศทั้ง 10 ประเทศในกลุ่มอาเซียนได้เห็น เข้าถึง และใช้บริการสารสนเทศอาเซียนก็น่าจะมีประโยชน์ในเบื้องต้นแล้ว

การพัฒนาารูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDJR และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิในการทำ Focus Group สามารถสรุปผลรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.38 รูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

องค์ประกอบของรูปแบบ	การดำเนินงาน
การบริการ (Service)	<p>การบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยบริการหลักๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ซึ่งเป็นภาระหน้าที่หลักของสถาบันบริการสมัยใหม่ โดยการแนะนำวิธีการและเทคนิคการค้นคว้าหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการได้ ซึ่งจะเน้นให้ผู้ใช้มีความรู้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง - บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service) โดยการแนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว - บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service) เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่สถาบันบริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศ หรือทราบว่ามีการผลิตและเผยแพร่ขึ้นใหม่ - บริการข้อมูล ข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร (Public Relations: PR) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นการปรับบทบาทการบริการ การประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

องค์ประกอบของรูปแบบ	การดำเนินงาน
สารสนเทศ (Information)	<p>สารสนเทศ (Information) หรือเนื้อหา (Content) ที่นำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ต้องทันสมัย น่าสนใจ มีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์และหลากหลาย มีการโพสต์ข้อมูลเป็นประจำทุกวัน โดยเนื้อหานั้นควรมีรูปภาพ หรือวิดีโอประกอบด้วย เพื่อความน่าสนใจ และที่สำคัญต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ซึ่งสารสนเทศที่นำเสนอในเครือข่ายฯ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สารสนเทศทางวิชาการ (Academic Information) ให้บรรณารักษ์หรือนักวิชาการตั้งกระทู้ในประเด็นทางวิชาการ และร่วมแสดงความคิดเห็นในเชิงวิชาการ มีการให้ข้อมูลและถ้ามีการอ้างอิงก็ให้ใส่แหล่งอ้างอิงที่ชัดเจนด้วย หากเป็นการอ้างอิงจากทรัพยากรภายในห้องสมุดก็จะเป็นการนำเสนอทรัพยากรของห้องสมุดได้ด้วย - กิจกรรม (Activity) เป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับห้องสมุดมากขึ้น และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดควรมีการจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ได้แก่ การแข่งขันสรุปเนื้อหาหนังสือแต่ละเล่มสะสมไว้ หรือประกวดวิดีโอให้เด็กพูดถึงหนังสือจากห้องสมุดที่ตนเองยืมไปอ่าน โดยให้สมาชิกมากด Like เป็นต้น นอกจากนี้อาจมีกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดตอบคำถามชิงรางวัล หรือประกวดบทความต่างๆ เป็นต้น โดยทุกกิจกรรมควรมีการประเมินผล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป - การแนะนำหนังสือ (Book Suggestion) ทั้งหนังสือใหม่ หนังสือเก่า บทความในนิตยสารหรือวารสารที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามอ่านได้ - วาระ เทศกาลสำคัญ (Festival) โดยหาประวัติความเป็นมานำเสนอในเครือข่ายฯ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมกับผู้ใช้ - ชุมชน (Community) ควรมีข้อมูลของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

องค์ประกอบของรูปแบบ	การดำเนินงาน
การจัดการ (Management)	<p>การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเนื้อหา (Content Management) ในขั้นตอนการสร้างสรรคเนื้อหา (Creation) การตรวจสอบเนื้อหา (Approval) และการนำเนื้อหาไปเผยแพร่ (Publishing) รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลด้วย โดยควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม กลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา และควรมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น การนำเสนอภาพ ฟอนต์ (กราฟิก) และข้อความ ดังนั้นหากใช้ Facebook เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ก็ควรทำเป็น Fan Page เพื่อให้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลและกลั่นกรองเนื้อหาก่อนที่จะโพสต์ได้ - การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับบุคลากร โดยการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) รายละเอียดลักษณะงาน (Job Description) และคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงาน (Job Specification) เพื่อการบริการสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ - การจัดการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Library Collaboration Management) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพร่วมกัน
บุคลากร (Personnel)	<p>บุคลากรในห้องสมุดที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปใช้เพื่อการบริการสารสนเทศ ควรมีลักษณะ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา - มีความรู้ (Knowledge) ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและงานที่รับผิดชอบ โดยอาจจะเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือขอไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อให้เกิดมุมมองที่กว้างขึ้น

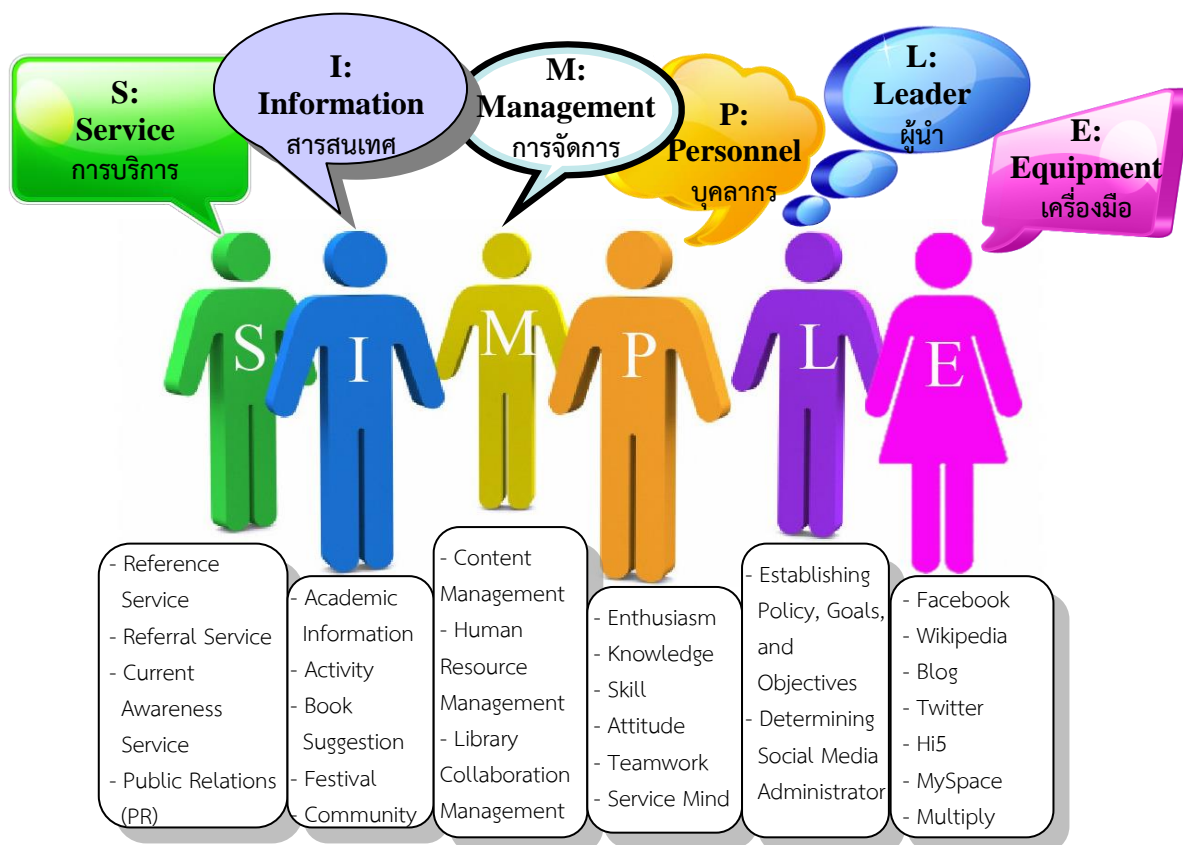
ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

องค์ประกอบของรูปแบบ	การดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - มีทักษะ (Skill) ในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมทั้งการทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เกิดความน่าสนใจ - มีทัศนคติ (Attitude) ที่ต้องเข้าใจเรื่องของการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้เสมอ - สามารถทำงานเป็นทีม (Teamwork) เนื่องจากต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้มีการโต้ตอบกับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมาใช้เผยแพร่ในเครือข่ายฯ ตลอดเวลา - ใจรักบริการ (Service Mind) เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านการบริการ ซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ
ผู้นำหรือผู้บริหาร (Leader)	<p>ผู้นำหรือผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด และมีการบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ (Establishing Policy, Goals, and Objectives) ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) กำหนดนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศให้ชัดเจน เช่น เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก และประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด 2) กำหนดเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศให้ชัดเจน เช่น เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก และทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกันกับเป้าหมายที่ตั้งขึ้น

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

องค์ประกอบของรูปแบบ	การดำเนินงาน
	<p>3) กำหนดวัตถุประสงค์หลัก เช่น เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ บริการตอบคำถาม และช่วยค้นหา และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานหลักของงานบริการสารสนเทศ</p> <p>- กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายฯ (Determining Social Media Administrator) ผู้บริหารควรกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้บริการสารสนเทศให้ชัดเจน โดยการกำหนด Job Description ของแต่ละฝ่ายอย่างละเอียด เพื่อไม่ให้เกิดการเกี่ยงงานกัน และทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อทุกฝ่ายรู้หน้าที่ของตนเอง</p>
เครื่องมือ (Equipment)	<p>เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรมีความทันสมัย ได้รับความนิยม และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ ควรเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่นิยมใช้ Facebook มาก โดยควรจัดทำเป็น Fan Page เพื่อแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัว กับเรื่องขององค์กร และไม่ควรรนำเรื่องส่วนตัวไปโพสต์ใน Fan Page ขององค์กรด้วย โดยเครื่องมือที่นิยมใช้ในปัจจุบันได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook - Wikipedia - Blog - Twitter - Hi5 - MySpace - Multiply <p> เป็นต้น</p>

จากผลการวิจัยการพัฒนา รูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยจึงสร้างแบบจำลองรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยนำเสนอเป็น “SIMPLE Model” ดังภาพที่ 4.1



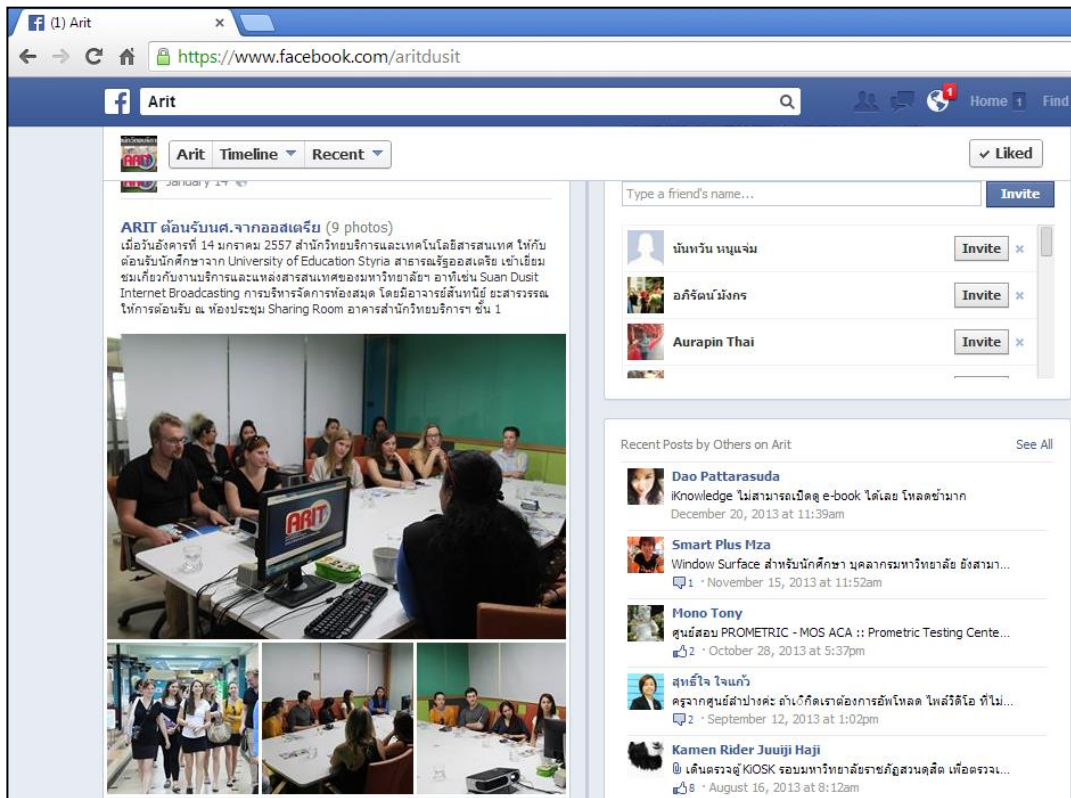
ภาพที่ 4.1 SIMPLE Model

การนำรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปทดลองใช้จริง

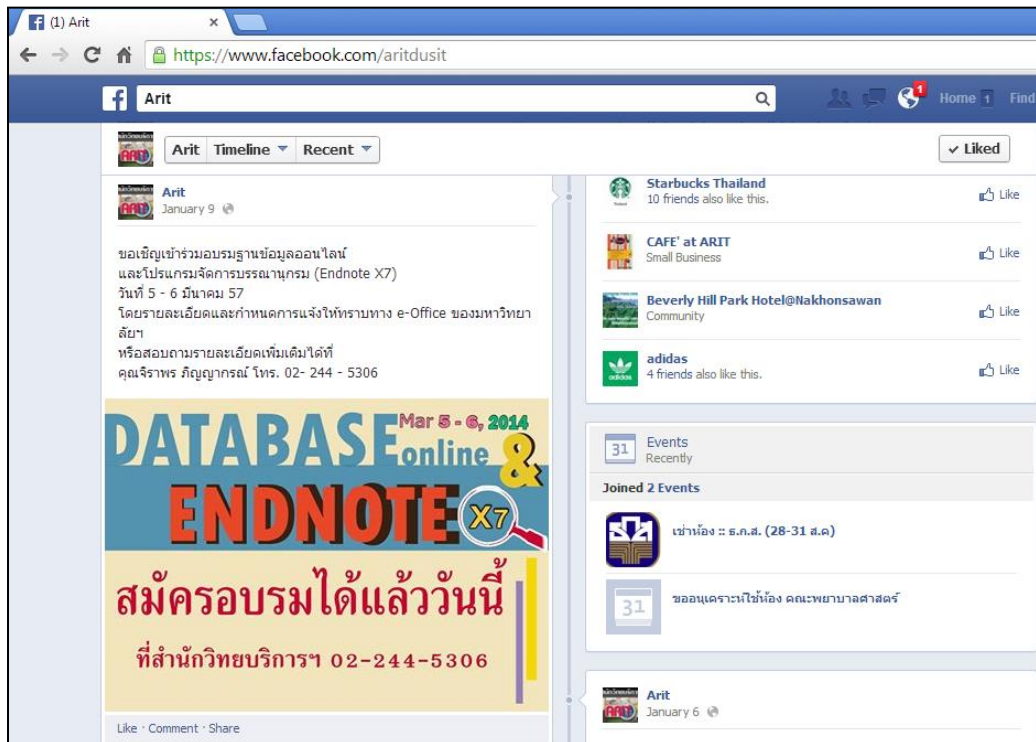
ผู้วิจัยได้นำรูปแบบไปทดลองใช้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการนำเสนอกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำแผนปฏิบัติไปชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนางานบริการสารสนเทศโดยการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือ ซึ่งได้มีการทำ Facebook Fan Page โดยใช้ชื่อ URL: <https://www.facebook.com/aritdusit>



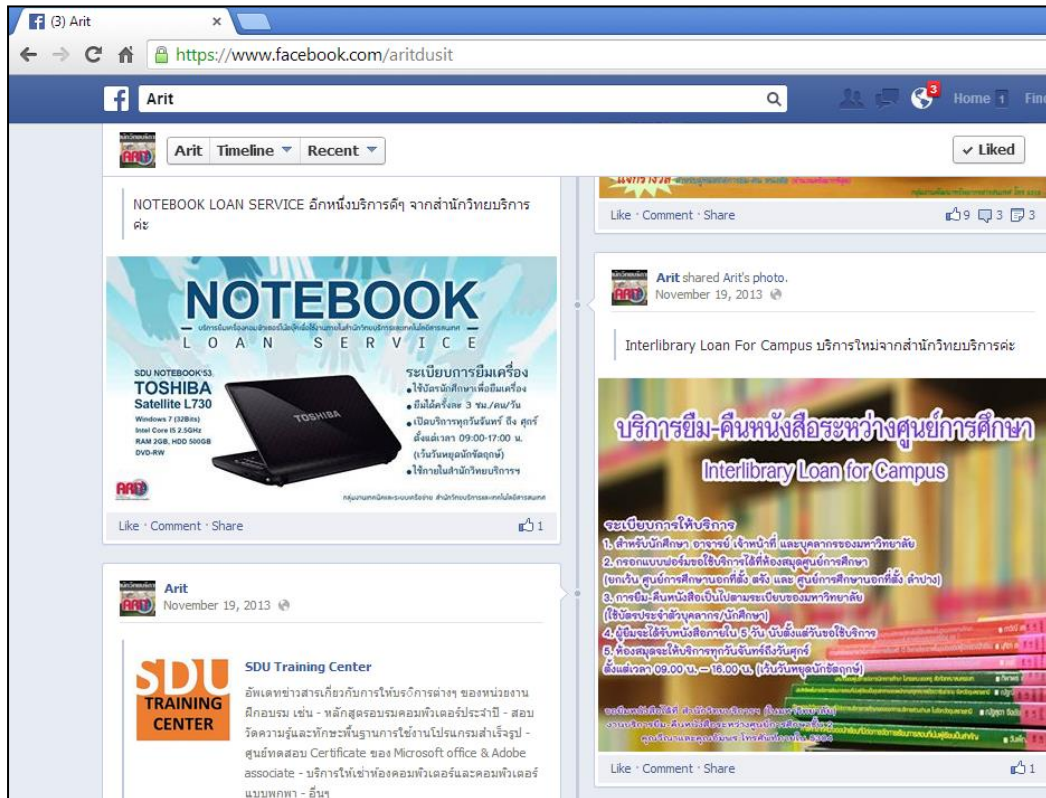
ภาพที่ 4.2 Facebook Fan Page ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการศึกษาดูงาน



ภาพที่ 4.4 ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการอบรม



ภาพที่ 4.5 ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการบริการต่างๆ



ภาพที่ 4.6 ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการแจ้งข่าวสาร

ตารางที่ 4.39 ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ความต่อเนื่องของข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักวิทยบริการฯ	3.30	0.89	ปานกลาง	2
2. ความน่าสนใจของเนื้อหาที่นำเสนอ	3.29	1.05	ปานกลาง	3
3. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล	3.49	0.98	ปานกลาง	1
4. การบริการสารสนเทศตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้ใช้	2.88	0.75	ปานกลาง	8
5. ความรวดเร็วและชัดเจนของการตอบคำถาม	2.75	0.88	ปานกลาง	9
6. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ	2.97	0.83	ปานกลาง	7
7. การประชาสัมพันธ์การเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ	2.75	0.95	ปานกลาง	10
8. ประโยชน์ของข้อมูลที่นำเสนอ	3.05	0.78	ปานกลาง	6
9. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำเสนอ	3.13	0.67	ปานกลาง	5
10. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	3.17	0.78	ปานกลาง	4
11. การดึงดูดผู้ใช้บริการด้วยกิจกรรม	2.68	0.89	ปานกลาง	11
รวม	3.04	0.89	ปานกลาง	

หลังจากที่มีการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้นักศึกษาและบุคลากรได้รับทราบแล้ว ทำให้มีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการและคลิก Like จำนวน 286 ในระยะเวลา 1 เดือน ในช่วงเดือนมกราคม 2557 และมีผู้เข้ามาทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ฯ จำนวน 79 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.39 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.98) รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักวิทยบริการฯ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.89) ความน่าสนใจของเนื้อหาที่นำเสนอ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.05) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.78) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำเสนอ ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.67) ประโยชน์ของข้อมูลที่นำเสนอ ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.78) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.83) การบริการสารสนเทศตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 0.75) ความรวดเร็วและชัดเจนของ

การตอบคำถาม ($\bar{X}=2.75$, S.D. = 0.88) การประชาสัมพันธ์การเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ ($\bar{X}=2.75$, S.D. = 0.95) และการดึงดูดผู้ใช้บริการด้วยกิจกรรม ($\bar{X}=2.68$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาาระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีความถี่ในการเสนอแนะข้อละ 1 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการนำเสนอข้อมูลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้มากกว่านี้ เช่น ความรู้ทั่วไปที่น่าสนใจในสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเปิดสอน เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลายมากขึ้น

2. ควรมีกิจกรรมที่น่าสนใจดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

3. ควรมีการตอบคำถามที่ผู้ใช้ฝากไว้ใน Message ให้เร็วขึ้นกว่านี้

4. ควรมีการแนะนำหนังสือหรือสื่อสารสนเทศใหม่ๆ และแนะนำบุคลากรของหน่วยงานห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วย

5. ควรมีการนำเสนอเนื้อหาในวารสารหรือหนังสือแบบย่อๆ เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามอ่านเป็นการส่งเสริมการอ่านด้วย

6. ควรทำวิดีโอแนะนำการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น

7. ควรมีเกมชิงรางวัล

8. ควรมีประโยค คำคม สาระสั้นๆ จากหนังสือหรือนิตยสารเล่มต่างๆ มานำเสนอ เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้ติดตามอ่าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ 2) พัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศจำนวน 37 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Roscoe (Roscoe, 1975, p.183) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 1 ใน 10 ของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน และกลุ่มที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 17 คน เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักของเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้าร่วมการจัดสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย นักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบบสอบถามเพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR แบบสัมภาษณ์ที่ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตามระเบียบวิธีการสัมภาษณ์ของเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR แบบบันทึกประเด็นการสนทนา เพื่อจัดเก็บสาระสำคัญของการจัดกลุ่มสนทนา และแบบประเมินการใช้งานรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสังเคราะห์ให้ได้รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เหมาะสม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 มีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 6-10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 และมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65

2) ผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 69.28 อายุ 21-30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34 ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 65.51 และมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 52.66

1.2 สภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการใช้ Facebook เพื่อเป็นเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ YouTube Wikipedia Blog Twitter Hi5 MySpace และ Multiply ตามลำดับ

ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ เพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เพื่อการบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การบริการสารสนเทศทันสมัย การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน การบริการสำเนาหน้าสารบัญ และการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ตามลำดับ

ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เพื่อการสื่อสารองค์กร ทำคลังภาพ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ และนัดหมายทำกิจกรรม ตามลำดับ

2) ผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก สำหรับ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้ Facebook เพื่อเป็นเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ YouTube Wikipedia Blog Hi5 Twitter Multiply และ MySpace ตามลำดับ

ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ เพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เพื่อการบริการสารสนเทศทันสมัย การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล และการบริการสำเนาหน้าสารบัญ ตามลำดับ

ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป โดยรวม มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ตามลำดับ

1.3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการใช้งานและด้านการบริการมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยทั้งคู่

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้งานโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมา คือ ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากร (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน) การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่าย การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามลำดับ

ด้านการบริการโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ รองลงมา คือ การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ และการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ ตามลำดับ

2) ผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้งานและด้านการบริการมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการใช้งานโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน) รองลงมา คือ โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่าย การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสารสนเทศ ตามลำดับ

ด้านการบริการโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ รองลงมา คือ การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ และอันดับ

สุดท้าย คือ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ และการบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ และด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

ผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศและด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

3. รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDJR และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิในการทำ Focus Group พบว่ารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ “SIMPLE Model” ควรมีลักษณะดังนี้

3.1 ด้านการบริการ (Service)

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยบริการหลักๆ ดังนี้

1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ซึ่งเป็นภาระหน้าที่หลักของสถาบันบริการสมัยใหม่ โดยการแนะนำวิธีการและเทคนิคการค้นหานิตยสารและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการได้ ซึ่งจะเน้นให้ผู้ใช้มีความรู้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

2) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service) โดยการแนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

3) บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service) เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่สถาบันบริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือทราบว่ามีการผลิตและเผยแพร่ขึ้นมา

4) บริการข้อมูล ข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร (Public Relations: PR) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นการปรับบทบาทการบริการ การประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเทคโนโลยี และตอบรับกับแนวคิดการบริการ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

3.2 ด้านสารสนเทศ (Information)

สารสนเทศ (Information) หรือเนื้อหา (Content) ที่นำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ต้องทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์และหลากหลาย มีการโพสต์เป็นประจำทุกวัน โดยเนื้อหานั้นควรมีรูปภาพ หรือวิดีโอประกอบด้วย เพื่อความน่าสนใจ และที่สำคัญต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ซึ่งสารสนเทศที่นำเสนอในเครือข่ายฯ ได้แก่

1) สารสนเทศทางวิชาการ (Academic Information) ให้บรรณารักษ์หรือนักวิชาการตั้งกระทู้ในประเด็นทางวิชาการ และร่วมแสดงความคิดเห็นกันในเชิงวิชาการ มีการให้ข้อมูลและถ้ามีการอ้างอิงก็ให้ใส่แหล่งอ้างอิงที่ชัดเจนด้วย หากเป็นการอ้างอิงจากทรัพยากรภายในห้องสมุดก็จะเป็นการนำเสนอทรัพยากรของห้องสมุดได้ด้วย

2) กิจกรรม (Activity) เป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในห้องสมุดมากขึ้น และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดควรมีการจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ได้แก่ การแข่งขันสรุปเนื้อหาหนังสือแต่ละเล่มสะสมไว้ หรือประกวดวิดีโอให้เด็กพูดถึงหนังสือจากห้องสมุดที่ตนเองยืมไปอ่าน โดยให้สมาชิกมากด Like เป็นต้น นอกจากนั้นอาจมีกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดตอบคำถามชิงรางวัล หรือประกวดบทความต่างๆ เป็นต้น โดยทุกกิจกรรมควรมีการประเมินผล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป

3) การแนะนำหนังสือ (Book Suggestion) ทั้งหนังสือใหม่ หนังสือเก่า บทความในนิตยสารหรือวารสารที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามอ่านได้

4) วาระ เทศกาลสำคัญ (Festival) โดยหาประวัติความเป็นมาแนะนำเสนอในเครือข่ายฯ เพื่อให้ความรู้กับผู้ใช้

3.3 ด้านการจัดการ (Management)

การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1) การจัดการเนื้อหา (Content Management) ในขั้นตอนการสร้างสรรคเนื้อหา (Creation) การตรวจสอบเนื้อหา (Approval) และการนำเนื้อหาไปเผยแพร่ (Publishing) รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลด้วย โดยควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม กลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา และควรมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น การนำเสนอภาพ ฟอนต์ (กราฟิก) และข้อความ ดังนั้นหากใช้ Facebook เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ของห้องสมุด ก็ควรทำเป็น Fan Page เพื่อให้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลและถ่วงกรองเนื้อหาก่อนที่จะโพสต์ได้

2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับบุคลากร โดยการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) รายละเอียดลักษณะงาน (Job Description) และคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงาน (Job Specification) เพื่อการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

3) การจัดการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Library Collaboration Management) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพร่วมกัน

3.4 ด้านบุคลากร (Personnel)

บุคลากรในห้องสมุดที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปใช้เพื่อการบริการสารสนเทศ ควรมีลักษณะ คือ

1) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2) มีความรู้ (Knowledge) ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและงานที่รับผิดชอบ โดยอาจจะเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือขอไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อให้เกิดมุมมองที่กว้างขึ้น

3) มีทักษะ (Skill) ในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมทั้งการทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เกิดความน่าสนใจด้วย

4) มีทัศนคติ (Attitude) ที่ต้องเข้าใจเรื่องของการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้เสมอ

5) สามารถทำงานเป็นทีม (Teamwork) เนื่องจากต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้มีการโต้ตอบกับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมาใช้เผยแพร่ในเครือข่ายฯ ตลอดเวลา

6) ใจรักบริการ (Service Mind) เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานทางด้านบริการ ซึ่งจะต้องเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ

3.5 ด้านผู้นำหรือผู้บริหาร (Leader)

ผู้นำหรือผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด และมีการบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดย

1) กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ (Establishing Policy, Goals, and Objectives) ดังนี้

- กำหนดนโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศให้ชัดเจน เช่น เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก และประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด

- กำหนดเป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศให้ชัดเจน เช่น เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก และทุกหน่วยงาน

สามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งขึ้น

- กำหนดวัตถุประสงค์หลัก เช่น เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานหลักของงานบริการสารสนเทศ

2) กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายฯ (Determining Social Media Administrator) ผู้บริหารควรกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้บริการสารสนเทศให้ชัดเจน โดยการกำหนด Job Description ของแต่ละฝ่ายอย่างละเอียด เพื่อไม่ให้เกิดการเกี่ยงงานกัน และทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อทุกฝ่ายรู้หน้าที่ของตนเอง

3.6 ด้านเครื่องมือ (Equipment)

เครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ควรมีความทันสมัย ได้รับความนิยม และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่นิยมใช้ Facebook มาก โดยควรจัดทำเป็น Fan Page เพื่อแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัว กับเรื่องขององค์กร และไม่ควรรนำเรื่องส่วนตัวไป post ใน Fan Page ขององค์กรด้วย โดยเครื่องมือที่นิยมใช้ในปัจจุบันได้แก่ Facebook Wikipedia Blog Twitter Hi5 MySpace และ Multiply เป็นต้น

ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของข่าว ความเคลื่อนไหวของสำนักวิทยบริการฯ ความน่าสนใจของเนื้อหาที่นำเสนอ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำเสนอ ประโยชน์ของข้อมูลที่นำเสนอ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ การบริการสารสนเทศตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ความรวดเร็วและชัดเจนของการตอบคำถาม การประชาสัมพันธ์การเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ และการดึงดูดผู้ใช้บริการด้วยกิจกรรม ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับงานต่างๆ ไป เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เนื่องจากเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง (อติเทพ บุตราช, 2553) ส่วนผู้ใช้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่นิยมใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับงานต่างๆ ไป เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เนื่องจากเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่รวบรวมข้อมูล ความรู้ในเรื่องต่างๆ ในลักษณะเนื้อหาอิสระ ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์

ประวัติศาสตร์ สินค้า หรือบริการ โดยมุ่งเน้นให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ เหล่านั้นเป็นผู้เข้ามาเขียนหรือแนะนำไว้ ส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการ นักวิชาชีพ หรือผู้เชี่ยวชาญ (อดิเทพ บุตราช, 2553) ดังนั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ผู้ใช้สามารถเข้ามาค้นหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Xia (2009) ที่ศึกษาการใช้ Facebook Groups เพื่อการตลาดของการบริการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา พบว่า บรรณารักษ์สามารถจัดการ Facebook Groups ได้อย่างเป็นระบบ โดยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การบริการใหม่ๆ ของห้องสมุด แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่ให้แก่สมาชิก ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยได้อีกด้วย

นอกจากนี้ผู้ใช้และบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสำหรับงานบริการสารสนเทศ เพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันบริการสารสนเทศ คือ ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นการมุ่งให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ความรู้หรือสารสนเทศ ทั้งจากภายในสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งข้อมูล โดยวิธีช่วยค้นหาคำตอบ รวบรวมข้อมูล จัดทำ บรรณานุกรม แนะนำวิธีค้นคว้า แนะนำหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการได้ ดังนั้นการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นภาระหน้าที่หลักของสถาบันบริการสมัยใหม่ เพราะการที่ผู้ใช้ยังขาดความรู้และความสามารถที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศสมัยใหม่นั้น สถาบันบริการสารสนเทศควรตระหนักถึงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยการพัฒนาผู้ใช้ให้รู้จักและเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การค้นหาสารสนเทศ เครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (มาลี กาบมาลา, 2554) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศตพล ยศกรกุล และกันยารัตน์ เคียวเช่น (2557) ที่ศึกษาความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการเข้าถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนของห้องสมุดได้จากทางไกลหรือที่บ้าน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อติดต่อกับบรรณารักษ์ได้ในรูปแบบทันทีทันใดผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยประยุกต์ใช้ระบบสนทนาผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดแบบทันทีทันใด ร่วมกับบริการเครือข่ายสังคม ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก สไลด์แชร์ ยูทูป ฟลิคเกอร์ และติลชีเอส

สำหรับเครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้และบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นิยมใช้มากที่สุด คือ Facebook สอดคล้องกับผลการศึกษาของปะราลี ปาละสุวรรณ, น้ำทิพย์ วิภาวิน และพวา พันธุ์เมฆา (2556) ที่ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นิยมใช้ Facebook เพื่องานบริการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของปณิชา นิตพรมงคล (2555) ที่ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครนิยมเป็นสมาชิกเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook และงานวิจัยของภัทรา เรืองสวัสดิ์ (2553)

ที่ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เช่นกัน เนื่องจากปัจจุบัน Facebook เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์อันดับ 1 ของโลก โดยมีผู้ใช้งานคิดเป็น 51% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก ในช่วงไตรมาสที่ 1/2556 (Peerapat, 2013)

ประเด็นปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนั้น พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ มีปัญหาในด้านการใช้งานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ แต่ผู้ใช้บริการจะมีปัญหาในด้านการใช้งานเกี่ยวกับทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน) สอดคล้องกับงานวิจัยของประราณี ปาละสุวรรณ, น้ำทิพย์ วิภาวิน และพวา พันธุ์เมฆา (2556) ที่ศึกษาการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ ในด้านเทคโนโลยี คือ อินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำ ส่วนในด้านบุคคล ปัญหาหลัก คือ มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมา คือ ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษานิลบล โรจน์สัตตรัตน์ (2546) ที่ศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย

สำหรับปัญหาด้านการบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้และบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ ดังนั้นห้องสมุดควรจัดทำคู่มือ หรือสื่อสำหรับนำเสนอวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า พบว่า ห้องสมุดควรจัดทำบทเรียน แบบฝึกหัดการสืบค้นสารสนเทศ มีบริการสืบค้นสารสนเทศบนสื่อทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และมีบริการสืบค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้ที่อยู่นอกห้องสมุด

2. การเปรียบเทียบสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผู้ใช้และบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างกัน มีสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ และด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป เนื่องจากในปัจจุบันคนส่วนใหญ่เข้าถึงสังคมออนไลน์ได้เท่าเทียมกัน ตามความสนใจและ

ความต้องการของตนเอง ดังนั้นผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษาจึงสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ เนื่องมาจากเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมไปถึงอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ได้มีการพัฒนาหาซื้อได้ง่ายในราคาที่ไม่แพงจนเกินไป และสะดวกในการพกพา รวมไปถึงการสร้างแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการในการเชื่อมต่อเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (วรรณพร กลิ่นบัว, 2553) รวมทั้งสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันมีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น สัมพันธ์กับผลการศึกษาของ Xia (2009) พบว่า ห้องสมุดกับผู้ใช้มีการสื่อสารกันมากขึ้นผ่าน Facebook ทำให้ผู้ใช้ทราบข้อมูลข่าวสารและบริการใหม่ๆ ของห้องสมุด

3. รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยบริการหลักๆ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการข้อมูล ข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร ซึ่งเป็นการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตามความต้องการจากแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม และได้รับความรู้ใหม่จากการบริการสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของหทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า พบว่า ห้องสมุดควรมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด นำเสนอการบริการแบบ self-service มากขึ้น เน้นบริการในเชิงรุก จัดเตรียมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้เพียงพอ การบริการยืมระหว่างห้องสมุด ควรกระทำผ่านทางระบบเทคโนโลยีเครือข่ายได้ทั้งหมด ควรให้มีบริการเครือข่ายความเร็วสูงและเครือข่ายไร้สาย มีบริการสืบค้นสารสนเทศบนสื่อทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และมีบริการสืบค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้ที่อยู่นอกห้องสมุด

ด้านสารสนเทศหรือเนื้อหาที่นำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ต้องทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์และหลากหลาย มีการโพสต์เป็นประจำทุกวัน โดยเนื้อหานั้นควรมีรูปภาพ หรือวิดีโอประกอบด้วย เพื่อความน่าสนใจ และที่สำคัญต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ซึ่งสารสนเทศที่นำเสนอในเครือข่ายฯ ได้แก่ สารสนเทศทางวิชาการ กิจกรรมต่างๆ การแนะนำหนังสือ ทั้งหนังสือใหม่และหนังสือเก่า บทความในนิตยสารหรือวารสารที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งควรมีการนำเสนอวารสาร เทศกาลสำคัญ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมกับผู้ใช้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของหัตถนันท์ พุ่มนุช (2555) ที่ศึกษาการพัฒนาแนวทางการใช้เครือข่ายทางสังคมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม พบว่า แนวทางการใช้เครือข่ายสังคมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา คือ 1) ควรมีลักษณะการสื่อสารทั้งกลุ่มเดียวและต่างกลุ่มกัน 2) ควรจัดหาเครื่องมือในเครือข่ายสังคม เช่น ควรมีการสร้างกิจกรรม ควรมีบล็อกแสดงความคิดเห็น ควรมีการสร้างกลุ่มเครือข่าย และควรมีการสร้างโปรไฟล์ และ 3) ควรมีการเผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้

เครือข่ายสังคม เช่น ควรจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา ควรจัดทำคู่มือการใช้ ควรจัดศึกษาดูงาน ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำจุลสาร/แผ่นพับ ควรจัดประชาสัมพันธ์

ด้านการจัดการ ควรมีการจัดการเนื้อหา จัดการทรัพยากรมนุษย์ และจัดการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล มีการกั้นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา มีการกำหนดผู้ดูแลเครือข่ายฯ และกำหนดรายละเอียดของลักษณะงานให้ชัดเจน นอกจากนี้ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพพร้อมกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของหทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า พบว่า ห้องสมุดควรจัดหาสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในด้านการจัดหาทรัพยากรร่วมกัน เน้นความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล MARC การจัดเตรียมข้อมูลเมตาเดตา (metadata) นอกจากนี้ควรมีการกำหนดกฎสำหรับการเข้าถึง การใช้ การเผยแพร่ หรือการทำซ้ำข้อมูล

ด้านบุคลากรในห้องสมุดที่มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปใช้เพื่อการบริการสารสนเทศ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความรู้ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและงานที่รับผิดชอบ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมทั้งการทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ต้องเข้าใจเรื่องของการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้เสมอ สามารถทำงานเป็นทีม และที่สำคัญต้องมีใจรักบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของหทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า พบว่า บรรณารักษ์ควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตีความหมายของความต้องการของผู้ใช้ และการปฏิสัมพันธ์ ควรส่งเสริมให้มีการไปดูงานของห้องสมุดต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศมากขึ้น รวมถึงการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ หมื่นรอด (2550) ที่ศึกษาการสร้างรูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงานให้บริการ

ด้านผู้นำหรือผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด โดยการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เช่น นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก และประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับเป้าหมาย ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก และทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งขึ้น และวัตถุประสงค์ ได้แก่ เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานหลักของงานบริการสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายสังคมออนไลน์

เพื่อการบริการสารสนเทศให้ชัดเจน โดยการกำหนดรายละเอียดของลักษณะงานของแต่ละฝ่ายอย่างละเอียด เพื่อไม่ให้เกิดการเกี่ยงงานกัน และทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อทุกฝ่ายรู้หน้าที่ของตนเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของหทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ศึกษา ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า พบว่า พันธกิจของห้องสมุดต้องกำหนดให้ สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน และจะต้องสนับสนุน ส่งเสริม การเรียน การสอน และการวิจัย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ว่าห้องสมุดต้องทำหน้าที่เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ ด้วยการเตรียมสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน การสอน และการวิจัย ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถให้บริการสารสนเทศได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

ด้านเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ควรมีความทันสมัย ได้รับความนิยม และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเครื่องมือที่นิยมใช้ในปัจจุบันได้แก่ Facebook Wikipedia Blog Twitter Hi5 MySpace และ Multiply เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wavle (2007) ที่ศึกษาการใช้ Facebook ในห้องสมุดวิทยาลัยขนาดเล็กที่ชื่อว่า Elmira College ในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า Facebook หรือ Social networking เป็นเครื่องมือทรัพยากร เทคโนโลยี และกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถใช้ในการวางแผนการตลาดเพื่อ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุดได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เพียงแต่ลงทุนใน ส่วนของคนที่มาจัดการกับระบบเท่านั้น ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ยังสามารถช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์การศึกษาที่อยู่ต่างที่กันได้ด้วย

สำหรับความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลมากที่สุด และพึงพอใจในเรื่องของการดึงดูดผู้ใช้บริการด้วยกิจกรรมน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช สุจิต (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ดังนั้นในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการสารสนเทศอาจต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรมากกว่านี้ โดยนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้มาปรับปรุงเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่

1. ควรมีการนำเสนอข้อมูลจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม
2. ควรมีกิจกรรมที่น่าสนใจดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการตอบคำถามที่ผู้ใช้ฝากไว้ใน Message ให้เร็วขึ้นกว่านี้
4. ควรมีการแนะนำหนังสือหรือสื่อสารสนเทศใหม่ๆ และแนะนำบุคลากรของหน่วยงานห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วย
5. ควรมีการนำเสนอเนื้อหาในวารสารหรือหนังสือแบบย่อๆ เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามอ่านเป็นการส่งเสริมการอ่านด้วย
6. ควรทำวิดีโอแนะนำการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น
7. ควรมีเกมชิงรางวัล

8. ควรมีประโยชน์ คำคม สาระสั้นๆ จากหนังสือหรือนิตยสารเล่มต่างๆ มานำเสนอ เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้ติดตามอ่าน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อการบริการสารสนเทศมากขึ้น โดยเน้นสารสนเทศที่มีประโยชน์กับผู้ใช้ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ อย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรนำเสนอแค่รูปกิจกรรมแล้วบรรยายว่าใคร ทำอะไร วันไหน ที่ไหน หรือโพสต์แค่เวลาเปิด-ปิด กับกิจกรรมเท่านั้น

2. สารสนเทศที่นำเสนอผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้งานมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้โดยเฉพาะวัยรุ่น จะสนใจสิ่งที่เป็นวิชาการน้อยกว่า ความบันเทิงในสังคมออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องคิดกลยุทธ์ในการนำเสนอที่น่าสนใจขึ้น และที่สำคัญไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวมานำเสนอในเครือข่ายขององค์กร โดยควรดูตัวอย่างเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการใช้งาน เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน เช่น Facebook ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นต้น

3. สารสนเทศที่จัดทำขึ้นควรเริ่มตั้งแต่สิ่งที่มีในแต่ละมหาวิทยาลัย ไปจนกระทั่งสารสนเทศท้องถิ่นในระดับสากล เช่น สารสนเทศอาเซียนศึกษา โดยแบ่งความร่วมมือในการจัดทำสารสนเทศประเทศในอาเซียน จะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศอาเซียนศึกษาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายขึ้น

4. พัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริการสารสนเทศหรือให้ไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับผู้ดูแลระบบ ช่วยกันตอบคำถามและเสนอแนะข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

5. สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบัน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพพร้อมกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำแนวทางในการสร้างรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไปใช้กับห้องสมุดประเภทอื่นๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และหอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดประเภทต่างๆ และห้องสมุดในประเทศอาเซียน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- กันยารัตน์ เควียเช่น. (2553). การประยุกต์ใช้วิกิกับงานบริการสารสนเทศบนเว็บ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 28(1), 61-72.
- จุมพล พูลภัทรชีวิน. (2539). *เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การวิจัยอนาคตแบบเดลฟายและชาติพันธุ์วรรณา. *วารสารสารานุกรมศึกษาศาสตร์*. 30 (สิงหาคม 2546), 97-99.
- เจริญ พงศ์ศรี. (2542). *การควบคุมไข้เลือดออกโดยใช้กระบวนการ เอไอซี บ้านกองลอย อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ. (2547). *รายงานการวิจัย เรื่องความพร้อมและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : People's Readiness and Expectation for Thai Higher Education Reform*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัดธนันท์ พุ่มนุช. (2555). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคม (Social Network) เพื่อพัฒนาในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม. *Veridian E-Journal*, 5(1), 523-540.
- ธนพรรณ ธาณี. (2540). *การศึกษารวมชน*. ขอนแก่น: ภาควิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นเรศ หมั่นรอด. (2550). *รูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. นครสวรรค์.
- นิลุบล โรจน์สัตตรัตน์. (2546). *การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ : The Methodology in Nursing Research*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: Social Research Methodology*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ปณิชา นิติพรมงคล. (2555). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. 25 มกราคม 2556.
<http://www.spu.ac.th/commarks/files/2012/07/บทความ-ปณิชา.pdf>.

- ประราลี ปาละสุวรรณ, น้ำทิพย์ วิภาวิน และพวา พันธุ์เมฆา. (2556). การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ.
ครั้งที่ 3, 3-4 กันยายน 2556 ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ประนอม โอทกานนท์ และคณะ. (2550). การสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร,*
1(2), 1-8.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พรนภา แสงดี และคณะ. (2553). วัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย. *วารสาร
สารสนเทศศาสตร์, 28(1), 33-49.*
- ภัทรา เรืองสวัสดิ์. (2553). รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
ของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.
- ภาซิณี ปานน้อย. (2553). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- มาลี กาบมาลา. (2554). *ประเภทบริการสารสนเทศ. 25 เมษายน 2554.*
http://home.kku.ac.th/malee_ka/412231/index.htm.
- เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ CPO. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล. (2556). เครือข่ายสังคมออนไลน์ : กรณี เฟสบุ๊ก (Facebook)
กับการพัฒนาผู้เรียน. *Princess of Naradhiwas University Journal, 5(4), 195-205.*
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัย Research
Methodology.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- วรรณพร กลิ่นบัว. (2553). *การสร้างเครือข่ายทางสังคมผ่าน www.Facebook.com ของกลุ่มวัย
ทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
กรุงเทพฯ.
- วนิดา ศรีวรกุล. (2537). *การพัฒนาแบบงานบริการผู้ป่วยระยะสุดท้ายใกล้ตายในโรงพยาบาลเซนต์
หลุยส์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วงเดือน เจริญ. (2553). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิศปต์ย์ ชัยช่วย. (2553). การสร้างแบรนด์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์,*
28(1), 51-60.

- ศตพล ยศกรกุล และกันยาร์ตัน เครียเซ่น. (2556). การพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้แนวคิดห้องสมุด 2.0. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 32(1), 1-12.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ. (2554). *เครือข่ายสังคม (Social Networking)*. 16 เมษายน 2556. <http://www.vcharkarn.com/varticle/40698>.
- สมบูรณ์ ต้นยะ. (2544). มารูจักเทคนิคเดลฟายกันเถอะ. *วารสารวัดผลการศึกษา*, 2 (มกราคม – เมษายน 2544), 13.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *สถาบันอุดมศึกษา*. 25 ตุลาคม 2556. <http://www.mua.go.th>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *แนวทางการพัฒนานโยบายการเรียนรู้จากระบบโรงเรียนและการเรียนรู้ตามอัธยาศัยเพื่อการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและภูมิปัญญาไทย*. กรุงเทพฯ: กลุ่มนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานนโยบายด้านเรียนรู้ตลอดชีวิตและโอกาสทางการศึกษา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตไกล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- หทัยชนก วัฒนา. (2547). *ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- อดิเทพ บุตราช. (2553). *เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)*. 25 เมษายน 2554. <http://km.ru.ac.th/computer/?p=199>.
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2537). *คู่มือการจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาหมู่บ้าน*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- อุทุมพร จามรมาน. (2537). *การทำวิจัยเชิงสำรวจ : Conducting a Survey Research*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Crawford, M. and Acorn, S. (1997). Focus Groups Their Use in Administrative Research. *Journal of Nursing Management*, 27(5), 17.
- Peerapat, C. (2013). *Social Media*. October 8, 2013. <http://www.techshabu.com/2013/05/14/social-networks-growing-fastest-worldwide>.
- Rasp, J.A. (1973). Delphi : A Decision-Maker s Dram. *National School*, 29 (July 1973), 29-31.
- Roscoe, J.T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Science*. New York: Holt Rinehart and Winston.

- Wavle, E. (2007). From Midnight Breakfast to Facebook.com: Social Networking and the Small College Library. *ACRL Thirteenth National Conference*.
- Xia, Z.D. (2009). Marketing Library Services Through Facebook Groups. *Emerald*, 30(6/7), 468-478.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper&Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณี สวนเพลง
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ
อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ดร.ภริณี วัชรสินธุ์
ตำแหน่ง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. ดร.จุฬาลักษณ์ วัฒนานนท์
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำวิจัยด้วยเทคนิค EDR

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำวิจัยด้วยเทคนิค EDFR

กลุ่มบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน

1. นางสาวมัณฑุชฎานต์ ช่อผกา
ตำแหน่ง นักเอกสารสนเทศปฏิบัติการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. นางสาววาทีณี เขมากรโรทัย
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. นางสาวกชพัชร์ บัวลอย
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
4. นางพิมล เมฆสวัสดิ์
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. นางสาวปราณี ปุตตะ
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
6. นางสาววราภรณ์ วังหอม
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

กลุ่มผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 6 คน

1. รองศาสตราจารย์อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. ดร.ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. นางกาญจนา นันตรัตน์
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (งานวิทยบริการ) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. อาจารย์วัชรินทร์ หอมประเสริฐ
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (งานวิทยบริการ) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
5. นางนันทนา เดชเกิด
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายหอสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
6. นางสาวจรียา ทิพย์หทัย
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริการและกิจกรรม
ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กลุ่มนักวิชาการจำนวน 5 คน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล
ตำแหน่ง คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเพื่อการพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสุดา ปันตระกูล
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. ดร.ณัฐฐา ผิวมา
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

1. นางสาววาทีณี เขมมาภโรทัย
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. นางพิมล เมฆสวัสดิ์
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล
ตำแหน่ง คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเพื่อการพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสุดา ปันตระกูล
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
6. ดร.ณัฐฐา ผิวมา
ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
7. คุณรุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน
ตำแหน่ง ผู้ดูแลเพจของ "ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา" สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
8. อาจารย์พิมลอร ตันหัน
ตำแหน่ง อาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
9. นางสาวเพ็ญพรรณ จารุสาร
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ง

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

Index of Item Objective Congruence

ตารางที่ ง-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำหรับบุคลากร)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. เพศ	1	1	1	3	1.00
2. อายุ	1	1	1	3	1.00
3. ระดับการศึกษา	1	0	1	2	0.67
4. ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	1	0	1	2	0.67
5. ประสบการณ์การใช้ Social Network	1	0	1	2	0.67
ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
2.1 ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ					
1. Facebook	1	1	1	3	1.00
2. Twitter	1	1	1	3	1.00
3. Hi5	1	1	1	3	1.00
4. Blog	1	1	1	3	1.00
5. YouTube	1	1	1	3	1.00
6. MySpace	1	1	1	3	1.00
7. Wikipedia	1	1	1	3	1.00
8. Multiply	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
2.2 ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ					
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1	1	1	3	1.00
2. บริการสารสนเทศทันสมัย	0	1	1	2	0.67
3. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	1	1	1	3	1.00
4. บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	1	0	1	2	0.67
5. บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	1	1	1	3	1.00
6. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	1	1	1	3	1.00
7. บริการสำเนาหน้าสารบัญ	1	0	1	2	0.67
2.3 ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป					
1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	1	0	1	2	0.67
2. ทำคลังภาพ	0	1	1	2	0.67
3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ	1	1	1	3	1.00
4. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	1	0	0	1	0.33
5. เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ	1	1	1	3	1.00
6. โต้ตอบกับสมาชิกหรือผู้ใช้	1	-1	1	1	0.33
7. นัดหมายทำกิจกรรม	1	0	1	2	0.67
8. สื่อสารองค์กร	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

ข้อความ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
1. ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากร (ความรู้ความสามารถในการใช้งาน)	1	1	1	3	1.00
2. ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์	1	1	0	2	0.67
3. โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคม	1	1	1	3	1.00
4. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ	1	0	1	2	0.67
5. การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
6. การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
7. การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ	1	1	1	3	1.00
8. การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ	1	1	1	3	1.00
9. การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
10. การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ	1	1	1	3	1.00
11. การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์	1	0	1	2	0.67
12. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	1	1	1	3	1.00
13. จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลเครือข่ายสังคมออนไลน์	0	0	1	1	0.33

ตารางที่ ง-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำหรับผู้ใช้)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. เพศ	1	1	1	3	1.00
2. อายุ	1	1	1	3	1.00
3. ระดับการศึกษา	1	0	1	2	0.67
4. ประสบการณ์การใช้ Social Network	1	0	1	2	0.67
ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ					
1. Facebook	1	1	1	3	1.00
2. Twitter	1	1	1	3	1.00
3. Hi5	1	1	1	3	1.00
4. Blog	1	1	1	3	1.00
5. YouTube	1	1	1	3	1.00
6. MySpace	1	1	1	3	1.00
7. Wikipedia	1	1	1	3	1.00
8. Multiply	1	1	1	3	1.00
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ					
1. บริการตอบคำถามและช่วยการ	1	1	1	3	1.00
2. บริการสารสนเทศทันสมัย	0	1	1	2	0.67
3. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ ง-2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
4. บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบัน	1	0	1	2	0.67
5. บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	0	1	1	2	0.67
6. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	1	1	1	3	1.00
7. บริการสำเนาหน้าสารบัญ	1	0	1	2	0.67
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป					
1. ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด	1	0	1	2	0.67
2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ	1	1	1	3	1.00
3. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	1	0	-1	0	0.00
4. นัดหมายทำกิจกรรมกับเพื่อน	1	0	0	1	0.33
5. หาความรู้เพิ่มเติม	1	1	1	3	1.00
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
1. ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ความสามารถในการใช้งาน)	1	1	1	3	1.00
2. ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์	0	1	0	1	0.33
3. โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคม	1	1	0	2	0.67
4. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ	1	1	1	3	1.00
5. การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
6. การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ	1	0	1	2	0.67

ตารางที่ ง-2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
7. การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
8. การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
9. การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
10. การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ	1	1	0	2	0.67
11. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	1	0	1	2	0.67
12. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสารสนเทศ	1	1	1	3	1.00

ภาคผนวก จ
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับบุคลากร)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ฉบับที่ 1 ชุดที่ 1

เรื่อง การศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------
2. อายุ

<input type="radio"/> 21 – 30 ปี	<input type="radio"/> 31 – 40 ปี
<input type="radio"/> 41 – 50 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาตรี
<input type="radio"/> ปริญญาโท	<input type="radio"/> ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

<input type="radio"/> ไม่เกิน 5 ปี	<input type="radio"/> 6 – 10 ปี
<input type="radio"/> 11 – 15 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 15 ปี
5. ประสบการณ์การใช้ Social Network

<input type="radio"/> ไม่เกิน 2 ปี	<input type="radio"/> 3 – 4 ปี
<input type="radio"/> 5 – 6 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 **การใช้งาน**เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ลำดับ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับการใช้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้งาน
ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ							
1.	Facebook						
2.	Twitter						
3.	Hi5						
4.	Blog						
5.	YouTube						
6.	MySpace						
7.	Wikipedia						
8.	Multiplly						

ลำดับ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับการใช้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้งาน
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ							
1.	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						
2.	บริการสารสนเทศทันสมัย						
3.	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ						
4.	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสถาบัน						
5.	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์						
6.	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล						
7.	บริการสำเนาหน้าสารบัญ						
8.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป							
1.	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือกิจกรรม ต่างๆ ของห้องสมุด						
2.	ทำคลังภาพ						
3.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ						
4.	เผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ						
5.	นัดหมายทำกิจกรรม						
6.	สื่อสารองค์กร						
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ○ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ลำดับ	ปัญหา ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับปัญหา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการใช้งาน						
1.	ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากร (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน)					
2.	ภาษาเพื่อการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์					
3.	โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์					
4.	การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ					
5.	การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์					
6.	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ					
ด้านการบริการ						
7.	การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ					
8.	การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ					
9.	การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ					
10.	การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ					
11.	การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ					
12.	การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ					
13.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

.....

.....

.....

(สำหรับผู้ใช้)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ฉบับที่ 1 ชุดที่ 2

เรื่อง การศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีจำนวน 4 หน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ
 - ไม่เกิน 11 ปี
 - 11 – 20 ปี
 - 21 – 30 ปี
 - 31 – 40 ปี
 - 41 – 50 ปี
 - มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา
 - มัธยมศึกษา
 - ปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - ปริญญาโท
 - ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การใช้ Social Network
 - ไม่เกิน 2 ปี
 - 3 – 4 ปี
 - 5 – 6 ปี
 - มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ลำดับ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับการใช้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้งาน
ด้านการใช้เครื่องมือในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ							
1.	Facebook						
2.	Twitter						
3.	Hi5						
4.	Blog						
5.	YouTube						
6.	MySpace						
7.	Wikipedia						
8.	Multiply						
9.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ลำดับ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับการใช้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้งาน
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ							
1.	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า						
2.	บริการสารสนเทศทันสมัย						
3.	บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ						
4.	บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสถาบัน						
5.	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์						
6.	บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล						
7.	บริการสำเนาหน้าสารบัญ						
8.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ด้านลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานทั่วไป							
1.	ติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด						
2.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ						
3.	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ						
4.	หาความรู้เพิ่มเติม						
5.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ลำดับ	การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับงานบริการสารสนเทศ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้งาน						
1.	ทักษะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ (ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน)					
2.	โครงสร้างพื้นฐาน (ระบบเครือข่าย) เพื่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์					
3.	การคัดเลือกและกลั่นกรองเนื้อหาที่จะเผยแพร่ในเครือข่ายฯ					
4.	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ					
5.	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสารสนเทศ					
ด้านการบริการ						
1.	การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายฯ					
2.	การบริการสารสนเทศทันสมัยผ่านเครือข่ายฯ					
3.	การบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายฯ					
4.	การบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันผ่านเครือข่ายฯ					
5.	การบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายฯ					
6.	การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายฯ					
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

คำถามต่อไปนี้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เท่านั้น เพราะในการสัมภาษณ์จริงคำถามอาจปรับเปลี่ยนและแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะกึ่งเป็นทางการ หากผู้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ผู้วิจัยสามารถอธิบาย เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

- 1.1 ชื่อ-สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....
- 1.2 หน่วยงานที่สังกัด.....
- 1.3 ตำแหน่งงาน.....
- 1.4 หมายเลขโทรศัพท์.....
- 1.5 วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

ตอนที่ 2 สภาพการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.1 คำถามเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด

2.1.1 ผู้บริหารของท่านสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....
.....
.....

2.1.2 ผู้บริหารของท่านมีนโยบายให้นำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์ใด

.....
.....
.....

2.1.3 ผู้บริหารของท่านมีนโยบายในการพัฒนาวิธีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการงานห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

2.2 แนวคำถามเกี่ยวกับ**เครื่องมือ/เทคโนโลยี**ที่ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

2.2.1 ห้องสมุดของท่านมีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทใดมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ (Facebook, Blog, Twitter และ YouTube เป็นต้น)

.....

.....

.....

2.2.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ห้องสมุดของท่านนำมาใช้มีข้อดีข้อเสียอย่างไร

.....

.....

.....

2.3 แนวคำถามเกี่ยวกับ**ลักษณะการใช้งาน**เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

2.3.1 ห้องสมุดของท่านนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศลักษณะใด (บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศ จากฐานข้อมูล เป็นต้น)

.....

.....

.....

2.3.2 ห้องสมุดของท่านมีปัญหาในการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3.3 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

.....

.....

.....

2.4 แนวคำถามเกี่ยวกับ**บุคลากร**ในห้องสมุดที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

2.4.1 บุคลากรที่มีหน้าที่ดูแล (admin) เครือข่ายสังคมออนไลน์ต้องทำอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2.4.2 บุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้ความร่วมมือกับผู้ดูแลระบบหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.4.3 บุคลากรของห้องสมุดควรมีคุณสมบัติอย่างไร ถึงจะทำให้การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศประสบผลสำเร็จมากที่สุด

.....
.....
.....

2.5 แนวคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุดที่จัดขึ้นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

2.5.1 ห้องสมุดของท่านมีการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.5.2 ห้องสมุดของท่านมีสมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

.....
.....
.....

ตอนที่ 3 รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

3.1 ท่านคิดว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศอย่างไร

.....
.....
.....

3.2 ท่านคิดว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

.....
.....
.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ฉบับที่ 2 ชุดที่ 1
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สาขาการจัดการความรู้ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสาขาที่เกี่ยวข้อง มาสร้างแบบสอบถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เชี่ยวชาญได้บ่งชี้ถึงระดับความเป็นไปได้ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ตามลำดับที่มีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
1. สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก					
2. เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ					
3. สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้					
4. อื่นๆ.....					
เป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
5. เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง					
6. ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก					
7. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้					
8. จำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น					
9. ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. อื่นๆ.....					
วัตถุประสงค์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
11. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ					
12. บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า					
13. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ					
14. แนะนำบริการต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และ e-Book เป็นต้น					
15. แนะนำหนังสือ					
16. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน					
17. ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้					
18. อื่นๆ.....					
องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ					
เครื่องมือ / เทคโนโลยี					
19. ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
20. ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับให้บริการกับผู้ใช้					
21. ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์					
22. อื่นๆ.....					
บุคลากร					
23. มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
24. มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
25. เป็นนักคิด นักพัฒนา นักวางแผน และรู้จักใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม					
26. มีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม					
27. สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว					
28. พัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่					
29. ประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามต่างๆ					
30. มีความกระตือรือร้น					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
31. มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ					
32. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
33. เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่					
34. สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ					
35. มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์					
36. เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับกลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดตนเอง					
37. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมการอบรม ศึกษาดูงาน หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรห้องสมุดอื่นๆ					
38. อื่นๆ.....					
เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ					
39. ทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์					
40. ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย					
41. มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เป็นต้น					
42. การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรมสัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม					
43. เนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากข้อมูลการให้บริการของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย					
44. ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ					
45. อื่นๆ.....					
กิจกรรม					
46. มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน					
47. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้					
48. จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์					
49. จัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วมสนุกตอบคำถามแจกรางวัล					
50. อื่นๆ.....					
การรักษาความปลอดภัย					
51. ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
52. ควรมีการกลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา					
53. ให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือพรบ.คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม					
54. อื่นๆ.....					

ลงชื่อ

(.....)

...../...../.....

แบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ฉบับที่ 2 ชุดที่ 2
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง

- ⊗ หมายถึง ตำแหน่งที่ท่านตอบในแบบสอบถาม ครั้งที่ 1
- * หมายถึง มาตรฐานของน้ำหนักคะแนนจากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- หมายถึง พิสัยระหว่างควอร์ไทล์ของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
- มัธยฐาน หมายถึง ค่าน้ำหนักความเป็นไปได้ หรือเห็นด้วย ที่อยู่กึ่งกลางของข้อมูลทั้งหมดที่ได้ จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- พิสัยระหว่างควอร์ไทล์ หมายถึง ช่วงน้ำหนักความเป็นไปได้ หรือเห็นด้วยของคำตอบจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่กระจายอยู่รอบๆ มัธยฐาน

การกำหนดระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

โปรดทบทวนคำถามของท่าน โดยยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนคำตอบใหม่ ถ้าท่านยืนยันคำตอบเดิม กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง “ยืนยันคำตอบเดิม” แต่ถ้าท่านต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบ กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหมายเลขระดับความคิดเห็นที่ต้องการ กรณีคำตอบของท่านอยู่นอกเหนือเครื่องหมาย พิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (●—●) กรุณาแสดงเหตุผลไว้ในช่อง “เหตุผล” ด้วย

หมายเหตุ : ข้อ 4, 5, 11, 12, 20, 24, 25, 41, 42, 43, 50, 51, 52, 57, 58, 59 และ 63 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามในครั้งที่ 1 กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหมายเลขระดับความคิดเห็นที่ต้องการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
นโยบายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ							
1. สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก	*						
2. เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ	*						
3. สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้	*						
4. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของห้องสมุด							
5. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศ และความร่วมมือทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ							
เป้าหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ							
6. เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง	*						
7. ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับแนวความคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก	*						
8. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้	*						
9. จำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น	*						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ							
เครื่องมือ / เทคโนโลยี							
21. ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	*						
22. ห้องสมุดควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ สำหรับให้บริการกับผู้ใช้	*						
23. ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	*						
24. ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดควรใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย							
25. ระบบเครือข่ายควรมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูง							
บุคลากร							
26. มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	*						
27. มีความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	*						
28. เป็นนักคิด นักพัฒนา นักวางแผน และรู้จักใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	*						
29. มีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม	*						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
30. สื่อสารฉับไว ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว	*						
31. พัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่	*						
32. ประสานงานเก่ง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการช่วยตอบคำถามต่างๆ	*						
33. มีความกระตือรือร้น	*						
34. มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีจิตบริการ	*						
35. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	*						
36. เข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของผู้ใช้ยุคใหม่	*						
37. สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ	*						
38. มีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์	*						
39. เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับกลับมาพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดตนเอง	*						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
40. พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมการอบรม ศึกษาดูงาน หรือ แลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากร ห้องสมุดอื่นๆ	*						
41. พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาความรู้จากสื่อหลักที่มีความน่าเชื่อถือสูง							
42. ผู้ประกอบอาชีพในงานบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง							
43. ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับห้องสมุด ต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาห้องสมุดให้ล้ำหน้าหรือเทียบเท่ากับผู้ใช้บริการยุคใหม่							
เนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ							
44. ทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์	*						
45. ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย	*						
46. มีสื่อมัลติมีเดียประกอบ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เป็นต้น	*						
47. การทำคลังภาพ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด การเข้าเยี่ยมชม การจัดกิจกรรมสัมมนา รวมถึงมุมสวยๆ ของห้องสมุด ควรนำมาเผยแพร่ และใส่คำอธิบายให้เหมาะสม	*						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
48. เนื้อหาที่นำเสนอ นอกจากข้อมูล การให้บริการของห้องสมุดแล้ว ควรนำเสนอเนื้อหาอื่นๆ ตามวาระ และเทศกาลสำคัญ รวมทั้งข้อมูล ของชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย	*						
49. ควรมีการกลั่นกรองข้อมูล เพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ	*						
50. ข้อมูลควรมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งมา จากแหล่งข้อมูลที่ชัดเจน และได้รับ ความเชื่อถือในวงกว้าง							
51. ผู้ใช้กับผู้ให้บริการร่วมกันสร้างและ จัดทำเนื้อหาผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์							
52. เนื้อหาควรตอบสนองและตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการและ ครอบคลุมความต้องการที่ หลากหลายของผู้ใช้							
กิจกรรม							
53. มีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	*						
54. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการ เรียนรู้	*						
55. จัดกิจกรรมการใช้ฐานข้อมูล ออนไลน์	*						
56.							
57. จัดประกวดหรือจัดกิจกรรมร่วม สนุกตอบคำถามแจกของรางวัล	*						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ยืนยัน คำตอบเดิม	เหตุผล
	5	4	3	2	1		
58. กิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ							
59. กิจกรรมที่ดีควรมีที่มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือประชาคม							
60. ทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมต่อไป							
การรักษาความปลอดภัย							
61. ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม	*						
62. ควรมีการกั้นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา	*						
63. ให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	*						
64. ควรมีกิจกรรมสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างคุณธรรมจริยธรรมของผู้ให้และผู้ใช้บริการ							

ลงชื่อ

(.....)

...../...../.....

แบบบันทึกการจัด Focus Group

เรื่อง

รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ชื่อ _____ นามสกุล _____ หน่วยงาน _____

การประชุมปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ (Appreciation Influence Control: A-I-C)

ขั้นตอนที่ 1 เข้าใจสถานการณ์

ผลจากการสำรวจสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของผู้ใช้ พบว่า

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

อันดับ 1 Facebook

อันดับ 2 YouTube

อันดับ 3 Wikipedia

1.2 ลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ

อันดับ 1 เพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อันดับ 2 เพื่อการบริการสารสนเทศทันสมัย

อันดับ 3 เพื่อการบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

1.3 ลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานต่างๆ ไป

อันดับ 1 เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

อันดับ 2 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลหรือสื่อต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ

อันดับ 3 เผยแพร่และติดตามข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด

ท่านมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศใน
ห้องสมุดอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 คิดค้นวิธีการพัฒนา

ผลจากการสัมภาษณ์และการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้วยเทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR พบว่า

2.1 **นโยบาย**ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

อันดับ 1 เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ

อันดับ 2 สร้างการจัดการงานบริการสารสนเทศเชิงรุก

อันดับ 3 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของ

ห้องสมุด

2.2 **เป้าหมาย**ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

อันดับ 1 เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้

อันดับ 2 ปรับบทบาทการบริการของห้องสมุดให้ทันต่อเทคโนโลยีและตอบรับกับ

แนวคิดการบริการสารสนเทศเชิงรุก

อันดับ 3 ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดได้

2.3 **วัตถุประสงค์**ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

อันดับ 1 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ

อันดับ 2 บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า

อันดับ 3 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

2.4 **องค์ประกอบ**ของเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1) ด้านเครื่องมือ / เทคโนโลยี

อันดับ 1 ควรเลือกใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เหมาะสม และมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อันดับ 2 ระบบเครือข่ายควรรองรับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

อันดับ 3 ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดควรใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้

โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2) ด้านบุคลากร

อันดับ 1 พัฒนาการเรียนรู้อยู่เสมอ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่

อันดับ 2 สามารถปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ

อันดับ 3 มีทีมผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านเนื้อหา/ทรัพยากรสารสนเทศ

อันดับ 1 ทันสมัย น่าสนใจ มีประโยชน์

อันดับ 2 ข้อมูลหรือสารสนเทศควรมีความหลากหลาย

อันดับ 3 ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ

4) ด้านกิจกรรม

อันดับ 1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้

อันดับ 2 จัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ

อันดับ 3 ทุกกิจกรรมควรมีผลการประเมิน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรม

ต่อไป

5) ด้านการรักษาความปลอดภัย

อันดับ 1 ควรมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงเนื้อหาแต่ละส่วนให้เหมาะสม

อันดับ 2 ควรมีการกลั่นกรองเนื้อหาเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือ

ทรัพย์สินทางปัญญา

อันดับ 3 ให้ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ พรบ. คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้

สามารถใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

**ท่านมีวิธีหรือประสบการณ์ในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐอย่างไร**

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดแผนปฏิบัติ

จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุด และมีการบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารสารสนเทศ

3.2 สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ควรมีความทันสมัย ได้รับความนิยม และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

3.3 พัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารสารสนเทศหรือให้ไปดูงานตามสถาบันต่างๆ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรฝ่ายอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับผู้ดูแลระบบ ช่วยกันตอบคำถามและเสนอแนะข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

3.4 สารสนเทศที่นำเสนอผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ควรมีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้งานมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้โดยเฉพาะวัยรุ่น จะสนใจสิ่งที่เป็นวิชาการ น้อยกว่าความบันเทิงในสังคมออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องคิดกลยุทธ์ในการนำเสนอที่น่าสนใจขึ้น

3.5 สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยการจัดกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบัน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพพร้อมกัน

ท่านคิดว่าควรกำหนดแผนปฏิบัติในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐอย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 นำแผนปฏิบัติไปใช้

ท่านคิดว่าควรทำอย่างไรให้แผนปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้จริง

ขั้นตอนที่ 5 เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

จะมีการนำแผนปฏิบัติที่ได้ไปทดลองใช้ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งจะดำเนินการหลังจาก Focus Group แล้ว และเมื่อทดลองใช้ ประมาณ 1 เดือนจะทำการประเมินผลการใช้งาน

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงอย่างไร

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ม.ราชภัฏสวนดุสิต จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ม.ราชภัฏสวนดุสิต คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ม.ราชภัฏสวนดุสิต

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ตามลำดับที่มีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความต่อเนื่องของข่าวความเคลื่อนไหวของสำนักวิทยบริการฯ					
2. ความน่าสนใจของเนื้อหาที่น่าสนใจ					
3. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล					
4. การบริการสารสนเทศตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
5. ความรวดเร็วและชัดเจนของการตอบคำถาม					
6. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ					
7. การประชาสัมพันธ์การเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ประโยชน์ของข้อมูลที่น่าเสนอ					
9. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่น่าเสนอ					
10. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล					
11. การดึงดูดผู้ใช้บริการด้วยกิจกรรม					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการ
สารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวปริศนา มัชฌิมา
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Prisana Mutchima
- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก
ชื่อหน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
โทรศัพท์ 0-2244-5360
โทรสาร 0-2243-0670
อีเมล prisanut@hotmail.com, prisana_mut@dusit.ac.th
- ประวัติการศึกษา ปร.ด. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยรังสิต
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์