

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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

ประลณี ปาละสุวรรณ (Paralee Palasuwan) * นันทิพย์ วิทยาวิโน (Namtip Wipawin) **

พวา พันธุ์เมฆา (Pawa Panmekha) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

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

ผลการวิจัยพบว่า (1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการใช้เฟสบุ๊ก สูงสุดในระดับมาก รองลงมา ยูทูบ เอ็มเอสเอ็น และเว็บไซต์ ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในตัวแปรระดับการศึกษาและฝ่ายการทำงาน โดยบรรณารักษ์ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และบรรณารักษ์ฝ่ายการทำงานอื่น ๆ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายงานเทคนิค (3) ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านบุคคล และด้านบริหารจัดการในระดับปานกลาง และ (4) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ ไม่พบความแตกต่างในทุกตัวแปร

คำสำคัญ เครือข่ายสังคมออนไลน์ บริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช paralee.p@chula.ac.th

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช namtip.wip@stou.ac.th

*** รองศาสตราจารย์ อาจารย์พิเศษ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
pawa@swu.ac.th

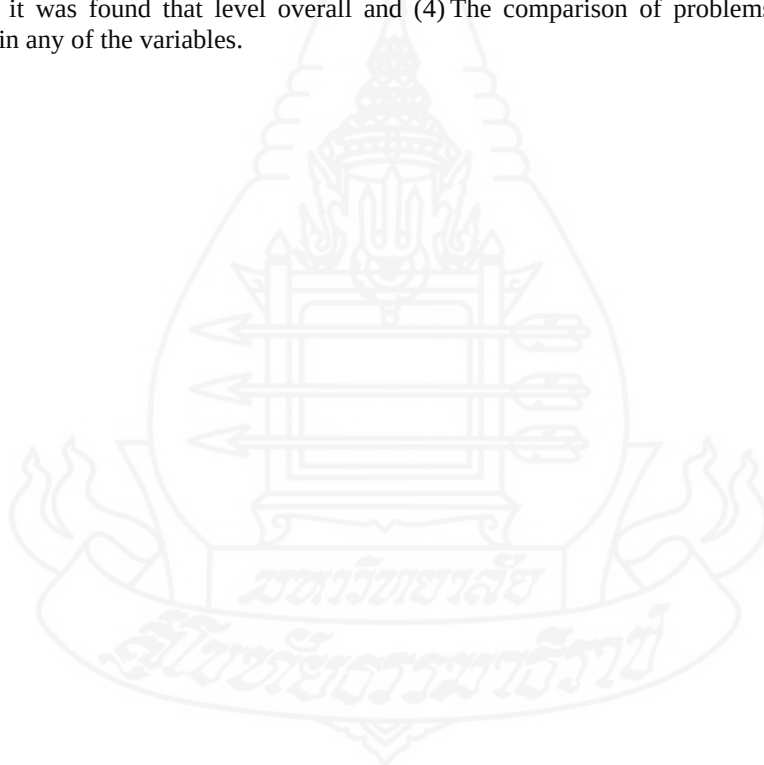
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

Abstract

This research had the following objectives: (1) to study the use of and problems in using online social networks for the information services of librarians in public university libraries in bangkok metropolis and vicinity, (2) to compare the said use and problems with the variables of educational level, department/section of work, and experience in using online social networks.

The sampling group was librarians with information service duties in 26 libraries in public university libraries in bangkok metropolis and vicinity. Stratified random sampling was used in the sampling of 223 librarians. The tool used in data collection was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency distribution, percentage, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance.

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



Keywords: Social network, Information services, Public University Libraries

บทนำ

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช paralee.p@chula.ac.th

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช namtip.wip@stou.ac.th

*** รองศาสตราจารย์ อาจารย์พิเศษ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

pawa@swu.ac.th

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ปัจจุบันโลกแห่งการสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนในสังคม การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ชิคารตัน ไร์วินูลย์ 2552: 1) และเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเข้ามาอยู่ในวิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมของคนในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายโทรคมนาคมกลายเป็นเครือข่ายโลกที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต มีการนำการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ทำให้การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จนเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีข่าวสาร ทำให้ผู้คนหันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เพราะอินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการเชื่อมโยงพื้นที่ในสังคมโลกให้รวมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยไม่มีมิติของเวลาและสถานที่ปิดกั้น สำหรับผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน อาทิ เพื่อการทำงาน เพื่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการพักผ่อน การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ จากกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นมีแนวโน้มและทิศทางในด้านออนไลน์มากขึ้นด้วย จนทำให้กระแสเครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมอย่างมากเพราะจุดเด่นและข้อดีของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารต่อกลุ่มผู้ใช้บริการถึงกลุ่มผู้ใช้บริการอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตในการสร้างชุมชนใหม่เพื่อการติดต่อสื่อสารร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง ประกอบด้วย เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ไฮไฟฟ์ (Hi5) วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี (Wikipedia) เว็บไซต์ล็อก (Blog) ยูทูบ (YouTube) เป็นต้น กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแผ่ขยายออกไปเรื่อย ๆ เป็นรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นสังคมขึ้นมา การสร้างชุมชนใหม่บนอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ภาพรวมของสมาชิกผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลก มีตัวเลขที่น่าสนใจซึ่งเป็นข้อมูลที่ช่วยเพิ่มการตัดสินใจในการทำการตลาด ทั้งในเรื่องการเลือกกลยุทธ์โฆษณา การประชาสัมพันธ์ การทำกิจกรรมออนไลน์ร่วมกับเว็บไซต์อื่น ๆ ในกลุ่มเป้าหมาย 5 อันดับเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์จากผลการสำรวจของ eBizMBA ในเดือนตุลาคม 2554 อันดับ 1 ได้แก่ เฟซบุ๊ก อันดับ 2 ทวิตเตอร์ อันดับ 3 ลิงค์เอดอิน (LinkedIn) อันดับ 4 มายสเปซ (MySpace) และอันดับ 5 นิง (Ning) (Chppell, 2011)

การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเทศไทย จำนวนสถิติผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกเฟซบุ๊กของคนไทย (11 มิถุนายน 2554) คนไทยเป็นสมาชิก 10,113,420 คน สมาชิกเป็นเพศชาย 4,764,400 คน สมาชิกเป็นเพศหญิง 5,291,300 คน และผู้ที่เข้าใช้ ทวิตเตอร์ มีจำนวนเพียง 300,000 ราย ซึ่ง อเล็กซา (www.alexa.com) ระบุว่าคนไทยให้ความนิยมทวิตเตอร์ติดอันดับที่ 27 ของโลก จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมบนโลกออนไลน์นั้นได้ก้าวเข้าสู่เว็บ 2.0 อย่างเต็มตัว ด้วยข้อมูลอ้างอิงข้างต้นทำให้เห็นว่าแนวโน้มของการบริโภคสื่ออินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะโลกของสังคมเครือข่ายออนไลน์ทั้งการอัปโหลดข้อมูล การแชร์รูปภาพ การแสดงความคิดเห็นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ต่างก็กำลังเข้าสู่กระแสของสังคม ความนิยมมิได้เกิดขึ้นเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุตั้งแต่ 15-30 ปี ที่เป็นักเรียนนักศึกษาเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงกลุ่มคนวัยทำงาน ทั้งระดับพนักงาน ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิชาชีพ รวมถึง นักการเมือง ศิลปิน ดารา และคนสูงอายุหันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์นี้อย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้นการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังสามารถเข้าถึง

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

โดยไม่จำกัดเวลาและพื้นที่ เพราะทุกที่ทุกเวลาสามารถทำการติดต่อสื่อสารได้หากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (กัษฐา จิตศรีณยุกุล 2553: 22)

จากสถิติผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบันและการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งหมดนั้นทำให้ทราบถึงการแพร่หลายและความนิยมของเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอนได้มีความสนใจในการประยุกต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการบริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ และเนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศทั้งในห้องสมุดและผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงานในเชิงรุกให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่ เวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบายพัฒนาการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปร ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามตัวแปรระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ทำหน้าที่บริการในตำแหน่งบรรณารักษ์ในห้องสมุด สำนักหอสมุด สำนักบรรณสาร สำนักวิทยบริการ หรือชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ทั้งที่เป็นห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขา ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 14 แห่ง 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชภัฏ) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 แห่ง และ 3) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (ราชชมงคล) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 1) สภาพทั่วไปของผู้ตอบ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

แบบสอบถาม 2) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of item Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.50 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติค่าเอฟ (F-test)

สรุปผลการวิจัย

1. **คุณลักษณะส่วนบุคคล** ของบรรณารักษ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.61 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.23 ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการ ร้อยละ 60.09 มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 74.89 ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3 ชั่วโมงขึ้นไป ร้อยละ 38.11 ช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อยู่ในช่วง 12.00 น. – 17.59 น. ร้อยละ 43.50 ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ / สัปดาห์ มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 48.41 และสถานที่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือที่ทำงาน ร้อยละ 54.25

2. **การใช้และผลการเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบว่า เฟซบุ๊ก มีการใช้สูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการใช้ระดับปานกลาง ได้แก่ ยูทูบ เอ็มเอสเอ็น และ เว็บบอร์ด สำหรับเครือข่ายที่มีการใช้ระดับน้อย ได้แก่ บล็อก ทวิตเตอร์ และ วิกี ตามลำดับ สรุปเป็นรายเครือข่ายได้ดังนี้

1) เฟซบุ๊ก พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีการใช้แปลกแยกกันค่อนข้างสูง นั่นหมายถึงบรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ที่หลากหลาย มีทั้งใช้มาก และน้อย ไม่ไปในแนวเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า มีการใช้ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีการใช้สูงสุด บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศและบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศที่มีระดับการใช้ระดับน้อย ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด / สถาบันบริการสารสนเทศ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสารสนเทศทันสมัย และบริการสาระสังเขปและครุขันธ์

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการใช้ระดับปานกลาง สูงสุดใน 5 อันดับแรก ได้แก่ การให้การศึกษาผู้ใช้ การแนะนำ หรือสอนให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุด และสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก / บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload) และบริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ตามลำดับ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

2) ทวิตเตอร์ พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทวิตเตอร์ เพื่องานบริการสารสนเทศ โดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยและน้อยที่สุด

3) บล็อก ยูทูบ วิกี เว็บบอร์ด และ เอ็มเอสเอ็น พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีระดับการใช้น้อยทั้งสิ้น

3. ปัญหาและผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาระดับปานกลาง โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบปัญหาสูงสุด รองลงมา คือด้านบุคคล ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาอยู่ในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

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

2) ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และขาดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามลำดับ

3) ด้านบุคคล พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์สูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ตามลำดับ

4) ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้ออินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำสูงสุด รองลงมา คือ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศ และเครื่องมือของเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการขัดข้องเป็นประจำ ตามลำดับ

5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในข้อไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้สูงสุด รองลงมา คือ ขาดการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และถูกต้อง ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า บรรณารักษ์มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมในระดับปานกลาง มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เพื่องานบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมสูงสุดในระดับมาก การที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากจำนวนสถิติผู้ใช้งานเฟซบุ๊กที่เพิ่มมากขึ้น ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 อยู่ที่ 901,000,000 คน ถ้าเทียบกับ 31 มีนาคม 2554 ที่มีจำนวนผู้ใช้ที่ 680,000,000 คน ก็เท่ากับว่ามีผู้ใช้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 33 จากปีที่แล้ว ส่วนจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละวัน ในวันที่ 31 มีนาคม 2555 อยู่ที่

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

526,000,000 คน ถ้าเทียบกับ 31 มีนาคม 2554 ที่มีจำนวนผู้ใช้แต่ละวันเพิ่มจำนวน 372,000,000 ล้าน มีผู้ใช้เพิ่มร้อยละ 41 และจำนวนการเชื่อมต่อกันระหว่างเพื่อน อยู่ที่ 1,250,000,000 คน ในวันที่ 31 มีนาคม 2555 (บลูม, 2555) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เริ่มเป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้ในห้องสมุดอย่างแพร่หลายและรวดเร็วในห้องสมุด อย่างเช่นที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ เฟซบุ๊กนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนถึง 41 แห่ง ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นสามารถเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็ยังสนับสนุนการเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง (แวตดา เตชาทวีวรรณ 2555: 1) หากบรรณารักษ์จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุดก็ต้องใช้ เฟซบุ๊ก เพราะจำนวนผู้ใช้ที่มาก เข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และผลการวิจัยก็แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดได้นำเอาเฟซบุ๊ก มาใช้กับงานห้องสมุด โดยเฉพาะงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชาร์นิโกและบาร์เน็ต (Chamigo, & Barnett, 2007) ได้ศึกษาเรื่องเฟซบุ๊กดอทคอม: ผลกระทบต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์งานบริการส่วนใหญ่มีการใช้ เฟซบุ๊ก และควรที่จะพัฒนาการให้บริการห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ เฟซบุ๊ก ถึงร้อยละ 34

การใช้ เฟซบุ๊ก ของบรรณารักษ์เพื่องานบริการสารสนเทศพิจารณาเป็นรายด้านมีการใช้ในระดับปานกลาง ด้านงาน (1) บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นว่ามีการใช้สูงสุด เพราะสามารถนำ ใช้ เฟซบุ๊ก มาประยุกต์ในการให้การศึกษาค้นคว้า การแนะนำ หรือสอนให้ผู้รู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศ เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องสถานที่และเวลา เพียงแค่ใช้ เฟซบุ๊ก (2) บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (3) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (4) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (5) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล ตามลำดับ บริการทั้ง 4 ลำดับหลังนั้น (ลำดับ 2 – 5) บรรณารักษ์สามารถใช้ เฟซบุ๊ก เพื่อเป็นการบริการเชิงรุกให้แก่ห้องสมุด ทั้งในด้าน (1) การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากห้องสมุด และสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก / บริการประชาสัมพันธ์แหล่งบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (2) มีบริการส่งสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยการบรรจุข้อมูล (upload) และ (3) บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเวปไซต์ได้เว็บ ยังเป็นการพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นอีกทางหนึ่งจากผลการวิจัยเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการใช้งานรองลงมา ได้แก่ ยูทูป, เอ็มเอสเอ็น และ เว็บบอร์ด ตามลำดับ หากห้องสมุดต้องการที่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานประชาสัมพันธ์นั้นก็สามารถทำได้โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเช่น ยูทูป โดยที่ ยูทูป นั้นเป็นสื่อที่ใช้ภาพเคลื่อนไหว สามารถนำเพลงประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เซง เดล และ หลิว (Cheng, Dale & Liu, 2009) โดยผลการศึกษาวิจัยครั้งนั้น พบว่าเว็บยูทูปเป็นเว็บที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดและปัจจุบันมีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นอย่างมาก

การบริการในห้องสมุดยุคใหม่จึงต้องพัฒนาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการเข้าถึงง่ายไม่มีอุปสรรคในด้านสถานที่ เวลา และขยายขอบเขตการเรียนรู้ของผู้ใช้ให้กว้างขวางมากขึ้น (แวตดา เตชาทวีวรรณ 2555: 5)

การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เปรียบเทียบตามตัวแปรระดับการศึกษา โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษา

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ปริญญาโท เนื่องจากบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในส่วนของบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่จะเป็นระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร จึงมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในงานบริการที่น้อยกว่า และอาจเนื่องจากบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเครือข่ายออนไลน์ในชีวิตประจำวันมากกว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่างเพียงเครือข่ายเดียวคือ ยูทูบ โดยที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของปราโมทย์ เอียงคิลสกุล (2552) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าชมเว็บไซต์โอเพอร์ริง ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการเข้าชมเว็บไซต์โอเพอร์ริง คือ ระดับการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าชมเว็บไซต์โอเพอร์ริงกำลังศึกษา หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เข้าชมเว็บไซต์โอเพอร์ริง เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากกว่าอย่างชัดเจน

การเปรียบเทียบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เปรียบเทียบตามตัวแปรฝ่ายการทำงาน บรรณารักษ์ที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่บรรณารักษ์ที่ทำงานฝ่ายอื่น ๆ มีการใช้มากกว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในฝ่ายเทคนิค อาจเป็นเพราะโดยงานบริการของห้องสมุดนั้นเป็นงานที่สามารถนำเครือข่ายสังคมออนไลน์เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มาใช้กับงานได้มากกว่าฝ่ายเทคนิค และห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการพัฒนาการบริการในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง ผู้ใช้บริการเข้าถึงง่าย และต้นทุนต่ำ เป็นต้นเมื่อพิจารณาเป็นรายเครือข่าย พบความแตกต่าง คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการมีการใช้ เว็บบอร์ด มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิค ตามเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น

การศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัญหาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบปัญหาสูงที่สุด ข้อที่เป็นปัญหาในระดับสูงได้แก่ (1) มีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (2) ไม่มีความมั่นใจในความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์/ไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ (3) ขาดประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์/ไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รองลงมา ด้านบุคคล ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี ในทัศนะของผู้วิจัยกับผลการศึกษาในประเด็นนี้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการให้ทุกประเภทในปัจจุบัน ทั้งนี้การให้บริการห้องสมุดก็เช่นเดียวกันเนื่องจากจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศในการให้บริการแก่ผู้ใช้หรือนักวิชาการให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่ห้องสมุดพบ คือ ปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศและองค์กรสารสนเทศต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพันธกิจ จากที่เคยเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศเฉพาะในสถาบันบริการสารสนเทศ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

เท่านั้น มาเป็นการให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศตามที่ต้องการ (เววตา เตชาทวีวรรณ 2555: 5) จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของสถาบันบริการสารสนเทศหรืองานด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ซึ่งได้แก่กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศการบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้เทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่าเป็นแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ที่ห้องสมุดต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบริหารจัดการ พบว่ามีปัญหาในข้อไม่มีการวางแผน/นโยบายที่ชัดเจนและเป็นระบบ ส่วนด้านบุคคล พบว่ามีปัญหาในข้อมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้บริหารห้องสมุดควรกำหนดนโยบายในการทำงานให้ชัดเจนว่าบุคคลใดเป็นผู้รับผิดชอบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ แบ่งภาระงานให้ชัดเจน โดยห้องสมุดควรกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบรรณารักษ์และปฏิบัติงานในห้องสมุดเพื่อการสื่อสารกับผู้ให้บริการ
2. ด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่ามีปัญหาในข้อไม่มีความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอทำให้ไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรจัดชั่วโมงอบรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นภายใน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น
3. ด้านเทคโนโลยี พบว่ามีปัญหาในข้ออินเทอร์เน็ตขัดข้องเป็นประจำควรจัดสรรให้งบประมาณให้หน่วยงานที่เป็นผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีของห้องสมุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือจัดการหาผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเสถียร ลดปัญหาอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าไปอย่างมาก พบได้ว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีการแข่งขันในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาสูงสุดในข้อไม่สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้ ผู้บริหารห้องสมุดควรจะต้องให้บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ประชุมระดมความคิดว่าจะนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์เพื่อผู้ให้บริการอย่างสูงสุดได้อย่างไร

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- ธิดารัตน์ ไร่วิบูลย์ (2552) “การสร้างอัตลักษณ์และกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผ่าน www.bloggang.com”
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ปราโมทย์ เอี้ยงคิลกสกุล (2552) “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าชมเว็บไซต์โอแฮร์ริง” งานวิจัยเฉพาะเรื่อง
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภักภา จิตศรีณัฐกุล (2553) “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของพนักงาน
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” ก้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- แววตา เตชาทวีวรรณ (2555) “การรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานคร” ก้นค้นวันที่ 17 กันยายน 2554 จาก
http://thesis.swu.ac.th/swufac/Hum/Waewtar_D_R416417.pdf
- Chappell, Brian. (2011) “2011 Social Network Analysis Report – Geographic – Demographic and Traffic
Data Revealed” Retrieved August 28, 2011 from [http://www.ignitesocialmedia.com/social-media-
stats/2011-social-network-analysis-report/](http://www.ignitesocialmedia.com/social-media-stats/2011-social-network-analysis-report/)
- Charnigo, Laurie. & Barnett – Ellis, Paula. (2007) “Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital
Trend on Academic Libraries” Information Technology and Libraries 26, 1 (March) : 23
- Cheng, Xu., Dale, Cameron., & Liu, Jiangchuan. (2009) “Understanding the Characteristics of Internet Short
Video Sharing: A YouTube-based Measurement Study” IEEE TRANSACTIONS ON
MULTIMEDIA. 1 - 10. Retrieved August 28, 2011, from
<http://www.cs.sfu.ca/~xuc/personal/paper/tmm11.pdf>