

การพัฒนาแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Development of a Model of the Application of Online Social Network for Information Services of Graduate Students, Sukhothai Thammathirat Open University

อุไรวรรณ ไจหาญ (Uraiwan Jaihan)¹

ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ (Kwanchadil Phisalpong)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและช่วงอายุ ทั้งนี้เพื่อนำเสนอรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

¹ นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาทุกคนเคยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยใช้ Line และ Facebook อุปกรณ์ที่ใช้ได้แก่ Smart phone ความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ บริการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายและการเรียนในรายวิชาต่าง ๆ และบริการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการตามการร้องขอ และจัดส่งผลการค้นหาสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า นักศึกษากลุ่มสาขาวิชา และช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในบางรายการ

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ, การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

Abstract

The purposes of this research were to study the use of online social network and users' needs for information services through online social network, and to compare the needs for information services through online social network divided by subjects and age ranges of graduate students as well, in order to develop the appropriate model of information services through online social network for graduate students of Sukhothai Thammathirat Open University. The sampling group consisted of 371 graduate students of Sukhothai Thammathirat Open University in 2015 academic year. Questionnaires were used to get the required information and the obtained data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and the analysis of One-Way ANOVA and Scheffe's method for the hypotheses testing.

The results showed that all graduate students had used online social networks to mostly communicate with others by using the Line and Facebook. The devices they used most were Smart phones. Information

services through online social network that graduate students needed most, including reference service by online communication with a librarian, distribution of the records of lectures and classes in various subjects, information retrieval service as requested by users, and also the service of electronically document delivery. When the needs for information services through online social network divided by subjects and age ranges of graduate students were compared, the statistically significant differences at the level of .05 were found in some aspects.

Keywords: Information Service, Online Social Network for Information Services

บทนำ

ทุกวันนี้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตของมนุษย์มากขึ้นในหลากหลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในขณะนี้ คือการสร้างชุมชนออนไลน์ หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) ที่เริ่มขยายผลจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมาสู่รูปแบบองค์กรและธุรกิจ ในสถานศึกษาทุกระดับก็มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักเรียน นักศึกษา คณาจารย์และประชาชนทั่วไป เช่นกัน เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงถึงกัน ทำความรู้จักกัน ติดต่อสื่อสารถึงกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ในรูปแบบข้อความ ภาพเสียง และมัลติมีเดีย ถึงกันได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งในลักษณะเชื่อมโยงระหว่างบุคคล และบุคคลต่อกลุ่มบุคคล ซึ่งครอบคลุมบริการเว็บไซต์ที่ออกแบบโดยใช้หลักการของเว็บ 2.0 เช่น การใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) อาร์เอสเอส (RSS) Youtube Instagram ฯลฯ

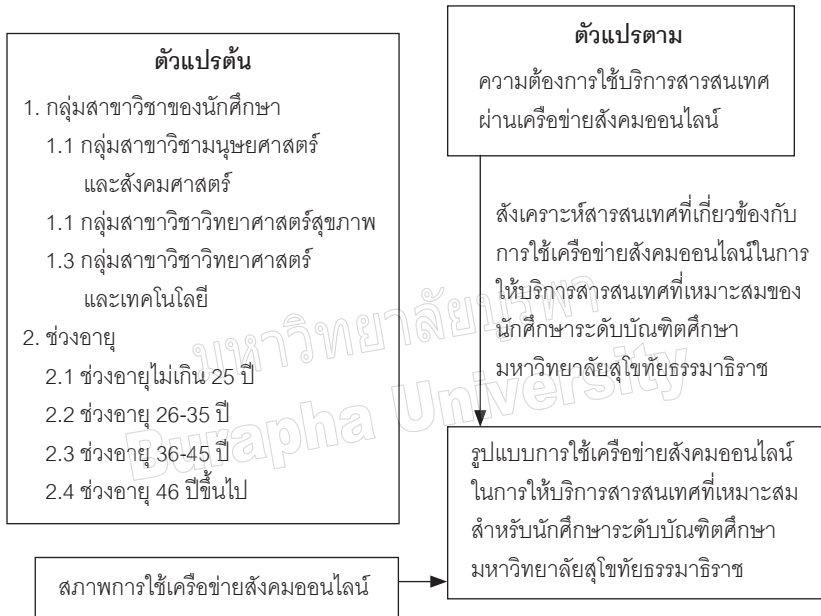
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้หากสำนักบรรณสารสนเทศให้บริการสารสนเทศโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเป็นระบบ ก็จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึง

และสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศ โดยศึกษาความต้องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและช่วงอายุ
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สร้างเครื่องมือวิจัย
 - 1.1 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

1.2 ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยหาค่าความเที่ยงตรง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเลือกเฉพาะข้อที่ช่วงคะแนน 0.5 ขึ้นไป

1.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

1.4 ตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.946

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้วยตนเอง และส่งไปทางไปรษณีย์ (จดหมายตอบกลับ) และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ของนักศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 1 สิงหาคม 2559

3. ใช้สถิติเชิงบรรยายในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

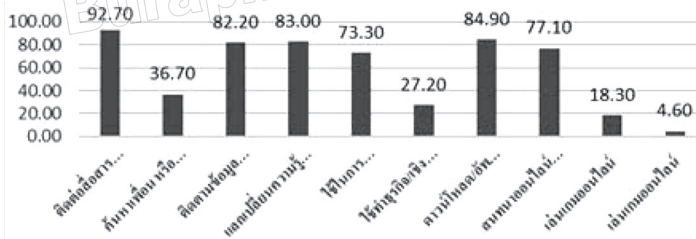
ตอนที่ 3 ความต้องการให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการวิจัย

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ช่วงอายุ 26-35 ปี และประกอบอาชีพรับราชการ/ พนักงานของรัฐ-รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 3 ปี ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 8 ครั้ง/วัน จำนวน 1-3 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 18.00-23.59 น. ที่บ้าน/หอพัก โดยผ่าน Smart phone และมีความต้องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อใช้บริการสารสนเทศหรือติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารกับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาพที่ 1 วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ระดับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จำแนกตามประเภท

ลำดับที่	ใช้เป็นประจำ		ใช้เป็นครั้งคราว		ใช้น้อยมาก		ไม่เคยใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. Facebook	261	70.4	74	19.9	20	5.4	16	4.3
2. Line	351	94.6	16	4.3	2	0.5	2	0.5
3. Twitter	19	5.1	18	4.9	99	26.7	235	63.3
4. Instagram	31	8.4	48	12.9	85	22.9	207	58.8
5. Yahoo Messenger	24	6.4	44	11.9	36	9.7	267	72.0
6. Skype	6	1.5	31	8.4	113	30.5	21	59.6
7. เว็บไซต์บล็อก เช่น Blogger	1	0.3	35	9.4	74	19.9	261	70.4
8. เว็บไซต์วิกิ เช่น Wikipedia	26	7.0	92	24.8	65	17.5	188	50.7
9. การแบ่งปันไฟล์ข้อมูล เช่น Youtube, Slideshare เป็นต้น	55	14.9	156	42.0	107	28.8	53	14.3
10. เว็บไซต์ที่ให้บริการจัดการ/จัดเก็บแบ่งปันรูปภาพ เช่น Flickr เป็นต้น	5	1.3	47	12.7	55	14.8	264	71.2
11. พอดแคสต์ (Podcast) เช่น iTunes เป็นต้น	10	2.7	41	11.1	45	12.1	275	74.1
12. อาร์เอสเอส (RSS)	1	0.3	17	4.6	36	9.7	317	85.4
13. เกมออนไลน์เสมือน 3 มิติ เช่น Second Life เป็นต้น	2	0.5	31	8.4	43	11.6	295	79.5
14. การแบ่งปันหน้าเว็บที่ชื่นชอบ (Social Bookmarking) เช่น Google Bookmarks, Delicious เป็นต้น	31	8.3	85	22.9	63	17.0	192	51.8
15. แผนที่บนเว็บ เช่น Google Earth, Foursquare เป็นต้น	109	29.4	176	47.4	49	13.2	37	10.0
16. การกำหนดคำค้น (Tagging)	66	17.8	140	37.7	46	12.4	119	32.1
17. การวิจารณ์หนังสือ เช่น Goodreads, Librarything เป็นต้น	5	1.3	44	11.9	81	21.8	241	65.0

จากตาราง พบว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ Line รองลงมา คือ Facebook และแผนที่บนเว็บ เช่น Google Earth, Foursquare เป็นต้น

2. ความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในภาพรวม

ความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)	\bar{X}	S.D.
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์	4.35 (มาก)	.790
2. บริการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายและการสอนในรายวิชาต่าง ๆ	4.35 (มาก)	.857
3. บริการสืบค้นสารสนเทศที่ใช้บริการต้องการตามการร้องขอ และจัดส่งผลการค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์	4.35 (มาก)	.867
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการแบบทันที	4.34 (มาก)	.884
5. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ	4.33 (มาก)	.789
6. การให้บริการแผนที่บนเว็บในการแสดงเครือข่ายการให้บริการของห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทั่วประเทศ	4.22 (มาก)	.916
7. การแจ้งเตือนล่วงหน้าถึงกำหนดส่งคืนวัสดุสารสนเทศ	4.21 (มาก)	.939
8. การเปิดช่องทางให้ร้องเรียน/แนะนำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ	4.20 (มาก)	.833
9. ผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดไฟล์ที่ต้องการแบ่งปันให้แก่ผู้อื่น และกำหนดค่าค้นสำหรับไฟล์นั้นด้วยตนเอง	4.16 (มาก)	.931
10. การทวงวัสดุสารสนเทศที่ยืมเกินกำหนด	4.15 (มาก)	1.039
11. จากหน้าจอการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web OPAC) ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดคำค้น (Tagging) ให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	4.09 (มาก)	1.039

ความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)	\bar{X}	S.D.
12. จากหน้าจอการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web OPAC) ผู้ใช้บริการสามารถเขียนคำวิจารณ์แสดงความคิดเห็น และจัดอันดับความสำคัญ (Rating) แก่ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.99 (มาก)	1.023
13. บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแบบทันเหตุการณ์ในประเด็น/สาขาวิชาที่ผู้ให้บริการต้องการโดยผู้ให้บริการไม่ต้องเข้าถึงเว็บไซต์ที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น	3.96 (มาก)	1.035
14. จัดทำวีดิทัศน์แนะนำห้องสมุด/แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ (ด้วย Youtube)	3.89 (มาก)	1.030
15. การร่วมกันแนะนำ/วิจารณ์หนังสือหรือสื่อสารสนเทศต่าง ๆ	3.87 (มาก)	1.058
16. การแบ่งปันหน้าเว็บที่ชื่นชอบ ผู้ใช้สามารถสร้างและจัดการรายการเว็บไซต์ที่น่าสนใจ/เขียนข้อความแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บนั้น	3.86 (มาก)	1.069
17. จัดบริการแก่ผู้ให้บริการในลักษณะ Wikipedia ช่วยกันเขียน และแก้ไขบทความในลักษณะคลังความรู้ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	3.83 (มาก)	1.036
18. ร่วมสนุกตอบคำถามชิงรางวัลเกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น การให้บริการของห้องสมุดและการอ่าน ฯลฯ	3.65 (มาก)	1.240
19. บริการเกมออนไลน์เสมือนจริง โดยสร้างห้องสมุดซึ่งมีบริการเช่นเดียวกับบริการที่มีอยู่จริงเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการที่เล่นอยู่ในเกม ผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมเล่นเกมกับผู้อื่นได้	3.36 (ปานกลาง)	1.367
รวม	4.06 (มาก)	.719

จากตาราง พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.06) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ (ด้วย Facebook, Line หรือ Blog เป็นต้น)

(= 4.35) รองลงมา ได้แก่ บริการเผยแพร่ไฟล์บันทึกการบรรยายและการสอนในรายวิชาต่าง ๆ (ด้วย Youtube) (= 4.35) บริการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการตามการร้องขอ และจัดส่งผลการค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ (ด้วย Facebook, blog หรือ Myspace เป็นต้น) (= 4.35)

3. การเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.1 จากผลการเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า นักศึกษาที่กลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 รายการ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ (ด้วย Facebook, Line, Blog, Twitter เป็นต้น) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ (ด้วย Facebook, Line หรือ Blog เป็นต้น) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการแบบทันที (ด้วย Line, Yahoo Messenger, Skype เป็นต้น) การเปิดช่องทางให้ร้องเรียน/แนะนำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ (ด้วย Facebook, Line, blog เป็นต้น) การร่วมกันแนะนำ/วิจารณ์หนังสือ หรือสื่อสารสนเทศต่าง ๆ (ด้วย Goodreads, Librarything เป็นต้น) และจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการในลักษณะ Wikipedia ช่วยกันเขียน และแก้ไขบทความในลักษณะคลังความรู้ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

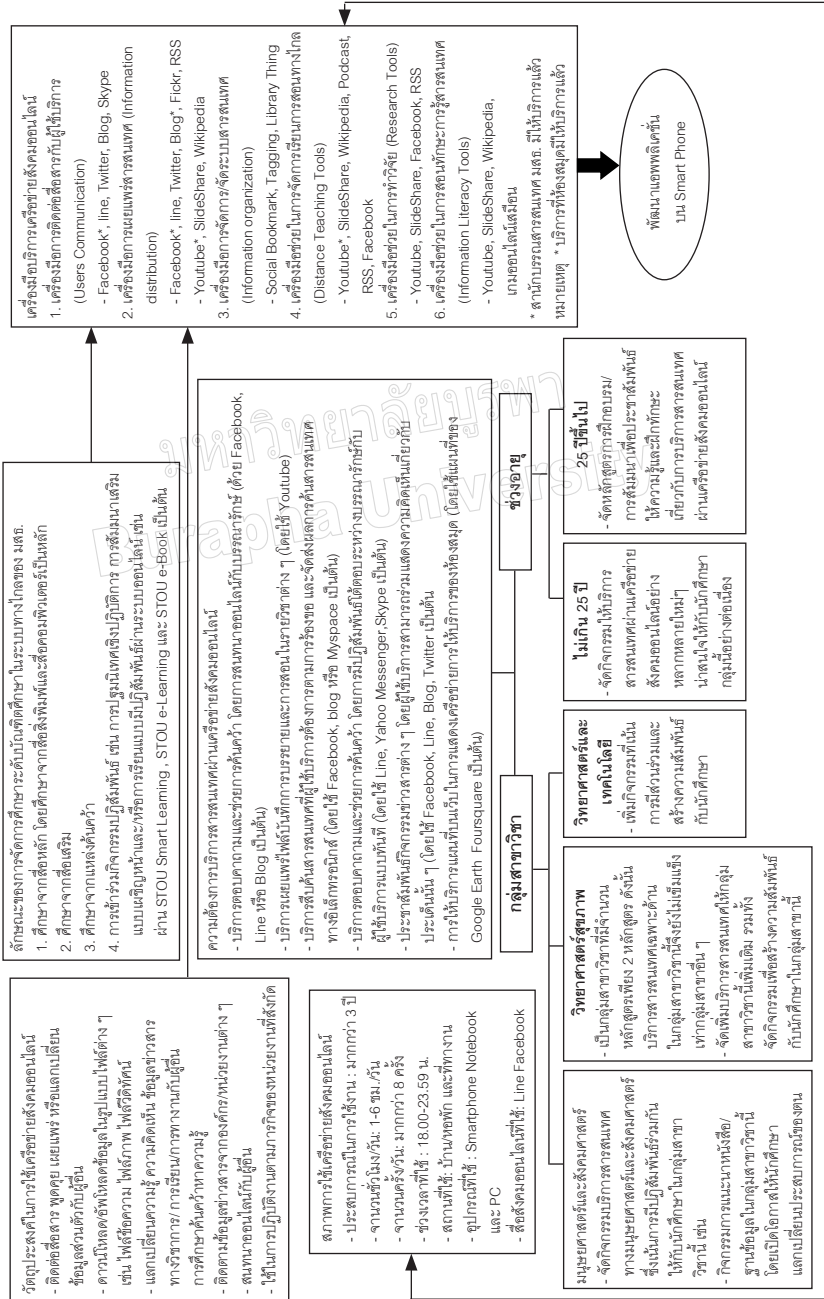
3.2 จากผลการเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามช่วงอายุโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า นักศึกษาช่วงอายุต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 10 รายการ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ (ด้วย Facebook, Line, Blog, Twitter เป็นต้น) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการแบบทันที (ด้วย Line, Yahoo Messenger, Skype เป็นต้น) จากหน้าจอการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web OPAC) ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดคำค้น (Tagging) ให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองจากหน้าจอการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web OPAC) ผู้ใช้บริการสามารถเขียนคำวิจารณ์แสดงความคิดเห็นและจัดอันดับความสำคัญ (Rating) แก่ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดบริการเกมออนไลน์เสมือนจริง โดยสร้างห้องสมุดซึ่งมีบริการเช่นเดียวกับบริการที่มีอยู่จริงเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่เล่นอยู่ในเกม ผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมเล่นเกมกับผู้อื่นได้ (ด้วย SecondLife เป็นต้น) ร่วมสนุกตอบคำถามชิงรางวัลเกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น การให้บริการของห้องสมุด และการอ่าน ฯลฯ (ด้วย Facebook, Line เป็นต้น) การเปิดช่องทางให้ร้องเรียน/แนะนำ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ (ด้วย Facebook, Line, blog เป็นต้น) การร่วมกันแนะนำ/วิจารณ์หนังสือหรือสื่อสารสนเทศต่าง ๆ (ด้วย Goodreads, Librarything เป็นต้น) จัดบริการแก่ผู้ใช้บริการในลักษณะ Wikipedia ช่วยกันเขียนและแก้ไขบทความในลักษณะคลังความรู้ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และการให้บริการแผนที่บนเว็บในการแสดงเครือข่ายการให้บริการของห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทั่วประเทศ (ด้วยแผนที่ของ Google Earth, Foursquare เป็นต้น) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รูปแบบที่นำเสนอขึ้นนี้สังเคราะห์จากผลการวิจัยในด้านวัตถุประสงค์และสภาพการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความต้องการและการเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและช่วงอายุ ลักษณะการจัดการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พร้อมทั้งนำเสนอเครื่องมือบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยได้เปรียบเทียบกับบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีและไม่มีให้บริการในปัจจุบัน ดังปรากฏที่หน้า 139

รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



การอภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่า 3 ปี โดยผ่าน Smartphone ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้มากที่สุด คือ Line และ Facebook ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง Line และ Facebook เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทที่คนไทยทั่วไปนิยมใช้มากที่สุด โดยใช้งานง่ายและสะดวก สามารถสื่อสารกับผู้อื่นและโต้ตอบกันได้แบบทันที ซึ่งในปัจจุบันคนทั่วไปสามารถมีเครื่องโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงระดับ 4 G ในทุกภูมิภาคของประเทศ ดังนั้น เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่คุ้นเคยใช้ในชีวิตประจำวันของคนทุกเพศทุกวัย ไม่ว่าจะมีความสามารถทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่นใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณประภา เอี่ยมฤทธิ์ (2559) เตชินี มโนภาส (2556) เอมิกา เหมมนตรี และปรีชา วิจิตรธรรมรส (2556) หนัชนันท์ พุ่มนุช (2555) และพิมพ์สุรีย์ พงษ์เสื่อ (2555) ที่พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3 ปีขึ้นไป ช่องทางที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ Smart Phone และใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อพูดคุยกับเพื่อน

2. ความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการสนทนาออนไลน์กับบรรณารักษ์ (ด้วย Facebook, Line หรือ Blog เป็นต้น) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีศนา มัชฌิมา (2557) ที่พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดเพื่อการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า และงานวิจัยของรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ และอรนุช เสวตรรัตนเสถียร (2554) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในงานติดต่อสื่อสาร และศิรินา วอนแก่นน้อย และกันยารัตน์ เครือชน (2554) ที่พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่นำเสนอเนื้อหาความรู้เผยแพร่ผ่านผู้ให้บริการบล็อก Gotoknow มากที่สุด ทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ ได้แก่ งานวิจัยของ นูเยน (Nguyen, 2008) เชาโก๊ะ และลี (Chau, Goh, & Goh, 2010) เชา และโก๊ะ (Chau, & Goh, 2010) ตรีปาที และกุมาร์ (Tripathi, & Kumar, 2010) คิม และแอบบัส (Kim, & Abbas, 2010) และลี ซี และเชน (Si, Shi, & Chen, 2011) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์ และอาร์เอสเอส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทในการใช้เว็บของบรรณารักษ์ชาวไทยกับชาวต่างประเทศแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและช่วงอายุ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

นักศึกษากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนั้น และการร่วมกันแนะนำวิจารณ์หนังสือหรือสื่อสารสนเทศต่าง ๆ มากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้ขอเทียบเคียงความต้องการประชาสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ โดยพบว่า ทั้งความต้องการและความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจากผลการวิจัยของ ปิยะกานต์ หนูประกอบ (2550) พบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชอบการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยลักษณะของศาสตร์ที่แตกต่างกัน

นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐพล รัตนานนท์ (2550) พบว่า นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์มีความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนคณะศึกษาศาสตร์ มีความต้องการใช้สารสนเทศมากกว่าคณะนิติศาสตร์ และ

อัจฉรา นางแย้ม (2556) ที่พบว่า คณะที่ศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทวิตเตอร์ ความถี่ในการใช้ทวิตเตอร์ จำนวนข้อความในแต่ละวันที่นำข้อความของผู้อื่นมาทวิตต่อ จำนวนข้อความในแต่ละวันที่ตอบกลับข้อความของคนอื่น สถานที่ที่ใช้ทวิตเตอร์ ช่องทางในการใช้ทวิตเตอร์ และเหตุผลในการใช้ทวิตเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตนักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพต่างมีภูมิหลังในการศึกษาความถนัด และความสนใจที่แตกต่างกันออกไปในลักษณะเดียวกับศาสตร์ที่เลือกเรียน แม้แต่ในกลุ่มสาขาวิชาเดียวกัน เมื่อแยกย่อยตามคณะ หรือสาขาวิชาเฉพาะด้านแล้ว ก็ยังพบความแตกต่างในความต้องการใช้สารสนเทศหรือบริการสารสนเทศจาก เครื่องมือประเภทต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นักศึกษาช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี มีความต้องการบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่านักศึกษาช่วงอายุ 26-35 ปี และนักศึกษาช่วงอายุ 36-45 ปี และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ แนวดาเตชาทวิวรรณ (2556) ที่พบว่า บรรณารักษ์ที่มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับเว็บ 2.0 แตกต่างกัน โดยบรรณารักษ์ที่มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตระดับสูงขึ้นไป จะมีการรับรู้เกี่ยวกับเว็บ 2.0 ในระดับสูงขึ้นไปด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากวัยส่งผลต่อความสนใจและความสามารถในการเรียนรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่มีพัฒนาการก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยวัยรุ่นและวัยหนุ่มสาวจะมีความคุ้นเคยในเทคโนโลยีสมัยใหม่มากกว่าคนที่มียุ่สูงกว่า เพราะใกล้ชิดกับเทคโนโลยีเหล่านี้ในชีวิตประจำวันมากกว่านั่นเอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยการพัฒนารูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ตลอดจนการพัฒนาแอปพลิเคชันบน Smart Phone มาปรับใช้ในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศ และการให้บริการของส่วนงานที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูลและงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว โดยจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่ากลุ่มสาขาวิชา และช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการบริการสารสนเทศจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกันในบางรายการนั้น จึงควรพิจารณาดังนี้

2.1 จัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

2.2 จัดอบรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้กลุ่มสาขาวิชา และช่วงอายุที่มีการใช้น้อย

3. ควรนำรูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ได้จากการวิจัยมาปรับใช้ ตลอดจนมีการประเมินผลการให้บริการตามรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีการจัดบริการสารสนเทศได้อย่างตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. พิจารณาจุดเด่นและจุดด้อยของเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทที่มีระดับการใช้น้อย ได้แก่ Wikipedia, Instagram, Skype, Twitter, Flickr, Blog, Podcast, RSS และเกมออนไลน์เสมือน เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน ซึ่งใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล ทั้งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กับกลุ่มนักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศ ของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึก และนำผลที่ได้รับมาพัฒนารูปแบบ การให้บริการสารสนเทศให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถใช้งานบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ สำหรับการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
Burapha University

รายการอ้างอิง

- ณัฐพล ถันวานนท์. (2550). *ความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดชนี มีโนภาส. (2556). *ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทันทน์นันทน์ พุ่มนุช. (2012). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคม (Social Network) เพื่อพัฒนาในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 5(1), 523-540.
- ปริศนา มัชฌิมา. (2557). รูปแบบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 7(2), 1-15.
- ปิยะกานต์ หนูประกอบ. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์สุรีย์ พงษ์เสื่อ. (2555). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ และอรนุช เศวตวรรตน์เสถียร. (2554). การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 29(3), 14-30.
- วรรณประภา เขี่ยมฤทธิ. (2559). *ศึกษาพฤติกรรมและจริยธรรมการใช้เครือข่ายออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา*. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 24(46), 101-117.

- แววตา เตชาทวีวรรณ. (2556). การรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *อินฟอร์เมชัน*, 20(1), 12-30.
- ศิรินา วอนแก่นน้อย และกันยารัตน์ เควียะเสน. (2554). การใช้บล็อกเพื่อการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 29(2), 1-8.
- อัจฉรา นางแย้ม. (2556). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอมิกา เหมมนตรี และปรีชา วิจิตรธรรมรส. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*, 9-10(16-17), 120-140.
- Chu, Alton Yeow Kuan & Goh, Dion Hoe-Lian. (2010). A Study of Web 2.0 Applications in Library Websites. *Library & Information Science Research*, 32(3), 203-211.
- Nguyen, Cuong Linh. (2008). A Survey of the Application of Web 2.0 in Australasian University Libraries. *Library Hi Tech*, 26(4), 630-653.
- Si, Li, Shi, Ruoyao & Chen, Bijuan. (2011). An Investigation and Analysis of the Application of Web 2.0 in Chinese University Libraries. *The Electronic Library*, 29(5), 651-668.
- Tripathi, Manorama & Kumar, Sunil. (2010). Use of Web 2.0 Tools in Academic Libraries: A Reconnaissance of the International Landscape. *The International Information & Library Review*, 42(3), 195-207.