

ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์
เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
Expectation of University Library Administrators towards
Librarians' Skills of Web 2.0 Technology Used for Information Services

อลิษา สรเดช* และอรนุช เสวตรัตนเสถียร

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Alisa Soradej* and Oranuch Sawetrattanasatian

Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 120 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากและมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละเทคโนโลยี คือ 1) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที 2) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม 3) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก 4) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก 5) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ และ 6) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทักษะของบรรณารักษ์ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 งานบริการสารสนเทศ

Abstract

The objective of this research was to study expectation of university library administrators towards librarians' skills of Web 2.0 technology –specifically, Instant Messaging (IM), Social Network, Blog, Microblog, Wiki, and Really Simple Syndication (RSS)- used for information services. Questionnaires were used to collect data from 120 directors / heads / CEOs of university libraries.

The research results are as follows: university library administrators' expectation towards librarians' skills of Web 2.0 technology used for information services are at high and highest levels. The following skills are those receiving the highest mean score for each Web 2.0 technology : 1) being able to offer reference service with IM, 2) being able to conduct public relations and provide the information of the library with Social Network, 3) being able to give library instruction as well as being able to promote library usage with Blog, 4) being able to conduct public relations and provide the information of the library with Microblog, 5) being able to promote library usage with Wiki, and 6) being able to conduct public relations and provide the information of the library as well as being able to disseminate information with RSS.

Keyword : Expectation, Library Administrators, Librarians' Skills, Web 2.0 Technology, Information Services

บทนำ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 หมายถึง เทคโนโลยีเว็บที่มุ่งเน้นการสร้างชุมชนออนไลน์ และเครือข่ายสังคม (Gross, 2012) เป็นเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถโต้ตอบกันได้ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนสามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน (Kiatprathom Sinrungruangkul, 2010) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเพื่อประโยชน์ด้านธุรกิจ การศึกษา การเกษตร การแพทย์และสาธารณสุข หรือแม้แต่ในแวดวงห้องสมุด ในบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมีความตื่นตัวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บดังกล่าว (Xu, Ouyang, and Chu, 2009) ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในหลายงาน ไม่ว่าจะเป็นงานเทคนิค งานบริหาร และงานบริการสารสนเทศ (Rathee Paphatsurichote, 2011; Chu and Du, 2012) ซึ่งงานบริการสารสนเทศนี้ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก เช่น การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การสอนการใช้ห้องสมุด และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นต้น (Basic Concepts of Arranging Information Services, 2011)

เหตุผลที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในงานบริการสารสนเทศนั้น มีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเหตุผลอันเนื่องมาจากกลุ่มผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ แนวคิดในการบริการของห้องสมุด และการพัฒนาบริการต่าง ๆ กล่าวคือ นิสิตนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ใหญ่ที่สุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นคนรุ่นใหม่ที่เราเรียกว่า NetGen Gen Y Millennials Echo Boomers Generation M หรือ Generation Me โดยคนรุ่นใหม่มีความแตกต่างจากคนในรุ่นอื่น ๆ เพราะจะรู้สึกสะดวกและคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสังคมเครือข่ายมากกว่า (Gibbons, 2007) ดังนั้น หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้เทคโนโลยีที่คนกลุ่มนี้ใช้และคุ้นเคยในงานบริการสารสนเทศ ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ก็จะเอื้อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่และทุกเวลา ย่อยต่อการใช้งาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้สามารถแบ่งปันความรู้ และทำงานร่วมกันได้ (Abram, 2005)

ในส่วนของการบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการนั้น ก็มีความเปลี่ยนแปลง จากการให้บริการบริการสารสนเทศในรูปแบบอนาล็อกเพียงอย่างเดียว มาเป็นบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบอนาล็อกและดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และแฟ้มข้อมูลมีเดียต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีเว็บ 2.0 สามารถเอื้อให้เกิดประโยชน์ในงานบริการได้ เพราะเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีเครื่องมือที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ สืบค้น และนำเสนอสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ (Peltier-Davis, 2009)

สำหรับแนวคิดในการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้น มุ่งเน้นการบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยใช้แนวคิดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เช่นเดียวกันกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเหมือนกัน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่มีเครื่องมือและบริการซึ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน (Tripathi and Kumar, 2010) การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในงานบริการจึงสามารถส่งเสริมแนวคิดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนี้ได้

นอกจากนี้ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ยังมีประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแง่ของการพัฒนาบริการต่าง ๆ เพราะช่วยให้ห้องสมุดเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้นและช่วยพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น การใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) (Rawiporn Pimpakan, 2012) การใช้เทคโนโลยีบล็อกหรือเทคโนโลยีวิกิในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด หรือการใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อกในการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการใหม่ ๆ ส่งตรงไปยังผู้ใช้ (The Scottish Library and Information Council and the Chartered Institute of Library and Information Professionals in Scotland, [n.d.])

จากการสำรวจวรรณกรรม และเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ พบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant Messaging - IM) เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม (Social Network) เทคโนโลยีบล็อก (Blog) เทคโนโลยีไมโครบล็อก (Microblog) เทคโนโลยีวิกิ (Wiki) และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Really Simple Syndication - RSS) (Dora and Maharana, 2008; Han and Liu, 2010; Rathee Paphatsurichote, 2011; Baro, Abaigbe, and Grodfrey, 2013; Wiriya Somboonphol, 2014) เมื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศ การประยุกต์ใช้ดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อทักษะของผู้ปฏิบัติงาน คือ บรรณารักษ์ เพราะบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีทักษะในเทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ด้วยความแพร่หลายในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมถึงเหตุผลในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในงานบริการสารสนเทศ ทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศจึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับบรรณารักษ์ในยุคปัจจุบัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย พบว่า ยังไม่มีการศึกษาวิจัยใด ที่ศึกษาถึงความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยผลที่ได้รับจากการวิจัยจะให้แนวทางที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยศึกษาเฉพาะห้องสมุดที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 31 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 42 แห่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 120 แห่ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามนี้พัฒนาจากปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามจริงที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุด ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งระดับความคาดหวังออกเป็น 5 ระดับ

ก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามกับผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดคณะ จำนวน 5 แห่ง เพื่อนำผลที่ได้จากการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 120 แห่ง โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 24 มีนาคม 2560 – 30 มิถุนายน 2560 สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวน 98 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 81.67 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายความว่า	คาดหวังในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายความว่า	คาดหวังในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายความว่า	คาดหวังในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายความว่า	คาดหวังในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายความว่า	คาดหวังในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยที่สำคัญได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.61, $f = 98$)

2. เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และมาก 3 ทักษะ คือ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.55, $f = 98$)

3. เทคโนโลยีบล็อก ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{x} = 4.06$ เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน, $f = 98$ เท่ากัน)

4. เทคโนโลยีไมโครบล็อก ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.85, $f = 96$)

5. เทคโนโลยีวิกิ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.77, $f = 97$)

6. เทคโนโลยีอาร์เอสเอส ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.88$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.78 ตามลำดับ, $f = 95$ เท่ากัน)

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศและทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เทคโนโลยีเว็บ 2.0	ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย	ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที	ระดับมากทุกทักษะ (7 ทักษะ)	สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.61, $f = 98$)
เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	ระดับมากที่สุด 4 ทักษะ 1) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด 2) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ 3) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55, $f = 98$)

- 4) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด
และระดับมาก 3 ทักษะ
- 1) สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ
พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์
เหล่านั้น
- 2) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด
- 3) สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความ
เสนอแนะ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0	ความคาดหวังของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เทคโนโลยีบล็อก	ระดับมากทุกทักษะ (7 ทักษะ)	สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถ ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.06 เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน, f = 98 เท่ากัน)
เทคโนโลยีไมโครบล็อก	ระดับมากทุกทักษะ (7 ทักษะ)	สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X}$ = 3.84, S.D. = 0.85, f = 96)
เทคโนโลยีวิกิ	ระดับมากทุกทักษะ (7 ทักษะ)	สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 0.77, f = 97)
เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	ระดับมากทุกทักษะ (7 ทักษะ)	สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.88 เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.78 ตามลำดับ, f = 95 เท่ากัน)

อภิปรายผล

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้
สำหรับงานบริการสารสนเทศ สรุปและอภิปรายผลดังนี้

1. เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อ
ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศใน
ระดับมากทุกทักษะ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีเป็นเทคโนโลยีที่สามารถ
ประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น บริการอ้างอิงเสมือนในบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Dora and Maharana, 2008; Harinarayana and Raju, 2010; Tripathi
and Kumar, 2010; Rawiporn Pimpakan, 2012) การสอนการรู้สารสนเทศ (Sawetrattanasatian, 2014)
และการให้ผู้ใช้งานสามารถส่งข้อความเสนอแนะ (Rathee Paphatsurichote, 2011)

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น
สารสนเทศ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือ
สารสนเทศระหว่างกันได้สองทาง โดยที่สามารถส่งทรัพยากรสื่อประสม เช่น รูปภาพ และวิดีโอได้ (What Is
IM Messenger?, 2018) จึงมีประโยชน์ต่อการตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ เพราะช่วยให้ผู้ใช้
สามารถรับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (Han and Liu, 2010)

ตั้งที่งานวิจัยของ Chu and Du (2012) พบว่า เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 44.40) โดยใช้สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และเมื่อพิจารณาในประเด็นเรื่องความต้องการใช้ Rathee Paphatsurichote (2011) ก็พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุดต้องการใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมเป็นเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้อย่างหลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Mahmood and Richardson, 2013; Boateng and Liu, 2014; Wongsakorn Chairatanathavorn, Wawta Techataweewan, and Somchai Warunyanukrai, 2014) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Mahmood and Richardson, 2013) การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้ในการค้นคว้า (Rawiporn Pimpakan, 2012) การสอนการรู้สารสนเทศ (Sawetrattanasatian, 2014) และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด (Chu and Du, 2012)

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสาร เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมเดียวกันได้ ตลอดจนอนุญาตให้มีการแบ่งปันสารสนเทศ สร้างรายชื่อเพื่อน อัลบั้มรูปภาพ และสร้างกลุ่มผู้ใช้ที่มีความสนใจร่วมกัน เช่น ห้องสมุดสามารถใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการแจ้งเตือนประกาศไปยังผู้ใช้ โพสต์รูปภาพ และพูดคุยกับผู้ใช้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มีผู้ใช้มากที่สุด (Owen, 2016)

ตั้งที่งานวิจัยของ Boateng and Liu (2014) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกแห่ง ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟซบุ๊ก ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร ส่วน Wordofa (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 43.60 ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยส่วนใหญ่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด

3. เทคโนโลยีบล็อก ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุดทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีบล็อกสามารถสร้างเนื้อหาเกี่ยวกับการสอนการรู้สารสนเทศและทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด เพราะช่วยให้ผู้ใช้สามารถศึกษาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศและทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัยได้ด้วยตนเอง (Dora and Maharana, 2008)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอีกทักษะ คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดนั้น อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถใช้เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจ และกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ (Peltier-Davis, 2009) จึงเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพราะช่วยให้ผู้ใช้สนใจมาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้นได้ (Kim and Abbas, 2010)

ตั้งที่งานวิจัยของ Boateng and Liu (2014) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้บล็อกมากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 99.00) ในการเปิดไปสู่ชุมชนผู้ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดใช้บล็อกเพื่อให้เคล็ดลับในการวิจัย และสอนการรู้สารสนเทศ นอกจากนี้ Mahmood and Richardson (2011) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries จำนวน 100 แห่งนั้น ใช้เทคโนโลยีบล็อก (ร้อยละ 90.00) โดยจำนวน 75 แห่ง ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการทำการตลาดในงานบริการห้องสมุดหรือการส่งเสริมการใช้ด้วย

4. เทคโนโลยีไมโครบล็อก ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีไมโครบล็อกเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้หลายงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด การตอบคำถามผู้ใช้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจในการส่งเสริมการอ่าน และการเผยแพร่ยูอาร์แอล (*Uniform Resource Locator-URL*) ที่นำไปสู่เว็บไซต์หรือแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในบริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ (Kim and Abbas, 2010)

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่มีจุดเด่นในการใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อความสั้นๆ ได้ โดยเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์จะได้รับการจัดเรียงตามลำดับเวลา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Chu and Du, 2012) เพราะช่วยให้ผู้ใช้เห็นข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ล่าสุดได้ง่าย

ตั้งที่งานวิจัยของ Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกแห่ง ใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อก ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร

5. เทคโนโลยีวิกิ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีวิกิเป็นเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Kalaya Tanjaro, 2012) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Absher, Lim, and Wu, 2007; Mahmood and Richardson, 2013) และการสอนการรู้สารสนเทศ (Sawetrattanasatian, 2014)

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ร่วมกันสร้างหรือปรับปรุงเนื้อหาที่ต้องการเผยแพร่ เป็นการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพราะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจ หรือการเขียนบทวิจารณ์ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอื่นๆ (Tripathi and Kumar, 2010)

ตั้งที่งานวิจัยของ Black and Kilzer (2008) พบว่า มีการใช้วิกิพีเดีย (Wikipedia) เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ในทำนองเดียวกัน Harinarayana and Raju (2010) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Emory ใช้เทคโนโลยีวิกิในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง ซึ่งเรียกว่า

ReservesDirect เช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ Baro, Abaigbe, and Grodfrey (2013) ที่พบว่า วิกีสามารถใช้เพื่อการตลาดในบริการห้องสมุดบนเว็บ

6. เทคโนโลยีอาร์เอสเอส ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทุกทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีอาร์เอสเอสมีจุดเด่นในการเปิดโอกาสให้ผู้ติดตามข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะช่วยให้ผู้ใช้ทราบข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากมีการแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อมีข่าวสารใหม่ ๆ (Akeriwe and Thompson, 2014)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอีกทักษะ คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ นั้น อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวมักใช้เพื่อนำส่งข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตโดยสามารถรวบรวมไว้ในที่เดียวกันได้ (Tripathi and Kumar, 2010) จึงเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพราะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ได้พร้อมกันโดยทันที ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ห้องสมุดเผยแพร่เอง หรือจากแหล่งสารสนเทศบนเว็บอื่น ๆ

ดังที่งานวิจัยของ Boateng and Liu (2014) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสมากที่สุดเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 97.00) โดยใช้ในการแจ้งข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ดังนี้

1. บรรณารักษ์ควรพัฒนาทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในทุกเทคโนโลยี เพราะโดยรวม ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะเหล่านี้ในระดับมากในทุกเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ที่ผู้บริหารห้องสมุดมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดสำหรับบางทักษะด้วย

ทั้งนี้ บรรณารักษ์ควรพิจารณาเน้นการพัฒนาทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดในแต่ละเทคโนโลยี คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดและสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดและสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

2. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศและสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะประเภทของเทคโนโลยีที่ห้องสมุดใช้ และทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดดังกล่าวในข้อ 1 เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานบริการสารสนเทศได้

3. สถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ควรพัฒนาหลักสูตรให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดดังกล่าวในข้อ 1 เพื่อให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวัง

References

- Abram, Stephen. (2005). Web 2.0 – Huh?! Library 2.0, Librarian 2.0. *Information Outlook* 9(12) 44-46.
- Absher, Linada; Lim, Adriene; and Wu, Kerry. (2007). Library Mashups for the Virtual Campus: Using Web 2.0 Tools to Create a New Current Awareness Service. *Proceeding of ACRL Thirteenth National Conference: March 29–April 1, 2007* (pp. 119-127). Baltimore, MD.: Portland State University.
- Akeriwe, Miriam L., and Thompson, Edwin S. (2014). Opportunities and Challenges of Implementing Web 2.0-Based Library Services in a Ghanaian University Library: The Case of the University for Development Studies Library, Ghana. *International Information & Library Review*, 46(3/4) 149-156.
- Baro, Emmanuel E.; Ebiagbe, Ebiere Joyce; and Godfrey, Vera Zaccheaus. (2013). Web 2.0 tools usage: a comparative study of librarians in university libraries in Nigeria and South Africa. *Library Hi Tech News* 30(5) 10-20.
- Basic Concepts of Providing Information Services. (2011). In Pimrumpai Premssmit et al., *Librarian*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Black, Elizabeth L., and Kilzer, Rebekah. (2008). Web 2.0 Tools Ease Renovation Service Disruptions at the Ohio State University Libraries. *Public Services Quarterly* 4(2) 93-109.
- Boateng, Frank, and Liu, Yan Quan. (2014). Web 2.0 Applications' Usage and Trends in Top US Academic Libraries. *Library Hi Tech*, 32(1) 120-138.
- Chu, Samuel Kai-Wah, and Du, Helen S. (2012) Social Networking Tools for Academic Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(1) 64-75.
- Dora, Mallikarjun, and Maharana, Bulu. (2008). A-Lib 2.0: New Avatar Academic Libraries with Web 2.0 Applications. 6th *International CALIBER: Feb. 28-Mar. 1, 2008* (pp. 469-476). Allahabad, India: University of Allahabad.
- Gibbons, Susan. (2007). *The Academic Library and the Net Gen Student: Making the Connections*. Chicago, IL.: American Library Association.
- Gross, Juliana. (2012). *Building Your Library Career with Web 2.0*. Oxford, England: Chandos Publishing.
- Han, Zhiping, and Liu, Yan Quan. (2010). Web 2.0 Applications in Top Chinese University Libraries. *Library Hi Tech* 28(1) 41-62.

- Harinarayana, N.S., and Raju, N. Vasantha. (2010). Web 2.0 Features in University Library Web Sites. *The Electronic Library*, 28(1) 69-88.
- Kalaya Tanjaro. (2012). *The use of social media for university library public relations*. (Master's thesis). Bangkok: Department of Library Science Faculty of Arts Chulalongkorn University.
- Kiatprathom Sinrungruangkul. (2010). A Glossary of Computer and Modern Technology Terms (Layman's Edition). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Kim, Yong-Mi, and Abbas, June. (2010). Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective. *The Journal of Academic Librarianship* 36(3) 211-218.
- Mahmood, Khalid, and Richardson, John V., Jr. (2011). Adoption of Web 2.0 in US academic libraries: a survey of ARL library websites. *Electronic Library and Information Systems*, 45(4) 365-375.
- Mahmood, Khalid, and Richardson, John V., Jr. (2013). Impact of Web 2.0 Technologies on Academic Libraries: A Survey of ARL Libraries. *The Electronic Library*, 31(4) 508-520.
- Sawetrattanasatian, O. (2014). The implementation of Web 2.0 technology for information literacy instruction in Thai university libraries. In Proceedings of the International Conference E-LEARNING 2014 (pp. 230-238). Lisbon, Portugal: International Association for Development of the Information Society (IADIS).
- Owen, Richard. (2016). The Top 10 Web 2.0 Sites. (May 24, 2018). Retrieved from <http://www.mintonlinemarketing.net/blog/top-10-web-2-0-sites/>
- Peltier-Davis, Cheryl Ann. (2009). Web 2.0, Library 2.0, Librarian 2.0 - Innovative Services for Sustainable Caribbean Libraries. (February 9, 2016). Retrieved from <https://caribbeancybrarian.pbworks.com>
- Rathee Paphatsurichote. (2011). *Web 2.0 technology uses and needs of state university libraries*. (Master's thesis). Bangkok: Department of Library Science Faculty of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- Rawiporn Pimpakan. (2012). *Managing virtual reference service in university libraries*. (Master's thesis). Bangkok: Department of Library Science Faculty of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- The Scottish Library and Information Council and the Chartered Institute of Library and Information Professionals in Scotland. [n.d.]. A Guide to Using Web 2.0 in Libraries. (June 9, 2016). Retrieved from <http://www.slainte.org.uk/files/pdf/web2/Web2GuidelinesFinal.pdf>
- Tripathi, Manorama, and Kumar, Sunil. (2010). Use of Web 2.0 Tools in Academic Libraries: A Reconnaissance of the International Landscape. *International Information and Library Review* 42(3) 195-207.

- What Is IM Messenger?. (2018). (May 24, 2018). Retrieved from <https://appcube.ru/th/view-an-instant-message-what-is-an-im-messenger.html> (in Thai)
- Wiriya Somboonphol. (2014). *Self-Assessment on Web 2.0 Technology Competencies of State University Librarians*. (Master's thesis). Bangkok: Department of Library Science Faculty of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- Wongsakorn Chairatanathavorn, Wawta Techataweewan, and Somchai Warunyanukrai. (2014). An Analysis of the Use of Facebook in Academic Libraries in Thailand. (in Thai) *Library Science Journal* 7(1) 65-81. (in Thai)
- Wordofa, Kebede H. (2014). Adoption of Web 2.0 in Academic Libraries of Top African Universities. *The Electronic Library*, 32(2) 262-277.
- Xu, Chen; Ouyang, Fenfei; and Chu, Heting. (2009). The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(4) 324-331.

ผู้เขียน

นางสาวอลิษา สรเดช

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
e-mail: nut74@hotmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช เศวตรัตน์เสถียร

อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
e-mail: oranuch.s@chula.ac.th