



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

<b>Research Title</b>	Model of Social Networking Using for Information Services of Public University Libraries
<b>Researcher</b>	Asst. Prof. Dr. Prisana Mutchima
<b>Research Consultants</b>	Asst. Prof. Dr. Wanwipa Chatuchai
<b>Organization</b>	Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit Rajabhat University
<b>Year</b>	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 EDfR 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
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2    แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	6
งานบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา	11
แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์	14
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ	17
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย	18
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยแบบ EDR	20
แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคเอไอซี	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>34</b>
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

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