

ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0
ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ



นางสาวอลิษา สรเดช

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXPECTATION OF UNIVERSITY LIBRARY ADMINISTRATORS TOWARDS
LIBRARIANS' SKILLS OF WEB 2.0 TECHNOLOGY USED FOR INFORMATION SERVICES



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะ
ของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงาน
บริการสารสนเทศ

โดย

นางสาวอลิษา สรเดช

สาขาวิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช เศวตรัตนเสถียร

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงกาญจน์ เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา เปรมสมิทธิ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช เศวตรัตนเสถียร)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.อารีย์ ธีฎกิจจานุกิจ)

อลิษา สรเดช : ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (EXPECTATION OF UNIVERSITY LIBRARY ADMINISTRATORS TOWARDS LIBRARIANS' SKILLS OF WEB 2.0 TECHNOLOGY USED FOR INFORMATION SERVICES) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 หลัก: ผศ. ดร.อรนุช เสวตรัตนเสถียร, 238 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 120 แห่งแห่งละ 1 คน รวม 120 คน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากในทุกเทคโนโลยี ยกเว้นเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่มีความคาดหวังในระดับมากและมากที่สุด สำหรับทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละเทคโนโลยี คือ 1) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที 2) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม 3) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดและสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก 4) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก 5) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ และ 6) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดและสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

5780201022 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEYWORDS: EXPECTATION / LIBRARY ADMINISTRATORS / LIBRARIANS' SKILLS / WEB 2.0 TECHNOLOGY / INFORMATION SERVICES

ALISA SORADEJ: EXPECTATION OF UNIVERSITY LIBRARY ADMINISTRATORS TOWARDS LIBRARIANS' SKILLS OF WEB 2.0 TECHNOLOGY USED FOR INFORMATION SERVICES. ADVISOR: ASST. PROF. ORANUCH SAWETRATTANASATIAN, Ph.D., 238 pp.

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 every Web 2.0 technology used for information services is at high level but high and highest levels for Social Network. 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 ction 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.

Department: Library Science Student's Signature

Field of Study: Library and Information Science Advisor's Signature

Academic Year: 2017

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช เศรษฐรัตน์เสถียร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขร่างวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธาน โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธีสกุล และ ดร.อารีย์ ธีญากิจจานุกิจ เป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยความสะดวก และประสานงาน ในการทำวิทยานิพนธ์ให้ผู้เขียนตลอดมา

ท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาว และครอบครัวของผู้เขียนที่ให้ความสนใจเสมอในการเรียน และขอบพระคุณผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมุติฐาน.....	6
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	7
วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 ปรัชญาบรรณกรรม.....	10
เทคโนโลยีเว็บ 2.0 กับงานบริการสารสนเทศ.....	10
<i>ความหมายและลักษณะของเทคโนโลยีเว็บ 2.0</i>	10
<i>ความหมายของงานบริการสารสนเทศ</i>	12
<i>ประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่องานบริการสารสนเทศ</i>	13
<i>ประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ</i>	15
ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ.....	21
<i>การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด</i>	24

การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	26
การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	28
การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	29
การสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	31
การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	33
การให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	35
สภาพการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ ไทย	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
งานวิจัยในประเทศ	38
งานวิจัยต่างประเทศ	40
สรุปประเด็นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	48
การกำหนดประชากร	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของ บรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	147

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	147
สมมุติฐาน.....	147
วิธีดำเนินการวิจัย	147
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	148
สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	207
ข้อเสนอแนะ	208
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	210
รายการอ้างอิง	211
ภาคผนวก.....	216
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล.....	217
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	219
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	238

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	56
ตารางที่ 2 ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	62
ตารางที่ 3 ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	64
ตารางที่ 4 การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	66
ตารางที่ 5 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	70
ตารางที่ 6 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย	73
ตารางที่ 7 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย	76
ตารางที่ 8 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย	79
ตารางที่ 9 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	82

ตารางที่ 28 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่อง
เทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรง
ตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย 136

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและ
บริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 185



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
รูปภาพที่ 1 พัฒนาการของเทคโนโลยีเว็บ 1.0 มาถึงเทคโนโลยีเว็บ 2.0	11
รูปภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที	16
รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	17
รูปภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีบล็อก	18
รูปภาพที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีไมโครบล็อก	19
รูปภาพที่ 6 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีวิกิ	20



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 หมายถึง เป็นเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถโต้ตอบกันได้ (Gross 2012: 4) เป็นเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถโต้ตอบกันได้ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนสามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ซึ่งพัฒนามาจากเว็บ 1.0 ที่เป็นเทคโนโลยีที่ให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว เจ้าของเว็บไซต์หรือผู้ส่งสารจะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาเองทั้งหมด ผู้ใช้หรือผู้รับสารมีหน้าที่รับรู้ข่าวสารเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้ (เกียรติประถม สันรุ่งเรืองกุล, 2553: 433)

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเพื่อประโยชน์ด้านธุรกิจ (Wienclaw 2008) การศึกษา (Okello-Obura and Ssekitto 2015) การเกษตร (Jayade et al. 2013) การแพทย์และสาธารณสุข (Barrera 2010) หรือแม้แต่ในแวดวงห้องสมุด ในบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมีความตื่นตัวเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บดังกล่าว (Xu, Ouyang, and Chu 2009)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้อย่างกว้างขวาง เช่น เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ได้นำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเว็บไซต์ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 93.00) ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Really Simple Syndication – RSS) รองลงมา (ร้อยละ 90.00 เท่ากัน) ใช้เทคโนโลยีบล็อก (Blog) และเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม (Social Network) (Mahmood and Richardson 2013) นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์นั้น (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเว็บไซต์ทั้งหมด ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เฟซบุ๊ก (Facebook) และเทคโนโลยีไมโครบล็อก (Microblog) ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 99.00) ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการเปิดไปสู่ชุมชนผู้ใช้ ตลอดจนเชิญชวนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมและให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด และใช้

เทคโนโลยีอาร์เอสเอส (ร้อยละ 97.00) ในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (Boateng and Liu 2014) สำหรับประเทศไทยนั้น พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.07) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้มากที่สุด คือ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant Messaging – IM) (ร้อยละ 80.56) และ รองลงมา คือ เทคโนโลยีบล็อก (ร้อยละ 72.22) (รัฐธีร์ ปภัสสุรียโชติ 2554)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในหลายงาน ไม่ว่าจะเป็นงานเทคนิค งานบริหาร และงานบริการสารสนเทศ (รัฐธีร์ ปภัสสุรียโชติ 2554; Chu and Du 2012) ซึ่งงานบริการสารสนเทศ (Information Service) นี้ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก เช่น การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การสอนการใช้ห้องสมุด และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นต้น (แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ 2554: 134)

เหตุผลที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในงานบริการสารสนเทศนั้น มีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเหตุผลอันเนื่องมาจากกลุ่มผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ แนวคิดในการบริการของห้องสมุด และการพัฒนาบริการต่าง ๆ นิสิตนักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ใหญ่ที่สุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นคนรุ่นใหม่ที่เรียกว่า NetGen Gen Y และ Millennials เป็นต้น ลักษณะของคนรุ่นใหม่มีความแตกต่างจากคนในรุ่นอื่น ๆ เพราะคนกลุ่มนี้รู้สึกสะดวกและคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการแสดงออกและการสื่อสาร (Gibbons 2007: 12-20) อีกทั้งยังใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นปกติในชีวิตประจำวัน (Sponcil and Gitimu [n.d.]) ดังนั้น หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะเข้าถึงและให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้กลุ่มนี้ ห้องสมุดจึงควรใช้เทคโนโลยีที่คนกลุ่มนี้ใช้และคุ้นเคย ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อันเป็นเทคโนโลยีที่เอื้อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่และทุกเวลา ง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้สามารถแบ่งปันความรู้ และทำงานร่วมกันได้ (Abram 2005: 45)

ในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการนั้นก็มีความเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอนาล็อกเพียงอย่างเดียว เช่น สิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และสื่อทัศนวัสดุ มาเป็นทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบอนาล็อกและดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และแฟ้มข้อมูล วัสดุมีเดียต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลนี้ มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ใน

ปัจจุบัน (Bentum and Braaksma 1999) ดังจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ต้องการการเชื่อมโยง (Link) โดยตรงไปยังเนื้อหาออนไลน์ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารตำราหรือสื่อมัลติมีเดีย และต้องการความสามารถในการสืบค้นด้วยคำง่าย ๆ ซึ่งความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ของผู้ใช้ สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในงานบริการสารสนเทศ เพราะเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีเครื่องมือที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ สืบค้น และนำเสนอสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ (Peltier-Davis 2009)

นอกจากนี้ แนวคิดในการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้น ยังมุ่งเน้นการบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยใช้แนวคิดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ซึ่งหมายถึง ผู้ให้บริการสารสนเทศจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่า สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการคืออะไร และจะจัดบริการอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกที่สุด แล้วจึงพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น (แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ 2554: 141) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีเว็บที่ออกแบบเพื่อมุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพราะเป็นเทคโนโลยีที่มีเครื่องมือและบริการซึ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน (Tripathi and Kumar 2010: 195) ดังนั้น จึงเป็นเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อแนวคิดในการบริการของห้องสมุดโดยมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

ทั้งนี้ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ยังมีประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแง่ของการพัฒนาบริการต่าง ๆ กล่าวคือ ช่วยให้ห้องสมุดเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้นและช่วยพัฒนาบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น การใช้เทคโนโลยีบล็อกหรือเทคโนโลยีวิกิในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และการใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อกในการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ หรือบริการใหม่ 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 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักประยุกต์ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ (Wiki) และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Dora and Maharana 2008; Han and Liu 2010; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554; Baro, Ebaigbe, and Godfrey 2013; วิริยา สมบูรณ์ผล 2557)

เมื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศ การประยุกต์ใช้ดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อทักษะของผู้ปฏิบัติงาน คือ บรรณารักษ์ เพราะผู้บริหารย่อมคาดหวังให้บรรณารักษ์มีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ เพื่อให้

บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ โดยทักษะซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะ*นี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) สำหรับทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสนเทศนี้ จัดเป็นทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน เพราะเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงาน หรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันออกไป ในขณะที่ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงานจะเป็นทักษะในการบริหารควบคุมงาน อันเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารให้มีประสิทธิภาพ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ 2548: 22-23)

ทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น อาจจำแนกได้ตามประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้ เช่น ในการใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที บรรณารักษ์ควรสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถสอนผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ในการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม บรรณารักษ์ควรสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และในการใช้เทคโนโลยีบล็อก บรรณารักษ์ควรสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Chu and Du 2012: 67-68)

ทั้งนี้ ทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละทักษะ ยังประกอบไปด้วยทักษะย่อยต่าง ๆ เมื่อพิจารณาตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ (Professional Competencies for Reference and User Services Librarians) ซึ่งกำหนดขึ้นโดย Reference and User Services Association (RUSA) อันเป็นส่วนงานหนึ่งภายใต้ American Library Association (ALA) ทักษะย่อยเหล่านี้ เช่น การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ และการส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน (American Library Association 2008)

*สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ คือ สารสนเทศที่รวบรวม เรียนรู้ และประยุกต์ผ่านประสบการณ์ การศึกษา และการทดลอง ทักษะ เป็นความสามารถซึ่งเป็นผลต่อเนื่องของการประยุกต์ความรู้ ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ รูปแบบ ค่านิยม แรงขับ ทักษะที่บ่งชี้พฤติกรรมของบุคคล (Shermon 2004: 28-29)

ด้วยความแพร่หลายในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมถึงเหตุผลในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวซึ่งแสดงถึงการปรับตัวของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศจึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับบรรณารักษ์ในยุคปัจจุบัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ จากการศึกษาวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องในบริบทของประเทศไทย พบว่า มีการศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (รัฐธีร ภัทสุริย์โชติ 2554) และการศึกษาเรื่อง การประเมินตนเองเรื่องสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (วิริยา สมบูรณ์ผล 2557) ซึ่งมีผลการศึกษาน่าสนใจว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้และทักษะในเทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการสนับสนุนจากผู้บริหารห้องสมุดมีส่วนสำคัญมากในการผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ตลอดจนควรมีการประเมินสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานในด้านความรู้และทักษะของบรรณารักษ์ อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัยใด ที่ศึกษาถึงความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยเฉพาะ ทั้ง ๆ ที่ ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์ในเรื่องดังกล่าว มีความสำคัญต่อการวางแผนงานและนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงาน การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบงาน (Job Description) และการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งงานดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยี ไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์พัฒนาตนเองให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุด และสถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์พัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีทักษะตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

สมมุติฐาน

ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีบล็อก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงาน
 - 1.2 ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1.3 ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 1.4 การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน
2. เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 - 2.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที
 - 2.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม
 - 2.3 เทคโนโลยีบล็อก
 - 2.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก
 - 2.5 เทคโนโลยีวิกิ
 - 2.6 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

3. ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 - 3.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด
 - 3.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ
 - 3.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ
 - 3.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น
 - 3.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด
 - 3.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด
 - 3.7 สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ

ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยมีประชากร คือ ผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 120 คน แบ่งออกเป็น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 31 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 42 แห่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตลอดจนทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ โดยเฉพาะที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ

ลักษณะคำถามในแบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้ คำตอบเดียว คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้หลายคำตอบ และคำถามปลายเปิด ส่วนตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความคาดหวังออกเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	คาดหวังในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	คาดหวังในระดับมาก
3	หมายถึง	คาดหวังในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	คาดหวังในระดับน้อย
1	หมายถึง	คาดหวังในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ สำหรับเหตุผลในกรณีที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุด รวมถึงข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดคณะ จำนวน 5 แห่ง เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป ได้แก่

- 1) ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2) ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 3) ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 4) ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 5) ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้ผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากร จำนวน 120 แห่ง โดยการส่งทางไปรษณีย์ และการส่งด้วยตนเอง

5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (Statistical Package for Social Science for Windows – SPSS for Windows)

6. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เป็นแนวทางให้

1. บรรณารักษ์พัฒนาตนเองให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุด
3. สถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์พัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีทักษะตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวัง

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

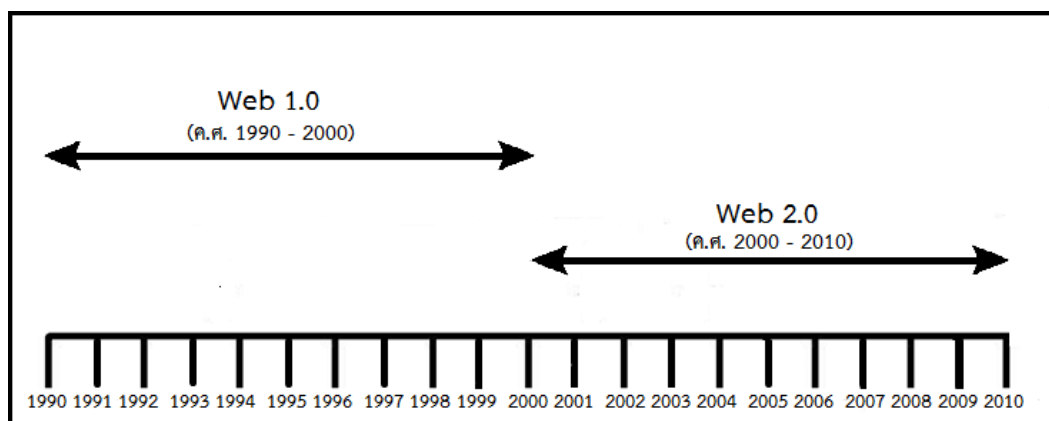
ในบทนี้จะกล่าวถึงเทคโนโลยีเว็บ 2.0 กับงานบริการสารสนเทศ ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ สภาพการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 กับงานบริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 กับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย ความหมายและลักษณะของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ความหมายของงานบริการสารสนเทศ ประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่องานบริการสารสนเทศ และประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายและลักษณะของเทคโนโลยีเว็บ 2.0

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ซึ่งเป็นพัฒนาการยุคที่ 2 ของเทคโนโลยีเวปด์ไวต์เว็บ (World Wide Web - WWW) หมายถึง เทคโนโลยีเว็บที่มุ่งเน้นการสร้างชุมชนออนไลน์ และเครือข่ายสังคม (Gross 2012: 4) เป็นเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์สามารถโต้ตอบกันได้ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคนสามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน เทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีพัฒนาการมาจากเทคโนโลยีเว็บ 1.0 ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว เจ้าของเว็บไซต์หรือผู้ส่งสารจะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาเองทั้งหมด และผู้ใช้หรือผู้รับสารมีหน้าที่รับรู้ข่าวสารเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้ (เกียรติประถม สิ้นรุ่งเรืองกุล 2553: 433)



รูปภาพที่ 1 พัฒนาการของเทคโนโลยีเว็บ 1.0 มาถึงเทคโนโลยีเว็บ 2.0

(ข้อมูลจาก Fernandes and Belo (2016))

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ในปี ค.ศ. 2004 และได้รับการนำมาใช้งานครั้งแรกในปี ค.ศ. 2005 (Anderson 2007: 195-196) โดยในระยะแรกนั้น มีการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในด้านธุรกิจ แต่ด้วยความนิยมของผู้ใช้ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้งานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การสำรวจและวิจัย รวมถึงงานห้องสมุด สำหรับลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 นั้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ (เลอชาติ ธรรมธีรเสถียร 2551: 5)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งกับเว็บไซต์ หรือสามารถสร้างเนื้อหาบนเว็บผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ใช้ โดยผู้ใช้ทุกคนสามารถสร้างเนื้อหา แก้ไข หรือแสดงความคิดเห็นและความรู้ที่มีได้อย่างอิสระ อีกทั้งยังสามารถอัปโหลดรูปภาพ และวีดิทัศน์ได้
2. การแบ่งปัน (Sharing) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เอื้อให้ผู้ใช้สามารถแบ่งปันเรื่องราวหรือประสบการณ์ทำงานต่าง ๆ เพื่อนำไปต่อยอดความรู้ หรือสร้างประโยชน์ให้กับตนเอง กลุ่มเพื่อน และคนอื่น ๆ ที่สนใจในเรื่องเดียวกันได้
3. การร่วมมือกัน (Collaboration) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ช่วยให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันอภิปราย แสดงข้อคิดเห็น มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และทำงานร่วมกันได้

4. ความเป็นส่วนตัว (Personalization) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถกำหนดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลใด และต้องการเก็บข้อมูลใดที่ไม่ต้องการเผยแพร่ไว้เป็นข้อมูลส่วนตัว ทั้งนี้ ในกรณีของข้อมูลที่เผยแพร่ นั้น ยังสามารถระบุได้อีกว่า ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลเฉพาะกับกลุ่มเพื่อนหรือบุคคลที่อยู่บนเครือข่ายเดียวกันเท่านั้น

เนื่องจากลักษณะของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ดังกล่าวข้างต้น ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วม การแบ่งปัน การร่วมมือกัน และความเป็นส่วนตัว ล้วนเป็นลักษณะที่สามารถเอื้อให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศได้ ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงได้นำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ

ความหมายของงานบริการสารสนเทศ

งานบริการสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก โดยการดำเนินการดังกล่าว อาจเป็นการกระทำที่ดำเนินการเป็นประจำทุกวัน และตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ เช่น การให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การยืมระหว่างห้องสมุด การจอง และการสำรอง หรืออาจเป็นการกระทำที่ดำเนินการเป็นครั้งคราวตามที่กำหนด ซึ่งอาจเรียกว่า “กิจกรรม” เช่น การเผยแพร่ข่าวสารทันสมัย การสอนการใช้ห้องสมุด และการส่งเสริมการอ่าน งานบริการสารสนเทศสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ได้แก่ บริการขั้นต้น บริการหลัก และบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด (แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ 2554: 145-148) ทั้งนี้ บริการสารสนเทศที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้มีดังนี้

- การเผยแพร่สารสนเทศ เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเพิ่มการใช้บริการ นับเป็นบริการเชิงรุก บริการลักษณะนี้ เริ่มปรากฏครั้งแรกในห้องสมุดเฉพาะในต่างประเทศ ซึ่งตระหนักว่าสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ใช้ และห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศดังกล่าว บริการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เช่น บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service: CAS) บริการคัดเลือกสารสนเทศเพื่อเผยแพร่เฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information: SDI Service) การจัดแสดงหนังสือ (Book Display) และการจัดนิทรรศการ (Exhibition)

- การตอบคำถาม เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลหรือคำตอบในเรื่องต่าง ๆ บริการนี้เป็นบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้มาก และปรากฏอยู่ในห้องสมุดทุกแห่ง ลักษณะของข้อมูลที่ใช้ต้องการนี้มีหลายประเภท ดังนั้นบริการตอบคำถามจึงมีทั้งบริการตอบคำถามทั่วไปไปจนถึงบริการตอบคำถามเฉพาะสาขา ลักษณะการให้บริการสามารถให้บริการได้ทั้งทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น บริการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic Compiling Service) บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (Online Search Service) และบริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral Service)

- การให้ความรู้แก่ผู้ใช้ เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการแนะนำ และบอกกล่าวให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งสารสนเทศและสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเอง โดยการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ เป็นบริการที่นิยมจัดในห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บริการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เช่น การสอนการใช้ห้องสมุด (User Instruction) การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (Library Orientation) บริการคู่มือการใช้ห้องสมุด (Library Handbook Service) และการสอนการสืบค้นฐานข้อมูล (Database Search Instruction)

- บริการขยาย เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวัฒนธรรม การอ่าน และนันทนาการ เพื่อขยายบริการหลักให้กว้างขวาง อันจะช่วยให้มีการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น บริการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เช่น การเล่าเรื่องหนังสือ (Book Talk) การแนะนำหนังสือ (Book Review) และการฉายภาพยนตร์ (Motion Picture)

ประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่องานบริการสารสนเทศ

เมื่อก้าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในภาพรวม อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยลดข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ที่พบในเทคโนโลยีเว็บ 1.0 และยังช่วยเพิ่มความสามารถของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้มากขึ้น ทั้งนี้ หากพิจารณาในส่วนของงานบริการสารสนเทศ อาจสรุปได้ว่าเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้ (Peltier-Davis 2009; มาลี ล้ำสกุล และคณะ 2555: 9)

1. การเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นคนรุ่นใหม่ ที่เรียกว่า NetGen Gen Y และ Millennials เป็นต้น ผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้หลักกลุ่มหนึ่งที่สำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นกลุ่มคนรุ่นที่เติบโตมาพร้อมกับอินเทอร์เน็ต รู้สึกสะดวกและคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการแสดงออกและการสื่อสาร (Gibbons 2007: 12-20) อีกทั้งยังใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นปกติในชีวิตประจำวัน (Sponcil and Gitimu [n.d.]) ดังจะเห็นได้จากรายงานการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่พบว่า กลุ่มคนรุ่นใหม่นี้เป็นฐานผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์กลุ่มใหญ่ (Dora and Maharana 2008: 469) ด้วยเหตุนี้ การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ จึงย่อมทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการนั้นมีความเปลี่ยนแปลง จากการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอนาล็อกเพียงอย่างเดียว เช่น สิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และสื่อโสตทัศนวัสดุ มาเป็นทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบอนาล็อกและดิจิทัล เช่น วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และแฟ้มข้อมูลมัลติมีเดียต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งข้อควม เสี่ยง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และวีดิทัศน์ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลนี้ มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ ดังจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ต้องการการเชื่อมโยงโดยตรงไปยังเนื้อหาออนไลน์ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารตำราหรือสื่อมัลติมีเดีย และต้องการความสามารถในการสืบค้นด้วยคำง่าย ๆ ซึ่งความต้องการต่าง ๆ ของผู้ใช้เหล่านี้ สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในงานบริการสารสนเทศ เพราะเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีเครื่องมือที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ สืบค้น และนำเสนอสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ (Peltier-Davis 2009) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ ยังช่วยสนับสนุนภาระหน้าที่เพิ่มเติมของห้องสมุด จากเดิมที่เป็นเพียงผู้กระจายทรัพยากรสารสนเทศ มาเป็นการสร้างและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ (เลอชาติ ธรรมธีร-เสถียร 2551: 4)

3. การส่งเสริมบริการเชิงรุก แนวคิดใหม่ในการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นให้ความสำคัญกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกแทนการบริการแบบตั้งรับ เป็นการวางแผนในการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้โดยไม่รอให้ผู้ใช้องขอ โดยผู้ให้บริการคำนึงถึงความต้องการเฉพาะและความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้ แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดที่ให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการสารสนเทศจะคำนึงอยู่เสมอว่า สิ่งที่ผู้ใช้องการคืออะไร และจะจัดบริการอย่างไรจึงจะทำให้

ผู้ใช้ได้รับความสะดวกที่สุด แล้วจึงพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น (แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ 2554: 141) ไม่ว่าจะเป็นการรับฟังผู้ใช้ (Voice of Customer) หรือการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ (Customer Relationship Management – CRM) เมื่อพิจารณาแนวคิดนี้กับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีเว็บที่ออกแบบเพื่อมุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเช่นกัน เพราะเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีเครื่องมือและบริการซึ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการทำงานร่วมกันของผู้ใช้ (Tripathi and Kumar 2010: 195) ดังนั้น เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จึงเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อแนวคิดในการให้บริการของห้องสมุดโดยมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลางได้

4. การพัฒนาบริการต่าง ๆ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแง่ของการพัฒนาบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ทั้งในเรื่องการแบ่งปันสื่อสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะสาขาได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นโดยใช้เครื่องมือสำหรับการสืบค้นที่หลากหลาย ตลอดจนการเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในบริการอ้างอิงเสมือน การใช้เทคโนโลยีบล็อกในการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น (Mahmood and Richardson 2011: 367) การใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อกในการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ไปยังผู้ใช้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ (The Scottish Library and Information Council and the Chartered Institute of Library and Information Professionals in Scotland [n.d.]

ประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

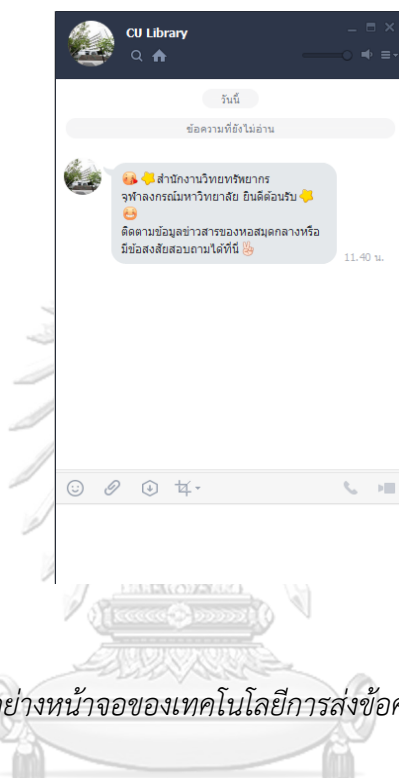
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประเภทเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักประยุกต์ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Dora and Maharana 2008: 474; Han and Liu 2010: 51; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 18; Baro, Ebaigbe, and Godfrey 2013: 11-13; วิริยา สมบูรณ์ผล 2557: 2) มีรายละเอียดดังนี้

1. เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือสารสนเทศระหว่างกัน โดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันแบบทันทีผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้ อาจสื่อสารโดยใช้เสียงและภาพเคลื่อนไหวได้ด้วย อีกทั้งยังสามารถส่งหรือแลกเปลี่ยนเพิ่มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างที่สื่อสารกัน ตัวอย่างของเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เช่น ไลน์ (LINE) วีแชท (WeChat) กูเกิล ทอล์ค (Google Talk) และสไกป์ (Skype) (ดูข้อความโต้ตอบแบบทันที IM Messenger คืออะไร 2561)



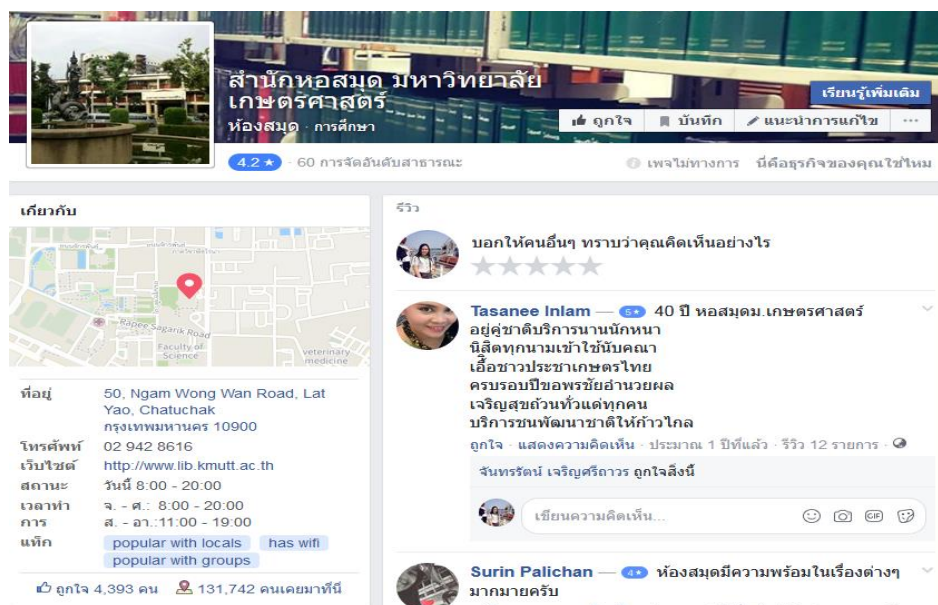
รูปภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Dora and Maharana 2008: 471; Tripathi and Kumar 2010: 196; ระวีกร พิมพจน์ 2555: 105) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เศวตรรัตนเสถียร 2557: 106) และการให้ผู้ใช้สามารถส่งข้อความเสนอแนะ (รัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ 2554: 85)

2. เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อสร้างประวัติย่อของตนเองหรือขององค์กร ซึ่งเรียกว่า โปรไฟล์ (Profile) แล้วเผยแพร่เพื่อทำความรู้จักและสร้างเครือข่ายกับบุคคลอื่นหรือผู้ใช้ ซึ่งมีประวัติย่ออยู่บนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมเดียวกัน โดยผู้ใช้สามารถสื่อสาร เผยแพร่ และ

แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมเดียวกันได้ ตัวอย่างของเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม (Instagram) และมายสเปซ (MySpace) (Wordofa 2014: 267)



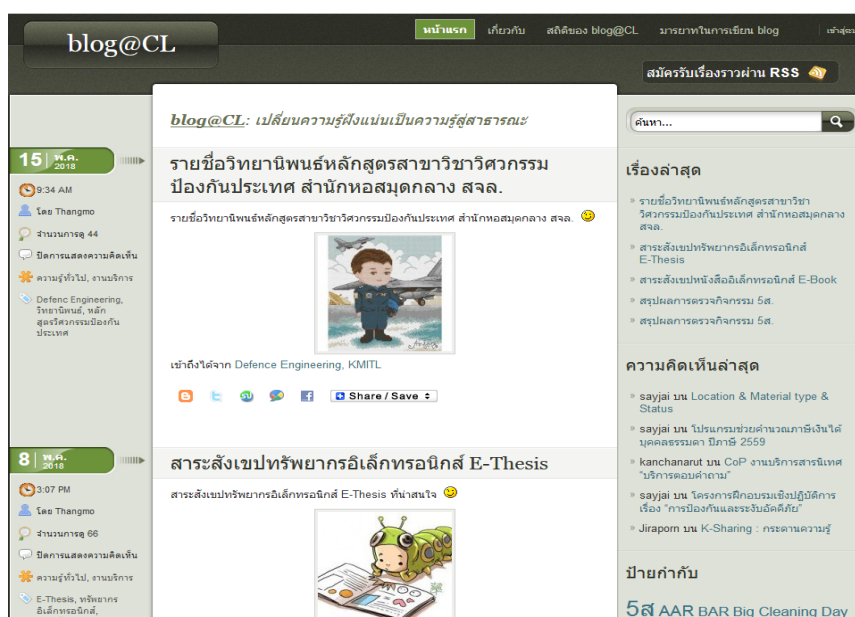
รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Mahmood and Richardson 2013: 370; Boateng and Liu 2014: 127; วงศกร ชัยรัตน์ถาวร, แววดา เตชา-ทวีวรรณ, และสมชาย วรญาณุโก 2557: 71) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Mahmood and Richardson 2013: 370) การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้ในการค้นคว้า (ระวิกร พิมพ์พันธ์ 2555: 107) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เศวตรรัตนเสถียร 2557: 102) และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด (Chu and Du 2012: 69)

3. เทคโนโลยีบล็อก

เทคโนโลยีบล็อก เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการเผยแพร่เนื้อหาต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายเว็บไซต์ แต่มีสิ่งที่แตกต่าง คือ เนื้อหาบนบล็อกจะได้รับการจัดเรียงโดยอัตโนมัติตามวันที่ที่สร้างเนื้อหา และผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีทักษะทางเทคโนโลยีในระดับสูงก็สามารถสร้างและเผยแพร่เนื้อหาได้ โดยเนื้อหาที่เขียนอาจเป็นบันทึกประจำวันหรือการเผยแพร่ความรู้ทั่วไป ทั้งนี้ ผู้เยี่ยมชมสามารถ

แสดงความคิดเห็นและแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับเนื้อหา นั้น ๆ ได้ด้วย เนื้อหาที่เผยแพร่ นั้น มีได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ และเพิ่มข้อมูลในรูปแบบเสียงหรือวีดิทัศน์ เทคโนโลยีบล็อกมักใช้ร่วมกันกับเทคโนโลยีอาร์เอสเอส เพื่อให้ผู้สนใจเนื้อหาบนบล็อกสามารถเข้าถึงเนื้อหาใหม่ได้สะดวกยิ่งขึ้นด้วยการแจ้งเตือนเมื่อมีเนื้อหาใหม่เผยแพร่ ตัวอย่างของเทคโนโลยีบล็อก เช่น เว็รดเพรส (WordPress) โกทูโนว์ (GotoKnow) และบล็อกเกอร์ (Blogger) (Sauers 2007: 1)



รูปภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีบล็อก

เทคโนโลยีบล็อกสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Xu, Ouyang, and Chu 2009: 326; Thipathi and Kumar 2010: 197) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ของห้องสมุด (Absher, Lim, and Wu 2007: 122) การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น (Mahmood and Richardson 2013: 371)

4. เทคโนโลยีไมโครบล็อก

เทคโนโลยีไมโครบล็อก เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการเผยแพร่เนื้อหาด้วยตัวอักษรไม่เกินครั้งละ 140 ตัวอักษร โดยเนื้อหาจะถูกจัดเรียงตามลำดับเวลาเหมือนเทคโนโลยีบล็อก แต่สามารถเผยแพร่เนื้อหาได้น้อยกว่า จึงเรียกว่าเทคโนโลยีไมโครบล็อก เนื้อหาที่สามารถเผยแพร่ได้จะเป็น

ตัวอักษรเพียงอย่างเดียว แต่หากผู้ใช้ต้องการเผยแพร่เนื้อหาที่เป็นรูปภาพหรือวิดีโอ จะต้องให้การเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาเหล่านั้น ทั้งนี้ ผู้ใช้สามารถติดตามผู้ใช้คนอื่น ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีไมโคร บล็อกเดียวกันได้ด้วย ตัวอย่างของเทคโนโลยีไมโครบล็อก เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) และทัมเบลอร์ (Tumblr) (Nations 2017)



รูปภาพที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีไมโครบล็อก

เทคโนโลยีไมโครบล็อกสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด การตอบคำถามผู้ใช้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจในการส่งเสริมการอ่าน และการเผยแพร่ยูอาร์แอล (Uniform Resource Locator – URL) ที่นำไปสู่เว็บไซต์หรือแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในบริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ (Kim and Abbas 2010: 214)

5. เทคโนโลยีวิกิ

เทคโนโลยีวิกิ เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เป็นแหล่งเก็บข้อมูลออนไลน์ เพื่อร่วมกันสร้างหรือปรับปรุงเนื้อหาที่ต้องการเผยแพร่หรือใช้ร่วมกัน โดยมีข้อแตกต่างกับเว็บไซต์และบล็อก คือ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของวิกิทุกคนมีสิทธิ์ในการอ่าน สร้าง ตรวจสอบ และแก้ไขเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้น รวมทั้งแนะนำแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ซึ่งต่างจากเว็บไซต์และบล็อก ที่เฉพาะเจ้าของเว็บไซต์

หรือผู้เขียนเนื้อหาเท่านั้นที่จะสามารถแก้ไขเนื้อหาของตนได้ สำหรับการจัดเรียงเนื้อหาจะจัดเรียงตามกลุ่มของเนื้อหาว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ไม่ได้จัดเรียงตามลำดับเวลาที่สร้างเนื้อหาเหมือนเทคโนโลยีบล็อก อย่างไรก็ตาม เนื้อหาที่เผยแพร่บนเทคโนโลยีวิกิและบล็อก มีลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือเป็นได้ทั้งตัวอักษร รูปภาพ และแฟ้มข้อมูลเสียงหรือวีดิทัศน์ ตัวอย่างของเทคโนโลยีวิกิ เช่น วิกิพีเดีย (Google Sites) มีเดียวิกิ (MediaWiki) และโดคูวิกิ (DokuWiki) (Ebersbach 2008: 11-15)



รูปภาพที่ 6 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีวิกิ

เทคโนโลยีวิกิสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (กัลยา ตันจะโร 2555) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Absher, Lim, and Wu 2007: 122; Mahmood and Richardson 2013: 372) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เศวตรรัตนเสถียร 2557: 102) และการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ (Akeriwe and Thompson 2014: 152)

6. เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

เทคโนโลยีอาร์เอสเอส เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการนำส่งข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตไปรวมไว้ในที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ ๆ จากหลายแหล่งได้ง่ายและสะดวก ไม่ว่าจะป็นเนื้อหาจากเว็บไซต์ บล็อก หรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการดึงสารสนเทศจากเว็บต่าง ๆ มาแสดงบนหน้าเว็บเพจ ในรูปของหัวข้อที่ให้การเชื่อมโยง เมื่อผู้ใช้คลิกที่การเชื่อมโยงก็จะแสดงรายละเอียด โดยที่หัวข้อเหล่านี้ จะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามเว็บต้นทาง ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องเข้าถึงเว็บไซต์หรือแหล่ง

สารสนเทศเหล่านั้นโดยตรง แต่ก็ยังคงสามารถอ่านเนื้อหาใหม่ที่มีการเผยแพร่ได้ หรือสามารถทราบถึงการเผยแพร่เนื้อหาใหม่ได้จากการแจ้งเตือน ตัวอย่างของเทคโนโลยีอาร์เอสเอส เช่น ฟีดโบร (Feedbro) กูเกิล รีดเดอร์ (Google Reader) และบล็อกไลนส์ (Bloglines) (Sauers 2007: 137)

The screenshot shows the Chiang Mai University Library website. The main content is a news article titled "ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง รับสมัครคณาจารย์เพื่อคัดเลือกบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน ๖ อัตรา" dated 19 มิถุนายน 2561. Below the article is a social media sharing dialog box with the following details:

- ชื่อ: Chiang Mai University Library สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อีเมล: [input field]
- หัวข้อ: [input field]
- ปุ่ม: บันทึก, ยกเลิก

Additional text on the page includes "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" and a paragraph about the library's history and services.

รูปภาพที่ 7 ตัวอย่างหน้าจอของเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

เทคโนโลยีอาร์เอสเอสสามารถประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Dora and Maharana 2008: 474; Thipathi and Kumar 2010: 196; Akeriwe and Thompson 2014: 152) บริการข่าวสารทันสมัย (Absher, Lim, and Wu 2007: 120) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Akeriwe and Thompson 2014: 152) การให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ (Kim and Abbas 2010: 214) และการสอนผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด (Mahmood and Richardson 2013: 370)

ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยความรู้ คือ สารสนเทศที่รวบรวม เรียนรู้ และประยุกต์ผ่านประสบการณ์ การศึกษา และการทดลอง ในขณะที่ทักษะ คือ ความสามารถซึ่งเป็นผลต่อเนื่องของการประยุกต์ความรู้ ส่วน

คุณลักษณะส่วนบุคคล คือ รูปแบบ ค่านิยม แรงขับ และทัศนคติที่บ่งชี้พฤติกรรมของบุคคล (Shermon 2004: 28-29)

จากนิยามดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ทักษะเป็นองค์ประกอบหลักองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะ ทั้งนี้ ทักษะเป็นสิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิด โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้ อารณณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548: 22-23)

1. ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ความสามารถในการบริหารควบคุมงาน เกี่ยวข้องกับระบบความคิด และการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นความเชี่ยวชาญชำนาญในเรื่องการจัดการ และการควบคุมการดำเนินการ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2. ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน เป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ

ทั้งนี้ ทักษะเรื่อง เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสนเทศ จัดเป็นทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน เนื่องจากเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศโดยเฉพาะ ทักษะหรือความสามารถเหล่านี้ ประกอบด้วย ความสามารถในการดำเนินงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น การสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ โดยในแต่ละทักษะนั้น จะครอบคลุมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้เพื่องานบริการนั้น ๆ ด้วย

เมื่อพิจารณาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศที่เป็นที่รู้จัก คือ สมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ ที่กำหนดขึ้นโดย RUSA พบว่า ประกอบด้วยทักษะย่อย 7 ข้อ 23 ประเด็นดังนี้ (American Library Association 2008)

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก (Primary

Community)

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้

ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสมในทักษะการรู้สารสนเทศและการสอน ตลอดจนความสามารถต่าง ๆ อันรวมถึงการรู้ข้อความ การรู้ดิจิทัล การรู้เชิงทักษะ การรู้เชิงตัวเลข และการรู้เชิงพื้นที่ (Textual, Digital, Visual, Numerical, and Spatial Literacies)

- การนิยามการรู้สารสนเทศ
- การบูรณาการแนวคิดเรื่องการรู้สารสนเทศไว้ในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน การสอนชุมชน หรือการสอนแบบตัวต่อตัว
- การออกแบบและใช้กลยุทธ์การนำเสนอและการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
- การสร้างสภาพแวดล้อมการสอนที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจและประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด

- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ พร้อมทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA มีรายละเอียดดังนี้

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการของห้องสมุด ให้ผู้ใช้รับทราบและเห็นประโยชน์ในการใช้ห้องสมุด เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มความนิยมในการใช้ห้องสมุด จากเดิมที่ห้องสมุดมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการพูดแบบปากต่อปากเพียงอย่างเดียว เป็นการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างทัศนคติ ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์กรกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ตลอดจนเผยแพร่สารสนเทศ / ข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ประวัติ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการ

บุคลากร ระเบียบ ข้อมูลเพื่อการติดต่อ เวลาทำการ และกิจกรรมต่าง ๆ (พัชรี ภูริเทเวศร์ 2533: 15-20; มาลี ถ้ำสกุล และคณะ 2555: 2-19)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้

- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดนี้ เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Dora and Maharana 2008: 471-474; Linh 2008: 643-646; Xu, Ouyang, and Chu 2009: 326; Harinarayana and Raju 2010: 76-82; Han and Liu 2010: 54-60; Kim and Abbas 2010: 213-214; Tripathi and Kumar 2010: 196-197)

การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ

การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ หมายถึง การช่วยผู้ใช้ในการติดตามข่าวสารวิทยาการ ความก้าวหน้าใหม่ ๆ และหัวข้อหรือประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น บทความหรือสารานุกรม เนื้อหาการประชุม หรือการบรรยายพิเศษ และการจัดนิทรรศการออนไลน์ ตัวอย่างของบริการเพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เช่น *บริการข่าวสารทันสมัย* ซึ่งเป็น บริการที่ช่วยผู้ใช้ในการติดตามข่าวสารวิทยาการความก้าวหน้าใหม่ ๆ และหัวข้อหรือประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ทันกับวิทยาการใหม่ ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เช่น วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และบริการสารสนเทศเพื่อเผยแพร่เฉพาะบุคคล ซึ่งเป็น บริการที่ผู้ใช้จะแจ้งให้ห้องสมุดทราบว่าตนมีความสนใจในสาขาวิชาใด ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด แล้วมอบให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการในการพิจารณาสารสนเทศที่ห้องสมุดได้รับ และคัดเลือกตามความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน แล้วแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ (บานชื่น ทองพันชั่ง 2529: 11-16)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ นี้ เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Absher, Lim, and Wu 2007: 121; Dora and Maharana 2008: 471-474; Harinarayana and Raju 2010: 76-82; Kim

and Abbas 2010: 213-214; Tripathi and Kumar 2010: 196-197; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85-100)

การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ

การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการเพื่อช่วยผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่เป็นคำตอบสำหรับคำถามของผู้ใช้ด้วยแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ โดยลักษณะของข้อมูลที่ใช้ต้องการมีหลายประเภท ทั้งคำแนะนำและคำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ หรือคำถามเฉพาะสาขาซึ่งห้องสมุดใหญ่ ๆ บางแห่งได้จัดให้มีบริการเฉพาะ ลักษณะการให้บริการสามารถให้บริการได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ 2554: 146-147)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในการตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้

ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศนี้ เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม และเทคโนโลยีบล็อก (Dora and Maharana 2008: 471-474; Linh 2008: 643-646; Xu, Ouyang, and Chu 2009: 326; Harinarayana and Raju 2010: 76-82; Han and Liu 2010: 54-60)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น

การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการแนะนำและให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แห่งอื่น ๆ ที่น่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ เช่น เว็บไซต์ข่าว เว็บไซต์โปรแกรมค้นหา (Search Engine) เว็บไซต์ห้องสมุด และเว็บไซต์องค์กรต่าง ๆ โดยอาจดำเนินการรวบรวมในรูปของ *เว็บพอร์ทัล* (Portal) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ที่อยู่บนเว็บไซต์เอง รวมทั้งการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง *ซบเจต เกทเวย์* (Subject Gateway) ซึ่งเป็นรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีการกำหนดขอบเขตอย่างชัดเจนและให้หัวเรื่อง พร้อมกลไกการค้นหา หรือ *พาทไฟนเดอร์* (Pathfinder) ซึ่งเป็น

รายการบรรณานุกรมในหัวข้อหรือสาขาวิชาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นตัวช่วยในการเริ่มต้นทำการวิจัย โดยทั้งหมดมีเป้าหมายเพื่อการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีประโยชน์ มีความเกี่ยวข้อง และ เชื่อถือได้ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องหรือหัวข้อที่น่าสนใจ (University of Fort Hare [n.d.]

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการ ผู้ใช้ของ RUSA ในการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Kim and Abbas 2010: 213-214; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85-100)

การสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด

การสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด หมายถึง การที่ห้องสมุดสอนให้ผู้ใช้รู้จักห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการรู้สารสนเทศ เพื่อเป็นการสนองนโยบายการศึกษา โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่พยายามจะให้ห้องสมุดอำนวยความสะดวกต่อการเรียนของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าวิชาต่าง ๆ ตามที่อาจารย์มอบหมายงานให้ทำได้ (บานชื่น ทองพันซัง 2529: 23)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในการสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดสรร และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้
ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ
 เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสมในทักษะการรู้สารสนเทศและการสอน
 ตลอดจนความสามารถต่าง ๆ อันรวมถึงการรู้ข้อความ การรู้ดิจิทัล การรู้เชิงทักษะ การรู้เชิง
 ตัวเลข และการรู้เชิงพื้นที่

- การนิยามการรู้สารสนเทศ
- การบูรณาการแนวคิดเรื่องการรู้สารสนเทศไว้ในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น
 การเรียนการสอนในชั้นเรียน การสอนชุมชน หรือการสอนแบบตัวต่อตัว
- การออกแบบและใช้กลยุทธ์การนำเสนอและการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมี
 ส่วนร่วม
- การสร้างสภาพแวดล้อมการสอนที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และ
 ความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้

- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการสอนเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Dora and Maharana 2008: 471-474; Han and Liu 2010: 54-60; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85-100; Mahmood and Richardson 2011: 370-371; อรุณช ศเวตรัตน์เสถียร 2557: 101-102)

การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด หมายถึง การดำเนินการสนับสนุนเพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด และเพิ่มปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด โดยกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงประโยชน์ของทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดไว้ โดยทั่วไป กลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มี 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตนักศึกษา (วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ 2531: 7-8, 116; ไพพรรณ อินทนิล 2546: 131-132)

นอกจากการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดจะช่วยให้การลงทุนของห้องสมุดในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นไปอย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้นแล้ว การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดยังสามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกอยากอ่าน มีนิสัยรักการอ่าน และสามารถแสวงหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ รวมถึงสร้างมิตรภาพระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุด ตัวอย่างของการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจ การเขียนบทวิจารณ์ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมชิงรางวัลสำหรับผู้อ่าน และกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ (วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ 2531: 7-8, 116; ไพพรรณ อินทนิล 2546: 131-132)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการ
ผู้ใช้ของ RUSA ในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด มีดังนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดเลือก และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ
เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการ สนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ

- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (Dora and Maharana 2008: 471-474; Kim and Abbas 2010: 213-214; รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85-100)

การให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ

การให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้ เพื่อให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงคุณภาพในงานบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ได้ (Cullen 2001: 662-663)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ มีดังนี้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ

- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถใช้ในการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะนี้ เช่น เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส (รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85-100)

สภาพการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเริ่มใช้เทคโนโลยีเว็บตั้งแต่เทคโนโลยีเว็บ 1.0 ด้วยการสร้างเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้บริการต่าง ๆ และเมื่อเทคโนโลยีเว็บมีพัฒนาการเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็ให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ ดังจะเห็นได้จากการจัดการประชุมต่าง ๆ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้จัดการสัมมนาเรื่อง “เทคโนโลยีเว็บ 2.0: สู่ความเป็นเลิศของห้องสมุดดิจิทัล” (รุจเรขา วิทยายุทธภูมิกุล 2552) ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้ร่วมกันจัดการเสวนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารห้องสมุด (Facebook for Library Service)” (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำนักหอสมุด 2555) และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ร่วมกับช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จัดการสัมมนา PULINET ครั้งที่ 4 เรื่อง “นวัตกรรม: เครื่องมือสำคัญของห้องสมุดยุค Social Network” เมื่อ พ.ศ. 2557 (มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุด [ม.ป.ป.])

นอกจากนี้ งานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการเผยแพร่ นั้น ก็ยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 และสภาพการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทย เช่น การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (รัฐธีร์ ปภัสสุรีย์-โชติ 2554) การรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร (แววตา เตชาทวีวรรณ 2555) และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (อรนุช เศวตรรัตนเสถียร 2557)

ทั้งนี้ จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัย เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 บนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 120 แห่ง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยส่วนใหญ่ จำนวน 89 แห่ง ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ โดยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้ คือ เฟซบุ๊ก (88 แห่ง) อินสตาแกรม (7 แห่ง) และมายสเปซ (3 แห่ง) นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 32 แห่ง ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอส เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด โดยใช้ร่วมกับเทคโนโลยีบล็อก ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 31 แห่ง ใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อก เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น โดยเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ทุกแห่งใช้ คือ ทวิตเตอร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 11 แห่ง ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และการตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ทุกแห่งใช้ คือ ไลน์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง ใช้เทคโนโลยีบล็อก เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ คือ KULC Blog, KKU Library Blog, TILIBS' KM, Blog@CL, STOU Library Blog, ARCM Blog, วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, KM ห้องสมุด Lib's CTU, LAIC Internal Blog, และ SPU Blog

จากข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 บนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ทักษะที่เกี่ยวข้องของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ซึ่งแต่ละทักษะประกอบด้วยทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ดังที่ได้นำเสนอรายละเอียดในบทนี้ หัวข้อ ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ แล้ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานวิจัยในเรื่องการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย การรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการประเมินตนเองเรื่องสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 10 เรื่อง จำแนกเป็นงานวิจัยในประเทศ จำนวน 5 เรื่อง และงานวิจัยในต่างประเทศ จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

รัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ (2554) ศึกษาการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการห้องสมุด / หัวหน้าห้องสมุด / บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 77 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมเป็น 77 คน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.07) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุดใช้เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมห้องสมุด แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และจัดการความรู้ขององค์กร เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 82.76) ใช้ คือ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที โดยใช้ในงานติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 72.41) ต้องการใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดความรู้และทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0

ระวิกร พิมพพันธ์ (2555) ศึกษาการจัดบริการอ้างอิงเสมือนในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบหลักในการจัดบริการอ้างอิงเสมือนในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางและมีการจัดบริการอ้างอิงเสมือน จำนวนทั้งหมด 64 แห่ง ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.10) ให้บริการอ้างอิงเสมือนผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยเฉพาะเครือข่ายสังคม

แววตา เตชาทวีวรรณ (2555) ศึกษาการรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 29 แห่ง จำนวน 318 คน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษารับรู้เกี่ยวกับเว็บ 2.0 เพียงในขั้นเข้าใจความหมาย และใช้เว็บ 2.0 อยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 กับตัวแปรต่าง ๆ พบว่าความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการรับรู้และการใช้เว็บ 2.0

วิริยา สมบูรณ์ผล (2557) ศึกษาการประเมินตนเองเรื่องสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย จำนวน 77 แห่ง รวม 260 คน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์มีในระดับมาก คือ 1) การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที 2) บล็อก 3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ 4) ไมโครบล็อก และ 5) วิกิ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกเทคโนโลยีดังกล่าว คือ เรื่องการเข้าสู่ระบบและการออกจากระบบ ส่วน 6) การกระจายข้อมูลอย่างง่ายหรืออาร์เอสเอส นั้น บรรณารักษ์ก็มีสมรรถนะในระดับมากเช่นกัน แต่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เรื่องการสมัครรับอาร์เอสเอส ส่วนสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์มีในระดับน้อย คือ 1) การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การติดตั้งโปรแกรม 2) บล็อก ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การใช้งานปลั๊กอิน 3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตั้งค่าการสนทนา 4) การกระจายข้อมูลอย่างง่าย/อาร์เอสเอส ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปรับคุณสมบัติในการทำงานของอาร์เอสเอส 5) ไมโครบล็อก ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสร้างกลุ่มเรื่องโดยการใช้แท็ก 6) วิกิ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตั้งค่าการแสดงรูปแบบข้อความ รูปภาพ และตาราง

อรนุช เศวตรัตนเสถียร (2557) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุด/ผู้รับผิดชอบหลักในการสอนการรู้สารสนเทศในห้องสมุดที่มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย จำนวน 127 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมทั้งหมด 127 คน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สอนการรู้สารสนเทศส่วนใหญ่ ไม่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศ โดยในกรณีที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศนั้น ประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดใช้ คือ เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม (ร้อยละ 92.86) สำหรับวิธีการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดในแทบทุกประเภทของเทคโนโลยี คือ การใช้สำหรับเผยแพร่

เนื้อหาที่สอน ข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการให้การเข้าถึงทรัพยากร / ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เรียน ส่วนปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 นั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาปัญหาด้านการดำเนินงาน พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในระดับมาก 1 ปัญหา และระดับปานกลาง 3 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีบุคลากรที่จะใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศไม่เพียงพอ

งานวิจัยต่างประเทศ

Chu and Du (2012) ได้ศึกษาเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้ และลักษณะการใช้งานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วโลกที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings จำนวน 140 แห่ง โดยผลการตอบกลับที่ได้รับมาจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 38 แห่ง (ร้อยละ 27.10) ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 62.90) และทวิตเตอร์ (ร้อยละ 62.90) โดยใช้สำหรับการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด 2) เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (ร้อยละ 44.40) โดยใช้สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ 3) เทคโนโลยีบล็อก (ร้อยละ 25.90) โดยใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และทรัพยากรใหม่ของห้องสมุด ความท้าทายในการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในห้องสมุด พบว่า สิ่งกีดขวางที่สุดคือข้อจำกัดด้านเวลา กล่าวคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เนื่องจากการไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้ และเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมมีเทคนิคในการใช้งานมาก ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาที่จำกัด จึงทำให้ไม่สามารถเรียนรู้ สืบค้น และใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในห้องสมุด นอกจากนี้ ปัญหาด้านการบริหารจัดการก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ประสบ เช่น การประชาสัมพันธ์และการปิดข่าวบนทวิตเตอร์ จำเป็นต้องใช้บุคลากรห้องสมุดในการติดตามและตรวจสอบ ซึ่งการติดตามดังกล่าวต้องใช้เวลาและกำลังคนในห้องสมุดเพิ่มขึ้น

Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ได้ศึกษาความตระหนักและการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์ จำนวน 140 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำ จำนวน 16 แห่ง ในประเทศแอฟริกา ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด คือ เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที และเทคโนโลยีวิกิ วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 คือ ประชาสัมพันธ์

ข่าวสารของห้องสมุด ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอนการใช้ห้องสมุด จัดทำบล็อก และแบ่งปันรูปภาพและวีดิทัศน์แก่ผู้ใช้ และสุดท้าย ความท้าทายที่ต้องเผชิญในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้แก่ 1) การขาดทักษะ (Lack of Skills) 2) ระบบพลังงานไฟฟ้าขัดข้อง (Power Failure) 3) การขาดสาธารณูปโภค (Lack of Facilities) 4) การไม่มีเวลา (Lack of Time)

Mahmood and Richardson (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดบนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries จำนวน 100 แห่ง ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 93.00) ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้จากแหล่งต่าง ๆ รองลงมา ร้อยละ (90.00 เท่ากัน) ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ และเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในการส่งเสริมการตลาดในบริการของห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.00) ใช้เทคโนโลยีวิกิในการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ การเขียนร่วมกัน และการอภิปราย และห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.00) ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Boateng and Liu (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ทุกเว็บไซต์นั้น (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเว็บไซต์ทั้งหมด ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟซบุ๊ก และเทคโนโลยีไมโครบล็อก ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 99.00) ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการเปิดไปสู่ชุมชนผู้ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดใช้บล็อกเพื่อให้เคล็ดลับในการวิจัย และสอนการรู้สารสนเทศ และเชิญชวนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมและให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด และใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอส (ร้อยละ 97.00) ในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศใหม่

Wordofa (2014) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในทวีปแอฟริกา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์มหาวิทยาลัยชั้นนำ จำนวน 82 แห่งในทวีปแอฟริกา ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ร้อยละ 49.00 ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุด ร้อยละ 43.60 ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม และส่วนใหญ่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ห้องสมุด ร้อยละ 20.70 ใช้เทคโนโลยีบล็อกเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ให้การฝึกอบรม

และการรวบรวมแหล่งสารสนเทศตามสาขาวิชา ห้องสมุด ร้อยละ 17.00 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอส เพื่อแสดงเว็บเพจใหม่ ๆ และบล็อก และห้องสมุด ร้อยละ 9.80 ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทวีปแอฟริกาดูเหมือนว่าจะอยู่ในระยะเริ่มต้น เนื่องจากอัตราการนำมาใช้ยังต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่หนึ่งในความท้าทายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทวีปแอฟริกา คือ การขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการใช้เครื่องมือเว็บ 2.0 ซึ่งบรรณารักษ์ของแอฟริกาควรพยายามเอาชนะความท้าทายนี้ด้วยการฝึกอบรม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการอภิปราย ที่จะช่วยเพิ่มทักษะและสร้างแรงจูงใจได้

สรุปประเด็นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นจากงานวิจัยได้ดังนี้

การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.07) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุดใช้เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมห้องสมุด แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และจัดการความรู้ขององค์กร ในทำนองเดียวกัน Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์ (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในการดำเนินงานห้องสมุด อย่างไรก็ตาม Wardofa (2014) กลับพบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกาเพียงร้อยละ 49.00 ที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

1. เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) พบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 82.76) ใช้ คือ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที โดยใช้ในงานติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 72.41) ต้องการใช้นโยบายดังกล่าวนี้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย เช่นเดียวกัน Chu and Du (2012)

พบว่า เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 44.40) โดยใช้สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ก็พบเช่นเดียวกันว่า เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด Mahmood and Richardson (2013) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.00) ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในขณะที่ Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกาเพียงร้อยละ 9.80 ที่ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ระวิกร พิมพพันธ์ (2555) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.10) ให้บริการอ้างอิงเสมือนผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยเฉพาะเครือข่ายสังคม ส่วนอรนุช เสวต-รัตนเสถียร (2557) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.86) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม ในทำนองเดียวกัน Chu and Du (2012) ก็พบว่า เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม คือ เฟซบุ๊ก เป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 62.90) โดยใช้สำหรับการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยของ Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ก็พบว่า เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mahmood and Richardson (2013) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries รองลงมา (ร้อยละ 90.00) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในการส่งเสริมการตลาดในบริการของห้องสมุด และเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการวิจัยของ Boateng and Liu (2014) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์

(ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟซบุ๊ก ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร ส่วน Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 43.60 ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยส่วนใหญ่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด

3. เทคโนโลยีบล็อก

Chu and Du (2012) พบว่า เทคโนโลยีบล็อก เป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 25.90) โดยใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และทรัพยากรใหม่ของห้องสมุด เช่นเดียวกัน ผลการวิจัยของ Baro, Ebaigbe, and Grodfrey (2013) ก็พบว่า เทคโนโลยีบล็อก เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด สอดคล้องกับ Mahmood and Richardson (2013) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries รองลงมา (ร้อยละ 90.00) ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ส่งข้อเสนอแนะ ในทำนองเดียวกัน Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้บล็อกมากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 99.00) ในการเปิดไปสู่ชุมชนผู้ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดใช้บล็อกเพื่อให้เคล็ดลับในการวิจัย และสอนการรู้สารสนเทศ และเชิญชวนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมและให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด ในขณะที่ Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 20.70 ใช้เทคโนโลยีบล็อกเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ให้การฝึกอบรม และการรวบรวมแหล่งสารสนเทศตามสาขาวิชา

4. เทคโนโลยีไมโครบล็อก

Chu and Du (2012) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อก คือ ทวิตเตอร์มากที่สุด (ร้อยละ 62.90) โดยใช้สำหรับการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ส่วน Boateng and Liu (2014) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์ (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อกเช่นเดียวกัน โดยใช้ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร

5. เทคโนโลยีวิกิ

Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) พบว่า เทคโนโลยีวิกิ เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด ในทำนองเดียวกัน Mahmood and Richardson (2013) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.00) ใช้เทคโนโลยีวิกิในการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ การเขียนร่วมกัน และการอภิปราย

6. เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

Mahmood and Richardson (2013) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 93.00) ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่นเดียวกัน Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอส มากที่สุดเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 97.00) โดยใช้ในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ส่วน Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 17.00 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสเพื่อแสดงเว็บเพจใหม่ ๆ และบล็อก

ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0

วีรียา สมบูรณ์ผล (2557) พบว่า สมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์มีในระดับมาก คือ 1) การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที 2) บล็อก 3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ 4) ไมโครบล็อก และ 5) วิกิ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกเทคโนโลยีดังกล่าว คือ เรื่องการเข้าสู่ระบบและการออกจากระบบ ส่วน 6) การกระจายข้อมูลอย่างง่ายหรืออาร์เอสเอสนั้น บรรณารักษ์ก็มีสมรรถนะในระดับมากเช่นกัน แต่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เรื่องการสมัครบอกรับอาร์เอสเอส ส่วนสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์มีในระดับน้อย คือ 1) การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การติดตั้งโปรแกรม 2) บล็อก ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การใช้งานปลั๊กอิน 3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตั้งค่าการสนทนา 4) การกระจายข้อมูลอย่างง่าย/อาร์เอสเอส ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปรับคุณสมบัติในการใช้งานของอาร์เอสเอส 5) ไมโครบล็อก ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสร้างกลุ่มเรื่องโดยการใช้แท็ก 6) วิกิ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตั้งค่าการแสดงผลรูปแบบข้อความ รูปภาพ และตาราง

ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

1. ปัญหาความรู้และทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบุคลากร

รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) พบว่า ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดความรู้และทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทำนองเดียวกัน Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) พบว่า หนึ่งในความท้าทายที่ต้องเผชิญในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 คือ การขาดทักษะ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wordofa (2014) ที่พบว่า หนึ่งในความท้าทายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทวีปแอฟริกา คือ การขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการใช้เครื่องมือเว็บ 2.0

2. ปัญหาเกี่ยวกับเวลาของบุคลากร

Chu and Du 2012 พบว่า เวลา คือ สิ่งกีดขวางที่สุดในการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมใน ห้องสมุด กล่าวคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เนื่องจากการไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้ และเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมมีเทคนิคในการใช้งานมากในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีเวลา ที่จำกัด จึงทำให้ไม่สามารถเรียนรู้ สำนวน และใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในห้องสมุด เช่นเดียวกัน

กับผลการวิจัยของ Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ก็พบว่า ความท้าทายที่ต้องเผชิญในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้แก่ การไม่มีเวลา

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากร

อรนุช เศรษฐรัตน์เสถียร (2557) พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อสอนการรู้สารสนเทศ คือ ห้องสมุดมีบุคลากรที่จะใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศไม่เพียงพอ ในทำนองเดียวกัน Chu and Du (2012) ก็พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ประสบ เช่น การประชาสัมพันธ์และการฝึกข่าวบนทวิตเตอร์ จำเป็นต้องใช้บุคลากรห้องสมุดในการติดตามและตรวจสอบ ซึ่งการติดตามดังกล่าวต้องใช้เวลาและกำลังคนในห้องสมุดเพิ่มขึ้น

4. ปัญหาทางเทคนิคอื่น ๆ

แหวตดา เตชาทวีวรรณ (2555) พบว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่นเดียวกัน Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ก็พบว่า ความท้าทายที่ต้องเผชิญในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้แก่ ระบบพลังงานไฟฟ้าขัดข้อง และการขาดสาธารณูปโภค

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส โดยมีขั้นตอนดังนี้

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตลอดจนทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยเฉพาะที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แห่งละ 1 คน ดังนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (31 แห่ง)

1. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

8. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
9. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
11. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
12. ส่วนหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
13. ฝ่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
14. หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
15. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
16. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
17. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
18. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
19. กลุ่มงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
20. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
21. ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
22. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
23. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
24. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
25. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
26. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
27. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
28. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
29. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
30. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
31. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ (38 แห่ง)

32. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
33. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
34. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
35. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
36. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

37. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
38. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
39. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
40. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
41. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
42. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
43. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
44. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
45. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
46. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
47. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
48. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
49. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
50. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
51. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
52. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
53. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
54. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
55. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
56. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
57. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
58. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
59. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์

60. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
61. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
62. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
63. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
64. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
65. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
66. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

67. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
68. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์
69. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (9 แห่ง)

70. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
71. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
72. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
73. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
74. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

รัตนโกสินทร์

75. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
76. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
77. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
78. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน (42 แห่ง)

79. สำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
80. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
81. หอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
82. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก
83. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
84. ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน
85. ฝ่ายวิทยบริการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
86. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
87. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
88. สำนักหอสมุด และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร
89. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
90. ห้องสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยดาปี
91. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
92. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยธนบุรี

93. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
94. สำนักหอสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
95. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
96. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
97. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก
98. งานหอสมุด มหาวิทยาลัยเนชั่น
99. ฝ่ายวิทยบริการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
100. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ
101. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
102. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี
103. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
104. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยภาคกลาง
105. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
106. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
107. ฝ่ายหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
108. ศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชธานี
109. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
110. สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
111. ส่วนงานหอสมุด มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
112. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
113. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม
114. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
115. ศูนย์บรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
116. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
117. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
118. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
119. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเอเชียน
120. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรหัสที่กำหนดโดยผู้วิจัยเพื่อระบุประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้คำตอบเดียว โดยให้ระบุสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

2. ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้คำตอบเดียว

3. การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้คำตอบเดียว โดยให้ระบุเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

1. ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งจำแนกข้อย่อยออกตามประเภทของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 และทักษะต่าง ๆ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ท และคำถามปลายเปิดสำหรับเหตุผลในกรณีที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความคาดหวัง โดยคำถามแบบมาตราประมาณค่า แบ่งระดับความคาดหวังออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สัญลักษณ์หมายเลข 1 – 5 แทนความหมายดังนี้

5	หมายถึง	คาดหวังในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	คาดหวังในระดับมาก
3	หมายถึง	คาดหวังในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	คาดหวังในระดับน้อย
1	หมายถึง	คาดหวังในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ กรณีที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุด ให้ระบุเหตุผลด้วย

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดคณะ จำนวน 5 แห่ง ระหว่างวันที่ 6 ธันวาคม 2559 – 15 กุมภาพันธ์ 2560 เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม รายชื่อห้องสมุดคณะที่นำแบบสอบถามไปทดสอบมีดังนี้

- 1) ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2) ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 3) ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

- 4) ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 5) ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หลังการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังนี้

1. คำอธิบายศัพท์ โดยผู้วิจัยได้แก้ไขให้คำอธิบายศัพท์ทั้งหมดอยู่ในหน้าเดียวกัน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสังเกตเห็นตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้อย่างชัดเจน

2. คำชี้แจง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มข้อความ “(กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ)” ลงในคำชี้แจงทั้ง 2 ตอน เพื่อเน้นย้ำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้แก่ ผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แห่งละ 1 ชุด รวมเป็น 120 ชุด ทางไปรษณีย์ในวันที่ 24 มีนาคม 2560 และกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืนในวันที่ 30 เมษายน 2560 เมื่อครบกำหนด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 78 ชุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จึงติดตามแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์และกำหนดวันส่งแบบสอบถามกลับคืนครั้งที่ 2 ในวันที่ 15 มิถุนายน 2560 ซึ่งเมื่อครบกำหนด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มอีก จำนวน 12 ชุด รวมได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น จำนวน 90 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ติดตามแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์และกำหนดวันส่งแบบสอบถามคืนครั้งที่ 3 ในวันที่ 30 มิถุนายน 2560 ซึ่งเมื่อครบกำหนด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพิ่มอีกจำนวน 9 ชุด รวมได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 99 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.50 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด แต่เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 98 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.67 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำแนกตามประเภทของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน	
		จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	31	27	87.10
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราชมงคล	47	42	89.36
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน	42	29	69.05
รวม	120	98	81.67

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
ด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
ส่วนสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่ม การแจกแจงความถี่ และ
หาค่าร้อยละ โดยจัดกลุ่มด้วยการแบ่งสาขาวิชาตามคำตอบที่ระบุมาออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ ครอบคลุมสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ สารสนเทศศึกษา การจัดการสารสนเทศ
บริหารการศึกษา (เน้นด้านบรรณารักษศาสตร์) และศึกษาศาสตร์ (บรรณารักษศาสตร์)

- วิทยาศาสตร์กายภาพ ครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการสารสนเทศ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมอุตสาหการ และพฤกษศาสตร์

- สังคมศาสตร์ ครอบคลุมสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หลักสูตรและการสอน การวัดผลการศึกษ การศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เทคโนโลยีทางการศึกษา บัญชี การบริหารธุรกิจ การบริหารโทรคมนาคม การบริหารงานทั่วไป รัฐประศาสนศาสตร์ และนิเทศศาสตร์

- มนุษยศาสตร์ ครอบคลุมสาขาวิชาศิลปศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และพุทธศาสนศึกษา

2. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศนี้ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ระดับความคาดหวัง ซึ่งเป็นข้อมูลแบบมาตราประมาณค่า ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

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

สำหรับเหตุผลในกรณีที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตารางและคำบรรยายประกอบตาราง ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 และนำเสนอสรุปและอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในบทที่ 5



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยใช้คำย่อแทนประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังรายการคำย่อและชื่อเต็มดังนี้

รัฐฯ	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและในกำกับของรัฐ
ราชภัฏและราชชมงคล	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคล
เอกชน	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการศึกษาระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 2) โดยรวมพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 68 คน (ร้อยละ 69.39) สำเร็จการศึกษาใน

ระดับปริญญาโท รองลงมา จำนวน 17 คน (ร้อยละ 17.35) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก และจำนวนน้อยที่สุด 13 คน (ร้อยละ 13.26) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด ทั้งในระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 52.94) ปริญญาเอก จำนวน 9 คน (ร้อยละ 52.94) และปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 76.92) สำเร็จ การศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 67.86) สำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาโท โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 9 คน (ร้อยละ 47.37) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ รองลงมา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 25.00) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวนมากที่สุด 3 คน (ร้อยละ 42.86) สำเร็จการศึกษาสูงสุดใน สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 7.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 100.00) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 26 คน (ร้อยละ 61.90) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา จำนวน 8 คนเท่ากัน (ร้อยละ 19.05) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาเอก โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด ทั้งในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และปริญญาเอก สำเร็จการศึกษาสูงสุดใน สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ (จำนวน 11 คน, ร้อยละ 42.31; จำนวน 7 คน, ร้อยละ 87.50; จำนวน 5 คน, ร้อยละ 62.50 ตามลำดับ)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 82.14) สำเร็จ การศึกษาในระดับปริญญาโท โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 17 คน (ร้อยละ 73.91) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/ หรือสารสนเทศศาสตร์ รองลงมา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 10.72) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คนเท่ากัน (ร้อยละ 33.33) สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์

และมนุษยศาสตร์ และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 7.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คนเท่านั้น (ร้อยละ 50.00) สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ และสังคมศาสตร์



ตารางที่ 2 ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ระดับการศึกษาสูงสุด	ห้องสมุดมหาวิทยาลัย											
	รัฐฯ (N = 28)			ราชภัฏและราช มงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
ปริญญาตรี												
บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์	2	7.14	8	19.05	3	10.72	13	13.26				
สังคมศาสตร์	2	100.00	7	87.50	1	33.33	10	76.92				
มนุษยศาสตร์	-	-	-	-	1	33.33	1	7.69				
ปริญญาโท												
บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์	19	67.86	26	61.90	23	82.14	68	69.39				
วิทยาศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์	8	42.10	11	42.31	17	73.91	36	52.94				
วิทยาศาสตร์กายภาพ	9	47.37	9	34.61	2	8.69	20	29.41				
สังคมศาสตร์	2	10.53	5	19.23	3	13.04	10	14.71				
ไม่ระบุ	-	-	1	3.85	1	4.35	2	2.94				
ปริญญาเอก												
บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์	7	25.00	8	19.05	2	7.14	17	17.35				
วิทยาศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์	3	42.86	5	62.50	1	50.00	9	52.94				
วิทยาศาสตร์กายภาพ	1	14.29	1	12.50	-	-	2	11.76				
สังคมศาสตร์	2	28.57	2	25.00	1	50.00	5	29.41				
มนุษยศาสตร์	1	14.29	-	-	-	-	1	5.88				

2. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 3) โดยรวมพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 42 คน (ร้อยละ 42.86) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี รองลงมา จำนวน 23 คนเท่ากัน (ร้อยละ 23.47) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 8 คน (ร้อยละ 8.16) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.04) ไม่ระบุระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวนมากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 39.29) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน 10 คน (ร้อยละ 35.71) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 14.29) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 7.14) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.57) ไม่ระบุระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 54.76) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี รองลงมา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 16.67) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 14.29) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 11.90) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.38) ไม่ระบุระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 46.43) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี รองลงมา จำนวน 8 คน (ร้อยละ 28.57) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 21.43) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และจำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 3.57) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี

ตารางที่ 3 ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร	ห้องสมุดมหาวิทยาลัย							
	รัฐฯ (N = 28)		ราชภัฏและราชภัฏและรวมงคล (N = 42)		เอกชน (N = 28)		รวม (N = 98)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	7.14	5	11.90	1	3.57	8	8.16
1-5 ปี	11	39.29	23	54.76	8	28.57	42	42.86
6-10 ปี	10	35.71	7	16.67	6	21.43	23	23.47
มากกว่า 10 ปี	4	14.29	6	14.29	13	46.43	23	23.47
ไม่ระบุ	1	3.57	1	2.38	0	0.00	2	2.04

3. การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 81 แห่ง (ร้อยละ 82.65) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 73 แห่ง (ร้อยละ 90.12) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ทั้งนี้ ห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.23) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อื่น ๆ คือ กระดานคำถาม-คำตอบ ส่วนห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 14.29) ไม่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 นอกจากนี้ ห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.06) ไม่ระบุการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.14) ไม่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 83.33) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 91.43) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ทั้งนี้ห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.86) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อื่น ๆ คือ กระดานคำถาม-คำตอบ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 11.91) *ไม่ใช้*เทคโนโลยีเว็บ 2.0 นอกจากนี้ ห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ไม่ระบุการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 71.43) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 25.00) *ไม่ใช้*เทคโนโลยีเว็บ 2.0 นอกจากนี้ ห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.57) ไม่ระบุการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

ตารางที่ 4 การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุด ที่ปฏิบัติงาน	ห้องสมุดมหาวิทยาลัย							
	รัฐ ๑ (N = 28)		ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)		เอกชน (N = 28)		รวม (N = 98)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้	2	7.14	5	11.91	7	25.00	14	14.29
ใช้ โดยใช้*	26	92.86	35	83.33	20	71.43	81	82.65
เทคโนโลยีการส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	20	76.92	20	57.14	14	70.00	54	66.67
เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	23	88.46	32	91.43	18	90.00	73	90.12
เทคโนโลยีบล็อก	16	61.54	11	31.43	8	40.00	35	43.21
เทคโนโลยีไมโครบล็อก	6	23.08	4	11.43	1	5.00	11	13.58
เทคโนโลยีวิกิ	6	23.08	5	14.29	5	25.00	16	19.75
เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	11	42.31	6	17.14	2	10.00	19	23.46
อื่น ๆ	0	0.00	1	2.86	0	0.00	1	1.23
ไม่ระบุ	0	0.00	2	4.76	1	3.57	3	3.06

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

1.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 5) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.61, f = 98) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.63, f = 97) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67, f = 98) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, f = 3) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

สำหรับเหตุผลของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความคาดหวังที่มีต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ มีดังนี้

1. สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะ
 - ผู้ใช้ไม่ค่อยได้ใช้บริการ (1 คน)
2. สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพราะ
 - ปัจจุบันมีเทคโนโลยี Chatbot บรรณารักษ์จึงไม่ต้องมีทักษะดังกล่าว (1 คน)
3. สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด เพราะ
 - ไม่เหมาะกับการสอน เนื่องจากผู้ใช้อาจจะไม่เข้าใจอย่างแท้จริงแบบเห็นของจริงและมีตัวอย่างประกอบ จะก่อให้เกิดคำถามตามมาอีกมาก แต่เทคโนโลยีนี้เหมาะกับการตอบข้อสงสัยและข้อซักถาม (2 คน)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1.1.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 5) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.74, $f = 28$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.57, $f = 27$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.54$ เท่ากัน, S.D. = 0.64,

0.51 ตามลำดับ, $f = 28$ เท่ากัน) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.63, $f = 42$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67, $f = 42$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.40$ เท่ากัน, S.D. = 0.70, 0.63 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 2$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.69, $f = 28$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61, $f = 28$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66, $f = 28$)

ตารางที่ 5 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที	ระดับความคาดหวัง															
	รัฐฯ (N = 28)			ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค				
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	28	4.54	0.64	มส	42	4.40	0.70	ม	28	4.29	0.66	ม	98	4.41	0.67	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	28	4.43	0.69	ม	42	4.40	0.63	ม	28	4.25	0.70	ม	98	4.37	0.66	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	28	4.54	0.51	มส	42	4.48	0.63	ม	28	4.39	0.69	ม	98	4.47	0.61	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	28	4.50	0.51	ม	42	4.38	0.66	ม	28	4.25	0.70	ม	98	4.38	0.63	ม
สามารถสนทนาเรื่องการใช้ห้องสมุด	28	4.61	0.74	มส	42	4.29	0.81	ม	28	4.21	0.74	ม	98	4.36	0.78	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	27	4.59	0.57	มส	42	4.45	0.67	ม	28	4.32	0.61	ม	97	4.45	0.63	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	27	4.44	0.64	ม	42	4.38	0.70	ม	28	4.25	0.65	ม	97	4.36	0.66	ม
อื่น ๆ	1	5.00	0.00	มส	2	5.00	0.00	มส	0	0.00	0.00	-	3	5.00	0.00	มส

1.1.2 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 6) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65, f = 13) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.23$ เท่ากัน, S.D. = 0.73 เท่ากัน, f = 13 เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69, f = 13)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 67-68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.59, f = 68) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.46$ เท่ากัน, S.D. = 0.61, 0.72, 0.64 ตามลำดับ, f = 68, 68, 67 ตามลำดับ) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65, f = 68) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.37$ เท่ากัน, S.D. = 0.67, 0.65 ตามลำดับ, f = 68, 67 ตามลำดับ) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, f = 2) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51, f = 17) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.80, f = 17) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.47$ เท่ากัน, S.D. = 0.62

เท่ากัน, $f = 17$ เท่ากัน) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที



ตารางที่ 6 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีของผู้นบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	X	S.D.	ปค	f	X	S.D.	ปค	f	X	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	13	4.38	0.65	ม	68	4.38	0.65	ม	17	4.53	0.80	มส
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	13	4.23	0.73	ม	68	4.37	0.67	ม	17	4.47	0.62	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	13	4.23	0.73	ม	68	4.51	0.59	มส	17	4.47	0.62	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	13	4.15	0.69	ม	68	4.46	0.61	ม	17	4.24	0.66	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	13	4.00	0.71	ม	68	4.46	0.72	ม	17	4.24	0.97	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	13	4.23	0.73	ม	67	4.46	0.64	ม	17	4.59	0.51	มส
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	13	4.23	0.73	ม	67	4.37	0.65	ม	17	4.41	0.71	ม
อื่น ๆ	0	0.00	0.00	-	2	5.00	0.00	มส	1	5.00	0.00	มส

1.1.3 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 7) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56, $f = 55$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.51$ เท่ากัน, S.D. = 0.60 เท่ากัน, $f = 55$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.60, $f = 55$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.60, $f = 22$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51, $f = 22$) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.85, $f = 22$) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 2$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 15-16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.68, $f = 15$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.19$ เท่ากัน, S.D. = 0.75 เท่ากัน, $f = 16$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81, $f = 16$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ

ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58, $f = 3$) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 1.00 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58, $f = 3$) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที



ตารางที่ 7 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที	ระดับความคาดหวัง											
	บรรณารักษศาสตร์ และ/หรือสารสนเทศ ศาสตร์ (N = 55)			วิทยาศาสตร์กายภาพ (N = 22)			สังคมศาสตร์ (N = 16)			มนุษยศาสตร์ (N = 3)		
	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	55	4.51	0.60	22	4.27	0.77	16	4.19	0.75	3	4.67	0.58
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	55	4.51	0.60	22	4.14	0.71	16	4.19	0.75	3	4.33	0.58
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	55	4.60	0.56	22	4.45	0.51	16	4.06	0.77	3	4.33	0.58
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้ การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	55	4.51	0.60	22	4.32	0.65	16	4.06	0.57	3	3.67	0.58
สามารถสอนเรื่องการใช้อีเมล	55	4.40	0.74	22	4.41	0.85	16	4.13	0.81	3	4.00	1.00
สามารถส่งเสริมการใช้อีเมล	55	4.51	0.60	22	4.50	0.60	15	4.20	0.68	3	4.00	1.00
สามารถให้ผู้ใช้อีเมลส่งข้อความเสนอแนะ อื่น ๆ	0	0.00	0.00	2	5.00	0.00	0	0.00	0.00	1	5.00	0.00

1.1.4 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 8) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.52, $f = 8$) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.38$ เท่ากัน, S.D. = 0.52, 0.74, 0.74 ตามลำดับ, $f = 8$ เท่ากัน) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.25$ เท่ากัน, S.D. = 0.71 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.99, $f = 8$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55, $f = 42$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.60, $f = 41$) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59, $f = 42$) ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 3$) คือ สามารถให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.90, $f = 23$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66, $f = 23$) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.65, $f = 23$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.59, $f = 23$) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.66, $f = 23$) สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.65, $f = 23$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.26$ เท่ากัน, S.D. = 0.54, 0.69, 0.69 ตามลำดับ, $f = 8$ เท่ากัน)



ตารางที่ 8 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีการส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	ระดับความคาดหวัง															
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)			1-5 ปี (N = 42)			6-10 ปี (N = 23)			มากกว่า 10 ปี (N = 23)						
	f	X	S.D.	f	X	S.D.	f	X	S.D.	f	X	S.D.				
สามารถประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของห้องสมุด	8	4.63	0.52	มส	42	4.43	0.77	ม	23	4.39	0.66	ม	23	4.26	0.54	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ต่าง ๆ	8	4.13	0.99	ม	42	4.48	0.59	ม	23	4.30	0.63	ม	23	4.26	0.69	ม
สามารถตอบคำถามและช่วย ผู้สืบค้นสารสนเทศ	8	4.25	0.71	ม	42	4.50	0.59	ม	23	4.35	0.65	ม	23	4.57	0.59	มส
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยัง เว็บไซต์เหล่านั้น	8	4.38	0.52	ม	42	4.55	0.55	มส	23	4.13	0.69	ม	23	4.26	0.69	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ ห้องสมุด	8	4.25	0.71	ม	42	4.36	0.79	ม	23	4.43	0.90	ม	23	4.26	0.69	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ ห้องสมุด	8	4.38	0.74	ม	41	4.54	0.60	มส	23	4.30	0.63	ม	23	4.43	0.66	ม
สามารถให้ผู้ใช้งส่งข้อความ เสนอแนะ	8	4.38	0.74	ม	41	4.44	0.63	ม	23	4.17	0.72	ม	23	4.35	0.65	ม
อื่น ๆ	0	0.00	0.00	-	3	5.00	0.00	มส	0	0.00	0.00	-	0	0.00	0.00	-

1.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์ เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55, $f = 98$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53, $f = 98$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.59, $f = 98$)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 9) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 6 ทักษะ และมาก 1 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.44 เท่ากัน, $f = 28$ เท่ากัน) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.68$ เท่ากัน, S.D. = 0.55, 0.48 ตามลำดับ, $f = 28$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.49, $f = 28$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$ เท่ากัน, S.D. = 0.48 เท่ากัน, $f = 42$ เท่ากัน) สามารถเผยแพร่

ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50, $f = 42$) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.55, $f = 41$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58, $f = 28$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.69, $f = 28$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.39$ เท่ากัน, S.D. = 0.79, 0.69 ตามลำดับ, $f = 28$ เท่ากัน)



ตารางที่ 9 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	ระดับความคาดหวัง															
	รัฐ ๑ (N = 28)			ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค				
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	28	4.75	0.44	มส	42	4.64	0.48	มส	28	4.46	0.69	ม	98	4.62	0.55	มส
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	28	4.75	0.44	มส	42	4.60	0.50	มส	28	4.39	0.79	ม	98	4.58	0.59	มส
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	28	4.68	0.55	มส	42	4.64	0.48	มส	28	4.50	0.58	ม	98	4.61	0.53	มส
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้ การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	28	4.46	0.64	ม	42	4.55	0.55	มส	28	4.25	0.70	ม	98	4.44	0.63	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต	28	4.64	0.49	มส	41	4.46	0.50	ม	28	4.25	0.70	ม	97	4.45	0.58	ม
สามารถส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต	28	4.68	0.48	มส	41	4.59	0.55	มส	28	4.39	0.69	ม	97	4.56	0.58	มส
สามารถให้ผู้ใช้งานมีความสนใจ	28	4.61	0.57	มส	41	4.46	0.55	ม	28	4.21	0.69	ม	97	4.43	0.61	ม

1.2.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 10) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 12-13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.54$ เท่ากัน, S.D. = 0.52 เท่ากัน, $f = 13$ เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52, $f = 12$) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52, $f = 13$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททั้งหมด จำนวน 68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.57, $f = 68$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55, $f = 68$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.63, $f = 68$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.47, $f = 17$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49, $f = 17$) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51, $f = 17$)

ตารางที่ 10 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสำนักงานบริการสารสนเทศ จำนวนตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	13	4.54	0.52	มส	68	4.63	0.57	มส	17	4.65	0.49	มส
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	13	4.54	0.52	มส	68	4.60	0.63	มส	17	4.53	0.51	มส
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	13	4.46	0.52	ม	68	4.62	0.55	มส	17	4.71	0.47	มส
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ หรือไม่ให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	13	4.38	0.51	ม	68	4.46	0.66	ม	17	4.41	0.62	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	4.42	0.51	ม	68	4.46	0.61	ม	17	4.47	0.51	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	4.50	0.52	ม	68	4.56	0.61	มส	17	4.59	0.51	มส
สามารถให้ผู้ใช้ง่ายต่อความสะดวกสนอแนะ	12	4.42	0.51	ม	68	4.43	0.65	ม	17	4.47	0.51	ม

1.2.3 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 11) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.47, f = 55) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.51, f = 55) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.63, f = 55)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43, f = 22) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.68$ เท่ากัน, S.D. = 0.48 เท่ากัน, f = 22 เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.58, f = 22)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.31$ เท่ากัน, S.D. = 0.70, 0.60, 0.60 ตามลำดับ, f = 16 เท่ากัน) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.25$ เท่ากัน, S.D. = 0.58, 0.68 ตามลำดับ, f = 16 เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.66, f = 16)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ จำนวน 2-3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 5.00$

เท่ากัน, S.D. = 0.00 เท่ากัน, $f = 2$ เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.71, $f = 2$)



ตารางที่ 11 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำคัญการศึกษาของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	ระดับความคาดหวัง															
	บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ (N = 55)			วิทยาศาสตร์กายภาพ (N = 22)			สังคมศาสตร์ (N = 16)			มนุษยศาสตร์ (N = 3)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	55	4.67	0.51	มส	22	4.68	0.48	มส	16	4.31	0.70	ม	3	4.67	0.58	มส
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	55	4.60	0.63	มส	22	4.68	0.48	มส	16	4.31	0.60	ม	3	4.67	0.58	มส
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	55	4.69	0.47	มส	22	4.64	0.58	มส	16	4.31	0.60	ม	3	4.33	0.58	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	55	4.53	0.60	มส	22	4.45	0.67	ม	16	4.13	0.62	ม	3	4.00	0.00	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	55	4.44	0.60	ม	22	4.55	0.51	มส	16	4.25	0.58	ม	2	5.00	0.00	มส
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	55	4.53	0.57	มส	22	4.77	0.43	มส	16	4.25	0.68	ม	2	5.00	0.00	มส
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	55	4.47	0.60	ม	22	4.50	0.60	ม	16	4.19	0.66	ม	2	4.50	0.71	ม

1.2.4 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 12) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี ทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.52, $f = 8$) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.38$ เท่ากัน, S.D. = 0.52 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.25$ เท่ากัน, S.D. = 0.71 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48, $f = 42$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.45, $f = 42$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.46, $f = 42$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 22-23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 ทักษะ และมาก 4 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.58, $f = 23$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.59, $f = 23$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.59, $f = 23$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี ทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51, $f = 23$) และมาก 6 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.59,

f = 23) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.43$ เท่ากัน, S.D. = 0.66, 0.51 ตามลำดับ, f = 23 เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.50, f = 23)



ตารางที่ 12 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำนวนตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย



เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม	ระดับความคาดหวัง															
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)			1-5 ปี (N = 42)			6-10 ปี (N = 23)			มากกว่า 10 ปี (N = 23)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	8	4.62	0.52	มส	42	4.71	0.46	มส	23	4.61	0.58	มส	23	4.43	0.66	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	8	4.38	0.52	ม	42	4.69	0.60	มส	23	4.52	0.59	มส	23	4.48	0.59	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	8	4.25	0.71	ม	42	4.74	0.45	มส	23	4.57	0.59	มส	23	4.52	0.51	มส
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	8	4.25	0.71	ม	42	4.62	0.58	มส	23	4.26	0.69	ม	23	4.30	0.56	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	8	4.38	0.52	ม	42	4.52	0.55	มส	22	4.36	0.73	ม	23	4.39	0.50	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	8	4.38	0.52	ม	42	4.76	0.48	มส	22	4.32	0.72	ม	23	4.43	0.51	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	8	4.25	0.71	ม	42	4.55	0.50	มส	22	4.32	0.78	ม	23	4.35	0.57	ม

1.3 เทคโนโลยีบล็อก

ผลการศึกษาคำคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์ เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.06$ เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน, $f = 98$ เท่ากัน) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.78, $f = 97$) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.82, $f = 97$)

สำหรับเหตุผลของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความคาดหวังที่มีต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ มีดังนี้

1. สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะ
 - ห้องสมุดยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีบล็อก (1 คน)
 - บรรณารักษ์ไม่มีเวลาเขียน (1 คน)
2. สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพราะ
 - ห้องสมุดยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีบล็อก (1 คน)
3. สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ เพราะ
 - ห้องสมุดยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีบล็อก (1 คน)
4. สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น เพราะ
 - ห้องสมุดยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีบล็อก (1 คน)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 13) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.79, $f = 28$) สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$ เท่ากัน, S.D. = 0.84 เท่ากัน, $f = 28$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.81, $f = 28$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.21$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.72 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.81, $f = 41$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.77, $f = 41$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.84, $f = 28$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.86, $f = 28$) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.89$ เท่ากัน, S.D. = 0.79, 0.79, 0.92 ตามลำดับ, $f = 28$ เท่ากัน)

ตารางที่ 13 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	รัฐ ๑ (N = 28)			ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)		
	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	28	3.75	0.75	41	4.12	0.81	28	3.89	0.79	97	3.95	0.80
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	28	4.04	0.79	41	4.17	0.77	28	3.89	0.79	97	4.05	0.78
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น	28	3.89	0.83	41	4.20	0.81	28	3.75	0.84	97	3.98	0.84
สารสนเทศ												
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้	28	3.96	0.84	41	4.12	0.75	28	3.89	0.92	97	4.01	0.82
การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น												
สามารถสอนเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต	28	3.93	0.81	42	4.21	0.75	28	3.96	0.84	98	4.06	0.80
สามารถส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต	28	3.96	0.84	42	4.21	0.72	28	3.93	0.86	98	4.06	0.80
สามารถให้ผู้ใช้งานมีความสนใจ	28	3.75	0.80	42	4.14	0.75	28	3.75	0.84	98	3.92	0.81

1.3.2 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 14) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.15$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.80, 0.90 ตามลำดับ, $f = 13$ เท่ากัน) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.08$ เท่ากัน, S.D. = 0.95, 0.76 ตามลำดับ, $f = 13$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.82 เท่ากัน, $f = 13$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททั้งหมด จำนวน 68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.85, $f = 68$) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.82, $f = 68$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.79, $f = 68$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 16-17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73, $f = 17$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.77, $f = 16$) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.61, $f = 17$)

ตารางที่ 14 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประสานพันธุข่าวสารของห้องสมุด	13	4.15	0.80	ม	68	3.94	0.81	ม	16	3.81	0.75	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	13	4.15	0.80	ม	68	4.03	0.79	ม	16	4.06	0.77	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	13	4.08	0.95	ม	68	3.97	0.85	ม	16	3.94	0.77	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	13	4.15	0.90	ม	68	4.00	0.83	ม	16	3.94	0.77	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้อห้องสมุด	13	4.00	0.82	ม	68	4.04	0.82	ม	17	4.18	0.73	ม
สามารถส่งเสริมการใช้อห้องสมุด	13	4.08	0.76	ม	68	4.07	0.85	ม	17	4.00	0.61	ม
สามารถให้ผู้ผู้ส่งข้อความเสนอแนะ	13	4.00	0.82	ม	68	3.93	0.83	ม	17	3.82	0.73	ม

1.3.3 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 15) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 54-55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.84, f = 55) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$ เท่ากัน, S.D. = 0.87, 0.89, 0.84 ตามลำดับ, f = 54, 54, 55 ตามลำดับ) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.93, f = 54)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.23$ เท่ากัน, S.D. = 0.69, 0.75 ตามลำดับ, f = 22 เท่ากัน) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.71, f = 22) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.75, f = 22)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$ เท่ากัน, S.D. = 0.68, 0.85 ตามลำดับ, f = 16 เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.75, f = 16) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.77 เท่ากัน, f = 16 เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, f = 3 เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ

ห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้งาน
ข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.00, 0.00, 0.00, 1.00 ตามลำดับ, $f = 3$ เท่ากัน)
และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58, $f = 3$)



ตารางที่ 15 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ (N = 55)			วิทยาศาสตร์กายภาพ (N = 22)			สังคมศาสตร์ (N = 16)			มนุษยศาสตร์ (N = 3)		
	f	X	S.D.	f	X	S.D.	f	X	S.D.	f	X	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	54	3.98	0.88	22	4.09	0.75	16	3.69	0.60	3	4.00	0.00
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	54	4.07	0.87	22	4.14	0.71	16	3.94	0.68	3	4.00	0.00
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	54	4.04	0.93	22	4.05	0.72	16	3.69	0.70	3	4.33	0.58
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	54	4.07	0.89	22	4.05	0.72	16	3.75	0.77	3	4.33	0.58
สามารถสอนเรื่องการให้ห้องสมุด	55	4.07	0.84	22	4.23	0.69	16	3.94	0.85	3	3.67	0.58
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	55	4.09	0.84	22	4.23	0.75	16	3.81	0.75	3	4.00	0.00
สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	55	3.96	0.86	22	3.95	0.72	16	3.75	0.77	3	4.00	1.00

1.3.4 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 16) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 1.07, 1.07, 0.93, 0.93, 0.93 ตามลำดับ, f = 8 เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.88$ เท่ากัน, S.D. = 1.13 เท่ากัน, f = 8 เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74, f = 42) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.79, f = 42) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.81, f = 42)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.98, f = 23) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.90, 0.95 ตามลำดับ, f = 23 เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$ เท่ากัน, S.D. = 0.88, 0.82 ตามลำดับ, f = 23 เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 22-23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71, f = 23) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด

($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67, $f = 23$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.91$ เท่ากัน, S.D. = 0.61, 0.68 ตามลำดับ, $f = 22$ เท่ากัน)



ตารางที่ 16 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)			1-5 ปี (N = 42)			6-10 ปี (N = 23)			มากกว่า 10 ปี (N = 23)		
	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.	f	\bar{x}	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	8	4.00	1.07	42	4.12	0.74	23	3.74	0.86	22	3.86	0.71
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	8	4.00	1.07	42	4.19	0.74	23	4.00	0.90	22	3.91	0.61
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น	8	3.88	1.13	42	4.10	0.82	23	4.04	0.98	22	3.77	0.61
สารสนเทศ												
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้	8	3.88	1.13	42	4.12	0.77	23	4.00	0.95	22	3.91	0.68
การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น												
สามารถสอนเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต	8	4.00	0.93	42	4.17	0.79	23	3.96	0.88	23	4.00	0.67
สามารถส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต	8	4.00	0.93	42	4.14	0.81	23	3.96	0.82	23	4.04	0.71
สามารถให้ผู้ใช้งานมีความสนใจ	8	4.00	0.93	42	4.02	0.84	23	3.78	0.85	23	3.83	0.65

1.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 17) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 96 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.85, f = 96) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.84, f = 96) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.82, f = 96)

สำหรับเหตุผลของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความคาดหวังที่มีต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ มีดังนี้

1. สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะ
 - เพราะกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ใช้ไมโครบล็อก (1 คน)
 - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความยาวมากกว่า 140 ตัวอักษร ดังนั้นเทคโนโลยีนี้อาจไม่เหมาะสมกับการประชาสัมพันธ์เสียทีเดียว แต่สามารถใช้เป็นทางเลือกได้ (1 คน)
2. สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพราะ
 - ไม่สามารถส่งข้อความที่มีความยาวมากได้ (1 คน)
3. สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ เพราะ
 - ส่งข้อความได้เพียงสั้น ๆ (1 คน)
4. สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น เพราะ
 - การแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ มีความยาวมากกว่า 140 ตัวอักษร ดังนั้น เทคโนโลยีนี้อาจไม่เหมาะสมกับการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ เสียทีเดียว แต่สามารถใช้เป็นทางเลือกได้ (1 คน)
5. สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด เพราะ
 - ส่งข้อความได้เพียงสั้น ๆ (1 คน)

6. สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพราะ

- การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดที่มีความยาวมากกว่า 140 ตัวอักษร ดังนั้น เทคโนโลยีนี้อาจไม่เหมาะสมกับการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเสียทีเดียว แต่สามารถใช้เป็นทางเลือกได้ (1 คน)

7. สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ เพราะ

- ส่งข้อความได้เพียงสั้น ๆ (1 คน)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 17) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ แทบทั้งหมดจำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$ เท่ากัน, S.D. = 0.92, 0.88 ตามลำดับ, $f = 27$ เท่ากัน) สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.81, $f = 27$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.83, $f = 27$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.05$ เท่ากัน, S.D. = 0.76, 0.79 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน, $f = 42$ เท่ากัน) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.98$ เท่ากัน, S.D. = 0.75 เท่ากัน, $f = 42$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนแทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมาก 3 ทักษะ และปานกลาง 4 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.84, $f = 27$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.59$ เท่ากัน, S.D. = 0.89, 0.80 ตามลำดับ, $f = 27$ เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.44$ เท่ากัน, S.D. = 0.75 เท่ากัน, $f = 27$ เท่ากัน)



ตารางที่ 17 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีไมโครบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	รัฐฯ (N = 28)			ราชภัฏและราชวมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)		
	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	27	3.81	0.92	42	4.00	0.80	27	3.63	0.84	96	3.84	0.85
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	27	3.67	0.83	42	4.05	0.76	27	3.59	0.89	96	3.81	0.84
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น	27	3.59	0.80	42	4.05	0.79	27	3.59	0.80	96	3.79	0.82
สารสนเทศ												
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้	27	3.63	0.79	42	4.00	0.80	27	3.44	0.75	96	3.74	0.81
การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น												
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	27	3.63	0.88	42	3.95	0.82	27	3.37	0.69	96	3.70	0.84
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	27	3.81	0.88	42	3.98	0.75	27	3.41	0.64	96	3.77	0.79
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความแนะนำ	27	3.74	0.81	42	3.98	0.75	27	3.44	0.75	96	3.76	0.79

1.4.2 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 18) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.74, $f = 12$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.79, $f = 12$) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.83$ เท่ากัน, S.D. = 0.83, 0.83, 0.83, 0.94 ตามลำดับ, $f = 12$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทแทบทั้งหมด จำนวน 67 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.88, $f = 67$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.86, $f = 67$) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.72$ เท่ากัน, S.D. = 0.79 เท่ากัน, $f = 67$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.77, $f = 17$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.75, $f = 17$) และสามารถสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.79, $f = 17$)

ตารางที่ 18 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไม่โครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีไม่โครบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	12	3.75	0.62	ม	67	3.75	0.88	ม	17	4.29	0.77	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	12	3.92	0.79	ม	67	3.73	0.86	ม	17	4.06	0.75	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	12	4.00	0.74	ม	67	3.70	0.84	ม	17	4.00	0.79	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	12	3.83	0.83	ม	67	3.70	0.82	ม	17	3.82	0.81	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	3.83	0.83	ม	67	3.67	0.84	ม	17	3.71	0.85	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	3.83	0.83	ม	67	3.72	0.79	ม	17	3.94	0.75	ม
สามารถให้ผู้ผู้ส่งข้อความเสนอแนะ	12	3.83	0.94	ม	67	3.72	0.79	ม	17	3.88	0.70	ม

1.4.3 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 19) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์แทบทั้งหมดจำนวน 54 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79, $f = 54$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85, $f = 54$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.80$ เท่ากัน, S.D. = 0.83, 0.79, 0.79 ตามลำดับ, $f = 54$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพแทบทั้งหมด จำนวน 21 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 1.00, $f = 21$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$ เท่ากัน, S.D. = 0.98 เท่ากัน, $f = 21$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.83, $f = 21$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมดจำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.75, $f = 16$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.68, 0.58 ตามลำดับ, $f = 16$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.79, $f = 16$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมดจำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 1.15 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 1.00 เท่ากัน, $f = 3$)

เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, S.D. = 1.15 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน)



ตารางที่ 19 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีไมโครบล็อก	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	12	3.75	0.62	ม	67	3.75	0.88	ม	17	4.29	0.77	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	12	3.92	0.79	ม	67	3.73	0.86	ม	17	4.06	0.75	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	12	4.00	0.74	ม	67	3.70	0.84	ม	17	4.00	0.79	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	12	3.83	0.83	ม	67	3.70	0.82	ม	17	3.82	0.81	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	3.83	0.83	ม	67	3.67	0.84	ม	17	3.71	0.85	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	3.83	0.83	ม	67	3.72	0.79	ม	17	3.94	0.75	ม
สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อเสนอแนะ	12	3.83	0.94	ม	67	3.72	0.79	ม	17	3.88	0.70	ม

1.4.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 20) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.93, $f = 8$) สามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.83, $f = 8$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.89 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.80, $f = 42$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.87, $f = 42$) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$ เท่ากัน, S.D. = 0.76, 0.79, 0.82 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และปานกลาง 3 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.80, $f = 22$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.55$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.91, 0.91 ตามลำดับ, $f = 22$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.91, $f = 22$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.77, $f = 22$) สามารถ

ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.82$ เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน, $f = 22$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.55, $f = 22$)



ตารางที่ 20 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีไมโครบล็อก	ระดับความคาดหวัง															
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)				1-5 ปี (N = 42)				6-10 ปี (N = 23)				มากกว่า 10 ปี (N = 23)			
	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก	f	\bar{X}	S.D.	ปก
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	8	4.00	0.93	ม	42	3.98	0.87	ม	22	3.55	0.80	ม	22	3.82	0.80	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	8	3.75	0.89	ม	42	4.00	0.80	ม	22	3.45	0.86	ปก	22	3.82	0.80	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	8	3.75	0.89	ม	42	3.90	0.76	ม	22	3.50	0.91	ปก	22	3.86	0.77	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	8	3.75	0.89	ม	42	3.90	0.79	ม	22	3.45	0.80	ปก	22	3.68	0.78	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	8	3.75	0.89	ม	42	3.79	0.90	ม	22	3.55	0.91	ม	22	3.68	0.65	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	8	3.75	0.89	ม	42	3.90	0.82	ม	22	3.59	0.80	ม	22	3.68	0.65	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	8	3.88	0.83	ม	42	3.86	0.81	ม	22	3.55	0.91	ม	22	3.73	0.55	ม

1.5 เทคโนโลยีวิกิ

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์ เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 21) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัย จำนวน 96-97 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.77, f = 97) สามารถเผยแพร่ ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.89$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.79 ตามลำดับ, f = 97 เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.79, f = 96) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, f = 1) คือ ส่งเสริมให้ผู้ใช้ นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ/ประเด็นที่น่าสนใจด้วยเทคโนโลยีวิกิ

สำหรับเหตุผลของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของ ระดับความคาดหวังที่มีต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ มีดังนี้

1. สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ เพราะ
 - นำไปประยุกต์ใช้ยาก (1 คน)
2. สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด เพราะ
 - ไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ใช้ (2 คน)
3. สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพราะ
 - ผู้ใช้ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีวิกิ (1 คน)
4. สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ เพราะ
 - ผู้ใช้ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีวิกิ (1 คน)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 21) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.77, $f = 28$) สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$ เท่ากัน, S.D. = 0.81, 0.84 ตามลำดับ, $f = 27, 28, 28$ ตามลำดับ) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.82$ เท่ากัน, S.D. = 0.77, 0.94 ตามลำดับ, $f = 28$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.70, 0.77, 0.80, 0.83 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน) สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.98$ เท่ากัน, S.D. = 0.78, 0.81 ตามลำดับ, $f = 42$ เท่ากัน) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.75, $f = 42$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนแทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.62 เท่ากัน, $f = 27$ เท่ากัน) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.75, $f = 27$) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.48$

เท่ากัน, S.D. = 0.70, 0.58 ตามลำดับ, $f = 27$ เท่ากัน) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ ส่งเสริมให้ผู้ใช้นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ/ประเด็นที่น่าสนใจด้วยเทคโนโลยีวิกิ



ตารางที่ 21 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยี	ระดับความคาดหวัง											
	รัฐ ๑ (N = 28)			ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)		
	f	X̄	S.D.	f	X̄	S.D.	f	X̄	S.D.	f	X̄	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	28	3.82	0.77	42	3.93	0.75	27	3.44	0.64	97	3.76	0.75
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	28	4.00	0.77	42	4.00	0.70	27	3.59	0.75	97	3.89	0.75
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	28	3.82	0.94	42	4.00	0.77	27	3.44	0.64	97	3.79	0.82
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้ การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	27	3.96	0.81	42	3.98	0.78	27	3.48	0.70	96	3.83	0.79
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	28	3.96	0.88	42	3.98	0.81	27	3.67	0.62	97	3.89	0.79
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	28	3.96	0.84	42	4.00	0.80	27	3.67	0.62	97	3.90	0.77
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ อื่น ๆ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	1	5.00	0.00	1	5.00	0.00

1.5.2 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 22) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.60, $f = 12$) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.51, $f = 12$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.83$ เท่ากัน, S.D. = 0.58, 0.72 ตามลำดับ, $f = 12$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 67-68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.77, $f = 68$) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.78, $f = 68$) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.77, $f = 68$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73, $f = 17$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.78, $f = 17$) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.97, $f = 17$) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ ส่งเสริมให้ผู้นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ/ประเด็นที่น่าสนใจด้วยเทคโนโลยีวิกิ

ตารางที่ 22 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีวิกิ	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	12	3.67	0.65	ม	68	3.74	0.77	ม	17	3.94	0.75	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	12	3.83	0.58	ม	68	3.82	0.77	ม	17	4.18	0.73	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	12	3.67	0.65	ม	68	3.74	0.84	ม	17	4.12	0.78	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	12	3.75	0.75	ม	67	3.81	0.80	ม	17	4.00	0.79	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	3.92	0.51	ม	68	3.84	0.78	ม	17	4.06	0.97	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	4.00	0.60	ม	68	3.87	0.77	ม	17	3.94	0.90	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	12	3.83	0.72	ม	68	3.75	0.80	ม	17	3.82	0.88	ม
อื่น ๆ	0	0.00	0.00	-	0	0.00	0.00	-	1	5.00	0.00	มส

1.5.3 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 23) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 53-54 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.78, $f = 54$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.85$ เท่ากัน, S.D. = 0.81, 0.79 ตามลำดับ, $f = 54$ เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.81$ เท่ากัน, S.D. = 0.83, 0.78 ตามลำดับ, $f = 53, 54$ ตามลำดับ) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ ส่งเสริมให้ผู้ใช้แนะนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ/ประเด็นที่น่าสนใจด้วยเทคโนโลยีวิกิ

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.91$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.81 ตามลำดับ, $f = 22$ เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.85, $f = 22$) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.87, $f = 22$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.73, $f = 16$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$ เท่ากัน, S.D. = 0.68, 0.68, 0.77, 0.68 ตามลำดับ, $f = 16$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.72, $f = 16$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถสอนเรื่อง การใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00, $f = 3$) และสามารถ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถ แนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความ เสนอแนะ ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน)



ตารางที่ 23 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
 จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยี	ระดับความคาดหวัง															
	บรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ (N = 55)			วิทยาศาสตร์กายภาพ (N = 22)			สังคมศาสตร์ (N = 16)			มนุษยศาสตร์ (N = 3)						
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค				
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	54	3.72	0.79	ม	22	3.73	0.77	ม	16	3.94	0.68	ม	3	3.67	0.58	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	54	3.85	0.81	ม	22	3.91	0.75	ม	16	3.94	0.68	ม	3	4.00	0.00	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	54	3.78	0.86	ม	22	3.73	0.83	ม	16	3.94	0.77	ม	3	3.67	0.58	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	53	3.81	0.83	ม	22	3.91	0.81	ม	16	3.81	0.75	ม	3	3.67	0.58	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้อห้องสมุด	54	3.85	0.79	ม	22	3.77	0.87	ม	16	4.00	0.73	ม	3	4.33	0.58	ม
สามารถส่งเสริมการใช้อห้องสมุด	54	3.87	0.78	ม	22	3.82	0.85	ม	16	3.94	0.68	ม	3	4.33	0.58	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	54	3.81	0.78	ม	22	3.59	0.96	ม	16	3.88	0.72	ม	3	3.67	0.58	ม
อื่น ๆ	1	5.00	0.00	มส	0	0.00	0.00	-	0	0.00	0.00	-	0	0.00	0.00	-

1.5.4 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 24) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$ เท่ากัน, S.D. = 0.83 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน) และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.93 เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74, $f = 42$) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.81, $f = 42$) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.83$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.82 ตามลำดับ, $f = 41, 42$ ตามลำดับ) ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน มีความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00, $f = 1$) คือ ส่งเสริมให้ผู้ใช้นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ/ประเด็นที่น่าสนใจด้วยเทคโนโลยีวิกิ

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.82, $f = 23$) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$ เท่ากัน, S.D. = 0.88, 0.77 ตามลำดับ, $f = 23$ เท่ากัน) และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.79, $f = 23$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก

คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$ เท่ากัน, S.D. = 0.73 เท่ากัน, $f = 22$ เท่ากัน) สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.75, $f = 22$) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.70, $f = 22$)



ตารางที่ 24 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยี	ระดับความคาดหวัง															
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)			1-5 ปี (N = 42)			6-10 ปี (N = 23)			มากกว่า 10 ปี (N = 23)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	8	4.00	0.93	ม	42	3.76	0.76	ม	23	3.74	0.81	ม	22	3.68	0.65	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	8	4.00	0.93	ม	42	3.88	0.74	ม	23	3.91	0.79	ม	22	3.82	0.73	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	8	4.00	0.93	ม	42	3.71	0.81	ม	23	3.96	0.88	ม	22	3.68	0.78	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	8	4.00	0.93	ม	41	3.83	0.80	ม	23	3.83	0.83	ม	22	3.77	0.75	ม
สามารถสอนเรื่องการให้ห้องสมุด	8	4.13	0.83	ม	42	3.83	0.82	ม	23	4.04	0.82	ม	22	3.73	0.70	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	8	4.13	0.83	ม	42	3.86	0.81	ม	23	3.96	0.77	ม	22	3.82	0.73	ม
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	8	4.00	0.93	ม	42	3.74	0.83	ม	23	3.87	0.81	ม	22	3.64	0.73	ม
อื่น ๆ	0	0.00	0.00	-	1	5.00	0.00	มส	0	0.00	0.00	-	0	0.00	0.00	-

1.6 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 25) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 95-96 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.88$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.78 ตามลำดับ, $f = 95$ เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.84, $f = 96$) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.78$ เท่ากัน, S.D. = 0.84, 0.81 ตามลำดับ, $f = 95, 96$ ตามลำดับ)

สำหรับเหตุผลของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความคาดหวังที่มีต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศนั้น ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้เหตุผลเหมือนกันสำหรับทักษะทั้งหมด จำนวน 7 ทักษะ คือ ผู้ใช้บริการมีทักษะในการเข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ อยู่แล้ว และสามารถเลือกรับได้เอง การทำเช่นนี้อาจเสียเวลาในการทำงานประจำ ไม่คุ้มกับการใช้ประโยชน์ (1 คน)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 25) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.89$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.70, 0.83 ตามลำดับ, $f = 27, 27, 28$ ตามลำดับ)

สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.74, $f = 28$) และสามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.81, $f = 28$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเทพ
ทั้งหมด จำนวน 41 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$
เท่ากัน, S.D. = 0.88 เท่ากัน, $f = 41$ เท่ากัน) สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และ
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.95$ เท่ากัน, S.D. =
0.92 เท่ากัน, $f = 41$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความ
เสนอแนะ ($\bar{X} = 3.93$ เท่ากัน, S.D. = 0.91, 0.96 ตามลำดับ, $f = 41$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนเทพทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวัง
ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ
ห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.74$ เท่ากัน, S.D. = 0.71 เท่ากัน, $f = 27$
เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.78, $f = 27$) และสามารถตอบคำถาม
และช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์
เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.59$ เท่ากัน, S.D. = 0.64, 0.69 ตามลำดับ, $f = 27$ เท่ากัน)

ตารางที่ 25 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง											
	รัฐฯ (N = 28)			ราชภัฏและราชมงคล (N = 42)			เอกชน (N = 28)			รวม (N = 98)		
	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.	f	\bar{X}	S.D.
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	27	3.89	0.75	41	3.98	0.88	27	3.74	0.71	95	3.88	0.80
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	27	3.89	0.70	41	3.98	0.88	27	3.74	0.71	95	3.88	0.78
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	27	3.67	0.78	41	3.95	0.92	27	3.59	0.64	95	3.77	0.82
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	27	3.70	0.82	41	3.95	0.92	27	3.59	0.69	95	3.78	0.84
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	28	3.79	0.74	41	3.93	0.91	27	3.56	0.70	96	3.78	0.81
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	28	3.89	0.83	41	3.90	0.89	27	3.70	0.78	96	3.84	0.84
สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	28	3.71	0.81	41	3.93	0.96	27	3.56	0.80	96	3.76	0.88

1.6.2 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 26) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน มีความคาดหวังในระดับมาก 6 ทักษะ และปานกลาง 1 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.87 เท่ากัน, $f = 12$ เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.78 เท่ากัน, $f = 12$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้งานสืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.58$ เท่ากัน, S.D. = 0.79 เท่ากัน, $f = 12$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 66-67 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.85$ เท่ากัน, S.D. = 0.83, 0.81 ตามลำดับ, $f = 66$ เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.89, $f = 67$) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.87, $f = 67$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64, $f = 17$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.12$ เท่ากัน, S.D. = 0.60 เท่ากัน, $f = 17$ เท่ากัน) และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.06$ เท่ากัน, S.D. = 0.66, 0.56 ตามลำดับ, $f = 17$ เท่ากัน)

ตารางที่ 26 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

	ระดับความคาดหวัง															
	เทคโนโลยีสารสนเทศ				ปริญญาตรี				ปริญญาโท				ปริญญาเอก			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประชุมพร้อมข้าราชการของห้องสมุด	12	3.67	0.78	ม	66	3.85	0.83	ม	17	4.18	0.64	ม	17	4.18	0.64	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	12	3.75	0.87	ม	66	3.85	0.81	ม	17	4.12	0.60	ม	17	4.12	0.60	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	12	3.58	0.79	ม	66	3.74	0.86	ม	17	4.00	0.61	ม	17	4.00	0.61	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	12	3.58	0.79	ม	66	3.74	0.88	ม	17	4.06	0.66	ม	17	4.06	0.66	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	3.50	0.67	ปค	67	3.76	0.87	ม	17	4.06	0.56	ม	17	4.06	0.56	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	3.67	0.78	ม	67	3.81	0.89	ม	17	4.12	0.60	ม	17	4.12	0.60	ม
สามารถให้ผู้ใช้งบประมาณเสนอแนะ	12	3.75	0.87	ม	67	3.70	0.92	ม	17	4.00	0.71	ม	17	4.00	0.71	ม

1.6.3 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 27) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 53 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.88, $f = 53$) สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.89$ เท่ากัน, S.D. = 0.89 เท่ากัน, $f = 53$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$ เท่ากัน, S.D. = 0.88, 0.90 ตามลำดับ, $f = 53$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68, $f = 22$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.86$ เท่ากัน, S.D. = 0.77, 0.83 ตามลำดับ, $f = 22$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.81, $f = 22$)

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 15-16 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.73$ เท่ากัน, S.D. = 0.59, 0.59, 0.70 ตามลำดับ, $f = 15$ เท่ากัน) สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.69$ เท่ากัน, S.D. = 0.60 เท่ากัน, $f = 16$ เท่ากัน) และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.63, $f = 16$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน) และสามารถตอบคำถาม และช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน, $f = 3$ เท่ากัน)



ตารางที่ 27 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	ระดับความคาดหวัง											
	ปริญญาตรี (N = 13)				ปริญญาโท (N = 68)				ปริญญาเอก (N = 17)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค	f	\bar{x}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	12	3.67	0.78	ม	66	3.85	0.83	ม	17	4.18	0.64	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	12	3.75	0.87	ม	66	3.85	0.81	ม	17	4.12	0.60	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	12	3.58	0.79	ม	66	3.74	0.86	ม	17	4.00	0.61	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	12	3.58	0.79	ม	66	3.74	0.88	ม	17	4.06	0.66	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	12	3.50	0.67	ปค	67	3.76	0.87	ม	17	4.06	0.56	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	12	3.67	0.78	ม	67	3.81	0.89	ม	17	4.12	0.60	ม
สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	12	3.75	0.87	ม	67	3.70	0.92	ม	17	4.00	0.71	ม

1.6.4 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 28) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันทุกทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.88$ เท่ากัน, $S.D. = 0.99$ เท่ากัน, $f = 8$ เท่ากัน)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.83$, $S.D. = 0.85$, $f = 42$) สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, $S.D. = 0.86$, $f = 42$) และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.79$, $S.D. = 0.92$, $f = 42$)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 21-22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.95$ เท่ากัน, $S.D. = 0.74$ เท่ากัน, $f = 21$ เท่ากัน) สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$, $S.D. = 0.81$, $f = 22$) และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.86$ เท่ากัน, $S.D. = 0.79$, 0.79 , 0.77 ตามลำดับ, $f = 21$, 21 , 22 ตามลำดับ)

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.65$, $f = 22$) สามารถ

เผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$ เท่ากัน, S.D. = 0.61, 0.68 ตามลำดับ, $f = 22$ เท่ากัน) และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.66, $f = 22$)



ตารางที่ 28 ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง															
	น้อยกว่า 1 ปี (N = 8)			1-5 ปี (N = 42)			6-10 ปี (N = 23)			มากกว่า 10 ปี (N = 23)						
	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค	f	\bar{X}	S.D.	ปค
สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด	8	3.88	0.99	ม	42	3.81	0.86	ม	21	3.95	0.74	ม	22	3.95	0.65	ม
สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	8	3.88	0.99	ม	42	3.83	0.85	ม	21	3.95	0.74	ม	22	3.91	0.61	ม
สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	8	3.88	0.99	ม	42	3.69	0.84	ม	21	3.86	0.79	ม	22	3.77	0.75	ม
สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	8	3.88	0.99	ม	42	3.76	0.88	ม	21	3.86	0.79	ม	22	3.68	0.78	ม
สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	8	3.88	0.99	ม	42	3.71	0.89	ม	22	3.86	0.77	ม	22	3.82	0.66	ม
สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	8	3.88	0.99	ม	42	3.79	0.92	ม	22	3.91	0.81	ม	22	3.91	0.68	ม
สามารถให้ผู้ใช้งuestข้อมูลแนะนำ	8	3.88	0.99	ม	42	3.76	1.03	ม	22	3.82	0.73	ม	22	3.68	0.72	ม

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยภาพรวม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีบล็อก ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีไมโครบล็อก ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีวิกิ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาร์เอสเอส โดยเป็นคำตอบจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 37 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยภาพรวม

- บรรณารักษ์ต้องมีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เป็นผู้ที่มีความสุขกับการทำหน้าที่บริการสารสนเทศ (1 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เช่น การอ่านข่าวสาร การศึกษาจากกรณีศึกษา เป็นต้น (1 คน)
- ควรมีการฝึกอบรมบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้สามารถใช้เทคโนโลยีในงานห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันยังมีการใช้ประโยชน์จำกัด ทั้งประเภทของเทคโนโลยีที่เลือกใช้และประเภทของงานบริการ (1 คน)

2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

- ควรจะให้ความสำคัญในเทคโนโลยีด้านนี้มากขึ้น บรรณารักษ์งานบริการทุกคนควรมีทักษะการใช้เทคโนโลยีนี้ เนื่องจากเป็นการให้บริการผู้ใช้ที่ทันท่วงที แก้ปัญหางานบริการแก่ผู้ใช้ได้สะดวก ทุกที่ทุกเวลา เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีคนคอยช่วยอยู่เสมอ (11 คน)
- ต้องมีการมอบหมายหน้าที่เฉพาะและให้ผู้ใช้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ตอบโดยบรรณารักษ์ควรมีทักษะในการแก้ปัญหาและให้คำตอบเป็นอย่างดี ประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ผู้ใช้อย่างรวดเร็ว และส่งตรงข้อมูลที่ค้นหาให้ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ซึ่งบางเรื่องอาจจะเป็นกรณีเร่งด่วน (8 คน)

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการสื่อสาร การโต้ตอบ การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ โดยการใช้ภาษาที่สุภาพ ตรงประเด็น กระชับ เข้าใจง่าย เป็นการสื่อสารทั้งสองฝ่ายไม่ได้ยินเสียงหรือ สำเนียงการพูด จึงต้องระมัดระวังการใช้คำ ไม่ให้สื่อสารเข้าใจผิดเจตนากัน (5 คน)

- บรรณารักษ์ควรศึกษาวิธีการใช้งานในรายละเอียด เนื่องจากความสามารถของ เทคโนโลยีนี้ สามารถทำอะไรได้มากกว่าการส่งข้อความ อาจมีฟังก์ชันการให้บริการใหม่ มีรูปแบบ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด เช่น การจัดสร้าง Knowledge Base เพื่อใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์เป็นผู้ตอบคำถามผู้ใช้ (4 คน)

- ผู้จัดการอบรมควรรวบรวมประเด็นความรู้ที่บรรณารักษ์จำเป็นต้องทราบ เพื่อเป็น แนวทางให้บรรณารักษ์เข้าร่วมอบรมในประเด็นหัวข้อที่เกี่ยวข้อง (1 คน)

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (1 คน)

- บรรณารักษ์ควรมีจิตบริการ รักที่จะบริการ (1 คน)

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน (1 คน)

- บรรณารักษ์ต้องมีทักษะที่จะสนับสนุนการทำงานในยุคปัจจุบัน คือ Media Literacy Computer Literacy และ Information Literacy (1 คน)

2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

- เป็นเทคโนโลยีที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และไม่มีค่าใช้จ่าย เครือข่ายสังคม ถือว่าเป็นช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุดในปัจจุบัน บรรณารักษ์ควรศึกษาการใช้งานและใช้ ให้เกิดประโยชน์ในงานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของห้องสมุด การตอบคำถาม หรือการจัด กิจกรรมต่าง ๆ (12 คน)

- เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนตลอดเวลา บรรณารักษ์ควรเรียนรู้ ทักษะเหล่านี้และนำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด (6 คน)

- การใช้เครือข่ายสังคมนั้น บรรณารักษ์ต้องควบคุมตนเองและต้องรับผิดชอบในนาม ห้องสมุด จึงควรมีวิจารณญาณในการเสนอข้อมูล ต้องตระหนักและระมัดระวังในการใช้ภาษา ควรใช้ ภาษาที่สุภาพ ไม่หยาบคายหรือเสียดสีบุคคลอื่น หรือทำให้เกิดความแตกแยก ตลอดจนให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง มีแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงได้ (6 คน)

- ควรมีทักษะการสื่อสาร การเขียนข่าว การประชาสัมพันธ์ บรรณารักษ์ต้องเป็น นักประชาสัมพันธ์ด้วย ทั้งเรื่องของการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ (5 คน)

- มีทักษะการพิจารณาปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยตลอดเวลา มีความสม่ำเสมอใน การเสนอข้อมูล สามารถรายงานความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน (4 คน)

- ควรศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ์ และมีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อให้บริการโดยคำนึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก (2 คน)
- ต้องมีบรรณารักษ์ที่ดูแลรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง (1 คน)
- ควรมีทักษะการถ่ายภาพ (1 คน)
- บรรณารักษ์ต้องเป็นผู้มีความใฝ่รู้ ขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และติดตามข่าวคราวความเคลื่อนไหวในแวดวงห้องสมุด (1 คน)
- ควรมีทักษะทางวิชาชีพ ทั้งเรื่องสารสนเทศ แนะแหล่ง มีความรู้และเทคนิคในการค้นสารสนเทศ (1 คน)

2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีบล็อก

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการเขียน การสรุปความ การวิจารณ์ สามารถเขียนบทความให้ความรู้ต่าง ๆ ได้ดี มีการนำเสนอข้อมูล/เนื้อหาที่น่าสนใจและน่าติดตาม และให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล โดยเรื่องที่เขียนควรเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม และไม่เคยมีปรากฏในสื่อมาก่อน เพื่อให้เป็นบล็อกที่น่าสนใจ (9 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีบล็อก เพื่อเป็นช่องทางในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ สอนการใช้ ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม เป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดด้านต่าง ๆ (6 คน)
- ควรมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอข้อมูล/บทความ/เนื้อหาขึ้นบล็อก และควรอัปเดตข้อมูลเป็นประจำ (2 คน)
- บรรณารักษ์ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์บ้านเมือง วงการวิชาชีพต่าง ๆ (1 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการใช้/การเขียนโปรแกรมบนเว็บ (1 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีทักษะทางวิชาชีพ (1 คน)
- ควรตระหนักในเรื่องของการไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ (1 คน)

2.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีไมโครบล็อก

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการอ่าน/การจดบันทึก การสรุปความ การวิจารณ์ การสรุปประเด็นสำคัญ การกระชับคำ เพื่อสื่อสารให้กระชับ เข้าใจง่าย โดยยังคงให้ความสำคัญกับความถูกต้องทั้งในเรื่องข้อมูลและการใช้ภาษา เพื่อสื่อความหมายของข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง (6 คน)

- บรรณารักษ์ต้องใส่ใจในการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (1 คน)

2.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีวิกิ

- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการเขียน สามารถถ่ายทอดข้อมูล/เนื้อหา และรวบรวมเป็นองค์ความรู้ที่น่าสนใจ ต้องส่งเสริมการเขียนให้ได้ใจความและกระชับ (4 คน)
- บรรณารักษ์ควรศึกษาข้อมูลการใช้งานเทคโนโลยีวิกิ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (2 คน)
- บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการลงข้อมูลจะต้องมีจรรยาบรรณในการใส่ข้อมูลอ้างอิง ที่มาของข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เนื่องจากวิกิใช้อ้างอิงไม่ได้ จึงควรมีแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงได้อยู่ในหน้าเพจด้วย เพื่อสนับสนุนการค้นคว้าและนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (2 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีทักษะการเขียนโปรแกรมบนเว็บ (1 คน)
- บรรณารักษ์ควรมีทักษะทางวิชาชีพ (1 คน)
- บรรณารักษ์ต้องใส่ใจในการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (1 คน)

2.7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

- บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยรู้จักคุ้นเคยกับเทคโนโลยีอาร์เอสเอส จึงควรศึกษาหรือจัดการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้กับงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (5 คน)
- บรรณารักษ์สามารถใช้ตรวจสอบการรวบรวมและดึงข้อมูลจากฟีดต่าง ๆ ที่กำหนดการแสดงผลข้อมูลให้โดยอัตโนมัติในการรับข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์โดยการลงทะเบียนรับข่าวสาร (Subscribe) การได้ข้อมูลอาจเน้นเพียงหัวข้อหรือแบบย่อเท่านั้น จึงควรมีลิงก์เชื่อมโยงอีกทีหนึ่ง (1 คน)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐาน วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

สมมุติฐาน

ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีบล็อก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยมีประชากร คือ ผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 120 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 120 คน แบ่งออกเป็น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 31 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เอกชน จำนวน 42 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามที่แจกไป จำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 98 ชุด (ร้อยละ 81.67) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการศึกษาระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 2) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 68 คน (ร้อยละ 69.39) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา จำนวน 17 คน (ร้อยละ 17.35) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก และจำนวนน้อยที่สุด 13 คน (ร้อยละ 13.26) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด ทั้งในระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 52.94) ปริญญาเอก จำนวน 9 คน (ร้อยละ 52.94) และปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 76.92) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 26 คน (ร้อยละ 61.90) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 82.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท โดยผู้บริหารห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 42.31) และ 17 คน (ร้อยละ 73.91) ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 67.86) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทเช่นกัน แต่ผู้บริหารห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 9 คน (ร้อยละ 47.37) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ

2. ระยะเวลาดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ผลการศึกษาระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 42 คน (ร้อยละ 42.86) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี รองลงมา จำนวน 23 คนเท่ากัน (ร้อยละ 23.47) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 39.29) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 54.76) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 46.43) ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี

3. การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 81 แห่ง (ร้อยละ 82.65) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 73 แห่ง (ร้อยละ 90.12) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชน ที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน จำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 83.33) และจำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 71.43) ตามลำดับ ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดซึ่งใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 จำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 91.43) และจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ระดับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

1.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 5) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.61)

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีเป็นเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Dora and Maharana 2008: 471; Harinarayana and Raju 2010: 81; Tripathi and Kumar 2010: 196; ระวิกร พิมพพันธ์ 2555: 105) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เสวตรรัตนเสถียร 2557: 106) และการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ (รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ 2554: 85) ทั้งนี้ ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้ ก็พบว่า ในบรรดาเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้นั้น เทคโนโลยีดังกล่าว เป็นเทคโนโลยีที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นจำนวนมากเป็นลำดับที่สองใช้ (จำนวน 54 แห่ง, ร้อยละ 66.67) รองจากเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม (จำนวน 73 แห่ง, ร้อยละ 90.12)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือสารสนเทศระหว่างกันได้สองทาง โดยที่สามารถส่งทรัพยากรสื่อประสม เช่น รูปภาพ และ วิดิทัศน์ได้ (ดูข้อความโต้ตอบแบบทันที IM Messenger คืออะไร 2561) จึงมีประโยชน์ต่อการตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ เพราะช่วยให้ผู้ใช้สามารถรับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (Han and Liu 2010)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า รัฐฉีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) พบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 82.76) ใช้ คือ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที แต่ใช้ในงานติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 72.41) ต้องการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวนี้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยเช่นเดียวกัน Chu and Du (2012) พบว่า เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เป็นเทคโนโลยี

เว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 44.40) โดยใช้สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) ก็พบเช่นเดียวกันว่า เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด Mahmood and Richardson (2013) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.00) ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในขณะที่ Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกาเพียงร้อยละ 9.80 ที่ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 5) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.63; $\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.69 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.74)

1.1.2 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 6) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 67-68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.59) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51)

1.1.3 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 7) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 15-16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.60; $\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.68 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58)

1.1.4 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 8) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.52) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.90) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.59)

1.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ในส่วนที่ว่า ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เพราะผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังในทักษะดังกล่าวของบรรณารักษ์ในระดับมากที่สุดเลยทีเดียว

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับ

มากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมเป็นเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้อย่างหลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Mahmood and Richardson 2011: 370; Boateng and Liu 2014: 127; วงศกร ชัยรัตน์ถาวร, แวตตา เตชาทวิวรรณ, และสมชาย วรัญญาณุไกร 2557: 71) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Mahmood and Richardson 2011: 370) การตอบคำถามและช่วยผู้ใช้ในการค้นคว้า (ระวิกร พิมพพันธ์ 2555: 107) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เศรษฐรัตน์เสถียร 2557: 102) และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด (Chu and Du 2012: 69) ทั้งนี้ ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้ ก็พบว่า ในบรรดาเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้นั้น เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดใช้ด้วย (จำนวน 73 แห่ง, ร้อยละ 90.12)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการสื่อสาร เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมเดียวกันได้ ตลอดจนอนุญาตให้มีการแบ่งปันสารสนเทศ สร้างรายชื่อเพื่อน อัลบั้มรูปภาพ และสร้างกลุ่มผู้ใช้ที่มีความสนใจร่วมกัน โดยสามารถส่งข้อมูลที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ วิดีทัศน์ หรือสื่อประสมได้ (Bell 2007: 2; Baro, Ebaigbe, and Godfrey 2013; 11) เช่น ห้องสมุดสามารถใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการแจ้งเตือนประกาศไปยังผู้ใช้ โพสต์รูปภาพ และพูดคุยกับผู้ใช้ นอกจากนี้ เทคโนโลยีดังกล่าวยังเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มีผู้ใช้มากที่สุด (Owen 2016)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระวีกร พิมพพันธ์ (2555) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.10) ให้บริการอ้างอิงเสมือนผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยเฉพาะเครือข่ายสังคม ส่วน อรุณช เศวตรรัตนเสถียร (2557) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 92.86) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม ในทำนองเดียวกัน Chu and Du (2012) ก็พบว่า เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม คือ เฟซบุ๊ก เป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 62.90) โดยใช้สำหรับการตลาดเพื่อ

ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยของ Baro, Ebaiqbe, and Godfrey (2013) ก็พบว่า เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mahmood and Richardson (2013) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries รองลงมา (ร้อยละ 90.00) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในการส่งเสริมการตลาดในบริการของห้องสมุด สอดคล้องกับ และเป็นไปในทำนองเดียวกันกับผลการวิจัยของ Boateng and Liu (2014) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์ (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟสบุ๊ก ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและการบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร ส่วน Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 43.60 ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม โดยส่วนใหญ่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด

สำหรับผลการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน กล่าวคือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังให้บรรณารักษ์สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมในระดับมากที่สุด แทนที่จะเป็นระดับปานกลาง อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และยังเป็นเทคโนโลยีที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุดในงานวิจัยนี้ใช้ด้วย ดังได้อภิปรายแล้ว

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.2.1 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 9) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 6 ทักษะ และมาก 1 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.44 เท่ากัน) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$ เท่ากัน, S.D. = 0.48 เท่ากัน) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58)

1.2.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 10) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 12-13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.54$ เท่ากัน, S.D. = 0.52 เท่ากัน) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททั้งหมด จำนวน 68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.57) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.47)

1.2.3 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 11) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ทั้งหมด

จำนวน 55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.47) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 5 ทักษะ และมาก 2 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.43) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.31$ เท่ากัน, S.D. = 0.70, 0.60, 0.60 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ จำนวน 2-3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 ทักษะ และมาก 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 5.00$ เท่ากัน, S.D. = 0.00 เท่ากัน)

1.2.4 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 12) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 22-23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 ทักษะ และมาก 4 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.52; $\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.58 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 ทักษะ และมาก 6 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51)

1.3 เทคโนโลยีบล็อก

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.06$ เท่ากัน, S.D. = 0.80 เท่ากัน) รองลงมา คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.78) ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมุติฐาน ในส่วนที่ว่า ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีบล็อก

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 97-98 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากทั้งหมด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีบล็อกเป็นเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Xu, Ouyang, and Chu 2009: 326; Thipathi and Kumar 2010: 197) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ของห้องสมุด (Absher, Lim, and Wu 2007: 122) และการแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น (Mahmood and Richardson 2013: 371)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอีกทักษะ คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีบล็อกสามารถสร้างเนื้อหาเกี่ยวกับการสอนการรู้สารสนเทศและทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด เพราะช่วยให้ผู้ใช้สามารถศึกษาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศและทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัยได้ด้วยตนเอง (Dora and Maharana 2008)

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

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสมในทักษะการรู้สารสนเทศและการสอน ตลอดจนความสามารถต่าง ๆ อันรวมถึงการรู้ข้อความ การรู้ดิจิทัล การรู้เชิงทักษะ การรู้เชิงตัวเลข และการรู้เชิงพื้นที่

- การนิยามการรู้สารสนเทศ
- การบูรณาการแนวคิดเรื่องการรู้สารสนเทศไว้ในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน การสอนชุมชน หรือการสอนแบบตัวต่อตัว
- การออกแบบและใช้กลยุทธ์การนำเสนอและการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
- การสร้างสภาพแวดล้อมการสอนที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

ส่วนทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้าง

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่าง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า Chu and Du (2012) พบว่า เทคโนโลยีบล็อกเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World

University Rankings ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 25.90) แต่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และทรัพยากรใหม่ของห้องสมุด ส่วน Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) พบว่า เทคโนโลยีบล็อก เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด เช่นเดียวกัน Mahmood and Richardson (2013) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries รองลงมา (ร้อยละ 90.00) ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ในทำนองเดียวกัน Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้บล็อกมากที่สุดเป็นอันดับที่สอง (ร้อยละ 99.00) ในการเปิดไปสู่ชุมชนผู้ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดใช้บล็อกเพื่อให้เคล็ดลับในการวิจัย และสอนการรู้สารสนเทศ และเชิญชวนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม และให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด ในขณะที่ Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 20.70 ใช้เทคโนโลยีบล็อกเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ให้การฝึกอบรม และการรวบรวมแหล่งสารสนเทศตามสาขาวิชา

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.3.1 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 13) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.79) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.21$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.72 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งหมด จำนวน 28 คน มีความคาดหวังใน

ระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.84)

1.3.2 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 14) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 13 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.15$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.80, 0.90 ตามลำดับ) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททั้งหมด จำนวน 68 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.85) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 16-17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73)

1.3.3 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 15) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 54-55 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.84) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.23$ เท่ากัน, S.D. = 0.69, 0.75 ตามลำดับ) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$ เท่ากัน, S.D. = 0.68, 0.85 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน)

1.3.4 เทคโนโลยีบล็อก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 16) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, S.D. = 1.07, 1.07, 0.93, 0.93, 0.93 ตามลำดับ) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.98) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 22-23 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71)

1.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 17) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 96 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.85)

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 96 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีไมโครบล็อกเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้หลายงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด การตอบคำถามผู้ใช้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจในการส่งเสริมการอ่าน และการเผยแพร่ยูอาร์แอล (*Uniform Resource Locator – URL*) ที่นำไปสู่เว็บไซต์หรือแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในบริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ (Kim and Abbas 2010: 214)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่มีจุดเด่นในการใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อความสั้น ๆ ได้ โดยเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์จะได้รับการจัดเรียงตามลำดับเวลา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Chu and Du 2012: 68) เพราะช่วยให้ผู้ใช้เห็นข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ล่าสุดได้ง่าย

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษงานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้าง

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่าง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า Chu and Du (2012) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ใน Times Higher Education (THE) World University Rankings ใช้เทคโนโลยีไม่ครบถ้วน คือ ทวิตเตอร์มากที่สุด (ร้อยละ 62.90) แต่ใช้สำหรับการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ส่วน Boateng and Liu (2014) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกเว็บไซต์ (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีไม่ครบถ้วนเช่นกัน โดยใช้ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมหน่วยงานและบริการ ตลอดจนใช้ในการติดต่อสื่อสาร

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.4.1 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 17) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ แทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$ เท่ากัน, S.D. = 0.92, 0.88 ตามลำดับ) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.05$ เท่ากัน, S.D. = 0.76, 0.79 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนแทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมาก 3 ทักษะ และปานกลาง 4 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.84)

1.4.2 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 18) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทแทบทั้งหมด จำนวน 67 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.88; $\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.77 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.74)

1.4.3 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 19) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์กายภาพแทบทั้งหมด จำนวน 21 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 1.00; $\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.75 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์แทบทั้งหมด จำนวน 54 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาด้านมนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 1.15 เท่ากัน)

1.4.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 20) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.93) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.80) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมาก 4 ทักษะ และปานกลาง 3 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.80) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีแทบ

ทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.77)

1.5 เทคโนโลยีวิกิ

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 21) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 96-97 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.77)

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 96-97 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีวิกิเป็นเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (กัลยา ตันจะโร 2555) การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ (Absher, Lim, and Wu 2007: 122; Mahmood and Richardson 2013: 372) การสอนการรู้สารสนเทศ (อรนุช เศรษฐรัตน์เสถียร 2557: 102) และการให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ (Akeriwe and Thompson 2014: 152)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ร่วมกันสร้างหรือปรับปรุงเนื้อหาที่ต้องการเผยแพร่ เป็นการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพราะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจ หรือการเขียนบทวิจารณ์ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ (Tripathi and Kumar 2010: 197)

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้

- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก็พบว่า Baro, Ebaigbe, and Godfrey (2013) พบว่า เทคโนโลยีวิกิเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศแอฟริกาใช้บ่อยที่สุด ในทำนองเดียวกัน Mahmood and Richardson (2013) พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.00) ใช้เทคโนโลยีวิกิในการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ การเขียนร่วมกัน และการอภิปราย

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.5.1 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 21) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$, $S.D. = 0.77$) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน, $S.D. = 0.70, 0.77, 0.80, 0.83$ ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนแทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.67$ เท่ากัน, $S.D. = 0.62$ เท่ากัน)

1.5.2 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 22) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 67-68 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.60; $\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.77 ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73)

1.5.3 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 23) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 53-54 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.78) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น ($\bar{X} = 3.91$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.81 ตามลำดับ) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 16 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.73) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.33$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน)

1.5.4 เทคโนโลยีวิกิ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีวิกิที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 24) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$ เท่ากัน, S.D. = 0.83 เท่ากัน) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 41-42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปีทั้งหมด จำนวน 23 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.82) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$ เท่ากัน, S.D. = 0.73 เท่ากัน)

1.6 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ (ตารางที่ 25) โดยรวม พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 95-96 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.88$ เท่ากัน, S.D. = 0.80, 0.78 ตามลำดับ)

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 95-96 คน มีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีอาร์เอสเอสเป็นเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด (Dora and Maharana 2008: 474; Thipathi and Kumar 2010: 196; Akeriwe and Thompson 2014: 152)

บริการข่าวสารทันสมัย (Absher, Lim, and Wu 2007: 120) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Akeriwe and Thompson 2014: 152) การให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ (Kim and Abbas 2010: 214) และการสอนผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด (Mahmood and Richardson 2013: 370)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด อาจเนื่องจากเทคโนโลยีอาร์เอสเอสเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด เพราะช่วยให้ผู้ใช้ทราบข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อมีข่าวสารใหม่ ๆ (Akeriwe and Thompson 2014: 152)

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอีกทักษะ คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ นั้น อาจเนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวมักใช้เพื่อนำส่งข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตโดยสามารถรวบรวมไว้ในที่เดียวกันได้ (Tripathi and Kumar 2010: 196) จึงเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพราะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ได้พร้อมกันโดยทันที ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ห้องสมุดเผยแพร่เอง หรือจากแหล่งสารสนเทศบนเว็บอื่น ๆ

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้นและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่าง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

ส่วนทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้น และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า Mahmood and Richardson (2013) พบว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 93.00) ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้จากแหล่งต่าง ๆ

เช่นเดียวกัน Boateng and Liu (2014) ก็พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสมากที่สุดเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 97.00) โดยใช้ในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ส่วน Wordofa (2014) พบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำของแอฟริกา ร้อยละ 17.00 ใช้เทคโนโลยีอาร์เอสเอสเพื่อแสดงเว็บเพจใหม่ ๆ และบล็อก

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.6.1 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 25) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแทบทั้งหมด จำนวน 41 คน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนแทบทั้งหมด จำนวน 27 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$ เท่ากัน, S.D. = 0.88 เท่ากัน; $\bar{X} = 3.74$ เท่ากัน, S.D. = 0.71 เท่ากัน ตามลำดับ) ส่วนผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ จำนวน 27-28 คน มีความคาดหวังในระดับมากทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.89$ เท่ากัน, S.D. = 0.75, 0.70, 0.83 ตามลำดับ)

1.6.2 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 26) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแทบทั้งหมด จำนวน 12 คน มีความคาดหวังในระดับมาก 6 ทักษะ และ

ปานกลาง 1 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.75$ เท่ากัน, S.D. = 0.87 เท่ากัน) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 66-67 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.85$ เท่ากัน, S.D. = 0.83, 0.81 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกทั้งหมด จำนวน 17 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64)

1.6.3 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 27) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 53 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.88) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 15-16 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.73$ เท่ากัน, S.D. = 0.59, 0.59, 0.70 ตามลำดับ) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์ทั้งหมด จำนวน 3 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ทักษะ และมาก 5 ทักษะ โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้งานข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.67$ เท่ากัน, S.D. = 0.58 เท่ากัน)

1.6.4 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 28) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปีทั้งหมด จำนวน 8 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมดด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันทุกทักษะ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.88$ เท่ากัน, $S.D. = 0.99$ เท่ากัน) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 1-5 ปีทั้งหมด จำนวน 42 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.83$, $S.D. = 0.85$) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 21-22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.95$ เท่ากัน, $S.D. = 0.74$ เท่ากัน) และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีแทบทั้งหมด จำนวน 22 คน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.65$)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยโดยรวมในทุกเทคโนโลยี จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากที่สุดทั้งหมดในทุกเทคโนโลยี ยกเว้นเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังทั้งในระดับมากที่สุดและมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น การเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นคนรุ่นใหม่ การสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมบริการเชิงรุก และการพัฒนาบริการต่าง ๆ ดังได้กล่าวรายละเอียดไว้ในบทที่ 2 ในหัวข้อ ประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่องานบริการสารสนเทศ

ทั้งนี้ เทคโนโลยีดังกล่าวยังเป็นเทคโนโลยีที่ใช้น้อยอย่างแพร่หลายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของ Boateng and Liu (2014) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุด

ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 แห่ง ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ US News & World Report's (USNWR) 2013 ทุกแห่งนั้น (ร้อยละ 100.00) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในการดำเนินงาน ห้องสมุด เช่นเดียวกับ Mahmood and Richardson (2013) ที่พบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ The Association of Research Libraries ทุกแห่งได้นำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ในการดำเนินงาน สำหรับการศึกษานในประเทศไทยนั้น รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) ก็พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.07) ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาปัญหาของบรรณารักษ์เกี่ยวกับทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 นั้น ก็พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพียงในระดับเบื้องต้น ดังที่ วิริยา สมบูรณ์ผล (2557) พบว่า แม้ว่าบรรณารักษ์จะเห็นว่าตนเองมีสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในระดับมาก ไม่ว่าจะ เป็นเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีไมโครบล็อก และเทคโนโลยีวิกิ แต่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกเทคโนโลยีดังกล่าว คือ การเข้าสู่ระบบและการออกจากระบบเท่านั้น ส่วนเทคโนโลยีการกระจายข้อมูลอย่างง่ายหรืออาร์เอสเอสนั้น แม้ว่าบรรณารักษ์จะมีสมรรถนะในระดับมากเช่นกัน แต่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดก็เป็นเพียงการสมัครบอกรับอาร์เอสเอสเท่านั้น ในขณะที่ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบุคลากรยังคงเป็นปัญหาหนึ่งที่เกิดในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ (2554) พบว่า ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดความรู้ และทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เช่นเดียวกันกับที่แวนดา เตซาทวิวรรณ (2555) Baro, Ebaiqbe, and Godfrey (2013) และ Wordofa (2014) พบว่า บรรณารักษ์ยังขาดความรู้และทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0

จากประโยชน์ของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่องานบริการสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อย่างแพร่หลายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบกับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังประสบในการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 อันเนื่องมาจากความรู้และทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบุคลากร จึงอาจทำให้ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับมากและมากที่สุด เพื่อให้ห้องสมุดมีบุคลากรที่สามารถดำเนินงานบริการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะเป็นผลดีทั้งต่อตัวผู้ใช้บริการและห้องสมุดได้ต่อไป

สำหรับทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการ
ผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ตารางที่ 29) ในทุกเทคโนโลยี ประกอบด้วยทักษะ
ย่อย 4 ข้อ 10 ประเด็น ดังต่อไปนี้

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้

ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที		เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม		เทคโนโลยีบล็อก		เทคโนโลยีไม โครบล็อก		เทคโนโลยี วิกิ		เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	
	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	✓	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	✓	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	✓	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	✓	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	✓	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	✓
การเข้าถึงความรู้และ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และถูกต้อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้บริการที่ ตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดและออกแบบ บริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของชุมชน หลัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	
	ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เครือข่ายสังคม	บล็อก	บล็อก	วิกิ		
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ
การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์ สารสนเทศจากแหล่ง ต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
การระบุและแสดง แหล่งสารสนเทศที่ ได้รับการแนะนำใน ระดับสูง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
	ส่งข้อความ ได้ตอบแบบทันที	เครือข่ายสังคม	บล็อก	โครบล็อก	วิกิ	
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด สามารถ เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ
การมีปฏิสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและคน อื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ ความรู้และสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การทำงานร่วมกับ ผู้ใช้ในกระบวนการ แสวงหาสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การทำงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงานเพื่อให้ บริการแก่ผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษณารักษงานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม โครบล็อก	เทคโนโลยี วิกิ	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด ความรู้ต่าง ๆ
การพัฒนา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความสัมพัทธ์ร่วมกันใน วงวิชาชีพเพื่อปรับปรุง การให้บริการแก่ผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การพัฒนาและรักษา สัมพันธภาพที่ นอกเหนือไปจากวง วิชาชีพห้องสมุดเพื่อ สร้างความเข้มแข็งใน การบริการแก่ผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบ ทันที	เทคโนโลยี เครือข่าย สังคม	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม โครบล็อก	เทคโนโลยี วิกิ	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและ ช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ เผยแพร่ ข้อมูลความรู้ ต่าง ๆ
การพัฒนาความ เชี่ยวชาญอย่าง เหมาะสมในทักษะการรู้ สารสนเทศและการสอน ตลอดจนความสามารถ ต่าง ๆ อันรวมถึงการรู้ ข้อความ การรู้ดิจิทัล การรู้เชิงทักษะ การรู้ เชิงตัวเลข และการรู้ เชิงพื้นที่	✓	✓				
การนิยามการรู้ สารสนเทศ						

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม โครบล็อก	เทคโนโลยี วิกิ	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด สามารถ เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ
การบูรณาการแนวคิด เรื่องการรู้สารสนเทศไว้ ในบริการต่าง ๆ ของ ห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น การเรียนการสอนในชั้น เรียน การสอนชุมชน หรือการสอนแบบตัวต่อ ตัว			✓			
การออกแบบและใช้ กลยุทธ์การนำเสนอและ การสื่อสารเพื่อส่งเสริม การเรียนรู้และการมีส่วนร่วม			✓			

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม โครบล็อก	เทคโนโลยี วิกิ	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สับสน สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด ความรู้ต่าง ๆ
การสร้าง			✓			
สภาพแวดล้อมการ						
สอนที่มีผู้เรียนเป็น						
ศูนย์กลาง						

TY

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที		เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม		เทคโนโลยีบล็อก		เทคโนโลยีไม โครบล็อก		เทคโนโลยี วิกิ		เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	
	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด	สามารถ บล็อก การใช้ ห้องสมุด
การส่งเสริมและแสดง ให้เห็นถึงคุณค่าของ บริการห้องสมุดผ่าน การตลาดและการ สนับสนุน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเข้าใจและ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและ แนวปฏิบัติทางการ ตลาด		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	
	ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เครือข่ายสังคม	บล็อก	บล็อก	วิกิ	บล็อก	
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ
การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการ ตลาดสำหรับบริการ ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
การสนับสนุนคุณค่า ของงานบริการ ห้องสมุดไปยังชุมชน หลัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษณงานบริการอ้างอิงและบรรณารักษณผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
	ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เครือข่ายสังคม	บล็อก	บล็อก	วิกิ	เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด ความรู้ต่าง ๆ
การประเมินและ ตอบสนองต่อความ หลากหลายในความ ต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความ พึงพอใจของผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินความ ต้องการของผู้ใช้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินบริการ สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ		เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม		เทคโนโลยีบล็อก		เทคโนโลยีไม โครบล็อก		เทคโนโลยี วิกิ		เทคโนโลยีอาร์เอสเอส	
	สามารถตอบ โต้ตอบแบบทันที	สามารถ สื่อสารสนทนา	สามารถ สื่อสารสนทนา	สามารถ สื่อสารสนทนา	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง	สามารถ สื่อสารเรื่อง
การประเมินทรัพยากร สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินการนำส่ง บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินส่วนต่อ ประสานกับผู้ใช้เพื่อการ เข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินความ ช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้ โดยผู้ใช้บริการ สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

ทักษะย่อย	เทคโนโลยีการ	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม	เทคโนโลยี	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
	ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เครือข่ายสังคม	บล็อก	บล็อก	วิกิ	
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด ความรู้ต่าง ๆ
การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อ พัฒนาบริการใน อนาคต	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้ชีวิตแบบ ผู้เรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การพัฒนาและ ดำเนินการตาม แผนงานสำหรับบริการ และทรัพยากร สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 29 ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ต่อ)

	เทคโนโลยีการ ส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที	เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม	เทคโนโลยีบล็อก	เทคโนโลยีไม โครบล็อก	เทคโนโลยี วิกิ	เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
ทักษะย่อย	สามารถตอบ คำถามและช่วย ผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ สอนเรื่อง การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด	สามารถ ส่งเสริม การใช้ ห้องสมุด	สามารถ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของ ห้องสมุด ความรู้ต่าง ๆ
การจัดการวางแผน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการและ ประเมินนวัตกรรม ในด้านบริการและ ทรัพยากร สารสนเทศ						

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัย จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ประเภทของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีผลต่อความ คาดหวังที่แตกต่างกัน โดยมีผลการวิจัยที่น่าสนใจสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น เหมือนกันถึง 4 เทคโนโลยี คือ สามารถตอบคำถาม และช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถตอบคำถาม และช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดด้วย เทคโนโลยีบล็อก และสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ ในขณะที่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐฯ ในเทคโนโลยีเหล่านี้ คือ สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยี เครือข่ายสังคม สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีบล็อก และเทคโนโลยีวิกิ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาใน ระดับปริญญาตรีและปริญญาโทนั้น เหมือนกันถึง 3 เทคโนโลยี คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ และ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส ในขณะที่ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกใน เทคโนโลยีเหล่านี้ คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย สังคม สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีวิกิ และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จ การศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและสังคมศาสตร์นั้น เหมือนกันถึง 4 เทคโนโลยี คือ สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีไมโคร บล็อก และสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส ในขณะที่ทักษะที่มี ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีเหล่านี้ คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วย เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก และสามารถ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความ คาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ใน เทคโนโลยีเหล่านี้ คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความ โต้ตอบแบบทันที สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ และสามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้นด้วยเทคโนโลยีบล็อก สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก และสามารถส่งเสริมการใช้ ห้องสมุด และสามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

เมื่อพิจารณาจำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี และ 6-10 ปีนั้น เหมือนกัน คือ สามารถเผยแพร่ ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส นอกจากนี้ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง สูงสุดของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีนั้น เหมือนกัน คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วย เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำตอบจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 37 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป (ตามที่น่าเสนอรายละเอียดในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล) สามารถสรุปเพื่อแสดงทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ได้ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดเลือกและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด

- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้นและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่าง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีบล็อก

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดเลือกและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

การพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างเหมาะสมในทักษะการรู้สารสนเทศและการสอนตลอดจนความสามารถต่าง ๆ อันรวมถึงการรู้ข้อความ การรู้ดิจิทัล การรู้เชิงทักษะ การรู้เชิงตัวเลข และการรู้เชิงพื้นที่

- การนิยามการรู้สารสนเทศ
- การบูรณาการแนวคิดเรื่องการรู้สารสนเทศไว้ในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน การสอนชุมชน หรือการสอนแบบตัวต่อตัว
- การออกแบบและใช้กลยุทธ์การนำเสนอและการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
- การสร้างสภาพแวดล้อมการสอนที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การส่งเสริมและแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของบริการห้องสมุดผ่านการตลาดและการสนับสนุน

- การเข้าใจ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีและแนวปฏิบัติทางการตลาด
- การพัฒนา ดำเนินการ และประเมินแผนการตลาดสำหรับบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
- การสนับสนุนคุณค่าของงานบริการห้องสมุดไปยังชุมชนหลัก

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีไมโครบล็อก

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดค้นและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

2.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีวิกิ

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม คัดเลือกและสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้ความรู้และสารสนเทศ

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

ความเข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การประเมินและตอบสนองต่อความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้ ชุมชนผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

- การประเมินความต้องการของผู้ใช้
- การประเมินการบริการสารสนเทศ
- การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินการนำส่งบริการ
- การประเมินส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- การประเมินความช่วยเหลือที่มีให้กับผู้ใช้โดยผู้ให้บริการสารสนเทศ

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

2.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ พบว่า ผลที่ได้จากการศึกษามีทั้งที่เป็นไปตามสมมุติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

ผลการทดสอบที่เป็นไปตามสมมุติฐาน ได้แก่

สมมุติฐานส่วนที่ว่า ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีบล็อก

ผลการทดสอบที่ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ได้แก่

สมมุติฐานส่วนที่ว่า ทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ดังนี้

1. บรรณารักษ์ควรพัฒนาทักษะในเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในทุกเทคโนโลยี เพราะโดยรวม ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อทักษะเหล่านี้ในระดับมากในทุกเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม ที่ผู้บริหารห้องสมุดมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดสำหรับบางทักษะด้วย

ทั้งนี้ บรรณารักษ์ควรพิจารณาเน้นการพัฒนาทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุดในแต่ละเทคโนโลยี คือ สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุดและสามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีบล็อก สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีไมโครบล็อก สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีวิกิ และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดและสามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอาร์เอสเอส

นอกจากนี้ ทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษงานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกเทคโนโลยี ซึ่งบรรณารักษ์ควรให้ความสำคัญประกอบด้วย

การเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและถูกต้อง

- การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้
- การจัดและออกแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหลัก

การประเมิน รวบรวม ค้นคืน และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

- การระบุและแสดงแหล่งสารสนเทศที่ได้รับการแนะนำในระดับสูง

**การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เพื่อให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้
ความรู้และสารสนเทศ**

- การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
- การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกันในวงวิชาชีพเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้
- การพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่นอกเหนือไปจากวงวิชาชีพห้องสมุดเพื่อสร้างความ
เข้มแข็งในการบริการแก่ผู้ใช้

การศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อพัฒนาบริการในอนาคต

- การใช้ชีวิตแบบผู้เรียนรู้
- การพัฒนาและดำเนินการตามแผนงานสำหรับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
- การวางแผน ดำเนินการ และประเมินนวัตกรรมในด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

2. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะประเภทของเทคโนโลยีที่ห้องสมุดใช้ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุด และทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกเทคโนโลยีดังกล่าวในข้อ 1 เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถนำเทคโนโลยีเว็บ 2.0 มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานบริการสารสนเทศได้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

3. สถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ควรพัฒนาหลักสูตรให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะทักษะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงสุด และทักษะย่อยตามสมรรถนะทางวิชาชีพของบรรณารักษ์งานบริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ของ RUSA ที่พบในทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกเทคโนโลยีดังกล่าวในข้อ 1 เพื่อให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวัง

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. ศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดประเภทอื่นต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ
3. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0



รายการอ้างอิง

- Abram, S. (2005). Web 2.0 – Huh?! Library 2.0, Librarian 2.0. *Information Outlook*, 9(12), 44-46.
- Absher, L., Lim, A., & Wu, K. (2007). *Library Mashups for the Virtual Campus: Using Web 2.0 Tools to Create a New Current Awareness Service*. Paper presented at the Proceeding of ACRL Thirteenth National Conference: March 29–April 1, 2007, Baltimore, MD.
- Akeriwe, M. L., & Thompson, E. 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.
- American Library Association. (2008). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Anderson, P. (2007). All That Glitters Is Not Gold – Web 2.0 and the Librarian. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39(4), 195-198.
- Baro, E. E., Ebiagbe, E. J., & Godfrey, V. Z. (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.
- Barrera, E. (2010). Web 2.0 in Medical Knowledge Management. Retrieved from <https://prezi.com/fhbruxgenkip/web-20-in-medical-knowledge-management/>
- Bell, S. J. (2007). Building Better Academic Libraries with Web 2.0 Technology Tools. *Library Issues*, 28(2), 1-4.
- Bentum, M. V., & Braaksma, J. (1999). *The Future of Libraries and Changing User Needs: General Concepts and Concrete Developments*. Paper presented at the Proceeding of the IATUL Conferences: May 17 – May 21, 1999, Crete.
- Boateng, F., & Liu, Y. Q. (2014). Web 2.0 Applications' Usage and Trends in Top US Academic Libraries. *Library Hi Tech*, 32(1), 120-138.

- Chu, S. K.-W., & Du, H. S. (2012). Social Networking Tools for Academic Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(1), 64-75.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686.
- Dora, M., & Maharana, B. (2008). *A-Lib 2.0: New Avatar Academic Libraries with Web 2.0 Applications*. Paper presented at the 6th International CALIBER: Feb. 28-Mar. 1, 2008, Allahabad.
- Ebersbach, A. (2008). *Wiki: Web Collaboration*. Berlin: Springer Berlin Heidelberg.
- Gibbons, S. (2007). *The Academic Library and the Net Gen Student: Making the Connections*. Chicago: American Library Association.
- Gross, J. (2012). *Building Your Library Career with Web 2.0*. Oxford: Chandos Publishing.
- Han, Z., & Liu, Y. Q. (2010). Web 2.0 Applications in Top Chinese University Libraries. *Library Hi Tech*, 28(1), 41-62.
- Hare, U. o. F. ([n.d.]). What Is a Subject Gateway or Portal? Retrieved from <http://www.ufh.ac.za/library/InfoLit/resources4.html>
- Harinarayana, N. S., & Raju, N. V. (2010). Web 2.0 Features in University Library Web Sites. *The Electronic Library*, 28(1), 69-88.
- Jayade, K. G. e. a. (2013). Study of Web 2.0 Technology for Agricultural Information Management. *American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences*, 13(207), 29-34.
- Kim, Y.-M., & Abbas, J. (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, K., & Richardson, J. V., Jr. (2011). Adoption of Web 2.0 in US Academic Libraries: A Survey of ARL Library Websites. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 45(4), 365-375.
- Mahmood, K., & Richardson, J. V., Jr. (2013). Impact of Web 2.0 Technologies on Academic Libraries: A Survey of ARL Libraries. *The Electronic Library*, 31(4), 508-520.

- Nations, D. (2017). What Is Microblogging?: A Definition of Microblogging with Examples. Retrieved from <https://www.lifewire.com/what-is-microblogging-3486200>
- Okello-Obura, C., & Ssekitto, F. (2015). Web 2.0 Technologies Application in Teaching and Learning by Makerere University Academic Staff. Retrieved from http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3326&context=libp_hilprac
- Owen, R. (2016). The Top 10 Web 2.0 Sites. Retrieved from <http://www.mintonlinemarketing.net/blog/top-10-web-2-0-sites/>
- Peltier-Davis, C. A. (2009). Web 2.0, Library 2.0, Librarian 2.0 - Innovative Services for Sustainable Caribbean Libraries. Retrieved from <https://caribbeancybrarian.pbworks.com>
- Sauers, M. P. (2007). *Bloggng and RSS: A Librarian's Guide*. Medford, NJ: Information Today.
- 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. Retrieved from <http://www.slainte.org.uk/files/pdf/web2/Web2GuidelinesFinal.pdf>
- Tripathi, M., & Sunil, K. (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.
- Wienclaw, R. A. (2008). The Use of Web 2.0 in Business. Retrieved from <https://www.ebscohost.com/uploads/imported/thisTopic-dbTopic-1075.pdf>
- Wordofa, K. H. (2014). Adoption of Web 2.0 in Academic Libraries of Top African Universities. *The Electronic Library*, 32(2), 262-277.
- Xu, C., Ouyang, F., & Chu, H. (2009). The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(4), 324-331.
- เกียรติประถม สีนรุ่งเรืองกุล. (2553). ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ (ฉบับชาวบ้าน). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เลอชาติ ธรรมธีรเสถียร. (2551). Library 2.0 ทางเลือกของการบริการออนไลน์ในความเปลี่ยนแปลง. รังสิตสารสนเทศ, 14(2), 4-11.
- "แนวคิดเบื้องต้นในการจัดบริการสารสนเทศ." (2554). ใน บรรณารักษ์ (หน้า 134-149).
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2555). การรับรู้และการใช้เว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพพรรณ อินทนิล. (2546). การส่งเสริมการอ่าน. ชลบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา ต้นจระเฐ. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
คู่มือความโต้ตอบแบบทันที IM Messenger คืออะไร. (2561). Retrieved from
<https://appcube.ru/th/view-an-instant-message-what-is-an-im-messenger.html>
- บานชื่น ทองพันชั่ง. (2559). บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย. เชียงใหม่: โครงการตำรา คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ภูริเทเวศร์. (2533). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย:
ศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (ม.ป.ป.). จัดการสัมมนา PULINET ครั้งที่ 4 เรื่อง นวัตกรรม:
เครื่องมือสำคัญของห้องสมุดยุค Social Network. Retrieved from
<http://www.lib.nu.ac.th/pulinet4/pdata-index.php?id=3>
- มาลี ล้ำสกุล, และ. (2555). แนวการศึกษาชุดวิชา 13733 ผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-15.
นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ระวิกร พิมพ์พันธ์. (2555). การจัดการอ้างอิงเสมือนในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
รัฐธีร์ ปภัสสรีย์โชติ. (2554). การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
รุจเรขา วิทยาคุณภูมิกุล. (2552). ทฤษฎี Long Tail กับห้องสมุดในยุค Web 2.0. Retrieved from
http://stang.sc.mahidol.ac.th/wiki/doku.php?id=long_tail

วงศ์กร ชัยรัตน์ถาวร, แหวตดา เตชาทวีวรรณ, & วรัญญาณุไกร, ส. (2557). การวิเคราะห์การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วารสารบรรณารักษศาสตร์ มศว, 7(1), 65-81.

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2531). กิจกรรมสำหรับห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

วิริยา สมบูรณ์ผล. (2557). การประเมินตนเองเรื่องสมรรถนะทางเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

อรนุช เสวตรัตนเสถียร. (2557). การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อสอนการรู้สารสนเทศในห้องสมุด

มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์.









ที่ ศธ 0512.23/ 483

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๑๐ มีนาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอลิษา สรเดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช เศวทรรัตนเสถียร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของท่าน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้พิจารณาอนุญาตให้นางสาวอลิษา สรเดช ได้ทำการเก็บข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงกัญจน์ เทพกาญจนา)

คณบดีคณะอักษรศาสตร์

หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียนและโสตทัศนศึกษา
โทรศัพท์. 02-218-4878
โทรสาร. 02-218-4875





แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์
เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการ/หัวหน้า/ผู้บริหารสูงสุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีไมโครบล็อก เทคโนโลยีวิกิ และเทคโนโลยีอาร์เอสเอส ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางให้บรรณารักษ์พัฒนาตนเองให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะตามความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุด และเป็นแนวทางให้สถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์พัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีทักษะตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวัง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ

คำตอบที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น กรุณาอ่านคำอธิบายศัพท์ก่อนตอบแบบสอบถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยนี้ ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

อลิษา สรเดช

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยด้วยซองที่จำหน่ายและติดแสตมป์ซึ่งแนบมาพร้อมกับแบบสอบถามนี้ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2560 และหากท่านมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อสอบถาม นางสาวอลิษา สรเดช โทร. 091-738-5099 E-mail : nut74@hotmail.com

คำอธิบายศัพท์

สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการเผยแพร่สารสนเทศ / ข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ประวัตินโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการบุคลากร ระเบียบ ข้อมูลเพื่อการติดต่อ เวลาทำการ และกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด

สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการช่วยผู้ใช้ในการติดตามข่าวสารวิทยาการความก้าวหน้าใหม่ ๆ และหัวข้อหรือประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น บทความหรือสารานุกรม เนื้อหาการประชุมหรือการบรรยายพิเศษ การจัดนิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ

สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการช่วยผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่เป็นคำตอบสำหรับคำถามของผู้ใช้ด้วยแหล่งและทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการแนะนำและให้การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แห่งอื่น ๆ ที่น่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ เช่น เว็บไซต์ข่าว เว็บไซต์โปรแกรมค้นหา (Search Engine) เว็บไซต์ห้องสมุด และเว็บไซต์องค์กรต่าง ๆ โดยอาจดำเนินการรวบรวมในรูปแบบของ 1) Portal 2) Subject Gateway หรือ 3) Pathfinder รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แห่งอื่น ๆ

สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนทักษะเบื้องต้นสำหรับการค้นคว้าวิจัยและการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการสอนการใช้ห้องสมุด

สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และส่งเสริมการอ่านของผู้ใช้ เช่น การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจ การเขียนบทวิจารณ์ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมชิงรางวัลสำหรับผู้อ่าน และกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ หมายถึง สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ และการนำส่งแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้บริการส่งข้อความเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ (กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ)

1. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- ปริญญาตรี สาขาวิชา.....
- ปริญญาโท สาขาวิชา.....
- ปริญญาเอก สาขาวิชา.....
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี มากกว่า 10 ปี

3. ปัจจุบันห้องสมุดของท่านใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 หรือไม่

- ไม่ใช่
- ใช่ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ต่อไปนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที เทคโนโลยีไมโครบล็อก
- เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม เทคโนโลยีวิกิ
- เทคโนโลยีบล็อก เทคโนโลยีอาร์เอสเอส
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์
เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามระดับความคาดหวังของท่านต่อทักษะของ
บรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่
กำหนดไว้ (กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ)

1. ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับ
งานบริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที คือ เทคโนโลยีที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันแบบทันทีผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยการพิมพ์ตัวอักษรโต้ตอบกัน เช่น ไลน์ (LINE) วีแชท (WeChat) กูเกิล ทอล์ค (Google Talk) และสไกป์ (Skype) เป็นต้น					
1.1 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีสำหรับงานบริการ สารสนเทศในระดับใด					
1.1.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีสำหรับงานบริการ สารสนเทศในระดับใด					
1.1.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.1.3 สามารถตอบคำถาม และช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.1.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.1.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีสำหรับงานบริการ สารสนเทศในระดับใด					
1.1.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.1.7 สามารถให้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.1.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<p>เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม คือ เทคโนโลยีที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สร้างประวัติย่อหรือโปรไฟล์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง และสร้างเครือข่ายความรู้จักกับผู้ใช้ที่มีโปรไฟล์อยู่บนเครือข่ายสังคมเดียวกัน เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) และมายสเปซ (MySpace) เป็นต้น</p>					
1.2 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.2.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
1.2.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
1.2.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
1.2.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.2(ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.2.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.2.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.2.7 สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.2.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เทคโนโลยีบล็อก คือ เทคโนโลยีที่เจ้าของบล็อกสามารถเขียนหรือสร้างเนื้อหาที่ตนต้องการลงบนบล็อก เนื้อหาที่เขียนอาจเป็นบันทึกประจำวัน หรือการเผยแพร่ความรู้ทั่วไป เช่น เว็บบอร์ด (WordPress) โกทูโนว์ (GotoKnow) และบล็อกเกอร์ (Blogger) เป็นต้น					
1.3 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีบล็อกสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.3.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.3 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีบล็อกสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.3.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.7 สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.3.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เทคโนโลยีไมโครบล็อก คือ เทคโนโลยีที่ผู้ใช้สามารถแสดงหัวข้อหรือความคิดเห็นอย่างกระชับโดยการพิมพ์ข้อความ ครั้งละไม่เกิน 140 ตัวอักษร และสามารถติดตามผู้ใช้คนอื่น ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีไมโครบล็อกเดียวกันได้ เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) และทัมเบลอร์ (Tumblr) เป็นต้น					
1.4 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.4.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.4 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีไมโครบล็อกสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.4.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.7 สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.4.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<p>เทคโนโลยีวิกิ คือ เทคโนโลยีที่ใช้เป็นแหล่งสำหรับเก็บข้อมูลออนไลน์ เปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถอ่าน สร้าง ตรวจสอบ และปรับปรุงเนื้อหาที่มีอยู่ได้ รวมทั้งแนะนำแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา เช่น กูเกิล ไซต์ (Google Sites) มีเดียวิกิ (MediaWiki) และโดคูวิกิ (DokuWiki) เป็นต้น</p>					
1.5 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีวิกิสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.5.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
1.5.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
1.5.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
1.5.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.5 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีวิกิสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.5.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.5.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.5.7 สามารถให้ผู้ผู้ใช้ส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.5.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เทคโนโลยีอาร์เอสเอส คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการนำส่งข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตไปรวมไว้ในที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ ๆ จากหลายแหล่งได้โดยไม่ต้องเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น ฟีดโบร (Feedbro) กูเกิล รีดเดอร์ (Google Reader) และบล็อกไลน์ส (Bloglines) เป็นต้น					
1.6 ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.6.1 สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.2 สามารถเผยแพร่ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.3 สามารถตอบคำถามและช่วยผู้ใช้สืบค้น สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.4 สามารถแนะนำเว็บไซต์อื่น ๆ พร้อมให้การ เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการ สารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.6 (ต่อ) ท่านคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรมีทักษะเรื่องเทคโนโลยีอาร์เอสเอสสำหรับงานบริการสารสนเทศในระดับใด					
1.6.5 สามารถสอนเรื่องการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.6 สามารถส่งเสริมการใช้ห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.7 สามารถให้ผู้ใช้งานส่งข้อความเสนอแนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					
1.6.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....
หากท่านตอบน้อยหรือน้อยที่สุด กรุณาระบุเหตุผลด้วย เพราะ (โปรดระบุ).....					

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของบรรณารักษ์เรื่องเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ใช้สำหรับงานบริการสารสนเทศ

2.1 เทคโนโลยีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 เทคโนโลยีเครือข่ายสังคม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 เทคโนโลยีบล็อก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 เทคโนโลยีไมโครบล็อก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 เทคโนโลยีวิกิ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.6 เทคโนโลยีอาร์เอสเอส

.....

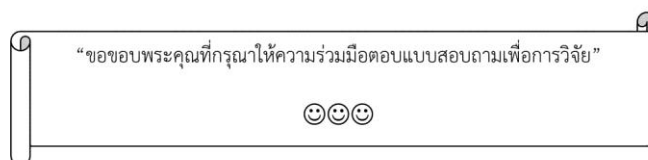
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอลิษา สรเดช เกิดเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2524 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2557 ปัจจุบัน ทำงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

