

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ประจำปี 2563
วันพฤหัสบดี ที่ 17 ธันวาคม 2563 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

Use of Social Media Platforms to Promote Library Services

¹รัตติยากร สาลีผลิน ²ศศิพิมล ประพินพงศกร ³ศุภรชชตรา แสนนา

¹นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ rattiyakorn.saleepalin@g.swu.ac.th

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ sasipimol@g.swu.ac.th

³อาจารย์ ดร. หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ sumattra@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดผู้รับผิดชอบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด จำนวน 14 คนจากห้องสมุด 14 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยมีแนวคำถามครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีตำแหน่งบรรณารักษ์ และจบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการส่งเสริมบริการห้องสมุดเพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมากที่สุด มีการใช้เฟซบุ๊กเพจเป็นหลัก และมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มอื่น ๆ ร่วมด้วย ผู้รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ฯ มีการปฏิบัติงานทั้งในเวลางาน (office hours) และนอกเวลางาน เน้นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ และรูปภาพ และห้องสมุดทุกแห่งมีกระบวนการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย 2) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย 3) ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบ 4) ด้านการดำเนินงานและกลยุทธ์ และ 5) ด้านการประเมินผล

คำสำคัญ : สื่อสังคมออนไลน์ บริการห้องสมุด

Abstract

This research aims to study the use of social media to promote library services. The key contributors in this study are 14 library personnel from 14 different libraries responsible for using

social media to promote library services. Those contributors are chosen by a specific selection method based on the criteria. The research instruments are semi-structured covering a broad range of issues. The research found that most of people responsible for using social media to promote library services were librarians graduated from library and information science. Furthermore, the use of social media promoted various library services is the crucial objective of all libraries. Those library services are mainly published on facebook including other social media platforms. The main responsible person of social media using needs to operate in both office hour and overtime. The presentations are shown as infographics, videos and images. All libraries have processes for using social media to promote library services in 5 processes: 1) policy, objectives and goals 2) target group following 3) responsible personnel 4) processes consist of operations and strategy 5) evaluation.

Keywords: Social Media Library service

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ผู้คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างไร้พรมแดนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้บุคคลทั่วไปหรือองค์กรต่าง ๆ เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในหลายด้าน อาทิเช่น ด้านการติดต่อสื่อสาร การเผยแพร่ความรู้ การศึกษา การประชาสัมพันธ์ และการทำธุรกิจ เป็นต้น โดยในปี 2562 พบว่า กิจกรรมที่ผู้คนทำผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ (ทัมซับ, 2562) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้หลายทิศทาง โดยผู้ส่งสารสามารถแบ่งปันสาร มีปฏิสัมพันธ์ และการโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ ทำให้สื่อสังคมออนไลน์มีจุดเด่นด้านความสะดวก รวดเร็ว ไม่ค่าใช้จ่าย และใช้งานง่าย ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงเห็นถึงประโยชน์ของการนำสื่อสังคมออนไลน์ไปใช้ในองค์กร รวมถึงห้องสมุดได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน ตลอดจนสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ซึ่งห้องสมุดเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรแต่ต้องการให้ทรัพยากรสารสนเทศถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ได้รับผลกระทบจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้หลากหลายช่องทาง ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเพิ่ม

ช่องทางการให้บริการ โดยการนำสื่อสังคมออนไลน์มาช่วยส่งเสริมการบริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมากขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ และสื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในห้องสมุด เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์@ ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม และยูทูป เป็นต้น ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ช่วยให้ห้องสมุดสามารถใกล้ชิดกับผู้ใช้มากขึ้น และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทั้งการตอบคำถาม การแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น หรือแม้แต่การรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทาง หากไม่มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ ห้องสมุดจะเป็นฝ่ายตั้งรับที่รอให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาถึงที่เพื่อรับบริการ หรือรับสารสนเทศที่ตนเองต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความไม่สะดวกและมีข้อจำกัดทั้งทางด้านเวลาและสถานที่ ดังนั้นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในห้องสมุดถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการบริการของห้องสมุด เพราะผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดก็สามารถรับบริการได้ หรือแม้แต่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกใกล้ชิดกับห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด เพื่อให้ทราบว่าห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และมีการดำเนินงานในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและดำเนินงานการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมการบริการของห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

ขอบเขตและวิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดที่มีตำแหน่งบรรณารักษ์หรือตำแหน่งอื่นที่มีส่วนรับผิดชอบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดจำนวน 14 คน จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 14 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

1. เป็นบุคลากรห้องสมุดที่มีตำแหน่งบรรณารักษ์หรือตำแหน่งอื่นที่มีส่วนรับผิดชอบในการดูแลสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด
2. เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด โดยพิจารณาจากการมีผู้ติดตามบนเฟซบุ๊กแฟนเพจจากจำนวนยอด Like ไม่น้อยกว่า 10,000 คนขึ้นไป (อ้างอิงจากสำรวจเมื่อเดือนมีนาคม 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์กับการบริการห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย
2. สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ 2) แนวคำถามสัมภาษณ์ที่มีลักษณะแบบเลือกตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานและแนวคำถามแบบปลายเปิด

3. ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบและประเมินความตรงตามเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ซึ่งผลพิจารณาค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่าเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ในด้านรูปแบบของเนื้อหาที่ห้องสมุดนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ควรเพิ่มตัวเลือกอินโฟกราฟิก แอนิเมชัน และเกมเพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น และปรับสำนวน ภาษาของข้อความให้ชัดเจนมากขึ้น จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try out) กับบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดอื่น ๆ จำนวน 3 คน จากห้องสมุด 3 แห่ง จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทบทวนและมีการแก้ไขปรับปรุงกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อให้ข้อความมีความชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนด

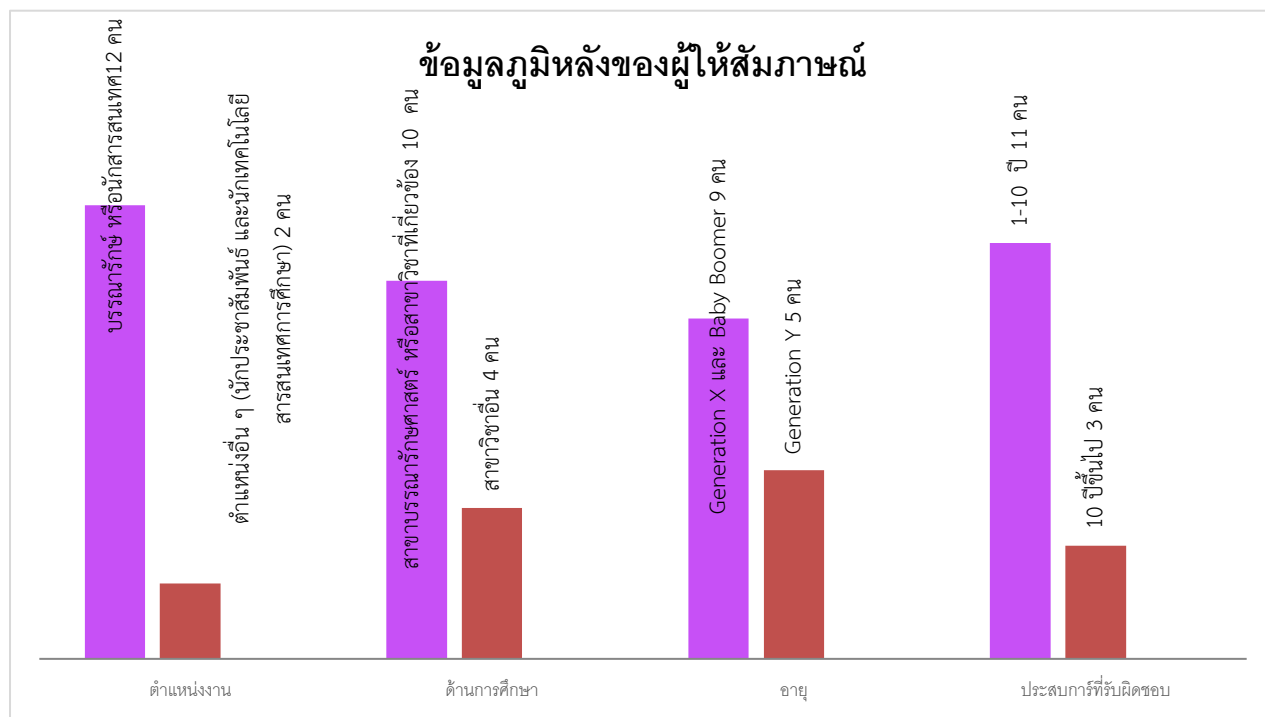
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนดด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าและผ่านเครื่องมือออนไลน์ Zoom (เนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19) ในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2563

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลส่วนสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อบริการห้องสมุดมาวิเคราะห์และนำเสนอในเชิงตัวเลข เพื่อแสดงให้เห็นข้อมูลที่ชัดเจนประกอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ส่วนข้อมูลจากแนวคำถามสัมภาษณ์แบบปลายเปิดนำมาวิเคราะห์ผลในลักษณะการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการจำแนกชนิดข้อมูลและสรุปผลในเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์



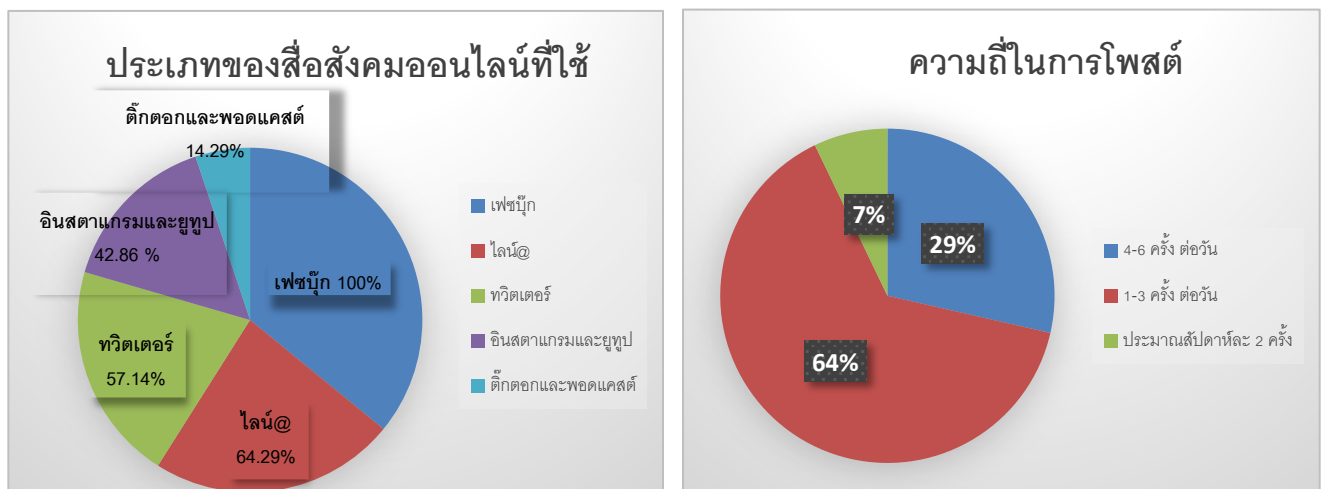
ภาพที่ 1 ภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์

จากข้อมูลเบื้องต้น พบว่าบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีตำแหน่งบรรณารักษ์ และจบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ และนักเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษา มีอายุระหว่าง 38-57 ปี (ซึ่งเป็นกลุ่มของคนยุค Generation X และ baby bloomer) และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดระหว่าง 1-10 ปี (ภาพที่ 1)

2. วัตถุประสงค์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการส่งเสริมบริการห้องสมุดเพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งนอกจากการแนะนำบริการทั่วไปของห้องสมุดแล้ว ยังนำบริการที่ใหม่ บริการที่ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก หรือบริการที่มีผู้ใช้น้อยมาแนะนำ เช่น บริการค้นหาบทความ บริการตรวจสอบความซ้ำซ้อนของผลงานวิชาการ

เป็นต้น รองลงมาจะเน้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศและเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามและเป็นช่องทางในการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ และเพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด นอกจากนี้ยังใช้เพื่อการทำงานระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เช่น ใช้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในห้องสมุดและบุคลากรหรือบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย เช่น มีกลุ่ม ULIBNET ทางเฟซบุ๊กที่ใช้ในการแชร์ความรู้ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างบรรณารักษ์ด้วยกัน รวมกันมีไลน์กลุ่มเฉพาะงาน เช่น กลุ่มงานบริการ กลุ่มของหน่วยงานที่เป็นระดับวิทยาเขต เป็นต้น และมีการรู้จักกันเป็นการส่วนตัวก็จะติดต่อกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น และในการส่งสารครั้งเดียวสมาชิกทุกคนสามารถรับรู้ได้พร้อมกัน แต่ในเรื่องที่มีความเป็นทางการจะติดต่อกันทางจดหมายและอีเมล เพราะมีความเป็นทางการและเพื่อใช้เป็นหลักฐาน

3. ประเภทและความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด



ภาพที่ 2 ประเภทและความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

สำหรับประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่ห้องสมุดใช้ในการส่งเสริมบริการห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการใช้เฟซบุ๊กเพจ รองลงมาใช้ไลน์ ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ยูทูบ ตลอดจนมีห้องสมุดบางแห่งใช้ติ๊กตอก (TikTok) และพอดแคสต์ (Podcast) ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดเกือบทุกแห่งไม่ได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มเดียว แต่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายแพลตฟอร์มด้วยกันแบบคู่ขนานในการส่งเสริมบริการห้องสมุด (ภาพที่ 2) โดยใช้เฟซบุ๊กเพจเป็นช่องทางหลักเนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยม ใช้งานง่าย ไม่มีข้อจำกัดด้านการโพสต์ และมีรูปแบบการโพสต์ที่หลากหลาย ซึ่งในแพลตฟอร์มอื่น ๆ จะมีจุดเด่นและข้อจำกัด

ที่แตกต่างกัน เช่น อินสตราแกรมใช้โพสต์รูปภาพกิจกรรมหรือบรรยากาศภายในห้องสมุด ทวิตเตอร์ให้แจ้งข่าวสารด้วยข้อความสั้น ๆ กระชับ ซึ่งบางครั้งอาจให้ข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน เป็นต้น ดังนั้นทุกแพลตฟอร์มจึงมีการเชื่อมโยง (link) มายังเฟซบุ๊กเพจของห้องสมุดที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนมากกว่า โดยมีความถี่ในการโพสต์ 1- 3 ครั้งต่อวัน เนื่องจากการโพสต์ทุกวันจะทำให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นและรับรู้ความมีตัวตนของเพจห้องสมุดบนโซเชียลมีเดียได้ แต่จะไม่โพสต์มากเกินไป เพราะอาจทำให้สารที่ห้องสมุดต้องการสื่อถึงการมองเห็นกันเอง

4. ช่วงเวลาที่โพสต์

สำหรับช่วงเวลาที่โพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดมีการปฏิบัติงานทั้งในเวลางาน (office hours) และนอกเวลางาน โดยนอกเวลางานจะโพสต์ในกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วนหรือจำเป็นต้องส่งสารถึงผู้ใช้ให้ทันเหตุการณ์และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นสำคัญ เนื่องจากบางเรื่องเป็นเรื่องที่รอไม่ได้ ถ้าไม่โพสต์เลยจะทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าเกินไป เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติต่างๆ เช่น สถานการณ์โควิด-19 การแบ่งปัน (share) ข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมืองที่เกิดขึ้นที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ หรือเรื่องที่กำลังเป็นกระแสในขณะนั้น เป็นต้น ส่วนการให้บริการตอบคำถามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์นั้นบุคลากรที่รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์แพลตฟอร์มนั้นโดยตรงอยู่แล้วจะพยายามตอบข้อสงสัยหรือแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้แบบเรียลไทม์มากที่สุด อีกทั้งนอกเวลางานบุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการตอบคำถามแบบเรียลไทม์หรือให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ให้รวดเร็วที่สุด เพราะต้องการช่วยเหลือผู้ใช้และมีความเข้าใจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริการยุคใหม่ที่มีจะใช้ช่องทางออนไลน์ในรูปแบบนี้ในการติดต่อ ชักถามข้อสงสัยต่างๆ

5. รูปแบบของเนื้อหาที่นำเสนอบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

ในด้านรูปแบบเนื้อหาที่นำเสนอบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งนิยมนำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ และรูปภาพเพื่อส่งข้อมูล ข่าวสาร ฯลฯ ถึงผู้ใช้บริการในประเด็นต่าง ๆ และห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีการแนบลิงก์ (Link) เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลแบบเต็มหรือชี้ไปยังแหล่งข้อมูลนั้น ๆ โดยตรง สำหรับรูปแบบอื่น ๆ เช่น ใช้รูปแบบเกมตอบคำถามชิงรางวัลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ใช้มีลติมีเดียในการแนะนำห้องสมุด รวมทั้งมีการถ่ายทอดสดบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น เช่น การถ่ายทอดสดอบรมออนไลน์ การถ่ายทอดสดงาน Book Fair ของห้องสมุด เป็นต้น (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 รูปแบบของเนื้อหาที่โพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

6. กระบวนการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

จากการศึกษาภาพรวมของกระบวนการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด พบว่าห้องสมุดทุกแห่งมีกระบวนการแบ่งเป็น 5 ด้านหลัก ดังนี้

ด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดทุกแห่งให้ความสำคัญกับการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุด และทุกแห่งมีการประชุมและหารือร่วมกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการกำหนดเป็นวิสัยทัศน์โดยตรง และมีเพียงห้องสมุดเดียวที่มีการกำหนดเป็นนโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างชัดเจน ส่วนห้องสมุดอื่น ๆ มีการจัดทำในลักษณะที่เป็นข้อตกลงหรือแนวปฏิบัติร่วมกันของผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดเท่านั้น แต่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุด เช่น เพื่อให้ห้องสมุดเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการรับบริการ เพื่อส่งเสริมการอ่านและกระตุ้นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้วย แต่เฉพาะกับการใช้ไลน์@เท่านั้น เนื่องจากไลน์@มีคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้การบริการของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้ง่ายขึ้น

เช่น การตั้งข้อความทักทายอัตโนมัติ การสร้างแบบสอบถาม และการบรอดแคส เป็นต้น โดยห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายในการซื้อไล่น์@ โดยเลือกตามแพคเกจของผู้ให้บริการ

ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด โดยมีการระบุและให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายหลักก่อน ได้แก่ นิสิต/นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายใน ส่วนกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ บุคคลทั่วไปและชุมชนโดยรอบ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ได้ทำการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายก่อน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติเชิงลึกของเฟซบุ๊กเพจ เพื่อดูว่าผู้ใช้เป็นใคร มีอายุเท่าไร เป็นกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายหลักหรือรอง โพสต์แบบใดบ้างที่มีจำนวนยอดการกดถูกใจ (Like) มีการแสดงความคิดเห็น (Comment) และกดแชร์ (Share) จำนวนมากเพื่อยอดรวมของอัตราการมีส่วนร่วม (Engagement rate) และจะได้นำได้ข้อมูลต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ในการเตรียมหรือสร้างเนื้อหา รูปแบบการโพสต์ รวมถึงภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และตรงกับความต้องการ ความสนใจ เป็นต้น

ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมบริการห้องสมุดโดยตรง ส่วนใหญ่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเป็นทีม และแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน โดยมีฝ่ายต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนกัน เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะเป็นหลักดูแลสื่อสังคมออนไลน์ทั้งการโพสต์และตอบถามผู้ใช้ หากเป็นคำถามเชิงลึกจะส่งต่อไปยังบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากมีความชำนาญมากกว่า นอกจากนี้ยังมีการกำหนดกรอบภาระงาน เพื่อเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด และสามารถนำไปใช้ในการประเมิน KPI (Key Performance Indicator) ของบุคคลคนนั้นได้ นอกจากนี้ห้องสมุดยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบส่วนนี้ โดยการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งทางด้านเทคนิคเนื้อหาวิธีการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์อย่างไรให้น่าสนใจและให้มีผู้ติดตามอ่าน รวมถึงอบรมการสร้างสื่อด้วยโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกับการสร้างเนื้อหา (Content) ตามรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น การทำอินโฟกราฟิก การทำภาพประกอบ จำเป็นต้องมีทักษะหรือสามารถใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องได้ เช่น โปรแกรม Canva โปรแกรม Illustrator และโปรแกรมตัดต่อคลิป เป็นต้น

ด้านการดำเนินงานและกลยุทธ์ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาและขอบเขตของภาษาในการโพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด โดยเนื้อหาที่โพสต์ต้องมีประโยชน์แก่ผู้ใช้ ส่วนใหญ่จะโพสต์เนื้อหาเกี่ยวกับห้องสมุดทางด้านทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ข่าวสารรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดเทคนิคการสร้างเนื้อหาให้น่าสนใจ วิธีการนำเสนอต้องไม่น่าเบื่อ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ เช่น ใส่แคปชั่นให้น่าสนใจ โดยไม่พิมพ์หัวข้อที่นำเสนอโดยตรง แต่ใช้แคปชั่นที่สะดุดตาให้ผู้ใช้อ่านรู้สึกสนใจ เช่น แทนที่จะพิมพ์ว่า “วันนี้มีบริการฐานข้อมูลภาษาอังกฤษมา

นำเสนอ” สามารถสร้างแคปชั่นใหม่ “คุณเป็นคนหนึ่งหรือเปล่าที่ไม่เก่งภาษาอังกฤษ เรามีฐานข้อมูลมาช่วยเหลือคุณ” เป็นต้น การเล่นกับกระแสในขณะนั้นโดยนำทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีมานำเสนอ หรือการใช้คำคม เช่น ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ห้องสมุดปิดให้บริการ ใช้แฮชแท็ก “#เราอยู่ห้องสมุดส่งหนังสือให้คุณ ขอให้คุณหยุดอยู่บ้านเพื่อเรา” เป็นต้น มีการกำหนดระยะเวลาในการตอบคำถามกับผู้ใช้ตามความเหมาะสม โดยส่วนใหญ่จะตอบแบบเรียลไทม์ หรือตอบกลับผู้ใช้ภายใน 15 นาที และมีการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ร้องขอ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักมีการศึกษาเทคนิคการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยนอกจากนี้ห้องสมุด ส่วนใหญ่ยังมีการวางแผนกิจกรรมการโพสต์ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ได้กำหนดตายตัวแต่มีการกำหนดคร่าว ๆ ตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีเพียงไม่กี่แห่งที่กำหนดตายตัวว่าในวันจันทร์-วันศุกร์ จะต้องโพสต์อะไรบ้าง

ด้านการประเมินผล พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีวิธีการประเมินผลการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมบริการห้องสมุด โดยแต่ละห้องสมุดก็มีวิธีการประเมินผลที่แตกต่างกันออกไป เช่น การใช้เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจหรือการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของเฟซบุ๊กเพจ การดูสถิติการเยี่ยม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และการติดตามว่าผู้ใช้พูดถึงห้องสมุดอย่างไรบ้าง เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดทุกแห่งได้นำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง พัฒนาการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการของห้องสมุด รวมถึงแนวทางการสร้างโพสต์ในอนาคต

อภิปรายผล

จากการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

ห้องสมุดทุกแห่งมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กมากที่สุด อาจเป็นเพราะในยุคปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะเฟซบุ๊กได้รับความนิยมในประเทศไทยมาก มีสถิติการใช้สูงมากกว่าแพลตฟอร์มอื่นๆ ดังนั้นห้องสมุดทุกแห่งจึงนำมาใช้เป็นช่องทางหลักในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์งานบริการและทรัพยากรของห้องสมุดเป็นหลัก เนื่องจากสามารถเผยแพร่ข้อมูลไปได้ในวงกว้างอย่างรวดเร็ว และคาดว่าผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงเพื่อรับสารได้ง่าย รวมทั้งไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akporhonor & Olise (2015) พบว่า การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์มากที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมงานต่างๆ ของห้องสมุดและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peacemaker, Robinson & Hurst (2016) ที่พบว่าคนส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กสำคัญมากต่อกลยุทธ์การสื่อสารของห้องสมุด และนักศึกษาใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดเพราะมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการทางวิชาการได้ (Ntaka, 2017) สำหรับด้านรูปแบบเนื้อหาที่พบว่าเป็นที่นิยมมากที่สุดได้แก่ อินโฟกราฟิก วิดิทัศน์และรูปภาพ อาจเป็นเพราะการนำเสนอข้อมูลในลักษณะนี้จะช่วยให้เข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมากกว่าข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือเพียงอย่างเดียว และยังถ้าหากห้องสมุดต้องการที่จะกระจายข้อมูลให้ชัดเจนและรวดเร็ว การใช้ตัวหนังสือเพียงอย่างเดียวก็ยังคงน่าเบื่อเกินไปที่จะอ่าน โดยเฉพาะข้อมูลที่มีจำนวนมากๆ จะทำให้ผู้อ่านไม่สนใจและไม่ติดตามอ่านไปจนจบ การใช้สื่อต่างๆ มากกว่าตัวหนังสือ โดยเฉพาะการนำเสนอในแบบภาพ หรือคลิปที่มีความเคลื่อนไหวทั้งภาพและเสียง จะทำให้ผู้รับสารสนใจมากกว่าข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังเป็นสื่อที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสารของคนยุคปัจจุบันที่ไม่ต้องการอ่านเนื้อหายาวๆ แต่ต้องการอ่านแบบสั้นกระชับและหากสนใจจริงๆ จะตามไปอ่านต่อจากแหล่งข้อมูลที่ห้องสมุดแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงศกร ชัยรัตน์ธนากร (2557) พบว่ารูปแบบการนำเสนอบนเฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้มากที่สุดคือข้อความและรูปภาพ เนื่องจากรูปภาพเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการชี้หรือแสดงข้อมูลเฉพาะต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนให้ผู้พบเห็นเกิดความเข้าใจได้ชัดเจนและง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการรับรู้ อีกทั้งยังเป็นสื่อที่สร้างความสะดุดตาได้จากภาพและสีสัน

2. กระบวนการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด

จากผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีกระบวนการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย 2) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย 3) ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบ 4) ด้านการดำเนินงานและกลยุทธ์ และ 5) ด้านการประเมินผล ซึ่งในภาพรวมแสดงให้เห็นว่าในยุคปัจจุบันนั้นการดำเนินงานใดๆ ของห้องสมุดจะต้องมีการวางแผน และมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่เว้นแม้แต่การนำสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมบริการห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยในภาพรวมแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดทุกแห่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ สะท้อนจากการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ จากการที่มีการประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีนโยบาย ข้อตกลงหรือแนวปฏิบัติร่วมกันของผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด มีการจัดให้มีบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสื่อสังคมออนไลน์โดยตรง มีกรอบภาระงานสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้โดยเฉพาะอย่างชัดเจน และในการทำงานมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดเตรียมเนื้อหาหรือเป็นกลยุทธ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน ตลอดจนมีประเมินผลการใช้สื่อสังคมออนไลน์และนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายในภาพรวมที่แสดงให้เห็นถึงความ

เหมือนและความแตกต่างในรายละเอียดปลีกย่อยของการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในห้องสมุดเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยในอดีตซึ่งเป็นยุคเริ่มต้นของการเข้ามาของสื่อสังคมออนไลน์และเพิ่งเริ่มต้นนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้งานของห้องสมุด สะท้อนได้จากงานวิจัยของกัลยา ตันจะโร และพิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ (2555) ที่ศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยในภาพรวมผลแสดงให้เห็นว่าในอดีตห้องสมุดใช้สื่อสังคมออนไลน์คล้ายคลึงกับในยุคปัจจุบันคือ เน้นการส่งเสริมให้มีผู้ใช้บริการห้องสมุดมากขึ้นและให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเน้นการแนะนำบริการห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก และใช้เฟซบุ๊กเป็นหลัก แต่สิ่งที่แตกต่างคือข้อค้นพบในอดีตที่เป็นยุคเริ่มต้นของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในงานห้องสมุดที่ว่ายังไม่มีกำหนดเป็นนโยบายที่เน้นเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในงานส่งเสริมบริการห้องสมุดที่ชัดเจนแบบในปัจจุบัน มีบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ แต่ไม่ได้มีทีมที่รับผิดชอบเฉพาะส่วนสื่อสังคมออนไลน์โดยตรง ยังมีปัญหาในเรื่องจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบด้านนี้ไม่เพียงพอ ทำให้บรรณารักษ์ไม่มีเวลาปฏิบัติงานในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ยังขาดทักษะในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ การนำเข้าข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้เกิดขึ้นทุกวันและมีความไม่แน่นอน ยังไม่มีความชัดเจนในส่วนของการประเมินผลการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งยังไม่มีผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงอย่างจริงจัง สอดคล้องของรัฐธีร์ ปภัสสุริยโชติ (2554) ซึ่งเป็นงานวิจัยในยุคใกล้เคียงกันที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 และงานวิจัยของวงศกร ชัยรัตน์ถาวร (2557) ที่สะท้อนให้เห็นว่าเดิมทีห้องสมุดไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเฟซบุ๊กโดยตรง แต่แฝงอยู่ในนโยบายการประชาสัมพันธ์ จากประเด็นข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมดอาจเป็นเพราะเพิ่งเป็นช่วงเริ่มต้นที่สื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานต่างๆ และยังไม่ได้รับความนิยมและเข้าไปอยู่ในพฤติกรรมของคนในยุคปัจจุบัน และยังเป็นเรื่องใหม่ของห้องสมุดจึงยังไม่มีกำหนดเป็นนโยบาย วางแผนการทำงานที่เป็นระบบอย่างชัดเจนแบบในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่ารูปแบบเนื้อหาที่นิยมมากที่สุด ได้แก่ อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์และรูปภาพ จะช่วยให้เข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมากกว่าข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะข้อมูลที่มีจำนวนมาก ๆ จะทำให้ผู้อ่านไม่สนใจและไม่ติดตามอ่านไปจนจบ รวมทั้งมีการกำหนดเทคนิคเนื้อหาที่น่าสนใจ เช่น การใส่แคปชั่นที่เป็นกระแสปัจจุบัน การใส่แฮชแท็ก เป็นต้น ดังนั้นบุคลากรผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุดควรใช้รูปแบบของเนื้อหาที่น่าสนใจมีความหลากหลายทั้งการใช้อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ และรูปภาพมาแนะนำเสนอให้เหมาะสมกับเนื้อหา และใช้ข้อความประกอบคำบรรยายเพื่อให้รายละเอียดของข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

ซึ่งจะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ได้มากกว่าการนำเสนอด้วยข้อความเพียงอย่างเดียว และควรติดตามข่าวและกระแสปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อนำมาสร้างโพสต์ที่น่าสนใจ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าการนำสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมบริการห้องสมุดต้องมีการวางแผนและทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้มีการกำหนดนโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างชัดเจนมีเพียงข้อตกลงหรือแนวปฏิบัติร่วมกันเท่านั้น ซึ่งการกำหนดนโยบายจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด รวมถึงการสนับสนุนการฝึกอบรมแก่ผู้ดูแลสื่อสังคมออนไลน์เพื่อพัฒนาการดำเนินการและกลยุทธ์ในการดูแลสื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาสภาพและกลยุทธ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุดโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถิติซึ่งทำให้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงศึกษาให้ครอบคลุมปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมการบริการของห้องสมุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณหลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนสนับสนุนเพื่อเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรห้องสมุดทุกท่านที่ยินดีให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและการวิจัย และขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ และสนับสนุนให้ทำงานวิจัยนี้ได้สำเร็จ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมครั้งนี้

รายการอ้างอิง

กัลยา ต้นจะโร และ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.

วารสารบรรณารักษศาสตร์. 32(2) 39-56.

ทัมซับ. (2562). [ออนไลน์]. สรุปพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตคนไทยในปี 2561. [สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562]. จาก <https://www.thumbsup.in.th/thailand-internet-user-profile-2018>

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ประจำปี 2563
วันพฤหัสบดี ที่ 17 ธันวาคม 2563 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

รัฐธีร์ ปภัสสุริย์โชติ. (2554). การใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 9(3) 14-30.

วงศ์กร ชัยรัตน์ถาวร. (2557). การวิเคราะห์การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. **ปริญญานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

Akporhonor, B. A., & Olise, F. N. (2015). Librarians' use of social media for promoting library and information resources and services in university libraries in South-South Nigeria. **Information and Knowledge Management**. 5(6) 1-8.

Ntaka, A. (2017). [Online]. **The use of social media sites by university library staff to facilitate undergraduate students**. [Retrieved 13 September 2019]. from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1153208/FULLTEXT01.pdf>

Peacemaker, B., Robinson, S., และ Hurst, E. (2016). [Online]. **Connecting Best Practices in Public Relations to Social Media Strategies for Academic Libraries**. [Retrieved 15 September 2019]. from <https://core.ac.uk/download/pdf/51293658.pdf>