

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุด

Using Social Networking Sites for Library Outreach

ชมพูนุช สราวุธเดชา, เสรี คำเปลี่ยน, สุภาลัย สิงคะตา

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: Chompunuch.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตระหนักถึงพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีการศึกษาการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) ในการเผยแพร่บริการและสารสนเทศถึงผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูล กลั่นกรอง และประเมินสารสนเทศของบุคลากรห้องสมุดให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีขั้นตอนการศึกษาคือรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มเข้าและออกจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line, Facebook) รวมทั้งการมีปฏิกริยาต่อโพสต์ ได้แก่ การแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ การคลิกดูเพิ่มเติม และการเข้าถึงโพสต์เฟซบุ๊กห้องสมุดของกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลา 20 เดือน นับจากวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มเข้ากลุ่มไลน์ผู้ใช้บริการห้องสมุด 15 คนต่อเดือน อัตราการออกจากกลุ่ม 1 คนต่อเดือน และในการโพสต์ข้อความบนเฟซบุ๊กเฉลี่ย 25 ครั้งต่อเดือน มีอัตราการกดถูกใจเพจเฟซบุ๊ก 17 คนต่อเดือน อัตราการเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊ก 10 คนต่อเดือน อัตราการแสดงปฏิกริยาต่อโพสต์ 3,646 คนต่อเดือน และอัตราการเข้าถึงโพสต์ 26,710 คนต่อเดือน จากการศึกษาแสดงว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมาก และมีผลตอบรับด้วยการแสดงปฏิกริยาตอบกลับต่อโพสต์ในปริมาณสูง รวมทั้งมีแนวโน้มการคงอยู่ และเพิ่มขึ้นของสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง นับเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับห้องสมุดในการส่งผ่านสารสนเทศและบริการไปยังผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นช่องทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ และมีทักษะการประเมินสารสนเทศเป็นอย่างดีอีกด้วย

คำสำคัญ:

เครือข่ายสังคมออนไลน์, การเผยแพร่สารสนเทศ, การเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุด, เฟซบุ๊ก, ไลน์แอปพลิเคชัน

Abstract

The format of the diffusion of knowledge has been changed rapidly in the 21st century. Library of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University has embraced the essence of social media inclusion such as Facebook and Line to increase the efficacy of service engagement to the library's users. In order to further enhance the library outreach via continuously improvement through identification, collection and evaluation, this report discusses the usage of the library's social network sites (LINE and Facebook) in the form of number of users, reaction to post, comments received, Post sharing, Other Clicks and Post Views in the period of 20 months from January 1st 2017 to August 31st 2018.

It is found that the user joined the library Line group in the rate of 15 person per month while the rate of leaving the group was 0.5 person per month. Moreover, per monthly 25 posts on Facebook, Like was received 17 times, Unlike 10 times, Reaction to post 3,646 times and Post views 26,720 times. As can be seen from the study, the application of social media has greatly enhanced the access of users to the information of library service. In addition to the high number of responses received, the number of users was in constant with direction of steadily increasing. It can be concluded that social media as a user's engagement and library outreach tool has proved to be highly efficient. Furthermore, academic librarian could improve and gain new skills on social media sites engagement and management to promote library's service.

Keywords:

Social Networking Sites, Information Distribution, Library Outreach, Facebook, Line

บทนำ

การได้รับการนึกถึงเป็นที่แรก เมื่อต้องการสารสนเทศ หรือความช่วยเหลือ (First stop) และการเป็นที่ยอมรับ หรือไว้วางใจในบริการที่จะได้รับ (Recognition) ของผู้ใช้บริการ เป็นพื้นฐานสำคัญของพันธกิจตามยุทธศาสตร์ด้านบริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัย และด้านบริการที่เป็นเลิศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดคณะแพทยศาสตร์จึงมุ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และสนับสนุนการทำวิจัยอย่างเข้มแข็งให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Facebook และ Line นับเป็นช่องทางสำคัญสำหรับให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศ และบริการของหอสมุดได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้เป็นอย่างดี (Klassen, 2018) และด้วยการใช้งานอย่างกว้างขวางในกลุ่มคนรุ่นใหม่ จึงมีการศึกษาความเข้าใจของนักศึกษา

ที่มีต่อโซเชียลมีเดีย ประเภทเฟซบุ๊ก ถึงประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Students' self-efficacy in learning) และพบว่าเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการขยายการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถพัฒนาไปสู่การเรียนรู้ระดับเข้มข้นมากยิ่งขึ้นได้ (Tower, et al., 2014) ตลอดจนมีหน่วยงานทางการแพทย์นำเฟซบุ๊กมาใช้เป็นสื่อกลางการเรียนรู้ การสอนของนักศึกษาแพทย์ในห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล พร้อมกับติดตาม ประเมินประสิทธิภาพ พบว่านักศึกษาแพทย์มีผลตอบรับที่ดี มีการเข้าถึงบทความวิชาการมากขึ้น แม้ว่าจะมีปฏิกิริยาตอบกลับด้วยการแสดงความคิดเห็นไม่มากนักก็ตาม (Yuksen & Siricharoen, 2014) ในปัจจุบัน ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ (Social Networking Tools) ในการเผยแพร่บริการ และส่งต่อสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ช่องทาง คือ Line, Facebook, Twitter และ YouTube channel' ซึ่งทั้ง 4 ช่องทางนี้นับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน เนื่องจากข้อความที่สื่อมีลักษณะสั้น กระชับ ได้ใจความสำคัญ ใช้ได้ในทุกอุปกรณ์ ไม่มีค่าใช้จ่าย และประชากรกลุ่มเป้าหมายมีการใช้งานเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้เป็นประจำ สำหรับการศึกษาในห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์คัดเลือกสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีความเคลื่อนไหว และใช้งานมากที่สุด จำนวน 2 ช่องทางคือ Line และ Facebook ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการเข้าถึงผู้ใช้บริการของห้องสมุด เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้วยข้อมูล และหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ถูกต้อง ชัดเจนมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูล กลั่นกรอง และประเมิน สารสนเทศของบุคลากรห้องสมุด ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

1. วางแผนการดำเนินงาน
 - 1.1 ประเมินและคัดเลือกเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูง โดยพิจารณาจากสถิติการเข้าถึง 2 อันดับแรก ได้แก่ Line และ Facebook
 - 1.2 กำหนดกลุ่มประชากร คือผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ห้องสมุดในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561
 - 1.3 กำหนดหลักการในการดำเนินงาน ดังนี้
 - 1) ประกาศวัตถุประสงค์ และแนวปฏิบัติการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการพิจารณาก่อนสมัครเข้ากลุ่ม
 - 2) มีการโพสต์ข้อความเป็นประจำทุกวัน ๆ ละไม่เกิน 1 โพสต์สำหรับกลุ่ม Line และเฉลี่ย 1-2 โพสต์ สำหรับ Facebook ยกเว้นวันหยุดราชการ และนักชดถุภษ์
 - 3) ทั้ง Line และ Facebook ห้องสมุดใช้แอปพลิเคชันที่ไม่มีค่าใช้จ่าย จึงต้องระมัดระวัง ดูแลการส่งข้อความเข้ากลุ่มอย่างเคร่งครัด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่รบกวนสมาชิกของกลุ่มโดยรวม หากฝ่าฝืน ห้องสมุดจะใช้มาตรการตักเตือน และบล็อกตามลำดับ

2. สร้างทีมงาน Social media team

ผู้ปฏิบัติงานด้านโซเชียลโดยตรงประกอบด้วยหัวหน้าทีม และลูกทีม จำนวน 3-5 คน โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีทักษะการแสวงหาและสร้างสื่อสารสนเทศที่น่าสนใจ มีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสมาชิกกลุ่ม รวมทั้งมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี Social media เป็นอย่างดี ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ในบริการ เข้าใจการดำเนินงานตามบริบทของห้องสมุด ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน รวมถึงการมีบทบาทสำคัญในการสร้าง และรักษาความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการและองค์กรให้มั่นคง ยาวนานมากที่สุด

3. ให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.1 บริการสารสนเทศทางการแพทย์ผ่านไลน์: Medical library line users group

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ดำเนินการส่งข้อมูล ข่าวสาร สารความรู้รวมถึงเทคนิควิธีการที่มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และการวิจัยให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาแพทย์ พยาบาล อาจารย์ และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ที่สนใจ โดยมีหลักการว่า ต้องเป็นความสนใจในการรับข้อความอย่างแท้จริงเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มต้นมีสมาชิกจำนวน 15 คน

ผู้รับผิดชอบในการสร้างหรือค้นคว้าสารสนเทศ ได้แก่บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด ทำการค้นคว้าความรู้ หรือบริการที่จะเป็นประโยชน์หากผู้ใช้บริการได้ทราบ หรือการค้นพบใหม่ นวัตกรรมที่มีผลกระทบ นโยบายที่มีความสำคัญ แล้วจึงคัดเลือก ประเมินความถูกต้องของสารสนเทศ และส่งเป็นข้อความในไลน์กลุ่มวันละ 1 ข้อความเป็นประจำทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ พร้อมรูปภาพประกอบเพื่อความน่าสนใจใน 5 ด้านคือ วันจันทร์ด้านการศึกษา วันอังคารด้านบริการ วันพุธด้านเทคโนโลยี/ เทคโนโลยีสารสนเทศ วันพฤหัสบดีด้านการวิจัย และวันศุกร์ด้านกายภาพ/ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภายในห้องสมุด ดังตัวอย่างข้อความในภาพที่ 1

สวัสดีค่ะ หลังจากหยุดยาว ทุกคนคงจะสดชื่นจากการพักผ่อนหรือท่องเที่ยวกันมาแล้วนะคะ 😊 สำหรับวันนี้ ห้องสมุดขอแจ้งให้ทราบถึงบริการใหม่ของเราค่ะ ตอนนี้เรามีเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก รุ่น MacBook Air 13 นิ้ว 🖥️ ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดค่ะ เหมาะสำหรับการใช้ฟรีเซนต์งานแบบกลุ่ม หรือแสดง Keynote หากต้องการยืมใช้ สามารถติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการได้เลยค่ะ



ภาพที่ 1 ตัวอย่างข้อความที่เตรียมไว้สำหรับทีมโซเชียลนำไปใช้งาน

เนื้อหาขอข้อความสำหรับโพสต์จะถูกนำไปเก็บรวบรวมไว้บนไฟล์ (Google docs) ชื่อ “ข้อความไลน์กลุ่ม ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์” สำหรับผู้ปฏิบัติงานในโซเชียลทิม พิจารณาคัดเลือก และปรับข้อความเพื่อนำโพสต์ในไลน์กลุ่มต่อไป ตามปกติ ทุกข้อความที่ส่งจะมีภาพประกอบด้วยเสมอ เพื่อให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ และไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการส่งข้อความใด ๆ หากมีข้อคำถามสามารถใช้บริการไลน์สำหรับถาม-ตอบ หรือ Ask a librarian หรือ Chat box (Messenger) ของห้องสมุดได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดภาระกับผู้ให้บริการอื่นในกลุ่ม

3.2 บริการสารสนเทศผ่านเฟซบุ๊กห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดเปิดบริการเฟซบุ๊ก ชื่อ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางเผยแพร่บริการ ข่าวสารห้องสมุดสู่สังคมสาธารณะในวงกว้างให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นโอกาสรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วย โดยให้บริการต่อเนื่องมาถึงปัจจุบันด้วยจำนวนผู้ติดตามเพจ 4,125 คน (ข้อมูลวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561) ผู้ดูแลเพจ คือ โซเชียลทิมทำหน้าที่ค้นคว้า สรรหา คัดกรอง และประเมินสารสนเทศเพื่อนำโพสต์เฉลี่ย 1-2 เรื่องต่อวัน โดยจะใช้ข้อความสารสนเทศเดียวกับที่ใช้โพสต์ในไลน์กลุ่มผู้ให้บริการ หรือสร้างขึ้นใหม่ก็ได้ นอกจากนี้ทีมงานผู้ดูแลเฟซบุ๊กห้องสมุด ยังทำหน้าที่ตอบคำถาม หรือแสดงความรู้สึกรับรองต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ รวดเร็ว ทันทั่วถึง เพื่อสร้างความประทับใจ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยตรง ตัวอย่างข้อความที่โพสต์ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ข้อความที่โพสต์ในเฟซบุ๊ก

4. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงบริการ และสารสนเทศห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลา 20 เดือน (1 มกราคม 2560-31 สิงหาคม 2561) ดังนี้

4.1 อัตราการเพิ่มเข้า และออกจากกลุ่มไลน์ผู้ให้บริการห้องสมุด

4.2 อัตราการกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊ก

4.3 อัตราการแสดงปฏิกิริยา (จำนวนการแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ และการคลิกดูเพิ่มเติม)

4.4 อัตราการเข้าถึงโพสต์

4.5 อัตราการโพสต์เฟซบุ๊ก

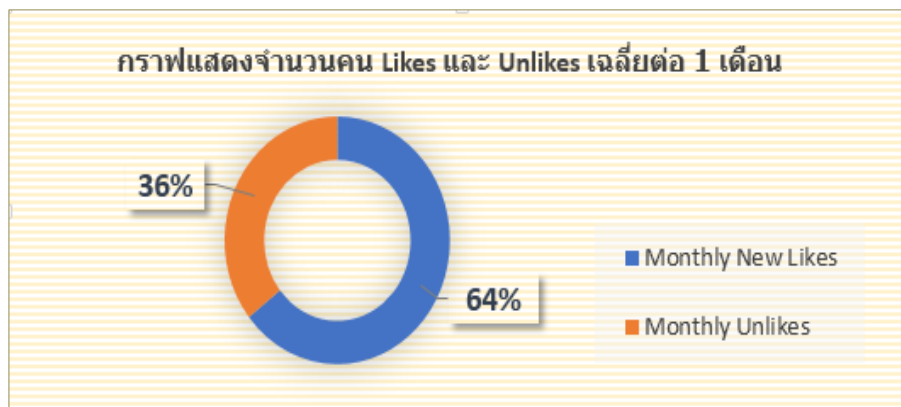
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก และไลน์แก่ผู้ใช้บริการ ระหว่าง วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560-วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา 20 เดือน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ มีดังนี้

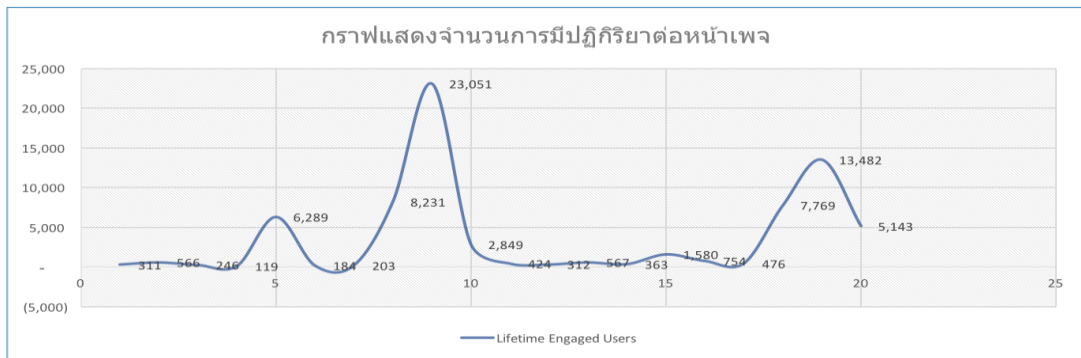
1. อัตราการเพิ่มเข้า และออกจากกลุ่มไลน์ผู้ใช้บริการห้องสมุด Medical library line users group ห้องสมุดคณะแพทยฯ เปิดให้บริการ Medical library line users group มาตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 โดยเริ่มต้นมีสมาชิกจำนวน 15 คน มีจำนวนผู้ใช้บริการแอตไลน์เพิ่มเข้า และออกจากกลุ่ม จนถึงวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 มีจำนวน 198 คน ต่อมาห้องสมุดมีการพัฒนากระบวนการแสวงหา ประเมิน และคัดเลือกเพื่อปรับปรุงเนื้อหาสำหรับนำให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดช่วงเวลานับจากวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2660 จนถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 สมาชิกของกลุ่มได้ขยายเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวน 486 คน มีอัตราการเพิ่มเข้ากลุ่ม 15 คนต่อเดือน และอัตราการออกจากกลุ่มเฉลี่ย 1 คนต่อเดือน

2. อัตราการกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊กห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เปิดให้บริการเฟซบุ๊กในชื่อ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ @MEDLIBCMU มาตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบันรวม 7 ปี (ในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2561) มีจำนวนสมาชิกที่กดถูกใจเพจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีอัตราเฉลี่ยการกดถูกใจเพจจำนวน 17 คนต่อเดือน และอัตราเฉลี่ยการเลิกถูกใจเพจจำนวน 10 คนต่อเดือน มีอัตราเฉลี่ยการเพิ่มขึ้นของสมาชิก 7 คนต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.18 ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 จำนวนคนกดถูกใจ และเลิกถูกใจเพจเฟซบุ๊กในแต่ละเดือน

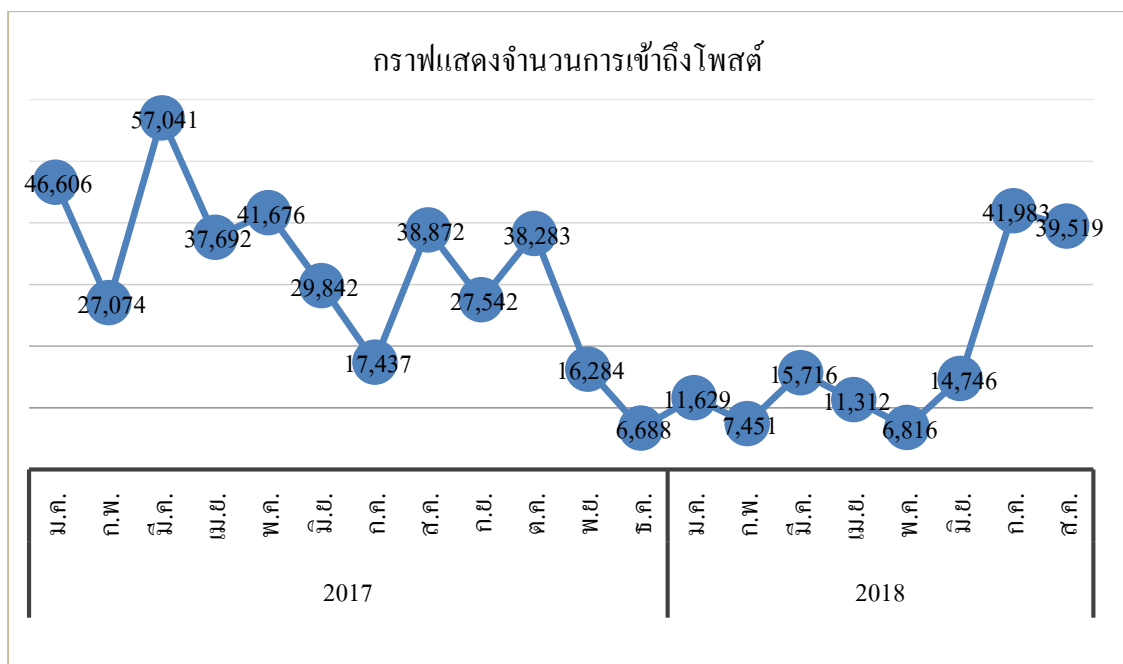
3. อัตราการแสดงปฏิกิริยา (จำนวนการแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ และการคลิกดูเพิ่มเติม) ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเฟซบุ๊กห้องสมุดมีอัตราการแสดงปฏิกิริยาต่อโพสต์ด้วยการคลิกแสดงความรู้สึก (Like, Love, Ha ha, Sad, Angry) การแสดงความคิดเห็น การแชร์ต่อ หรือคลิกที่องค์ประกอบเพื่อดูรายละเอียดของโพสต์เพิ่มเติม จำนวน 3,646 คนต่อเดือน (สูงสุด 23,051 คน ต่ำสุด 119 คนต่อโพสต์) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 จำนวนการมีปฏิริยาต่อการโพสต์บนเพจเฟซบุ๊กในแต่ละเดือน

4. อัตราการเข้าถึงโพสต์

ผู้ให้บริการทั้งที่เป็นสมาชิก และไม่ได้เป็นสมาชิกเพจเข้าถึงโพสต์เฉลี่ยจำนวน 26,710 คนต่อเดือน (สูงสุด 57,041 คน ต่ำสุด 6,688 คนต่อเดือน) ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 จำนวนการเข้าถึงโพสต์

5. อัตราการโพสต์เฟซบุ๊ก

ห้องสมุดโดยโซเซียลทีมมีการค้นคว้าและประเมินคัดกรองสารสนเทศสำหรับโพสต์เผยแพร่เป็นประจำทุกวัน ๆ ละ 1-2 ข้อความ (ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันนักขัตฤกษ์) พบว่ามีการโพสต์ข้อความโดยเฉลี่ยของห้องสมุดจำนวน 25 ครั้งต่อเดือน (สูงสุด 39 ครั้ง ต่ำสุด 14 ครั้งต่อเดือน) ในช่วงเวลา 20 เดือน ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 จำนวนครั้งของการโพสต์ในแต่ละเดือน

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ให้ความสำคัญกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงบริการ และสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการรักษาระดับจำนวนการโพสต์ข้อมูลไว้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้เกิดความคุ้นเคย การยอมรับ และความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการและห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีการพัฒนาด้านคุณภาพของข้อความ ด้วยการคัดกรอง ประเมินสารสนเทศก่อนนำเผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเข้มข้นอยู่เสมอ เพื่อรักษา กลุ่มของผู้ใช้บริการเดิมไว้ และขยายจำนวนกลุ่มผู้ให้บริการใหม่ให้มากยิ่งขึ้น และจากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานมีผลตอบรับที่ดี เครือข่าย ฯ มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงการได้รับความนิยม และเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ อีกทั้งยังมีการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับโพสต์ข้อความของห้องสมุดอยู่เป็นประจำ แสดงถึงความผูกพัน และประสิทธิภาพของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ให้บริการห้องสมุด รวมทั้งยังเป็นโอกาสในการแสดงศักยภาพ การเป็นผู้นำด้านข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุด สร้างความน่าเชื่อถือ และการยอมรับจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะโซเซียลทีมมีโอกาสได้ฝึกทักษะ การค้นคว้าหาความรู้ การพิจารณาคัดกรอง และประเมินสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการเรียน

การสอน และการวิจัยของผู้ใช้บริการ ตลอดจนได้ฝึกฝนศิลปะการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมผู้ใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความหลากหลาย และเคลื่อนไหวรวดเร็วเสมอ ห้องสมุดจำเป็นต้องมีความตื่นตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทไลน์ และเฟซบุ๊ก จะยังคงได้รับความนิยมมากที่สุด 2 อันดับแรก จากการสำรวจความพร้อมด้านเทคโนโลยีสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ อันดับ 1 Line (98%) อันดับ 2 Facebook (96%) แต่อาจจะมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ใหม่เข้ามาแทนที่เฟซบุ๊ก และไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งห้องสมุดต้องสามารถปรับตัวได้ทันทุกเวที

จากผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้วิจัยสามารถต่อยอดการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้ใช้บริการได้ โดยเฉพาะในส่วนของเนื้อหา (Contents) มีความสำคัญมากต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน การศึกษาเจาะลึกในด้านนี้ เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบข้อความที่โพสต์ กับปฏิกิริยาตอบกลับ หรือความเกี่ยวข้องกันระหว่างเนื้อหา สารสนเทศที่เผยแพร่กับผลตอบรับด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะเป็ข้อมูลให้ห้องสมุดใช้วางแผน และปรับปรุงพัฒนาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการเข้าถึงบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่องานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ด้านการบริหาร

1.1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลหน่วยงาน และได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารสามารถใช้การดำเนินงานของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสมรรถนะของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถติดตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของงานที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

1.3 ห้องสมุดสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นได้โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงานเป็นเครื่องมือในการส่งผ่านข่าวสาร และกิจกรรมที่เกี่วข้องระหว่างกัน

2. ด้านการบริการ

2.1 ข้อมูลสารสนเทศห้องสมุดสามารถเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ทุกกลุ่มในวงกว้าง นับเป็นช่องทางที่ทรงประสิทธิภาพมากในปัจจุบันสำหรับการเผยแพร่บริการและสารสนเทศของห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้บริการ

2.2 ใช้เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และประเมินปฏิกิริยาการตอบรับที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับข้อเท็จจริงอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นเต็มที่

3. ด้านบุคลากร

3.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานได้ฝึกฝนการเป็นผู้กระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) มีความภาคภูมิใจ และมีความสุขได้ด้วยตนเอง เนื่องจากต้องมีการค้นคว้า หาข้อมูล สารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งได้พัฒนาความสามารถในการประเมิน และคัดกรองสารสนเทศสำหรับเผยแพร่ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคข้อมูล ข่าวสาร จำนวนมหาศาล

3.2 บุคลากรได้พัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างถูกต้อง เกิดความชำนาญในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และหน่วยงาน

3.3 บุคลากรเกิดทักษะที่พึงประสงค์ในโลกออนไลน์ สามารถควบคุมตนเอง รู้จักวิธีการรับมือกับความคิดเห็นที่หลากหลายของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างมากต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

4. ประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่น

ห้องสมุดคณะต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถนำขั้นตอนการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดไปปรับใช้ดำเนินงานตามบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่งได้ รวมทั้งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงาน การให้บริการ พัฒนาบุคลากร และพิจารณาต่อยอดความรู้ หรือขยายความเข้าใจในประเด็นอื่น ๆ ต่อไป

รายการอ้างอิง

- Klassen, K. M., Borleis, E. S., Brennan, L., Reid, M., McCaffrey, T. A., & Lim, M. S. (2018). What people “Like”: Analysis of social media strategies used by food industry brands, lifestyle brands, and health promotion organizations on facebook and instagram. *Journal of Medical Internet Research*, 20(6), e10227.
- Kuss, D. J., & Griffiths, M. D. (2017). Social networking sites and addiction: Ten lessons learned. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(3), 311.
- Tower, M., Latimer, S., & Hewitt, J. (2014). Social networking as a learning tool: nursing students' perception of efficacy. *Nurse Education Today*, 34(6), 1012-1017.
- Yuksen, C., & Sricharoen, P. (2014). The study in utilization of social networking website Facebook in educational training of medical students in the emergency room. *Thammasat Medical Journal*, 14(2), 197-205.