

การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ

สุวิชา โพธิ์คำ¹, นันทิพย์ วิภาวิน², ชำนาญ เขาวงกิตพงศ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ และ 2) พัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและหอสมุดแห่งชาติสาขา จำนวน 18 คน และผู้ปฏิบัติงานดูแลเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและหอสมุดแห่งชาติสาขา จำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน โดยวิธีการเลือกประชากรแบบเจาะจง และแหล่งข้อมูลหลัก ได้แก่ เอกสารนโยบายเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ จำนวน 8 ประเทศ ประกอบด้วย หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลีย หอสมุดแห่งชาติไอร์แลนด์ หอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ หอสมุดแห่งชาตินิวซีแลนด์ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หอสมุดแห่งชาติอังกฤษ หอสมุดรัฐสภาแห่งชาติญี่ปุ่น และหอสมุดแห่งชาติฟินแลนด์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติทั้งในส่วนกลางและหอสมุดแห่งชาติสาขาของประเทศไทยทุกแห่งยังไม่มีกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ แต่มีกำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ในวิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ และแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารได้มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานตามพันธกิจ แพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมที่หอสมุดแห่งชาติแต่ละสาขาใช้งานเป็นหลัก คือ เฟซบุ๊กและไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำบริการ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ เผยแพร่ข้อมูลและความรู้ แจ้งผลการดำเนินงาน และการติดต่อสื่อสาร สำหรับผู้รับผิชอบหลักในการใช้เครือข่ายสังคม คือ บรรณารักษ์ เนื้อหาที่เผยแพร่และแบ่งปันบนแพลตฟอร์มเครือข่ายสังคม ส่วนใหญ่จัดทำเนื้อหาในรูปแบบอินโฟกราฟิก ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่คือทักษะด้านเทคโนโลยี และความไม่เสถียรของสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ (2) การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ขอบเขตของนโยบาย วัตถุประสงค์ของนโยบาย แนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสังคม พฤติกรรมและการใช้งานที่ไม่เหมาะสม การฝ่าฝืนนโยบายและบทลงโทษ และการเฝ้าติดตามและประเมินผล

(Received: 8 December 2023; Revised: 23 December 2023; Accepted: 8 January 2024)

คำสำคัญ : นโยบาย, การใช้เครือข่ายสังคม, เครือข่ายสังคม, หอสมุดแห่งชาติ

¹ นักศึกษาปริญญาโท แผนกนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล:

ton.infosci@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์นิเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล:

namtip.wip@stou.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ประจักษ์นิเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล:

chumnan77@hotmail.com

Social Network Policy Development of National Library of Thailand

Suwicha Po-kham¹, Namtip Wipawin², Chumnant Chaokeratipong³

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the current status of the use of social networks by the National Library of Thailand; and 2) the policy development for the use of social networks at the National Library of Thailand.

This research was a qualitative study, and the key informants were 18 directors and 25 social network administrators at the National Library of Thailand and 11 of its branches, totaling 43 people. The main source of information consisted of social network policy documents from national libraries in 8 countries, including the National Library of Australia, the National Library of Ireland, the National Library of Scotland, the National Library of New Zealand, the Library of Congress, the British Library, the National Diet Library, and the National Library of Finland. The research instruments were a data record form and an in-depth interview. Data analysis used inductive content analysis.

The research results were as follows: 1) the current status of the use of social networks by the National Library of Thailand, both at the center and all branches, is that an official policy on the use of social networks has not yet been established. However, there are guidelines for operations in its vision and mission, and there are guidelines, agreements, and procedures for using social networks that directors have assigned librarians to operate in accordance with the fulfillment of the national library's mission. The central National Library and all branches use social networks at the organizational level and have similar methods and procedures for using social networks. The social network platforms that the National Library of Thailand mainly uses are Facebook and LINE. The librarians were responsible for the use of social networks in the library. Most of the content published and shared on social network platforms is in the form of infographics. Most problems related to social network use are technological skills and an unstable internet network. 2) The policy development for the use of social networks of the National Library of Thailand comprised of six components:- scope of the policy, objectives of the policy, guidelines for using social

networks, inappropriate behavior and use, violation of the policy and penalties, and monitoring and evaluation.

Keywords: Policy, Social network use, Social network, National Library of Thailand

¹Master student, Program in Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University E-mail: ton.infosci@gmail.com

² Assoc Prof, Dr., Program in Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University E-mail: namtip.wip@stou.ac.th

³ Assoc Prof, Program in Information Science, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University E-mail: chumnan77@hotmail.com

บทนำ

หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งข้อมูลทางวัฒนธรรมซึ่งได้รวบรวม รักษา และอนุรักษ์มรดกทรัพย์สินภูมิปัญญาที่คนในชาติสร้างสรรค์ในรูปของเอกสารลายลักษณ์อักษร คือ ต้นฉบับหนังสือตัวเขียน ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย รวมถึงหนังสือตัวพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น (National Library of Thailand, 2023) หอสมุดแห่งชาติจึงมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในการสำรวจ จัดทำ รวบรวม จัดเก็บและสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสาร โบราณ รวมถึงศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของหน่วยงานและสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชนเพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาตามอัธยาศัย อีกทั้งยังดำเนินการส่งเสริมและประสานงานเครือข่ายหอสมุดแห่งชาติ และกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานงานวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของหอสมุดแห่งชาติ (National Library of Thailand, 2019)

หอสมุดแห่งชาติได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐ ทั้งยังเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งนี้ หอสมุดแห่งชาติได้พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ จนในปี พ.ศ. 2555 หอสมุดแห่งชาติได้นำเครือข่ายสังคมมาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหอสมุดแห่งชาติ โดยได้เปิดบัญชี Facebook Fanpage ใช้ชื่อว่า “National Library of Thailand” และเปิดบัญชี Twitter ใช้ชื่อว่า @NLThailand_PR

ทั้งนี้ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศจำนวนมากได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้นำเครือข่ายสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ก็เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ทั้งยังเป็นช่องทางในเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของหน่วยงาน รวมไปถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้แล้วห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ยังนำเครือข่ายสังคมมาประยุกต์เพื่อ

งานบริการสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบอีกด้วย อาทิ บริการให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล บริการแนะแหล่งสารสนเทศ บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (Kanyarat, 2010) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Paralee, 2012; Prissana, 2014) การแนะนำบริการห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ การแจ้งผลการดำเนินงานของห้องสมุดผ่านเครือข่ายสังคม การจัดการความรู้ขององค์กร บริการแนะนำทรัพยากรใหม่ และบริการพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Kalaya, 2012; Rathtee, 2011; Mujarin, 2016) สำหรับในต่างประเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของห้องสมุด แนะนำฐานข้อมูลของห้องสมุด แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และยังเป็นช่องทางในการให้บริการและประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (Tripathi & Kumar, 2010; Golz, 2014; Kannikaparameshwari & Chandrashekara, 2014) นอกจากนี้แล้วยังมีการใช้เครือข่ายสังคมเพื่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การบรรยายและการสัมมนา (Okuonghae, 2018) ด้วย

จะเห็นได้ว่าการนำเครือข่ายสังคมมาประยุกต์ใช้มีจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป แต่หากนำไปใช้อย่างไม่ระมัดระวังก็อาจจะเกิดโทษได้เช่นเดียวกัน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อหน่วยงานได้ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศจึงกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมเพื่อให้สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงาน ขจัดปัญหาด้านกฎหมายที่จะตามมาจากการใช้เครือข่ายสังคม รวมไปถึงยังสามารถเพิ่มการรับรู้ต่อตราสินค้าหรือองค์กรได้อีกด้วย ตัวอย่าง เช่น แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สังคมออนไลน์ กรมประมง นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) นโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ อนันตรา เวเคชั่น คลับ นโยบายการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) นโยบายสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มโตเกียวมารีน เป็นต้น

สำหรับในระดับหอสมุดแห่งชาติแล้วนั้น หอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศได้มีการกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมไว้ อาทิ หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลีย หอสมุดแห่งชาติไอร์แลนด์ และหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ เป็นต้น โดยเป็นการอธิบายลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในแต่ละประเทศ มีการระบุขอบเขตของเครือข่ายสังคมที่ใช้งาน รวมไปถึงระบุถึงแนวทางหลักในการใช้เครือข่ายสังคมว่าใช้ไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติแต่ละประเทศเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดด้วย แต่สำหรับหอสมุดแห่งชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน รวมถึงหอสมุดแห่งชาติประเทศไทยเอง ยังไม่ได้มีการ

กำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมไว้แต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานดูแลเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้นำไปใช้ในการวางแผนงานและสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามจากการใช้เครือข่ายสังคม รวมไปถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับของหอสมุดแห่งชาติอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและหอสมุดแห่งชาติสาขา จำนวน 18 คน และผู้ปฏิบัติงานดูแลเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและหอสมุดแห่งชาติสาขา จำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน โดยวิธีการเลือกประชากรแบบเจาะจง และแหล่งข้อมูลหลัก ได้แก่ เอกสารนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ จำนวน 8 ประเทศ ประกอบด้วย หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลีย หอสมุดแห่งชาติไอร์แลนด์ หอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ หอสมุดแห่งชาตินิวซีแลนด์ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หอสมุดแห่งชาติอังกฤษ หอสมุดรัฐสภาแห่งชาติญี่ปุ่น และหอสมุดแห่งชาติฟินแลนด์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 การกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมในวิสัยทัศน์ ภารกิจและพันธกิจขององค์กร พบว่าหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและทุกสาขาไม่มีการกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการไว้ในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และพันธกิจขององค์กร แต่ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดแนวทางการใช้งานเครือข่ายสังคมโดยผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการสั่งการทางวาจา ทั้งนี้หอสมุดแห่งชาติทุกสาขาสันนิษฐานให้ในอนาคตต้องมีการกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมไว้ในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และพันธกิจขององค์กรต่อไป

รายชื่อหอสมุดแห่งชาติ	แพลตฟอร์มเครือข่ายสังคม							
	Facebook	Twitter	YouTube	Instagram	LINE OA	LINE	Tik Tok	Spotify
สำนักหอสมุดแห่งชาติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
หอสมุดแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรี	✓			✓		✓	✓	
เฉลิมพระเกียรติ								
หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	✓					✓		
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์								
พระบรมราชินีนาถ สงขลา								
หอสมุดแห่งชาติกาญจนาภิเษก	✓					✓		
สงขลา								
หอสมุดแห่งชาติชลบุรี	✓					✓	✓	
หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	✓			✓		✓		
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์								
พระบรมราชินีนาถ นครพนม								
หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก	✓			✓		✓	✓	
กาญจนาบุรี								
หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก	✓					✓		
จันทบุรี								
หอสมุดแห่งชาตินครศรีธรรมราช	✓		✓	✓		✓		
หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
รัชกาลที่ 9 นครราชสีมา								
หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก	✓			✓		✓		
เชียงใหม่								
หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	✓			✓		✓	✓	
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์								
พระบรมราชินีนาถ ตรัง								

ตารางที่ 1 แพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมที่หอสมุดแห่งชาติแต่ละสาขาใช้งาน

1.2 แพลตฟอร์มในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า เฟซบุ๊กและไลน์ เป็นแพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมที่ใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ อินสตาแกรม และติ๊กต็อก ตามลำดับ ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า หอสมุดแห่งชาติทุกสาขามีการใช้งานเครือข่ายสังคมเพื่อแนะนำบริการของหอสมุดแห่งชาติ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เผยแพร่ข้อมูลและความรู้ แจ้งผลดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติ และเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบในการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ	จำนวน (สาขา)
1.	บรรณารักษ์	12
2.	เจ้าพนักงานห้องสมุด	10
3.	นักวิชาการช่างศิลป์ / นายช่างศิลปกรรม	2
4.	นายช่างภาพ	1
5.	นักวิชาการเผยแพร่	1
6.	นักภาษาโบราณ	1
7.	นักวิชาการ ทัศนศึกษา / เจ้าพนักงาน ทัศนศึกษา	7

ตารางที่ 2 ผู้รับผิดชอบในการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ

1.3 ผู้รับผิดชอบในการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า หอสมุดแห่งชาติทุกสาขามีข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ นอกจากนี้แล้วยังมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้กับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน เช่น นักวิชาการ ทัศนศึกษา เจ้าพนักงานห้องสมุด นักวิชาการช่างศิลป์ นักวิชาการเผยแพร่ นายช่างภาพ เป็นต้น ทำหน้าที่ช่วยในการออกแบบรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่จะเผยแพร่และแบ่งปันบนเครือข่ายสังคมให้มีความน่าสนใจ สวยงาม และเข้าใจง่าย

1.4 เนื้อหาที่เผยแพร่และแบ่งปันบนเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า หอสมุดแห่งชาติทุกสาขาเผยแพร่และแบ่งปันเนื้อหาประเภท อินโฟกราฟิก ภาพถ่าย รูปภาพ และข้อความตัวอักษรบนเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ โดยมักจัดทำเนื้อหาในรูปแบบอินโฟกราฟิก

1.5 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในระดับบุคคล พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเครือข่ายสังคมที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการใช้งานเครือข่ายสังคม ซึ่งส่งผล

ต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง นอกจากนี้แล้วยังมีเรื่องของการขาดวิจารณญาณและไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาจากการเผยแพร่เนื้อหาบนเครือข่ายสังคมส่วนบุคคลของตนเองด้วย ส่วนปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในระดับองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ คือปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมได้อย่างราบรื่น ปัญหาความพร้อมด้านของอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานเครือข่ายสังคม เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น รวมถึงการขาดทักษะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ เช่น ขาดความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา ขาดทักษะด้านการสื่อสาร การไม่มีวาทศิลป์ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีปัญหาในเรื่องเนื้อหาบางส่วนที่ต้องการเผยแพร่ไม่สามารถไปถึงยังกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ด้วยระบบอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มบางประเภท และขาดงบประมาณในการจัดซื้อโฆษณาสำหรับการเผยแพร่เนื้อหาให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก

2. การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ

การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ โดยการรวบรวมข้อมูล ศึกษาและวิเคราะห์สภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ และการวิเคราะห์เอกสารนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ จำนวน 8 ประเทศ ประกอบด้วย หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลีย หอสมุดแห่งชาติไอร์แลนด์ หอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ หอสมุดแห่งชาตินิวซีแลนด์ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หอสมุดแห่งชาติอังกฤษ หอสมุดรัฐสภาแห่งชาติญี่ปุ่น และหอสมุดแห่งชาติฟินแลนด์ สามารถนำมาพัฒนาเป็นองค์ประกอบของนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ (ประเทศไทย) ได้ 6 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านขอบเขตของนโยบาย เป็นองค์ประกอบที่เป็นการเกริ่นถึงที่มาของนโยบาย อธิบายลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ และระบุขอบเขตของเครือข่ายสังคมที่ใช้งาน รวมไปถึงมีการนิยามศัพท์ด้วย

2.2 ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นการกำหนดแนวทางหลักโดยรวมของหอสมุดแห่งชาติในการใช้เครือข่ายสังคมว่ามีไปเพื่อการใด โดยสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.3 ด้านแนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสังคม เป็นการระบุแนวทางปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายสังคมในประเด็นต่าง ๆ สามารถแบ่งเป็นแนวปฏิบัติต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) แนวปฏิบัติในการได้รับการอนุมัติ/อนุญาต/การเป็นตัวแทน ตัวแทน เป็นการระบุว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบในการใช้งานเครือข่ายสังคม หรือเป็นตัวแทนในการสื่อสารบนเครือข่ายสังคม รวมไปถึงเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลการเฝ้าติดตาม ตรวจสอบ และรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ใช้งานเครือข่ายสังคม

(2) แนวปฏิบัติในการสร้าง เผยแพร่ และแบ่งปันเนื้อหา เป็นแนวปฏิบัติในการกำหนดว่า เนื้อหาและรูปแบบของเนื้อหาที่หอสมุดแห่งชาติจะสร้าง เผยแพร่ และแบ่งปันเนื้อหาบนเครือข่ายสังคมมี อะไรบ้าง และเป็นเช่นใด

(3) แนวปฏิบัติในการแสดงความคิดเห็น เป็นการระบุแนวทางในการแสดงความคิดเห็นที่ ผู้ใช้บริการสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติแต่ละประเทศบนเครือข่ายสังคมได้ในลักษณะใดและ เป็นเช่นไรได้บ้าง

(4) แนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และข้อมูลส่วนตัว เป็นการ กำหนดแนวทางในการปกป้องความเป็นส่วนตัว รักษาความลับของผู้ใช้บริการ และรับรองความปลอดภัย ของข้อมูล โดยมีการระบุวิธีการในการปกป้องความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับของผู้ใช้บริการไว้ด้วย

(5) แนวปฏิบัติในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติตาม กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติที่จะใช้สำหรับควบคุม ดูแลความเรียบร้อยการใช้เครือข่าย สังคม โดยอาจจะระบุกฎหมายแบบเฉพาะเจาะจง หรืออาจจะกำหนดเป็นแค่คำเตือนทางกฎหมาย

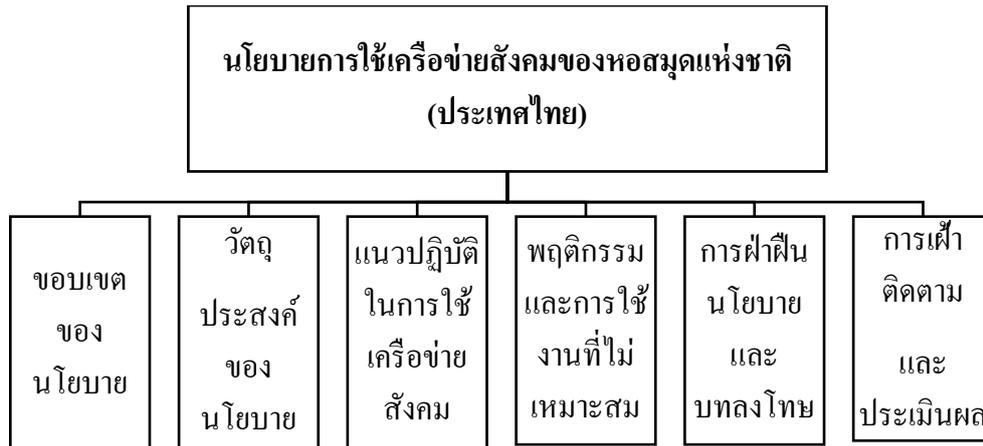
(6) แนวปฏิบัติในการปฏิเสธความรับผิดชอบ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อระบุถึงมุมมอง และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ปรากฏบนเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในแต่ละประเทศ ว่าไม่ได้สะท้อน มุมมองและความคิดเห็นของหอสมุดแห่งชาติ รวมไปถึงแจ้งให้ผู้ใช้งานใช้วิจารณญาณในการพิจารณา คุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลบนเครือข่ายสังคม

(7) แนวปฏิบัติเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลอ้างอิง เป็นการระบุเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การ ดำเนินการตามนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านพฤติกรรมและการใช้งานที่ไม่เหมาะสม เป็นการกำหนดลักษณะของการแสดง ความคิดเห็นและพฤติกรรมแบบใดบ้างที่ไม่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้งานใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับหอสมุด แห่งชาติในแต่ละประเทศบนเครือข่ายสังคม รวมไปถึงกำหนดแนวทางในการห้ามหรือลบข้อความที่ไม่ เหมาะสมด้วย

2.5 ด้านการฝ่าฝืนนโยบายและบทลงโทษ เป็นการระบุผลที่ตามมาสำหรับการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่ เป็นไปตามนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในแต่ละประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการลบ ข้อความ ปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น รวมไปถึงปิดกั้นการเข้าถึง

2.6 ด้านการเฝ้าติดตามและประเมินผล เป็นการระบุช่วงเวลาในการเฝ้าติดตามเครือข่ายสังคม เพื่อ ทำการตอบคำถาม ลบข้อความขยะ โฆษณา หรือความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงการตรวจสอบเนื้อหา ให้ถูกต้องสอดคล้องกับนโยบายของหอสมุดแห่งชาติแต่ละประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นการระบุระยะเวลาใน การประเมิน ปรับปรุงแก้ไขนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมด้วย



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ (ประเทศไทย) ที่พัฒนาจากการวิจัย

อภิปรายผล

1. สภาพการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 หอสมุดแห่งชาติทุกสาขาไม่มีการกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการไว้ในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และพันธกิจขององค์กร แต่ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดแนวทางการใช้งานเครือข่ายสังคมโดยผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการสั่งการทางวาจา ทั้งนี้หอสมุดแห่งชาติทุกสาขานับสนับสนุนให้ในอนาคตต้องมีการกำหนดนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมไว้ในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และพันธกิจขององค์กรต่อไป เพื่อให้สามารถใช้เครือข่ายสังคมให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ระเบียบ และปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rathtee (2011) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ไม่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalaya (2012) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพบปัญหาด้านการจัดการที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ นโยบายการใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดไม่ชัดเจน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะห้องสมุดเพิ่งเริ่มนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ จึงไม่มีการวางนโยบายและแผนงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsakorn (2014) ที่พบว่า ห้องสมุดไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเฟซบุ๊กโดยตรงแต่แฝงอยู่ในนโยบายการประชาสัมพันธ์ และงานวิจัยของ Mujarin (2016) ที่พบว่า ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีแผนการดำเนินงานด้านโครงสร้างเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในเรื่องการนำเทคโนโลยีห้องสมุด 2.0 มาใช้ในหน่วยงาน และงานวิจัยของ Rattiyakorn (2020) ที่พบว่า ห้องสมุดมีเพียงแนวปฏิบัติหรือข้อตกลงร่วมกันในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zimmer (2012) ที่พบว่า ร้อยละ 52 ของ

กลุ่มตัวอย่างไม่มีนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ WebJunction & TechSoup for Libraries (2018) ก็พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มากถึงร้อยละ 40 ไม่มีการใช้งานนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม

1.2 แพลตฟอร์มในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ แพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมที่ใช้งานมากที่สุด คือ เฟซบุ๊กและไลน์ เป็น รองลงมาคือ อินสตาแกรม และตีกต็อก ตามลำดับ ทั้งนี้ หอสมุดแห่งชาติทุกสาขาจะใช้เฟซบุ๊กเป็นแพลตฟอร์มหลัก เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย และไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน อีกทั้งเฟซบุ๊กยังเป็นแพลตฟอร์มที่สามารถเผยแพร่และแบ่งปันเนื้อหาได้หลากหลายรูปแบบกว่าเครือข่ายสังคมแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ค่อนข้างจะใช้เผยแพร่และแบ่งปันเนื้อหาเฉพาะทาง ส่วนแพลตฟอร์มไลน์ จะใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสารกันภายใน โดยจะมีการตั้งกลุ่มไลน์ในหน่วยงานเพื่อใช้ติดต่อประสานงาน แจ้งข่าวสาร หรือสั่งการกันภายใน สำหรับอินสตาแกรมเป็นแพลตฟอร์มที่เน้นเผยแพร่และแบ่งปันรูปภาพหรือภาพถ่ายเป็นหลัก และในปัจจุบันยังสามารถโพสต์คลิปสั้นที่เรียกว่า Reels และ Story ได้ ทำให้กลุ่มเด็กและเยาวชนนิยมใช้งาน ทั้งนี้ หอสมุดแห่งชาติหลายสาขาจึงมีการใช้งานอินสตาแกรมเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกันกับตีกต็อกเป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมอย่างมากนับตั้งแต่ช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นต้นมา เพราะสามารถเผยแพร่และแบ่งปันคลิปสั้น ความยาว 30 วินาที – 5 นาทีได้ ซึ่งเพียงพอต่อการเล่า บรรยาย อธิบายเนื้อหาต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจ หอสมุดแห่งชาติหลายสาขาจึงเริ่มนำแพลตฟอร์มนี้มาใช้งานเพื่อเพิ่มช่องทางและเพิ่มกลุ่มผู้ใช้บริการให้เข้าถึงเนื้อหาต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalaya (2012) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เฟซบุ๊กในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อสังคม คือ ความง่ายของการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Paralee (2012) พบว่า มีการใช้เฟซบุ๊ก สูงสุดในระดับมาก รองลงมา คือ ยูทูป เอ็มเอสเอ็น และเว็บบอร์ด ในระดับปานกลาง รวมไปถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prissana (2014) ที่พบว่าเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้มากที่สุดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Mujarin (2016) ที่พบว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทุกแห่งมีการนำเทคโนโลยีห้องสมุด 2.0 ประเภท เฟซบุ๊กมาใช้งาน และงานวิจัยของ Rattiyakorn (2020) ก็พบว่ามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายแพลตฟอร์มแต่จะใช้เฟซบุ๊กเป็นแพลตฟอร์มหลักที่แบ่งปันไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ ที่พบว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ถูกใช้ในห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ เฟซบุ๊ก (Chu, & Du, 2012; Golz, 2014; Kannikaparameshwari & Chandrashekara, 2014; Davydova et al., 2019) อีกด้วย

2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเครือข่ายสังคมก็เพื่อแนะนำบริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ เพื่อแจ้งผลดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติ และเพื่อการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร หรือกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติจะทำ

ให้ผู้ให้บริการ รวมถึงประชาชนทั่วไปได้ทราบว่า หอสมุดแห่งชาติมีความสำคัญ มีศักยภาพในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและต่อสาธารณชนได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และสร้างทัศนคติที่ดีต่อหอสมุดแห่งชาติ และช่วยให้การดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจและพันธกิจที่ตั้งไว้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rathtee (2011) ที่พบว่าห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุดใช้เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร และกิจกรรมห้องสมุด แจ้งข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร และจัดการความรู้ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Kalaya (2012) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อสังคมเพื่อให้ สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการของ ห้องสมุด เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Paralee (2012) พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้ เครื่องข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ Prissana (2014) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุดเพื่อบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้แล้วงานวิจัยของ Wongsakorn (2014) ยังพบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่มช่องทางสื่อสารกับผู้ใช้อาคาร และประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Mujarin (2016) ซึ่งได้พบว่าประเภทงานบริการสารสนเทศที่นำเทคโนโลยีห้องสมุด 2.0 มา ประยุกต์ใช้งาน ได้แก่ บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรม บริการตอบคำถาม บริการแนะนำ ทรัพยากรใหม่ บริการพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Rattiyakorn (2020) ที่พบว่าห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแนะนำบริการและทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด เพื่อการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งาน รวมถึงประสานงานกับบุคลากร ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่า ห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของห้องสมุด แนะนำ ฐานข้อมูลของห้องสมุด แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และยังเป็นช่องทางในการให้บริการและ ประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย (Tripathi & Kumar, 2010; Golz, 2014; Kannikaparameshwari & Chandrashekara, 2014)

2.4 ผู้รับผิดชอบการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ ผู้รับผิดชอบหลักในการใช้เครือข่าย สังคมของหอสมุดแห่งชาติจะเป็นข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ สามารถ วางแผน เงื่อนไขการใช้ สิทธิและความรับผิดชอบ รวมไปถึงร่วมกำหนดกลยุทธ์ ขอบเขตการนำเสนอเนื้อหา รวมไปถึงรูปแบบของการนำเสนอเนื้อหา โดยต้องคัดเลือกและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ จากทั้ง ภายในและภายนอกหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติจะมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบใน การบริหารจัดการการใช้เครือข่ายสังคม ซึ่งมีทั้งเป็นการสั่งการด้วยวาจา และ/หรือมีการออกคำสั่งแต่งตั้งให้ ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalaya

(2012) ที่ศึกษาการใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้สื่อสังคม และงานวิจัยของ Rattiyakorn (2020) พบว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบข่ายงานโดยตรง และหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง

2.5 เนื้อหาที่เผยแพร่และแบ่งปันบนเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติทุกสาขามีความคล้ายคลึงกัน โดยจะเผยแพร่และแบ่งปันเนื้อหาประเภท อินโฟกราฟิก ภาพถ่าย รูปภาพ และข้อความตัวอักษรบนเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ และมักจัดทำเนื้อหาในรูปแบบอินโฟกราฟิก เพราะมีความสวยงามดึงดูดความสนใจ สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสารได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsakorn (2014) พบว่ารูปแบบการนำเสนอที่ใช้มากที่สุด คือ ข้อความและรูปภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Nitiya (2019) ที่พบว่า ใช้ภาพประกอบตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพถ่ายจากบรรยายจริง ซึ่งทำให้ภาพมีความสมจริง สื่ออารมณ์ออกมาได้ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattiyakorn (2020) พบว่ารูปแบบที่โพสต์มีความหลากหลาย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ รูปภาพ เป็นต้น และมีการใช้เทคนิคในการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ เช่น การโพสต์คำบรรยายตามกระแสของสังคม เป็นต้น

2.6 ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในระดับบุคคล คือ การขาดทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเครือข่ายสังคมที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น รวมไปถึงการไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการใช้งานเครือข่ายสังคม ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง นอกจากนี้แล้วยังมีเรื่องของการขาดวิจารณญาณและไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาจากการเผยแพร่เนื้อหาบนเครือข่ายสังคมส่วนบุคคลของตนเองด้วย และปัญหาในการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติในระดับองค์กร คือ ปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมได้อย่างราบรื่น ปัญหาความพร้อมด้านของอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานเครือข่ายสังคม เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น รวมถึงการขาดทักษะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ เช่น ขาดความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา ขาดทักษะด้านการสื่อสาร การไม่มีวาทศิลป์ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัญหาในเรื่องเนื้อหาบางส่วนที่ต้องการเผยแพร่ไม่สามารถไปถึงยังกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ด้วยระบบ อัลกอริทึมของแพลตฟอร์มบางประเภท และขาดงบประมาณในการจัดซื้อโฆษณาสำหรับการเผยแพร่เนื้อหาให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rathtee (2011) ที่พบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรขาดความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีเว็บ 2.0 และงานวิจัยของ Wongsakorn (2014) ก็พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เฟซบุ๊ก ได้แก่ การขาดทักษะคอมพิวเตอร์และทักษะการประชาสัมพันธ์ของผู้รับผิดชอบของเฟซบุ๊ก การขาดการบริหารจัดการที่ดี และการขาดการประชาสัมพันธ์เฟซบุ๊กของห้องสมุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mujarin (2016) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรค

ในการดำเนินงาน คือ ความล่าช้าของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยในระบบข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูลที่นำมาเผยแพร่ และแนวทางการแก้ไข คือ มีการตรวจสอบและปรับปรุงระบบเครือข่ายอยู่เสมอ ตรวจสอบระบบความปลอดภัยและสำรองข้อมูลเป็นประจำ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ เช่นเดียวกับงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่า ปัญหาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของห้องสมุด คือ บุคลากรของห้องสมุดขาดความรู้และทักษะในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการให้บริการ (Tripathi & Kumar, 2010; Chu, & Du, 2012; Golz, 2014)

2. การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ

การพัฒนานโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ขอบเขตของนโยบาย เป็นเกริ่นถึงที่มาของนโยบาย อธิบายลักษณะการใช้งานเครือข่ายสังคมของหอสมุดแห่งชาติ และระบุขอบเขตของเครือข่ายสังคมที่ใช้งาน รวมไปถึงมีการนิยามศัพท์ด้วย 2) วัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นการกำหนดแนวทางโดยรวมขององค์กรในการใช้เครือข่ายสังคม 3) แนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสังคม เป็นการระบุแนวทางปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายสังคมในประเด็นการได้รับการอนุมัติ/อนุญาต/การเป็นตัวแทน การสร้าง เผยแพร่ และการแบ่งปันเนื้อหา การแสดงความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และข้อมูลส่วนตัว การปฏิบัติตามกฎหมาย การปฏิเสธ ความรับผิดชอบ และแหล่งข้อมูลอ้างอิง 4) พฤติกรรมและการใช้งานที่ไม่เหมาะสม เป็นการกำหนดแนวทางในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเพื่อให้ปฏิบัติตาม รวมไปถึงมีการห้ามหรือลบข้อความที่ไม่เหมาะสม 5) การฝ่าฝืนนโยบายและบทลงโทษ เป็นการระบุผลที่ตามมาสำหรับการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เป็นไปตามนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม และ 6) การเฝ้าติดตามและประเมินผล เป็นการระบุช่วงเวลาในการเฝ้าติดตามเครือข่ายสังคม เพื่อทำการตอบคำถาม ลบข้อความขยะ โฆษณา หรือความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงการตรวจสอบเนื้อหาให้ถูกต้องสอดคล้องกับนโยบายของหอสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hrdinová et al., (2010) ที่ได้ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารนโยบายการใช้เครือข่ายขององค์กรภาครัฐในสหรัฐอเมริกา และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ และได้สรุปเป็นกรอบความคิด 8 องค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้ให้นโยบายการใช้เครือข่ายมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย การเข้าถึงเครือข่ายสังคมของพนักงาน ประเด็นความเป็นส่วนตัว ข้อควรระวังด้านกฎหมาย ขั้นตอนการจัดการบัญชี จรรยาบรรณสาธารณะ การผลิตและจัดการเนื้อหา การจัดการความประพฤติของพนักงาน และการกำหนดการใช้งานเครือข่ายสังคมที่ยอมรับได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Garber (2011) ที่ศึกษา พัฒนาและการดำเนินการตามนโยบายการใช้เครือข่ายสังคมของมหาวิทยาลัยไซเปียสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรพบว่า ผลการของการศึกษาโดยการจัดแบ่งข้อมูลออกเป็น 34 ประเด็นย่อย สามารถกำหนดเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงและการควบคุมด้วยเครือข่ายสังคม เป้าหมายและวิธีการสำหรับเครือข่ายสังคม

เนื้อหาและแพลตฟอร์มสำหรับเครือข่ายสังคม และกระบวนการและการดำเนินการตามนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zimmer (2012) ที่ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมขององค์กรสาธารณะท้องถิ่นในแคลิฟอร์เนีย พบว่า องค์ประกอบของนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การจัดการบัญชี จรรยาบรรณพนักงาน ค่านิยมของเครือข่ายสังคม การเข้าถึงเครือข่ายสังคม การเฝ้าติดตามบัญชี การจัดการเนื้อหา ความประพฤติของพลเมือง และการเก็บปุมข้อมูลในระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cardenas (2013) ที่ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมขององค์กรภาครัฐในรัฐเวอร์จิเนีย แอริโซนา มินนิโซตา แคลิฟอร์เนีย นิวเจอร์ซีย์ และอินเดียนา พบว่าองค์ประกอบของนโยบายจะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ แต่ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของนโยบาย ประเด็นความปลอดภัย ภารกิจขององค์กร ประเด็นด้านกฎหมายและการใช้งานที่ยอมรับได้ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Mergel & Greeves (2013) ที่ศึกษาแนวทางการใช้เครือข่ายสังคมในองค์กรสาธารณะ ของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา พบว่า เมื่อทำการออกแบบนโยบายการใช้เครือข่ายสังคม ภาระงานและความรับผิดชอบควรระบุให้ชัดเจน และข้อมูลต้องสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ควรรวมไปถึงความประพฤติของพลเมือง และแนวทางการจัดการเนื้อหาด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. นโยบายที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนโยบายในระดับบริหาร ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนา นโยบายในการใช้งานเครือข่ายสังคมสำหรับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ เพื่อจะได้ระบุรายละเอียดแนวปฏิบัติในการใช้งานเครือข่ายสังคมแต่ละแพลตฟอร์มว่าจะสามารถเผยแพร่และแบ่งปันเนื้อหาให้ได้ตรงกับความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมายของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างไร เนื่องจากแพลตฟอร์มเครือข่ายสังคมแต่ละประเภทก็จะมีกลุ่มผู้ใช้งานและรูปแบบเนื้อหาที่ใช้เผยแพร่และแบ่งปันที่ที่แตกต่างกัน

2. ควรมีการฝึกอบรมการใช้งานเครือข่ายสังคมให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ แพลตฟอร์มที่หอสมุดแห่งชาติใช้งานอยู่ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน รวมถึงยังสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

References

- Cardenas, K. (2013). **Social Media Use in Local Government Agencies: An Implementation Guide for Public Officials**. (Master's thesis, California State University). CSUS.
https://scholars.csus.edu/esploro/fulltext/graduate/Social-media-use-in-local-government/99257830940501671?repId=12232479080001671&mId=13243180360001671&institution=01CALIS_USL
- Chu, S. K.-W., & Du, H. S. (2012). Social networking tools for academic libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, 45(1), 64-75.
<https://doi.org/10.1177/0961000611434361>
- Davydova, I., Marina. O. M., Slianyk, A., & Syerov, Y. (2019). **Social Networks in Developing the Internet Strategy for Libraries in Ukraine**. Semantic Scholar. Retrieved December 5, 2023, from <https://www.semanticscholar.org/paper/Social-Networks-in-Developing-the-Internet-Strategy-Davydova-Marina/758b71c23e222f6d346b3403f9a3893a6295a04b>
- Garber, M. B. (2011). **Social Media Policy on Campus: A Case Study of the Development and Implementation of a Social Media Policy for University Administrators, Faculty, and Staff**. (Dissertation, Mercer University) <https://eric.ed.gov/?id=ED534246>
- Golz, N. S. (2014). **Library 2.0 and Emerging Communication Technologies in Community College Libraries**. (Unpublished doctoral dissertation). California: Saint Mary's College of California.
- Hrdinová, J., Helbig, N., & Peters, C. (2010). Designing Social Media Policy for Government. **Center for Technology for Government**, 1-19. https://www.ctg.albany.edu/media/pubs/pdfs/social_media_policy.pdf
- Kalaya T. (2012). **Use of Social Media for University Library Public Relations**. (Master's Thesis, M.A. in Library and Information, Chulalongkorn University, Thailand). ThaiLIS.
https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show& browse_type=title&titleid=540905 [In Thai]
- Kannikapameshwari, G., & Chandrashekara, M. (2014). Adoption of Social Networking in Asian National Libraries' websites. **International Journal of Academic Library and Information Science**, 2(9), 123-129. <https://www.academicresearchjournals.org/IJALIS/PDF/2014/October/Kannikapameshwari%20and%20Chandrashekara.pdf>

- Kanyarat K. (2010). The Application of Wikis in Web-based Information Service. **Journal of Information Science**, 28(1), 61-72. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6410> [In Thai]
- Mergel, I., & Greeves, B. (2013). **Social Media in the Public Sector Field Guide: Designing and Implementing Strategies and Policies**. San Francisco: John Wiley & Sons
- Mujarin W. (2016). **The Use of Library 2.0 Technologies for Information Services at Scientific and Technological Libraries and Information Centers in the Bangkok Metropolitan Area**. (Master's Thesis, M.A. in Information Studies, Srinakharinwirot University, Thailand). [In Thai]
- National Library of Thailand (2019). **Annual report 2018**. Bangkok: National Library of Thailand. [In Thai]
- National Library of Thailand (2023). **Annual report 2022**. Bangkok: National Library of Thailand. [In Thai]
- Nitiya S. (2019). An Investigation of Strategies and Types of Communication to Inspire Youth: A Case Study of the Facebook Fan Page, TeeBuak. In the **10th Hatyai National and International Conference** (pp. 996-1008). [In Thai]
- Okuonghae, O. (2018). Librarians' Awareness of Social Media Usage for Information Scientific Communication in University Libraries in South-south, Nigeria. **Library Philosophy and Practice (e-journal)**, 1704.
- Paralee P. (2012). **The Use of Social Networks for Information Services by Librarians of the Public University Libraries in Bangkok Metropolis and Vicinity**. (Master's Thesis, M.A. in Library Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand). ThaiLIS. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=334106 [In Thai]
- Prissana M. (2014). **Model of Using Social Networking for Information Services of Public University Libraries**. Bangkok: Suan Dusit University. [In Thai]
- Rathee P. (2011). **Web 2.0 Technology Uses and Needs of State University Libraries**. (Master's Thesis, M.A. in Library and Information, Chulalongkorn University, Thailand). ThaiLIS. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=412974 [In Thai]

- Rattiyakorn S. (2020). **The Operation of Strategies Adoption on Social Media Use of Public University Libraries.** (Master's Thesis, M.A. in Information Studies, Srinakharinwirot University, Thailand). DSpace JSPUI. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1157>
[In Thai]
- Tripathi, M., & Kumar, S. (2010). Use of Web 2.0 Tools in Academic Libraries: A Reconnaissance of the International Landscape. **International Information & Library Review**, 42, 195-207.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.iilr.2010.07.005>
- WebJunction & TechSoup for Libraries. (2018, February, 13). **Social Media and Libraries Survey Summary.** WebJunction. Retrieved December 5, 2023, from <https://www.webjunction.org/news/webjunction/social-media-libraries-survey.html>
- Wongsakorn C. (2014). **An Analysis of the Use of Facebook in Academic Libraries in Thailand.** (Master's Thesis, M.A. in Library and Information Science, Srinakharinwirot University, Thailand). [In Thai]
- Zimmer, C. (2012). **Social Media Use in Local Public Agencies: A Study of California's Cities.** (Master's thesis, California State University). CSUS. https://www.csus.edu/college/social-sciences-interdisciplinary-studies/public-policy-administration/_internal/_documents/thesis-bank/thesis-bank-2012-zimmer.pdf