

## การประยุกต์ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการสร้างและแบ่งปันเนื้อหา ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและ โปรแกรมเสริมต่างๆ สำหรับการใช้เฟซบุ๊กในสถาบันอุดมศึกษานั้น นักศึกษานับว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกเฟซบุ๊กมากที่สุด จึงเป็นความท้าทายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอนที่จะนำเฟซบุ๊กมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษา บทความนี้มุ่งนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและลักษณะของเฟซบุ๊ก วัตถุประสงค์ในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด การใช้และไม่ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด สมาชิกเฟซบุ๊กของห้องสมุด กลยุทธ์การส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด ประโยชน์ของการใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุด ประเภทของบริการและกิจกรรมห้องสมุดที่ใช้เฟซบุ๊ก บทบาทของบรรณารักษ์ ตลอดจนปัจจัยความสำเร็จและปัญหา/ผลกระทบในการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

**คำสำคัญ:** เครือข่ายสังคมออนไลน์; เฟซบุ๊ก; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

**หัวเรื่อง:** เครือข่ายสังคมแบบออนไลน์; เฟซบุ๊ก (บริการสารสนเทศ); กลุ่มสนทนาออนไลน์; เครือข่ายสังคม

## Applications of Facebook in academic libraries

Therdsak Maitaouthong<sup>1</sup>

### ABSTRACT

Facebook is one of the social network sites focused on communication between people by creating and sharing content, and by participating in various activities and add-ons. For using Facebook in the higher education institutions, most of students are its fans. This is a challenge of academic libraries as an agency that is responsible for supporting teaching and learning by using Facebook to promote the use of the library for students. This article aims to present about Facebook applications in academic libraries. It covers about Facebook and its application in terms of history and features, purposes, usage, fans, library strategies, benefits, types of library services and activities, librarians' roles, and success factors, problems and impact on the library's Facebook application.

**Keywords:** Social networking sites; Facebook; Academic libraries

**Subject Headings:** Online social networks; Social networks; Online social networks -- Library applications

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Email: therdsakm@swu.ac.th

## บทนำ

การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites) หรือ SNS นับเป็นส่วนหนึ่งของการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ซึ่งเป็นเครือข่ายที่บุคคลต่าง ๆ มารวมกลุ่มและติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในชุมชนเสมือน (Virtual community) โดยเว็บไซต์ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความมุ่งหมายที่จะให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถสร้างเนื้อหา แบ่งปันเนื้อหา กับผู้อื่นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเว็บไซต์ การเสนอความคิดเห็นและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งส่งผลให้เนื้อหามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic content) เครือข่ายสังคมเป็นเว็บไซต์ที่สร้างการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันของผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ และเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมประยุกต์ใช้งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเฉพาะบุคคลได้ โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาผ่านโปรแกรมค้นดูเว็บ (Web browser) โทรศัพท์มือถือ เครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล (Personal Digital Assistant – PDA) และอุปกรณ์ต่าง ๆ เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกิดขึ้นและได้รับความนิยมในการใช้อย่างแพร่หลาย เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) และ ไฮไฟว์ (Hi5) เป็นต้น ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมและมียังมีจำนวนผู้ใช้งานสูงสุดในปัจจุบันคือเฟซบุ๊ก เนื่องจากมีจำนวนผู้ใช้งานมากกว่า 35 ล้านคนที่เข้าใช้ในแต่ละวัน โดยเฉพาะผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนการใช้เพิ่มขึ้น เมื่อนักศึกษามีการใช้เฟซบุ๊กในการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็น

องค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอนจึงใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา โดยมีความมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ

การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีลักษณะของการนำมาใช้เช่นเดียวกับการธุรกิจคือการใช้กลยุทธ์การทำการตลาดแบบบอกต่อ ซึ่งบุคคลที่บอกต่อจะเป็นเพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักกัน โดยแนวคิดนี้เองที่เป็นความท้าทายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่จะนำเฟซบุ๊กมาใช้ในการส่งเสริมและปรับปรุงการให้บริการผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษายังมีจำนวนไม่มาก อาจเนื่องจากเฟซบุ๊กเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 2004 นับเป็นเวลาเพียง 7 ปีเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้จึงยังมีอยู่อย่างจำกัด เนื้อหาในบทความนี้จึงมุ่งเสนอประเด็นเกี่ยวกับการนำเฟซบุ๊กมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นผลการศึกษาวิจัยและการนำไปประยุกต์ใช้จริงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ โดยมีเนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ 9 หัวข้อ คือ ความเป็นมาและลักษณะของเฟซบุ๊ก วัตถุประสงค์ในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด การใช้และไม่ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด สมาชิกเฟซบุ๊กของห้องสมุด กลยุทธ์การส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด ประโยชน์ของการใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุด ประเภทของบริการและกิจกรรม

ห้องสมุดที่ใช้เฟซบุ๊ก บทบาทของบรรณารักษ์ ตลอดจนปัจจัยความสำเร็จและปัญหา/ผลกระทบ ในการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

### ความเป็นมาและลักษณะของเฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊กเป็นเครือข่ายสังคมที่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ถือกำเนิดและเปิดตัวครั้งแรกในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ ค.ศ.2004 โดย Mark Zuckerberg สำหรับการใช้ชื่อว่าเฟซบุ๊ก มีที่มาจากสมัยที่ Mark เรียนอยู่โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่ชื่อว่า Phillips Exeter Academy มีหนังสือเล่มหนึ่งที่นักเรียนทุกคนจะต้องส่งต่อกันไปเพื่อให้รู้จักเพื่อน ๆ ในชั้นเรียน โดยเฟซบุ๊กเป็นเพียงหนังสือเล่มเดียวเท่านั้น ในเวลาต่อมา Mark จึงนำเฟซบุ๊กเข้าสู่โลกของอินเทอร์เน็ตและเปิดให้ใช้เฉพาะนักศึกษาที่เรียนอยู่ที่ Harvard University เท่านั้น เมื่อเวลาผ่านไปเพียง 2 สัปดาห์เฟซบุ๊กจึงเป็นที่รู้จักของนักศึกษา โดยนักศึกษาประมาณครึ่งหนึ่งสมัครเป็นสมาชิกมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขต Boston เริ่มขอเข้าใช้งานเฟซบุ๊ก ในช่วงเวลานี้ Mark จึงชักชวนเพื่อน 2 คน คือ Dustin Moskowitz และ Chris Hughes ให้มาช่วยกันสร้างเฟซบุ๊ก และ 4 เดือนต่อมาเฟซบุ๊กมีรายชื่อสมาชิกเพิ่มขึ้นจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อีก 30 กว่าแห่ง ในเวลาต่อมา Mark และเพื่อน ๆ ได้ย้ายไปอยู่ที่ Palo Alto โดยได้มีโอกาสเข้าไปคุยกับ Sean Parker ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้ง Napster โดย Parker ได้ย้ายเข้ามาทำงานร่วมกับ Mark ในอพาร์ทเมนต์เช่า และ Parker ได้แนะนำให้ Mark รู้จักกับ Peter Thiel นักลงทุนรายแรกซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้ง Paypal และเป็นผู้บริหารของ The Founders

Fund โดย Peter ได้เข้าร่วมลงทุนในเฟซบุ๊ก และด้วยจำนวนสมาชิกหลายล้านคนจึงส่งผลให้ในช่วงกลางปี ค.ศ.2004 บริษัทหลายแห่งสนใจเฟซบุ๊กจึงพยายามที่จะขอซื้อแต่ก็ได้รับการปฏิเสธ และในเวลาต่อมาเฟซบุ๊กได้รับเงินทุนเพิ่มเติมจาก Accel Partners ทำให้ในเวลานั้นมีมูลค่าจากการประเมินอยู่ที่ประมาณ 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยในเดือนกันยายน 2005 โรงเรียนมัธยมปลายเริ่มเปิดใช้งานเฟซบุ๊ก และในช่วงเวลาต่อมาได้เพิ่มฟังก์ชันใหม่ ๆ เช่น การแบ่งปันรูปภาพของสมาชิก ซึ่งเฟซบุ๊กได้รับเงินทุนเพิ่มอีก โดยมีมูลค่าการประเมินเป็นเงิน 525 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หลังจากนั้นจึงได้เปิดให้องค์กรธุรกิจหรือบริษัทต่าง ๆ ใช้งานเฟซบุ๊กและสร้างเครือข่ายได้ และในเดือนกันยายน 2006 จึงเปิดให้ทุกคนที่มีอีเมล (e-mail) ใช้งานเฟซบุ๊กได้

สำหรับลักษณะของเฟซบุ๊กประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ (1) หน้าแรก (Home) เป็นหน้าที่แสดงข้อมูลว่าใครคุยกับใครบ้าง รายชื่อเพื่อนที่ขอเป็นเพื่อน แนะนำเพื่อนใหม่ และการแจ้งเตือนข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ (2) ข้อมูลส่วนตัว (Profile) เป็นความเคลื่อนไหวของเจ้าของเฟซบุ๊กกับเพื่อน ๆ และเพื่อน ๆ สามารถดูความเคลื่อนไหวของเจ้าของเฟซบุ๊กได้ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน รูปประจำตัว ความสัมพันธ์ ความชอบและความสนใจ การศึกษาและการทำงาน และข้อมูลติดต่อ (3) บัญชีผู้ใช้ (Account) เป็นการควบคุมความเป็นส่วนตัวของเจ้าของเฟซบุ๊ก และ (4) โปรแกรมเสริม (Application) เป็นโปรแกรมต่างๆ ที่จัดให้บริการบนเฟซบุ๊ก ได้แก่ กระดานข้อความ (Wall) ข้อมูล (Info)

รูปภาพ (Photo) การเพิ่มแท็บใหม่ (Add a new tab) จุดเชื่อมโยง (Links) กิจกรรมต่าง ๆ (Events) บันทึก (Notes) วิดีทัศน์ (Video) การค้นหาแท็บที่ใช้ได้ (Search available tabs) การสร้างและร่วมกลุ่ม (Group) และระบบข้อความ (Message system) เมื่อนำเฟซบุ๊กมาประยุกต์ใช้ในงานของห้องสมุด ผลการศึกษาของ Graham, Faix, and Hartman (2009) พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้โปรแกรมเสริมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคือการสร้างและร่วมกลุ่มและกิจกรรมต่าง ๆ

#### วัตถุประสงค์ในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีแนวคิดหลักคือการส่งเสริม (Outreach) การใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้ใช้และแนวคิดทางการตลาด (Marketing) ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Breeding, 2007; Charnigo and Barnett-Ellis, 2007; Chu and Meulemans, 2008; Connell, 2009; Cooper, 2008; Dickson and Holley, 2010; Farkas, 2007; Hendrix, et al., 2009; Kroski, 2007; Kwong, 2007; Mathews, 2006; Miller and Jensen, 2007) โดยวัตถุประสงค์ในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดที่พบจากผลการศึกษาของ Hendrix, et al. (2009) แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ 10 ข้อ คือ (1) เพื่อนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ (2) เพื่อนำเสนอรูปภาพต่าง ๆ (3) เพื่อจัดเตรียมสถานที่สำหรับผู้ใช้บนเครือข่ายเฟซบุ๊ก (4) เพื่อเตรียมห้องสนทนาสำหรับการศึกษาค้นคว้า (5) เพื่อจัดเตรียมสถานที่สำหรับการประชุม/

อภิปรายของผู้ใช้และการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (6) เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น (7) เพื่อจัดเตรียมบริการการสืบค้นรายการทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) (8) เพื่อจัดเตรียมบริการการสืบค้นฐานข้อมูล (9) เพื่อนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และ (10) เพื่อจัดเตรียมสถานที่สำหรับการประชุม/อภิปรายของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

นอกจากผลการศึกษาของ Hendrix, et al. (2009) แล้ว ยังมีวัตถุประสงค์การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พบจากผลการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ (1) เพื่อสร้างกลุ่มศึกษาค้นคว้าห้องสมุดทางออนไลน์และชมรมหนังสือ (Charnigo and Barnett-Ellis, 2007) (2) เพื่อสร้างพื้นที่ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุด (Kroski, 2007) (3) เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุด โดยเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนในรายวิชาต่างๆ ของนักศึกษา (Chu and Meulemans, 2008; Glazer, 2009) (4) เพื่อทบทวนความทรงจำของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงได้ (Chu and Meulemans, 2008) (5) เพื่อสร้างกลุ่มอภิปราย (Graham, Faix, and Hartman, 2009) และ (6) เพื่อตอบคำถามของผู้ใช้ที่สอบถามเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด (Glazer, 2009)

### การใช้และไม่ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

เฟซบุ๊กเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่วิชาชีพห้องสมุดและสารสนเทศให้ความสนใจในการนำมาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมาก เห็นได้จากผลการศึกษาของ Dickson and Holley (2010) ที่สำรวจและวิเคราะห์บทความและหนังสือที่ตีพิมพ์ในช่วงปี ค.ศ. 2006 ถึง 2009 ที่ปรากฏใน Library Literature และฐานข้อมูล Information Full Text โดยวิเคราะห์การใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคม (Social networking tools) ในกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดของห้องสมุด ซึ่งพบว่าเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือเครือข่ายสังคมที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำมาประยุกต์ใช้มากที่สุด โดยห้องสมุดนำมาใช้ในการจัดเตรียมและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษา ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด มีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาและบรรณารักษ์ โดยงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของนักศึกษาเป็นผลการศึกษาของ Connell (2009) ซึ่งสอบถามนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 366 คนที่กำลังศึกษาอยู่ที่ Valparaiso University เป็นการสอบถามความคิดเห็นในกรณีที่ห้องสมุดใช้เฟซบุ๊กเพื่อการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ผลการศึกษพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.9) มีความสนใจและต้องการเป็นเพื่อนกับห้องสมุดบนเฟซบุ๊ก ในจำนวนนี้มีนักศึกษาร้อยละ 17.2 ที่ต้องการขอเป็นเพื่อนกับห้องสมุดหากพวกเขาทราบบัญชีผู้ใช้ (account) ของห้องสมุดและในจำนวนดังกล่าวมีนักศึกษาร้อยละ 57.7 ที่จะเป็นเพื่อนกับห้องสมุดหากได้รับคำเชิญขอเป็นเพื่อนจากห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษจำนวนมากที่สุด

156 คน (ร้อยละ 42.6) ต้องการได้รับข่าวสารหรือประกาศเกี่ยวกับห้องสมุดผ่านทางเฟซบุ๊ก

ส่วนความคิดเห็นของบรรณารักษ์เกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดนั้น ผลการศึกษาของ Chamigo and Barnett-Ellis (2007) Graham, Faix, and Hartman (2009) และ Hendrix, et al. (2009) สะท้อนให้เห็นว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) เคยได้ยินหรือคุ้นกับคำว่า "เฟซบุ๊ก" แต่ก็มีบรรณารักษ์ส่วนน้อยเท่านั้นที่ใช้เฟซบุ๊กในงานของห้องสมุด มีเพียงผลการศึกษาของ Graham, Faix, and Hartman (2009) เท่านั้นที่พบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52) ใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุดและมีแผนที่จะใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยบรรณารักษ์ร้อยละ 32 ยังไม่ตัดสินใจว่าจะใช้เฟซบุ๊กหรือไม่ ส่วนผลการศึกษาของ Hendrix, et al. (2009) ทำให้ทราบว่าบรรณารักษ์ร้อยละ 18 ที่อยู่ระหว่างการศึกษาก็เกี่ยวกับการนำเฟซบุ๊กมาใช้ในงานห้องสมุด สำหรับผลการศึกษาของ Chamigo and Barnett-Ellis (2007) สะท้อนความคิดเห็นของบรรณารักษ์เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด โดยเฉพาะการใช้เฟซบุ๊กในงานวิชาการเป็นสำคัญ บรรณารักษ์เห็นว่าตนเองควรติดตามความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ต ในส่วนของบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่สอนการใช้ห้องสมุดได้ใช้เฟซบุ๊กในการอภิปรายร่วมกับผู้ใช้ บรรณารักษ์ไม่เป็นห่วงประเด็นความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังเสนอแนะว่าห้องสมุดควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กในงานของห้องสมุดสำหรับเหตุผลของบรรณารักษ์ที่มีต่อการไม่ใช้เฟซบุ๊ก จากผลการศึกษาของ Hendrix, et al.

(2009) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85) ไม่ใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุด โดยระบุเหตุผลว่า ไม่มีเวลาที่จะสมัครเข้าใช้งานเฟซบุ๊ก บรรณารักษ์มีความเชื่อว่าเฟซบุ๊กมีประโยชน์ในเชิงวิชาการน้อยหรือไม่มีเลย ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ใช้เฟซบุ๊ก และผู้บริหารห้องสมุดไม่เห็นด้วยกับการใช้เฟซบุ๊กหรือเครือข่ายสังคมอื่น ๆ

### สมาชิกเฟซบุ๊กของห้องสมุด

ในส่วนของสมาชิกเฟซบุ๊กของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษานั้น จากผลการศึกษาของ Glazer (2009) Kwong (2007) และ Mumenthaler (2010) พอสรุปคร่าว ๆ ได้ว่าสมาชิกที่เป็นเพื่อนกับห้องสมุดบนเฟซบุ๊ก มีจำนวนประมาณ 100 ถึง 800 คน ซึ่งผู้ใช้ที่ห้องสมุดเป็นเพื่อนบนเฟซบุ๊กส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Graham, Faix, and Hartman (2009) ที่พบว่าห้องสมุดมุ่งเน้นกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กที่เป็นนักศึกษาเป็นสำคัญ โดยมีนักศึกษา ร้อยละ 90.2 ที่เป็นเพื่อนกับห้องสมุดบนเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกประเภทของผู้ใช้เฟซบุ๊กที่เป็นเพื่อนกับห้องสมุดสามารถจัดแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย และกลุ่มบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำหรับผลการศึกษาของ Jacobson (2011) แสดงให้เห็นว่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูลบ่อย ๆ และการเพิ่มขึ้นของโปรแกรมเสริม (Add-on Applications) เช่น บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า จุดเชื่อมโยง (Links) วิดีทัศน์ (Video) กระดานอภิปราย (Discussions) บันทึก (Notes) หน้าที่ชื่นชอบ (Favorite Pages) และ อาร์เอสเอส/บล็อก (RSS/Blog) เป็นต้น อาจ

ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด และส่งผลต่อการพัฒนาหน้าเฟซบุ๊กของห้องสมุดด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนกิจกรรม (Events) ที่นำเสนอไว้บนเฟซบุ๊กไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ใช้เฟซบุ๊ก ส่วนผลการศึกษาของ Graham, Faix, and Hartman (2009) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้ใช้เฟซบุ๊กที่เป็นบุคลากรห้องสมุดซึ่งต้องใช้เฟซบุ๊กในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในห้องสมุด การเรียนรู้และรู้จักกับบุคลากรคนอื่น ๆ การจัดให้มีชมรมหนังสือที่มีบุคลากรห้องสมุดเป็นสมาชิก การแข่งขันกีฬาและการเล่นเกมต่างๆ ที่จัดขึ้นหลังชั่วโมงการทำงาน ซึ่งจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นมิตรและส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรห้องสมุด

### กลยุทธ์การส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

กลยุทธ์การส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าตนเองสามารถเข้าร่วมกลุ่มเฟซบุ๊กของห้องสมุดโดยผ่านช่องทางใดได้บ้าง และเป็นกรกำหนดวิธีการในการส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของผู้ใช้และบุคลากรของห้องสมุด เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด ซึ่งจากผลการศึกษาของ Farkas (2007) Graham, Faix, and Hartman (2009) Mumenthaler (2010) และ Powers, Schmidt, and Hill (2008) แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญ 12 ข้อ คือ (1) การจัดทำจุดเชื่อมโยง

เฟซบุ๊กของห้องสมุดไว้บนหน้าโฮมเพจของห้องสมุด (2) การสื่อสารด้วยการพูดคุยและเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้าร่วมกลุ่มเฟซบุ๊กของห้องสมุด (3) การประชาสัมพันธ์เฟซบุ๊กของห้องสมุดผ่านทางโปสเตอร์และข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยติดประกาศตามจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย (4) การสอนการใช้ห้องสมุด โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด (5) การจัดทำจุดเชื่อมโยงเฟซบุ๊กของห้องสมุดไว้ที่หน้าเว็บของเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่น ๆ เช่น ทวิตเตอร์ เป็นต้น (6) การพิมพ์สโลแกน (Slogan) ที่มีเนื้อหาส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด เช่น Mississippi State University ใช้สโลแกนที่ว่า "Are you on Facebook? We Are!" (7) การจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บนเฟซบุ๊กของห้องสมุด (8) การจัดให้มีคณะกรรมการ Library 2.0 เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลและปรับปรุงเนื้อหาที่นำเสนอบนเฟซบุ๊กของห้องสมุด (9) การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีการใช้เฟซบุ๊กในงานของห้องสมุด (10) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดกับเพื่อนร่วมวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดอื่น ๆ (11) การจัดฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ Library 2.0 และ (12) การนำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กของผู้ใช้มาวางแผนและปรับปรุงการทำงานในอนาคต

#### ประโยชน์ของการใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุด

เมื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำเฟซบุ๊กมาประยุกต์ใช้ในงานของห้องสมุด ซึ่ง

ช่วยให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ทั้งในส่วนของบุคลากรห้องสมุดและในส่วนของผู้ใช้ เห็นได้จากผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ปรากฏในงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ ผลการศึกษาของ Charnigo and Barnett-Ellis (2007) Glazer (2009) Lapachet and Rubin (2009) และ Xia (2009) ที่พอจะสรุปประโยชน์ของเฟซบุ๊กที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำมาใช้เป็น 5 ประเด็น คือ (1) การเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊ก โดยเฉพาะการรู้ถึงความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้รับสารสนเทศที่ตรงความต้องการ (2) การสร้างความสัมพันธ์อันดีด้วยการติดต่อสื่อสารและแบ่งปันเรื่องราวต่าง ๆ ระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ร่วมงานในห้องสมุด เช่น ความสนใจงานอดิเรก หนังสือที่ชอบอ่าน เป็นต้น (3) การส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและการให้บริการของห้องสมุด (4) การสนับสนุนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ โดยบรรณารักษ์สนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการสอนของอาจารย์และให้อาจารย์ได้มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกเฟซบุ๊กกับห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางวิชาการและการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ เช่น คลังปัญญาสถาบัน (Institutional repositories) เป็นต้น และ (5) การขยายบริการของห้องสมุดให้นักศึกษาที่อยู่ในวิทยาเขตต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด และสามารถติดต่อกับนักศึกษาคนอื่น ๆ ที่มี

ความสนใจในประเด็นทางวิชาการหรือการเข้าร่วมกลุ่มทางสังคมที่มีความชอบเหมือนกันได้

### ประเภทของบริการและกิจกรรมห้องสมุดที่ใช้เฟซบุ๊ก

สำหรับบริการของห้องสมุดที่จัดเตรียมไว้บนเฟซบุ๊กนั้น จากการศึกษาวรรณกรรมของ Chu and Meulemans (2008) Cooper (2008) Farkas (2007) Glazer (2009) Hendrix, et al. (2009) Jacobson (2011) Mathews (2006) Miller and Jensen (2007) และ Powers, Schmidt, and Hill (2008) สรุปได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เฟซบุ๊กในการนำเสนอบริการพื้นฐาน 2 รูปแบบ คือ (1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือบริการอ้างอิง (Reference service) เป็นบริการที่บรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในการศึกษาค้นคว้าและแนะนำแหล่งสารสนเทศที่สัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เรียน และตรงตามความต้องการของนักศึกษา การจัดบริการนี้บนเฟซบุ๊กมุ่งเน้นการจัดบริการให้นักศึกษาเป็นรายบุคคล โดยเป็นผู้ที่ประสงค์จะให้บรรณารักษ์ช่วยเหลือในการค้นหาคำตอบจากข้อคำถามของนักศึกษา ซึ่งจัดให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบริการตอบคำถามผ่านการสนทนา (Chat reference) และการบริการตอบคำถามผ่านบริการสอบถามบรรณารักษ์ (Ask-A-Librarian reference service) ซึ่งข้อคำถามที่นักศึกษาสอบถาม เช่น กรณีที่นักศึกษาค้นหาหนังสือแล้วไม่พบในห้องสมุด แต่มีให้บริการอยู่ที่ห้องสมุดแห่งอื่น หรือการสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมีให้บริการ เป็นต้น และ (2) บริการ

สืบค้นสารสนเทศ (Information search services) เป็นบริการที่บรรณารักษ์จัดทำจุดเชื่อมโยงของรายการทรัพยากรสารสนเทศ บริการและฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดเลือกสรรแล้วว่าตรงกับความต้องการของนักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ พร้อมทั้งนำเสนอคู่มือช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะการสืบค้นสารสนเทศจากภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งการให้บริการนี้บรรณารักษ์จะเลือกบริการที่มีปริมาณการใช้สูงสุดมาดำเนินการก่อน เช่น บริการสืบค้น OPAC ที่ห้องสมุดจัดทำเป็น Catalog search boxes ในลักษณะของ Search interface บนเฟซบุ๊ก การจัดทำจุดเชื่อมโยงที่มีการใช้บ่อย การแนะนำฐานข้อมูล WorldCat ฐานข้อมูล JSTOR และฐานข้อมูล Digital Archive เป็นต้น

ในส่วนของกิจกรรมที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้บริการบนเฟซบุ๊กนั้น จากผลการศึกษาของ Chu and Meulemans (2008) Farkas (2007) Hendrix, et al. (2009) Jacobson (2011) Kwong (2007) Miller and Jensen (2007) Mumenthaler (2010) และ Powers, Schmidt, and Hill (2008) สามารถสรุปกิจกรรมของห้องสมุดบนเฟซบุ๊กได้ 12 รูปแบบ คือ (1) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ในลักษณะของจดหมายข่าวอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแนะนำแหล่งสารสนเทศวารสารแบบเสรี (Open Access Journals) และคลังปัญญาสถาบัน เป็นต้น (2) การนำเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น หรือข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในห้องสมุดในแต่ละวัน รวมถึงการนำเสนอรูปภาพ



ของกิจกรรมที่จัดขึ้นในรูปแบบของโปสเตอร์ ใบบลิ้ว การนำเสนอโปรแกรมการฉายภาพยนตร์ การจัดนิทรรศการ และกิจกรรมการตอบคำถาม จิงรางวัล เป็นต้น (3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเพื่อการทำรายงานหรือการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการให้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด โดยห้องสมุดจัดทำเป็นคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด (4) การเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการในห้องสมุด เช่น หนังสือ วิทยุทัศน์ เป็นต้น (5) การใช้เป็นสถานที่ในการติดต่อสื่อสารและประชุมร่วมกันระหว่างผู้ใช้กับบรรณารักษ์ (6) การแนะนำและแบ่งปันแหล่งสารสนเทศอ้างอิงในรูปแบบออนไลน์ (Online reference sources) หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ (7) การสอนการรู้สารสนเทศให้แก่ศึกษาในลักษณะของความร่วมมือกับผู้สอนและมีการประเมินการสอนโดยการทดสอบหรือการสอบถามเป็นข้อคำถามที่นำเสนอบนเฟซบุ๊ก (8) การนำเสนอรูปภาพกิจกรรมต่างๆ ที่บรรณารักษ์มีโอกาสเข้าร่วมและการนำเสนอแผนการจัดฝึกอบรมของห้องสมุด (9) การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ เช่น การแนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) เป็นต้น (10) การจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มที่ชื่นชอบการอ่านหนังสือ (Book group) (11) การเชิญชวนให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าร่วมกิจกรรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และ (12) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เช่น สภาพภูมิอากาศ ประกาศวันหยุดหรือการปิดบริการของ

ห้องสมุด และประกาศตารางสอบของนักศึกษา เป็นต้น

### บทบาทของบรรณารักษ์

ในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น บรรณารักษ์นับเป็นบุคคลสำคัญเมื่อมองในเชิงการให้บริการแก่ผู้ใช้แล้ว บรรณารักษ์อ้างอิง (Reference librarian) เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์สำคัญในการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กในงานบริการของห้องสมุด หากมองในเชิงเทคโนโลยีจะพบว่า บรรณารักษ์ระบบ (System librarian) เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ในการติดตามเกี่ยวกับการพัฒนาของเฟซบุ๊กและเว็บ 2.0 ที่จะนำมาใช้งานของห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์อ้างอิงและบรรณารักษ์ระบบจึงเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการนำเฟซบุ๊กมาประยุกต์ใช้งานของห้องสมุด ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะมีหน้าที่ร่วมกันในการจัดเตรียม ดูแลและปรับปรุงการบริการต่าง ๆ บนเฟซบุ๊ก จากผลการศึกษาของ Breeding (2007) Chamigo and Barnett-Ellis (2007) Chu and Meulemans (2008) Dickson and Holley (2010) Kroski (2007) Mathews (2006) และ Xia (2009) สรุปได้ว่าบรรณารักษ์มีบทบาท 9 ประการในการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กในงานห้องสมุด คือ (1) การทำงานในฐานะบรรณารักษ์เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสัมพันธ์กับสาขาวิชาของนักศึกษา (2) การจัดระบบกลุ่มสมาชิกเฟซบุ๊ก โดยประชาสัมพันธ์บริการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ของห้องสมุดและแจ้งเกี่ยวกับหนังสือใหม่ (3) การติดตามข้อคิดเห็น (Comments) ที่ผู้ใช้เขียนหรือตอบบนเฟซบุ๊ก

อย่างสม่ำเสมอ โดยตอบข้อซักถามต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและให้คำตอบที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ เพราะนักศึกษา มักจะคาดหวังต่อผลการตอบกลับที่ทันเวลา (4) การตื่นตัวเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงของโปรแกรมเสริมบนเฟซบุ๊กอย่างสม่ำเสมอ (5) การอุทิศเวลาในการส่งเสริมการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด โดยนำเสนอบริการต่างๆ แก่นักศึกษา (6) การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้และพิจารณาวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการบนเฟซบุ๊ก (7) การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า (Research assistance) เช่น การทำรายงานการศึกษาค้นคว้า เป็นต้น (8) การนำเสนอข้อคิดเห็น การร่วมกลุ่มและการสร้างเพิ่มข้อมูลผู้ใช้ของห้องสมุดที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ และ (9) การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในการใช้เครื่องสแกนเนอร์และเตรียมความช่วยเหลือในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เฟซบุ๊ก เช่น การสแกนภาพ การแก้ไขภาพ การอัปโหลดรูปภาพ และการสร้างบัญชีผู้ใช้ เป็นต้น

#### ปัจจัยความสำเร็จและปัญหา/อุปสรรคในการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุด

ปัจจัยความสำเร็จในการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) การจัดให้มีคณะกรรมการ Library 2.0 เพื่อทำหน้าที่ศึกษาและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ Library 2.0 ในการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ของห้องสมุดที่เป็นอาจารย์

บุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่า (Powers, Schmidt, and Hill, 2008) (2) การสร้างกลุ่มเฟซบุ๊กโดยใช้หัวข้อกลุ่มทั่ว ๆ ไป โดยเป็นกลุ่มที่มีรูปแบบของการจัดการแบบกระตือรือร้น (Active management style) ซึ่งจะช่วยให้อาจารย์และนักศึกษามีความสนใจและเข้าร่วมกลุ่ม (Xia, 2009) และ (3) การสร้างหน้าเฟซบุ๊กที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้จะช่วยให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นที่จะเข้าร่วมกลุ่มของห้องสมุด และการได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจบนหน้าเฟซบุ๊กจะช่วยให้ผู้ใช้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิกอีกด้วย (Hendrix, et al., 2009)

สำหรับปัญหาหรือผลกระทบของการใช้เฟซบุ๊กในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากผลการศึกษาของ Charnigo and Barnett-Ellis (2007) Dickson and Holley (2010) Graham, Faix, and Hartman (2009) Hendrix, et al. (2009) และ Mumenthaler (2010) ทำให้สามารถจัดแบ่งปัญหา/ผลกระทบที่พบออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านผู้ใช้บริการ เป็นปัญหา/ผลกระทบเกี่ยวกับการที่ผู้ใช้บางส่วนปฏิเสธที่จะเป็นเพื่อนกับห้องสมุดบนเฟซบุ๊ก แม้ห้องสมุดจะเชิญชวนให้เป็นเพื่อนด้วยวิธีการต่าง ๆ การที่ผู้ใช้ไม่เต็มใจที่จะยอมรับการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดเพราะผู้ใช้ต้องการใช้เพื่อผ่อนคลายจากงานวิชาการ การละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ การส่งข้อความที่อาจกระทบหรือเป็นอันตรายต่อบุคคลอื่นและอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด ปริมาณการใช้ของผู้ใช้ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (Patron traffic) และความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการมี

จำนวนไม่เพียงพอ (2) ด้านบรรณารักษ์ที่ให้บริการ เป็นปัญหา/ผลกระทบเกี่ยวกับการที่บรรณารักษ์ไม่เห็นถึงความจำเป็นของการใช้เฟชบุ๊กในงานห้องสมุด ไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีการสมัครเข้าใช้งานเฟชบุ๊ก ไม่มีเวลาที่จะสมัครเข้าใช้งานและปรับปรุงข้อมูลบนเฟชบุ๊ก เพราะต้องใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในการใช้เฟชบุ๊ก ซึ่งมีบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่ใช้เฟชบุ๊ก การตอบข้อคำถามของผู้ใช้ที่ล่าช้าซึ่งไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ ความกังวลเกี่ยวกับประเด็นความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ และความเหมาะสมของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของบรรณารักษ์ เช่น สถานภาพสมรส ทัศนคติทางการเมือง การนับถือศาสนา ซึ่งไม่ควรเปิดเผยให้ผู้ใช้ทราบ และ (3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นปัญหา/ผลกระทบเกี่ยวกับความเข้มงวดของระบบตรวจสอบความปลอดภัยของเว็บไซต์บนเครือข่ายที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้เฟชบุ๊ก ปัญหาเกี่ยวกับแบนด์วิดท์ (Bandwidth) หรือทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ช้าลง และจำนวนของคอมพิวเตอร์และสแกนเนอร์ที่อาจมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้โดยเฉพาะความต้องการในการนำรูปภาพไปเก็บไว้บนเฟชบุ๊ก

### บทสรุป

การนำเฟชบุ๊กมาประยุกต์ใช้ในงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารห้องสมุดต้องให้ความสำคัญคือการกำหนดนโยบายของห้องสมุดที่ระบุถึงการ

นำเฟชบุ๊กมาใช้ในงานห้องสมุด และกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เฟชบุ๊กของห้องสมุด การจัดตั้งคณะกรรมการ Library 2.0 และการสร้างหน้าเฟชบุ๊กของห้องสมุดให้ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ โดยระบุสิ่งเหล่านี้ไว้ในแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เฟชบุ๊กอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ความสำคัญดังกล่าวแล้ว Cooper (2008) ยังได้เสนอความเห็นที่ผู้บริหารห้องสมุดควรมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการใช้เฟชบุ๊กของห้องสมุดจนนำไปสู่การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้

สำหรับการใช้เฟชบุ๊กในงานของห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์บางส่วนได้เริ่มใช้งานเฟชบุ๊กไปบ้างแล้ว ขณะที่บรรณารักษ์บางส่วนอยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเฟชบุ๊กเพื่อนำมาใช้ในอนาคต ในส่วนของผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาจะเห็นได้ว่านักศึกษามีความต้องการที่จะเป็นเพื่อนกับห้องสมุดบนเฟชบุ๊ก เพราะนักศึกษายจะได้รับสารสนเทศที่ตรงความต้องการ และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเองจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่นเดียวกับอาจารย์ผู้สอนที่ข่าวสารบนเฟชบุ๊กของห้องสมุดช่วยในการสนับสนุนการสอน โดยเฉพาะการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ใช้ประกอบการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ส่วนบุคลากรห้องสมุดที่ใช้เฟชบุ๊กจะช่วยให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงานและการแบ่งปันความรู้/ประสบการณ์ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการนำเฟชบุ๊กมาใช้ในงานห้องสมุดโดยมุ่งหวังที่จะให้ผู้ใช้ยอมรับการเป็นเพื่อนกับห้องสมุดได้นั้น ห้องสมุดจะต้อง

ปรับปรุงข้อมูลบนเฟซบุ๊กอย่างสม่ำเสมอและเพิ่มโปรแกรมเสริมต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ ตลอดจนทำให้ผู้ใช้เห็นถึงประโยชน์ของบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้

จากสภาพการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศข้างต้น เมื่อสำรวจเกี่ยวกับสภาพการใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83) มีการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กในงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยห้องสมุดจัดเตรียมจุดเชื่อมโยงเฟซบุ๊กไว้ที่หน้าโฮมเพจของห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้เฟซบุ๊กไว้อย่างชัดเจน โดยใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป ห้องสมุดระบุข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ที่อยู่ เว็บไซต์ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ และเวลาเปิด-ปิดบริการ ในส่วนของกระดานข้อความมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งบันทึกโดยห้องสมุดและผู้ใช้ ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย เช่น ทุนการศึกษา ข่าวรับสมัครงาน บทความ และข่าวสารความรู้ทั่วไป เป็นต้น การจัดอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลและการเขียนบรรณานุกรม การจัดบรรยาย เสวนา หรือสัมมนาเกี่ยวกับฐานข้อมูลและการอ่าน การแนะนำหนังสือใหม่และฐานข้อมูลที่น่าสนใจ การแนะนำห้องสมุดและกิจกรรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การเผยแพร่จดหมายข่าวของ

ห้องสมุด การเชิญชวนผู้ใช้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การแนะนำจุดบริการและมุมต่าง ๆ ภายในห้องสมุด การจัดเตรียมคู่มือการศึกษา ค้นคว้า สารสนเทศจากห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การสอบถามข้อปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้ เช่น การเขียนบรรณานุกรม การสืบค้นสารสนเทศ การค้นหาหนังสือ เป็นต้น การประมวลรูปภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจำหน่ายหนังสือ การจัดอบรม เป็นต้น และการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุด สำหรับจำนวนสมาชิกเฟซบุ๊กของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดบางแห่งมีสมาชิกมากกว่า 2,000 คน ขณะที่ห้องสมุดบางแห่งมีสมาชิกน้อยกว่า 500 คน

ข้อค้นพบข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้เฟซบุ๊กของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดต้องการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบและสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ กรณีที่ผู้ใช้อยู่ห่างไกลจากห้องสมุดก็สามารถรับรู้ข่าวสาร บริการและสืบค้นสารสนเทศได้โดยไม่ต้องจำเป็นต้องเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด การใช้เฟซบุ๊กยังช่วยให้ผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเองในเรื่องราวต่างๆ และบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ และยังเป็นการแบ่งปันความรู้และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดและผู้ใช้อีกด้วย

## เอกสารอ้างอิง

- Breeding, M. (2007). Librarians face online social networks. *Computers in Libraries*, 27(8), 30-32.
- Charnigo, L., & Barnett-Ellis, P. (2007). Checking out Facebook.com: The impact of a digital trend on academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1), 23-34.
- Chu, M., & Meulemans, Y. N. (2008). The problems and potential of MySpace and Facebook usage in academic libraries. *Internet Reference Services Quarterly*, 13(1), 69-85.
- Connell, R. S. (2009). Academic libraries, Facebook and MySpace, and student outreach: A survey of student opinion. *Portal: Libraries and the Academy*, 9(1), 25-36.
- Cooper, J. D. (2008). Facebook applications for the library community. *The Alabama Librarian*, 58(1), 8-11.
- Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: The possibilities and the concerns. *New Library World*, 111(11-12), 468-479.
- Farkas, M. (2007). Going where patrons are: Outreach in MySpace and Facebook. *American Libraries*, 38(4), 27.
- Glazer, H. (2009). Clever outreach or costly diversion?: An academic library evaluates its Facebook experience. *College & Research Libraries*, 70(1), 11-14, 19.
- Graham, J. M., Faix, A., & Hartman, L. (2009). Crashing the Facebook party: One library's experiences in the students' domain. *Library Review*, 58(3), 228-236.
- Hendrix, D., et al. (2009). Use of Facebook in academic health sciences libraries. *J Med Libr Assoc.*, 97(1), 44-47.
- Jacobson, T. B. (2011). Facebook as a library tool: Perceived vs. actual use. *College & Research Libraries*, 72(1), 79-90.
- Kroski, E. (2007). The social tools of Web 2.0: Opportunities for academic libraries. *Choice*, 44(12), 7-17.
- Kwong, V. (2007). Reach out to your students using MySpace and Facebook. *Indiana Libraries*, 26(3), 53-57.
- Lapachet, J. A. H., & Rubin, A. (2009). What's on the library's mind?: Facebook's place in the law library. *AALL Spectrum*, 13(9), 20-21, 28.
- Mathews, B. S. (2006). Do you Facebook?: Networking with students online. *College & Research Libraries*, 67(5), 306-307.
- Miller, S. E., & Jensen, L. A. (2007). Connecting and communicating with students on Facebook. *Computer in Libraries*, 27(8), 18-22.
- Mumenthaler, R. (2010). Library promotion using Facebook advertising: Does it work? *International Leads*, 24(4), 5.
- Powers, A. C., Schmidt, J., & Hill, C. (2008). Why can't we be friends? The MSU Libraries find friends on Facebook. *Mississippi Libraries*, 72(1), 3-5.
- Xia, Z. D. (2009). Marketing library services through Facebook groups. *Library Management*, 30(6-7), 469-478.