

# การบริการเชิงรุกของหอสมุดวิทยาศาสตร์ ดร.ตัว ลพานุกรม ด้วยเทคโนโลยีสังคมเครือข่าย

นภดล แก้วบรรพต \*

จากการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ทำให้แนวโน้มของการใช้อินเทอร์เน็ตสูงขึ้น และด้วยอัตราการเติบโตของธุรกิจ broadband และธุรกิจของตลาดมือถือแบบ Smart phone ที่สูงขึ้น พฤติกรรมของผู้ใช้บนโลกออนไลน์จึงเริ่มก้าวสู่ความเป็นเครือข่ายสังคม (Social Network) จึงมีการรวมตัวกันเพื่อสร้างกลุ่มคนบนโลกออนไลน์หรือที่เรียกว่า “ชุมชนออนไลน์” ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมเสมือน (Virtual Community) ซึ่งทำให้คนในกลุ่มสามารถทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิดและแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน มีการขยายตัวติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นเครือข่าย โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Youtube เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าสังคมในปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องกับ สังคมออนไลน์มากขึ้น และได้กลายเป็นกระแสความนิยมอย่างกว้างขวางไม่ได้จำกัดอยู่แค่กลุ่มวัยรุ่นเท่านั้น ทำให้สื่อสังคมออนไลน์กลายมาเป็นสื่อที่มีอิทธิพลอย่างกว้างขวางสำหรับธุรกิจในปัจจุบัน ด้วยคุณสมบัติของเครือข่ายออนไลน์ ที่มีลักษณะเป็นชุมชน จึงสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ และรับรู้ข้อคิดเห็นต่างๆ ของคนชุมชนได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงรวมทั้งความสามารถทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและผู้บริโภคทางตรงได้ทันที ซึ่งสามารถนำมาปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม กล่าวได้ว่าสังคมออนไลน์เป็นเสมือนช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่รวดเร็วและประหยัดที่สุด

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นห้องสมุดเฉพาะที่มีทรัพยากรสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่

ครอบคลุมวรรณกรรมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นวารสารวิชาการ วารสารสาระสังเขป หนังสืออ้างอิง ตำรา สิทธิบัตร มาตรฐานฯลฯ นอกจากนี้สิ่งพิมพ์ที่กล่าวมา ขณะนี้ได้มีการจัดทำคลังความรู้ของ วศ. (Institutional Repository : IR) และจัดทำดิจิทัลไฟล์ (Digitization materials) เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลคอลเล็กชันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากการเป็นแหล่งเรียนรู้และมีทรัพยากรด้านวิทยาศาสตร์จำนวนมาก จึงได้นำเทคโนโลยีนี้เข้ามาเสริมกับการให้บริการเชิงรุก ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบและเข้าถึงแหล่งบริการตลอดจนเข้าถึงทรัพยากรและส่งต่อกลุ่มผู้ใช้ในสังคมเครือข่ายได้ทราบอย่างกว้างขวางมากขึ้น

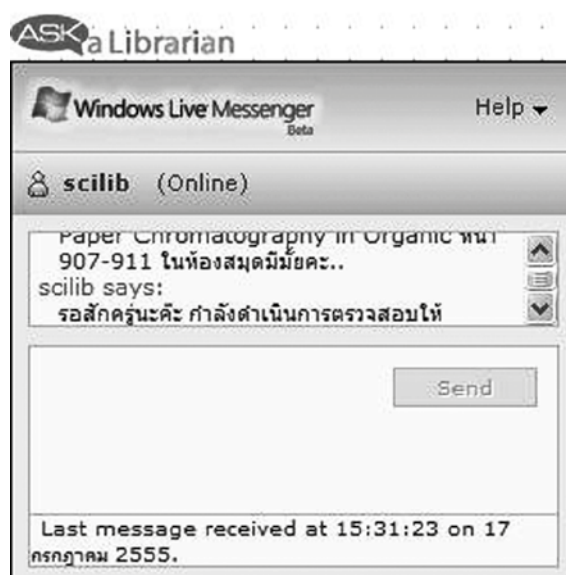
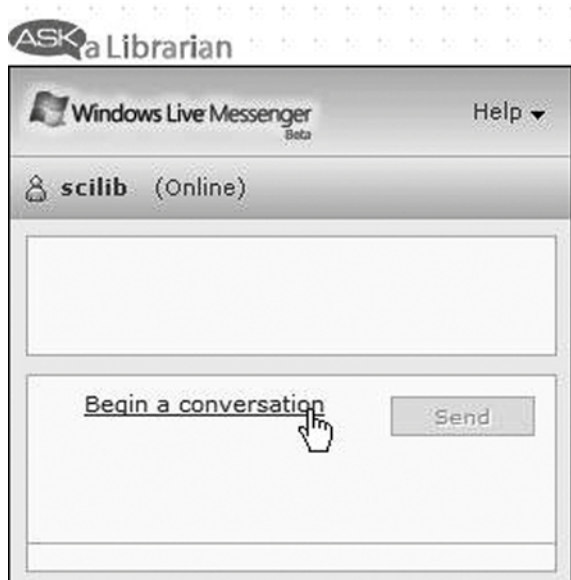
Facebook หรือ Twitter สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุดได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนหนึ่งเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาในรุ่น X-Gen ที่นิยมและหลงใหลกับเทคโนโลยีอยู่แล้ว หากห้องสมุดสามารถส่งหนังสือใหม่รายเดือนผ่าน Twitter หรือ Facebook ไปยังกลุ่มสมาชิก เหล่านี้ย่อมทำให้สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารหนังสือ วารสารใหม่ได้ทันทีที่ต้องการ หรือจะใช้กับการบริการความรู้จากบรรณารักษ์และบริการถาม/ตอบ (Ask librarian) รวมทั้งการส่งข้อมูลข่าวสารอย่างง่ายๆ (Really Simple Syndication : RSS) จากเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้รู้ว่าขณะนี้มีการปรับปรุงเนื้อหาใดในเว็บไซต์ใหม่บ้าง

ปัจจุบันเราสามารถนำสคริปต์คำสั่งแบบ Chat Box จาก Live IM ซึ่งเป็นบริการหนึ่งจากไมโครซอฟต์ โดยระบบจะแสดงหน้าต่างการสนทนาคล้ายกับโปรแกรม MSN Messenger มาติดตั้งบนเว็บไซต์ของเราได้โดยตรงเมื่อมีการออนไลน์ MSN Messenger ก็จะใช้เชื่อมโยงไปยัง Chat Box บนหน้าเว็บไซต์อัตโนมัติ ช่วยให้เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ของ

\* นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วศ.

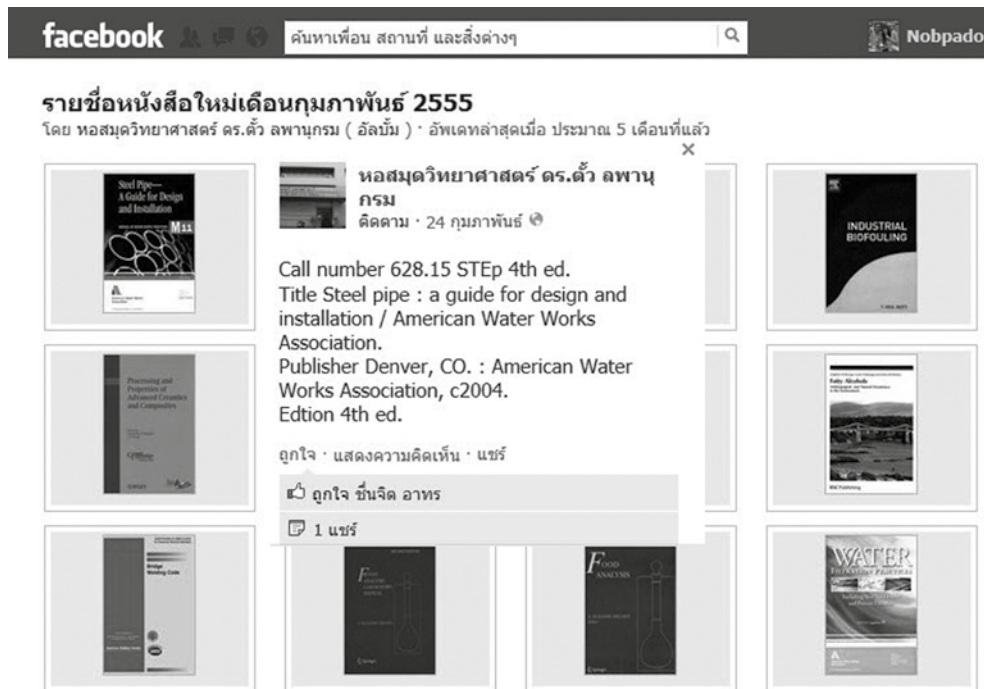
สำนักฯ กับผู้ให้บริการในเว็บไซต์ให้โต้ตอบกันได้แบบ Real time ทันที ซึ่งเราสามารถขอสคริปต์ที่กล่าวมาได้ที่ <http://settings.messenger.live.com/Applications/Default.aspx> และทำการล็อกอินด้วยอีเมลและรหัสผ่านของ Hotmail ของเรา แล้วทำการตั้งค่าเว็บ อนุญาตให้เว็บไซต์สามารถมองเห็นสถานะของ Messenger ของเรา และ

ส่งข้อความถึงเราได้แล้วจึงทำการสร้าง Html ก็จะได้สคริปต์ดังกล่าวไปใช้กับเว็บของเราได้ทันที โดยเอาสคริปต์ไปใส่ไว้หน้าเว็บไซต์ในตำแหน่งที่ต้องการให้แสดง ก็จะแสดงผลดังภาพที่ 1 ซึ่งผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิก MSN ก็สามารถใช้บริการนี้ได้เพียงแค่เลือกที่เริ่มการสนทนา แล้วกรอก Captcha ตามที่ปรากฏบนหน้าจอเพื่อระบุความเป็นตัวตนก็สามารถใช้งานได้แล้ว



ภาพที่ 1

ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากในปัจจุบันนิยมเข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ห้องสมุดที่เดิมนับจากตัวบุคคลในการเดินเข้ามาใช้ สามารถนำสถิติการเป็นสมาชิกออนไลน์ การเข้าใช้บริการออนไลน์มาเป็นส่วนหนึ่งของ KPI ได้ด้วย ซึ่งสำนักหอสมุดฯ ก็ได้นำ Facebook มาใช้เช่นกันในชื่อ <http://www.facebook.com/sciencelibrary.bsti> โดยจะใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุดฯ และประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ เช่น การแนะนำหนังสือที่จัดหาเข้ามาใหม่ในแต่ละเดือน ซึ่งจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์และส่งข้อมูลจากห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการกลุ่มที่สนใจได้เป็นอย่างดี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2

นอกจากใช้ Page ใน Facebook สำหรับการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรงแล้ว ลักษณะของสังคมเครือข่ายยังมี Application ต่างๆ เพื่อให้สมาชิกสามารถเปิดสิทธิและนำไปใช้สนับสนุนการทำงานของโปรแกรมเสริม (Plug-in) ได้ เช่น ปัจจุบันจะพบภาพไอคอนเหล่านี้บนหน้า Content ต่างๆ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3

ซึ่งใช้เป็นช่องทางเสริมเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์บทความโดยใช้ FACEBOOK LIKE หรือ FACEBOOK SHARE ME ส่วนของสื่อประเภท Twitter เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวกไมโครบล็อก โดยผู้ใช้สามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน 140 ตัวอักษร ว่าตัวเองกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนี้ ด้วยเหตุผลสำคัญที่ทำให้ Twitter ได้รับความนิยม เพราะสามารถอัปเดตหรือเขียนข้อความจากที่ใดก็ได้ โดยจะเลือกส่งข้อความในแบบ SMS หรือด้วยโปรแกรมแชท (IM: Instant Messaging) ผ่านโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือเขียนข้อความลงในเว็บไซต์ Twitter ของเราเองโดยตรงก็ได้ สำหรับสำนักหอสมุดฯ นำมาใช้

ในช่องทางการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บริการ และกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุดฯ ตลอดจนเพื่อใช้ในการติดต่อกับสมาชิกหรือผู้ที่สนใจ ใช้เพื่อสื่อสารข้อความสั้นๆ ภายในองค์กร ภายในทีมงาน รวมถึงเพื่อเป็นชุมชนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อัปเดตกันในเรื่องต่างๆ สำหรับคนที่ Follower จะได้รับทราบและติดตามข้อมูล ข่าวสารที่สนใจ รวมถึงการค้นหากลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการตอบคำถามและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด นอกจากนี้สำนักหอสมุดฯ ยังได้นำบริการของ Twitter มาใช้เช่นกันในชื่อ @sciencelibrary ซึ่งบริการต่างๆ ที่ทางสำนักหอสมุดฯ ได้นำมาเสริมการให้บริการเชิงรุกของสำนักฯ ตลอดจนสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งในแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัลคอลเลกชันสามารถเข้าใช้ทางเว็บไซต์ได้ที่ [siweb.dss.go.th](http://siweb.dss.go.th) e-mail : [info@dss.go.th](mailto:info@dss.go.th) หรือมาใช้บริการด้วยตนเองที่สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เลขที่ 75/7 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร : 0 2201 7250-6

สื่อสังคมเครือข่ายจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดสำหรับหน่วยงานได้อย่างดี หากหน่วยงานที่สนใจจะนำมาใช้อย่างจริงจัง จะต้องมีการวางแผนการดูแลและกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ข้อมูลมีความทันสมัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้าใช้อยู่เสมอ นอกจากนี้ประโยชน์จากการใช้สื่อสังคมเครือข่ายเป็นสื่อกลางในการกระจายหรือเผยแพร่ข้อมูลองค์กรและการบริการต่างๆ ขององค์กรแล้ว การสะท้อนกลับในด้านข้อวิจารณ์หรือความคิดเห็นของสังคมเครือข่ายในเชิงลบต่อหน่วยงานก็อาจเกิดขึ้นได้เช่นกัน ดังนั้นในการที่จะเลือกใช้บริการใดในโลกสังคมออนไลน์ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความพร้อมขององค์กรก่อนที่จะมีการนำมาใช้ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กรมวิทยาศาสตร์บริการ. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. [ออนไลน์].

[อ้างถึงวันที่ 30 กรกฎาคม 2555]. เข้าถึงจาก: <http://siweb.dss.go.th>.

บริการเครือข่ายสังคม. [ออนไลน์]. [อ้างถึงวันที่ 30 กรกฎาคม 2555]. เข้าถึงจาก:

[http://th.wikipedia.org/wiki/Social\\_network\\_service](http://th.wikipedia.org/wiki/Social_network_service).