

การส่งเสริมการใช้บริการด้วยเหรียญห้องสมุด (LIB coin) ของ
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
User service promotion by LIB coin of the Library Resources and
Educational Media Center, University of Phayao

วันเพ็ญ ตันจันทรกุล
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา e-mail: wanpen.ta@up.ac.th

บทคัดย่อ

การส่งเสริมการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ด้วยเหรียญห้องสมุด (LIB coin) เป็นการนำเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนและปัจจัยทางการตลาดมาใช้เพื่อให้เกิดการใช้บริการต่างๆ ในศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้รับความสนใจและเข้าร่วมกิจกรรมจากนิสิตของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยกำหนดให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน UP LIB เพื่อใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ตั้งแต่เริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 5,201 ราย โดยมีผู้ที่มีเหรียญสะสมสูงสุด 158 เหรียญ 2 ราย มีบริการที่สนับสนุนการสะสมเหรียญได้แก่ การเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์ บริการยืมวารสาร การมีจิตอาสาต่างๆ เช่น การขึ้นชั้นหนังสือ การช่วยแปลหนังสือภาษาจีนเพื่อให้บรรณารักษ์คัดลอกสามารถให้หัวเรื่องและกำหนดเลขหมู่ได้ การทำความดีต่างๆ เช่น เก็บกระป๋องเงินได้แล้วนำมาคืน เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการสามารถนำเหรียญที่สะสมได้มาแลกของรางวัลหรือและบริการที่มากขึ้น เช่น ยืมหนังสือได้มากขึ้น ใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม (study room) ได้นานกว่าช่วงเวลาปกติ เป็นต้น

คำสำคัญ:

การส่งเสริมการใช้บริการ เหรียญห้องสมุด บริการห้องสมุด

Abstract

User service promotion of the Library Resources and Educational Media Center (LEC), University of Phayao by LIB Coin is the method to promote LEC services by smartphone technology and marketing factors. There are about 5,327 students download UP LIB application since 1 August 2017. Students can get LIB Coin by participate many service and LEC activities such as access the LEC get 1 coin per day, check in LEC fan page, see movies, highest books borrow of the month, share LEC activities, and help LEC staffs and many activities. Most of students (1,097) got only 1 coin by access the library, high are 4 students collected 160, 159, 158 and 103 coins

by help LEC cataloger translated Chinese books to Thai, students can change their coin for more service as can borrow more books and more days, add 2 hours for study room service or change their coin for some prizes.

Keyword:

User Service Promotion, LIB Coin, Library Service

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันหลายแห่งมีแนวโน้มการเข้าใช้บริการลดลงอันเนื่องมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งแหล่งสารสนเทศออนไลน์ต่างๆ รวมถึงสารสนเทศในห้องสมุดก็นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยให้ฐานข้อมูลของตนสามารถให้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ประกอบกับปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในประเทศไทยมากขึ้น รวมถึงพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ที่สุดเป็นนิสิตนักศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 17-24 ปีโดยประมาณ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและไม่ต้องใช้ความพยายามในการตอบรับนวัตกรรมใหม่ๆ มากนัก ทำให้การนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่อยู่ในความสนใจจะได้รับการตอบสนองสูง เช่น การใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม เป็นต้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเสมอมา และพยายามปรับเปลี่ยนบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ เช่น จัดให้มีเฟสบุ๊กและแฟนเพจสำหรับบริการส่งผ่านข่าวสารข้อมูลต่างๆ ถึงผู้ใช้บริการ มีการนำเทคโนโลยีบ็อทเข้ามาใช้เพื่อตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ การใช้แอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ตโฟนสำหรับสแกนเข้าใช้บริการในศูนย์บรรณสารและยืม-คืนหนังสือ เป็นต้น

การนำ LIB coin มาใช้ในการส่งเสริมการใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารฯ เป็นการต่อยอดมาจากแอปพลิเคชัน UP LIB เพื่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารฯ ผู้ใช้บริการจะได้รับ LIB coin ตามที่เจ้าของบริการนั้นๆ กำหนดให้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามากขึ้น
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ที่โหลดแอปพลิเคชัน UP LIB เพื่อใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แอปพลิเคชัน UP LIB และการใช้บริการต่างๆ ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจากฐานข้อมูลแอปพลิเคชัน UP LIB และการแจกรางวัล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสถิติการใช้บริการที่ร่วมรายการแจก LIB Coin ก่อนและหลังการเปิดให้บริการแอปพลิเคชัน UP LIB มีความแตกต่างอย่างไรบ้าง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ตั้งแต่เปิดให้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน UP LIB ตั้งแต่วันที่ 27 กรกฎาคม 2560 พบว่ามีผู้ใช้บริการดาวน์โหลดทั้งสิ้น 5,201 คน (สถิติวันที่ 12 ตุลาคม 2560) มีผู้ได้รับเหรียญสะสมสูงสุด 2 ราย จำนวน 158 เหรียญ รองลงไป จำนวน 157 เหรียญ 1 ราย โดยมีจำนวนเหรียญน้อยที่สุด 1 เหรียญ จำนวน 1,158 ราย โดยมีสถิติการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน แยกตามเดือน ดังนี้

27-31 กรกฎาคม จำนวน 4 ราย

เดือนสิงหาคม 2560 จำนวน 965 ราย

เดือนกันยายน 2560 จำนวน 3191 ราย

เดือน1-12 ตุลาคม 2560 จำนวน 1051 ราย

กำหนดให้สถิติดาวน์โหลดแอปพลิเคชันติดตั้งไว้ในโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนของตนแล้ว สามารถนำไปใช้สำหรับสแกนเข้าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถรับเหรียญจากการใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสาร ได้แก่

1. การสแกนเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รับเหรียญรางวัล วันละ 1 เหรียญ
2. การใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงสุดต่อเดือนจะได้รับเหรียญรางวัลจำนวน 10 เหรียญ
3. การชมภาพยนตร์ รับเหรียญ 1 เหรียญ
4. เช็किनศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาถูกต้อง สุ่มแจกเหรียญครั้งละ 2 เหรียญ วันละ 5 รางวัล
5. ตอบหนังสือจาก re-exhibit book รับ 5 รางวัล/ครั้ง
6. ยืมวารสารรับเหรียญรางวัลเล่มละ 1 เหรียญ
7. ช่วยงานขึ้นชั้นหนังสือรับ เหรียญ
8. ช่วยแปลหนังสือภาษาจีน รับ 20 เหรียญต่อเล่ม
9. ทำความดี

อภิปรายผล

ตั้งแต่เปิดให้บริการแอปพลิเคชัน UP LIB พบว่ามีผู้ใช้บริการติดตั้งแล้วจำนวน 5,327 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.33 ของจำนวนนิสิตทั้งหมด 19,490 คน โดยศูนย์บรรณสารฯ ตั้งเป้าหมายในการติดตั้งแอปพลิเคชันไว้ร้อยละ 10 จึงมีจำนวนผู้ติดตั้งแอปพลิเคชันเกินเป้าหมายถึงร้อยละ 17.33 อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นคนรุ่นใหม่ ที่ สนใจเทคโนโลยีและเห็นว่าได้ประโยชน์ สอดคล้องกับหลักการตลาดที่มองว่าการเสนอสินค้าที่เสนอทางเลือกให้ผู้บริโภคใช้แล้วได้ผลดีกว่า ใช้สะดวกขึ้น และประหยัดเวลา จะทำให้เลือกใช้งานขึ้น โดยนิสิตที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน UPLIB ส่วนใหญ่ใช้สําหรับการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เห็นได้จากจำนวนผู้ได้รับเหรียญรางวัลคนละ 1 เหรียญมากที่สุด จำนวน 1,097 ราย ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับวันละ 1 เหรียญเมื่อเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและ

สื่อการศึกษา โดยจำนวนเหรียญที่แจกให้ผู้ให้บริการทั้งสิ้น 22,009 เหรียญ โดยมีผู้ให้บริการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 21,388 ครั้ง และจำนวนเหรียญที่แจกส าหรับการเข้าร่วมกิจกรรมแจกเหรียญจำนวน 723 เหรียญ คิดเป็น ร้อยละ 3.29 ส่วนที่เหลือ 21,286 เหรียญ ล้วนเป็นเหรียญที่แจกผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ทั้งสิ้น คิดเป็น ร้อยละ 96.71 (สถิติวันที่ 16 ตุลาคม 2560)

กลุ่มผู้ให้บริการที่ร่วมกิจกรรมการจัดอาสาและช่วยทำงานแปลหนังสือภาษาจีนให้บรรณารักษ์แค่ตาสถิตศูนย์บรรณสารฯ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนเหรียญ LIB Coin สูงสุด 4 รายคือ จำนวน 160 เหรียญ 1 ราย รองลงไปจำนวน 159 เหรียญ 1 ราย และ 158 เหรียญ 1 ราย และ 103 เหรียญจำนวน 1 ราย ตามล ดับสอดคล้องกับสถิติการแจกเหรียญส าหรับแปลหนังสือตั้งแต่เริ่มเปิดบริการมีแจกเหรียญไปแล้วจำนวน 4 ราย 7 ครั้ง รวม 550 เหรียญ และนิสิตที่มีความถี่ของการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ สูงเป็นกลุ่มที่มีจำนวนเหรียญ LIB Coin สูง โดยกลุ่มที่ได้รับเหรียญจากการเข้าชมภาพยนตร์ แจก 25 ราย 25 เหรียญ กลุ่มผู้ช่วยแชร์เฟซบุ๊กเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ ได้รับเหรียญรางวัลจำนวน 8 ราย จำนวน 8 เหรียญ ทำความดีและจิตอาสาต่างๆ 14 ราย จำนวน 70 เหรียญ ยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงสุดประจำ เดือนสิงหาคม 1 ราย 10 เหรียญ ส่วนผู้ยืมสูงสุดเดือนกันยายนไม่ได้ติดตั้งแอปพลิเคชัน อย่างไรก็ตามเมื่อนิสิตติดตั้งแล้วจะได้รับเหรียญยืมสูงสุดทันที นิสิตช่วยงานจำนวน 3 ราย แจก 9 เหรียญ ยืมวารสารจำนวน 5 ราย จำนวน 10 เหรียญ (สถิติ วันที่ 16 ตุลาคม 2560)จะเห็นได้ว่า เหรียญ LIB coin กลุ่มใหญ่ที่สุดร้อยละ 96.71 (21,286 เหรียญ) แจกให้กับผู้ให้บริการที่เข้าใช้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นหลัก ส่วนอีกร้อยละ 3.29 (723 เหรียญ) เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีเหรียญรางวัล อาจเป็นเพราะว่า การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีจำนวนผู้ติดตั้งแอปพลิเคชัน UP Lib ร้อยละ 27.33 ของจำนวนนิสิตปริญญาตรีทั้งหมด นอกจากนี้ของรางวัลส าหรับแลกเหรียญอาจไม่จูงใจให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ หรืออาจเนื่องมาจากเวลาในการเปิดให้ติดตั้งแอปพลิเคชันยังเป็นระยะสั้นเพียง 2 เดือนครึ่ง อาจยังไม่เห็นผลแต่เมื่อดูจากสถิติการติดตั้งแอปพลิเคชันนั้นพบว่า มีแนวโน้มที่ดี

ข้อเสนอแนะของการศึกษา

- 1) ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบผลการศึกษา
- 2) ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการ
- 3) ศูนย์บรรณสารฯ ในบริการอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษากครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาความสนใจต่อของรางวัลของกลุ่มผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้ารับบริการมากขึ้น
- 2) ควรศึกษาข้อดี ข้อควรพัฒนาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการให้บริการและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

ใช้สำหรับส่งเสริมการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

รายการอ้างอิง

เพ็ญสินี ชวนะคุรุ และ ไชยจิรา ทองตัน. (บรรณาธิการ). (2555). **หลักการตลาด: Marketing an introduction**. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *Hitech marketing*. กรุงเทพฯ: ไฮเออร์ เฟลส.

อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล. (2557). *Digital of things: สรรพสิ่งสื่อสารผ่านดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ มีเดีย.