PULINET Journal

บริการสารสนเทศแก่คนยุค Y ด้วย LINE ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Information Service for Generation Y by LINE of Academic Resource Center

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: rungreang.s@msu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีปณิธานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นจึงได้พัฒนาการบริการสารสนเทศบนอุปกรณ์สื่อสารไร้สายหลากหลายรูปแบบ อาทิ การนำ LINE application สื่อสังคมออนไลน์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการส่งข่าวสารทันสมัย เป็นต้น ซึ่งสามารถให้บริการผู้ใช้ได้ไม่จำกัดเวลา สถานที่ ทำให้เกิดการบริการที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้กลุ่ม Generation Y เหมือนมีบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ตลอดจนนำมาประยุกต์ใช้ในการประสานงานการบริการสารสนเทศ ทั้งภายในสำนักวิทยบริการ และในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ไลน์, สื่อสังคมออนไลน์, บริการสารสนเทศ, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

The Academic Resource Center Mahasarakham University has a commitment to strive for excellence in information services .In order to meet the needs of users, we served the users with a good conscience and modern technology. Therefore, the Library developed information services on mobile devices in various types of tools such as adopting LINE application then used to provide information ; especially in references services, services on request, current awareness service etc. These devices helped the library to serve the users with unlimited time and any places. It was the service that meets the needs of the generation Y users as same as assisted by a librarian all the

time. What is more, it can be applied to coordinate of information services inside the library and a network of university libraries in Thailand effectively.

Keywords: LINE application, Social Media, Information Service, Academic Resource Center Mahasarakham University

บทนำ

คนยุค Y หรือ Generation Y คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่มีอายุระหว่าง 13-30 ปี โดยประมาณ ซึ่งมีเป็นจำนวนมากที่สุด คนยุค Y เกิดขึ้นในยุคปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสารที่อาศัยเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเป็นหลัก เชื่อเพื่อนในสื่อสังคมออนไลน์มากกว่าสื่ออื่นๆ ทางวิชาประชากรศาสตร์ ได้แบ่งเกณฑ์ช่วงอายุ (Generation) เป็นตัวกำหนดการแบ่งคนออกเป็นกลุ่มๆ กลุ่ม Generation Y คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523-2543 อายุ 9-29 ปี มีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ชอบส่งอีเมล์มากกว่าพูดกันต่อหน้า (โกวิท วงศ์สุรวัฒน์, 2557) เมื่อเป็นเช่นนี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีปณิธานว่ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบกับสมัยปัจจุบัน อุปกรณ์สื่อสารไร้สายได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก เรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ของชีวิตคนกลุ่ม Generation Y ไปแล้ว อีกทั้งมีแอพพลิชั่น ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เกิดขึ้นบนอุปกรณ์ไร้สายมากมาย จึงได้พยายามที่จะพัฒนาการบริการสารสนเทศให้ตรงตามพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่ม Generation Y เพื่อให้บริการที่เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาให้มากที่สุด

ในหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ได้เกิดนวัตกรรมการบริการหลายรูปแบบขึ้นในสำนักวิทยบริการ อาทิ การประยุกต์ใช้รหัสคิวอาร์กับการแนะนำและเข้าถึงสารสนเทศ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ พัฒนาแอพพลิเคชั่นบนมือถือ เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ในระดับดีมากมาโดยตลอด และในปี 2557 นี้กลุ่มงานบริการซึ่งทำหน้าที่ดูแล บริหารจัดการ การให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ได้นำ LINE Application สื่อสังคมออนไลน์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ อาทิ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการส่งข่าวสารทันสมัย เป็นต้น ซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ไม่จำกัดเวลา สถานที่ ทำให้เกิดการบริการที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เหมือนมีบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ตลอดจนนำมาประยุกต์ใช้ในการประสานงานการบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ทั้งภายในสำนักวิทยบริการ และในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในประเทศไทย เกิดการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริการสารสนเทศให้ตรงตามพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้กลุ่ม Generation Y ทำให้เกิดการใช้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

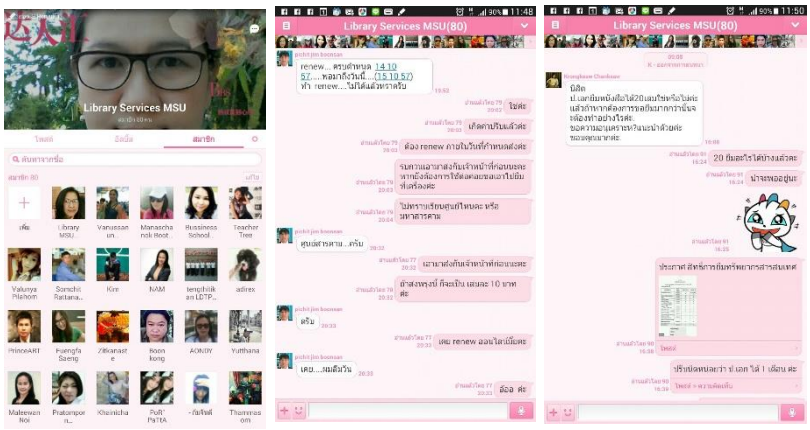
1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

2. ศึกษาแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน และกระบวนการทำงานของแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน ที่อยู่ในกระแสความนิยมของคนกลุ่ม Y ในปัจจุบันขณะนั้น ซึ่งได้แก่ LINE Application โดยศึกษาด้วยตนเองจากเอกสาร เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสอบถามผู้รู้ และนักคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาทดลองใช้

3. สร้าง LINE groups เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาเป็นเพื่อนและเป็นสมาชิกกลุ่ม ประกอบด้วย

3.1 กลุ่มที่ 1 “Library Service MSU” คือ กลุ่มผู้ใช้บริการนิสิตปริญญาตรี และผู้ใช้ทั่วไปของสำนักวิทยบริการและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของกลุ่มงานบริการ ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ ประมาณ 100 คน

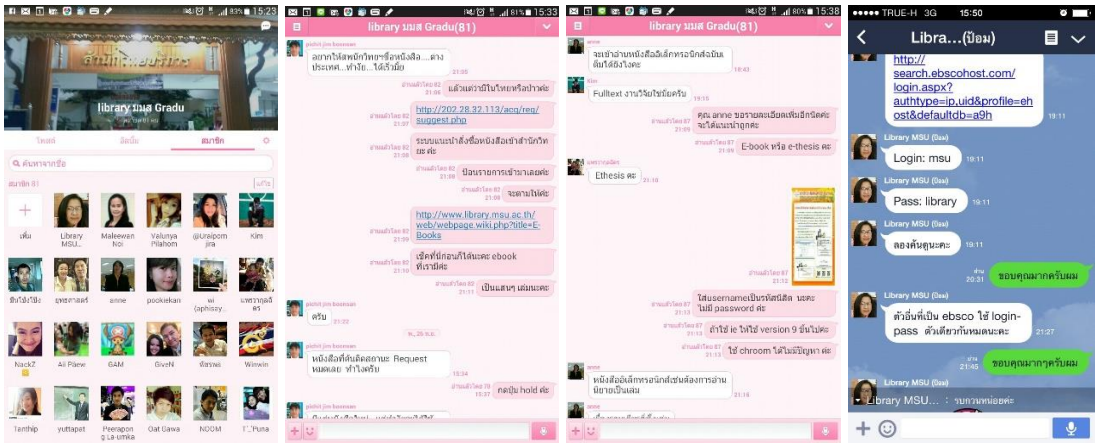
กลุ่มนี้ผู้ใช้บริการก็จะเข้ามาเป็นเพื่อนจำนวนมากพอสมควร มีข้อคำถามเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก การค้นหาหนังสือในสำนักวิทยบริการ เวลาเปิด-ปิดบริการสำนักวิทยบริการ ตลอดจน สอบถามเรื่องอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2557



ภาพประกอบ 1 ตัวอย่างสมาชิกกลุ่มที่ 1 บทสนทนาและการบริการแก่ผู้ใช้

3.2 กลุ่มที่ 2 “Library มมส Gradu” คือ กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของกลุ่มงานบริการ กลุ่มนี้ตั้งขึ้นเป็นอันดับ 2 เนื่องจากเกรงว่ากลุ่มแรกจะมีจำนวนผู้ใช้บริการมากเกินที่ LINE กำหนด คือ 199 คน ต่อ 1 กลุ่ม ปัจจุบันกลุ่มนี้มีผู้ใช้บริการ ประมาณ 80 คน

กลุ่มนี้ผู้ใช้บริการก็จะเข้ามาเป็นเพื่อนและสอบถามเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือในสำนักวิทยบริการ ตลอดจน การดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม การเข้าสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การใช้งาน SSL-VPN ขอใช้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างหน่วยบริการ การคืนหนังสือเกินกำหนดส่ง เวลาเปิด-ปิดบริการสำนักวิทยบริการ และสอบถามเรื่องอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น การเข้าใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย การลงทะเบียนเรียน เป็นต้น



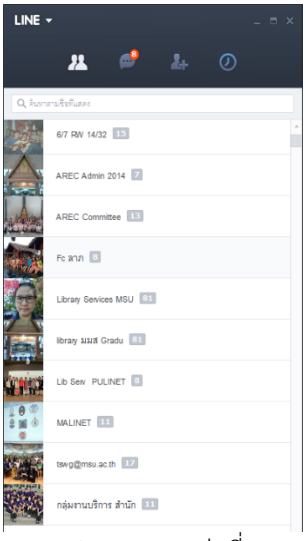
ภาพประกอบ 2 ตัวอย่างสมาชิก บทสนทนาและการบริการแก่ผู้ใช้

3.3 กลุ่มที่ 3 “กลุ่มงานบริการ สำนัก” กลุ่มสำหรับบุคลากรกลุ่มงานบริการ เพื่อติดต่อสื่อสารและประสานงานด้านค้นหาหนังสือกับเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นซึ่งจะจัดหนังสือตามชั้นต่างๆ ตลอดจนเพื่อการสั่งการหรือขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

3.4 กลุ่มที่ 4 “Lib Serv PULINET” คือ กลุ่มคณะทำงานบริการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เพื่อติดต่อสื่อสารและประสานงานด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในข่ายงาน

3.5 กลุ่มที่ 5 “tswg@msu.ac.th” คือ กลุ่มคณะทำงานฝ่ายบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อติดต่อสื่อสารและประสานงานด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มคณะทำงานฯ

3.6 กลุ่มที่ 6 “MALINET” คือ กลุ่มคณะทำงานเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคามเพื่อติดต่อสื่อสารและประสานงานด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย



ภาพประกอบ 3 กลุ่มที่ 3-6

4. ประชาสัมพันธ์รหัสคิวอาร์ของ LINE Group ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบหลากหลายช่องทาง ได้แก่ แจ้งผ่านงานปฐมนิเทศนิสิตใหม่ ทำจดหมายข่าวแจ้งไปยังคณะต่างๆ พิมพ์รหัสคิวอาร์ติดตามโต๊ะนั่งอ่านในห้องสมุดและแจกให้นิสิตที่มาติดต่อขอใช้บริการ และแจ้งผ่านการบรรยายและฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

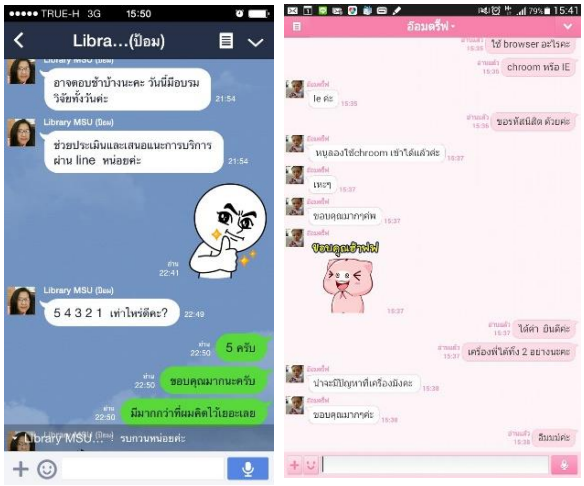
5. แจ้งให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการ โดยเฉพาะบรรณารักษ์ของกลุ่มงานบริการ ได้เข้ามาเป็นเพื่อนกันใน LINE Group เพื่อคอยให้การตอบข้อซักถามหรือขอใช้บริการของผู้ใช้บริการตลอดเวลา โดยไม่จำกัดสถานที่

6. ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักวิทยบริการและบริการอื่นๆ

7. ประเมินผลการพัฒนานวัตกรรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริการ

ผลการศึกษา/อภิปรายผล

ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่าน LINE Group ของผู้ใช้บริการที่เข้ามาเป็นสมาชิก โดยการสอบถามความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ภาพประกอบ 4 บทสนทนาและการประเมินผล

การนำไปใช้ประโยชน์

LINE Application เป็นแอพพลิเคชั่นฟรีที่อยู่ในกระแสความนิยมปัจจุบัน คนที่มีสมาร์ทโฟน มีอินเทอร์เน็ต สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับภารกิจต่างๆ ได้มากมาย ขึ้นอยู่กับความคิดสร้างสรรค์ และจิตบริการ เช่น

1. ประยุกต์ใช้ LINE Group สำหรับบริการสารสนเทศ โดยจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศต่างกัน เพื่อการให้บริการสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดทำแคมเปญเชิญชวนผู้ใช้บริการเข้ามาร่วมกิจกรรรม ในห้องสมุด
3. เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด
4. เป็นช่องการสร้างสัมพันธไมตรี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2556). *เจนวาย (Gen Y) คืออะไร*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2557. จาก http://guru.sanook.com/8850/เจนวาย%26/

ธาม เชื้อสถาปนศิริ. (2555). *7 พฤติกรรมการสื่อสารคนรุ่น Y*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2557. จาก http://www.isranews.org/2012/เวทีทัศน์/item/7024-7-y.html

นรินทร์ อยู่ดี และกฤษณะ ภักดีพงษ์. (2557). *ใช้ Line ให้เป็น เล่น Instagram ให้เพลิน*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.