

การศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์แอดเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
The Study of Using Line@ Application for Improving Service
Quality of Thammasat University Library

กรวรรณ ตีวจา, พิษณุ ใจกล้า

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
e-mail: korakwan@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นำแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์ลักษณะเดียวกับเฟซบุ๊กเพจ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการห้องสมุด ด้วยคุณสมบัติที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้แบบกลุ่มและเฉพาะเจาะจง ไลน์แอดจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ห้องสมุดได้เก็บรวบรวมข้อความและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม TABLEAU พบว่าคำถามที่ถามบ่อย (ร้อยละ 78.8) คือคำถามเกี่ยวกับที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่งคำถามผ่านไลน์แอดมากที่สุดคือ เวลา 12.00 น. และ 16.00 น. ด้านระยะเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา การตอบกลับอยู่ที่ 0-5 นาที ซึ่งจากผลการศึกษาในห้องสมุดสามารถนำข้อมูลมากำหนดแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บริการเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการตลอดจนการออกแบบและพัฒนาบริการผ่านไลน์แอดให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

สื่อสังคมออนไลน์, การสื่อสารและประชาสัมพันธ์, แอปพลิเคชันไลน์, ไลน์แอด, ห้องสมุดทุกที่ ทุกเวลา, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

Thammasat University Library implemented Line @ application, a social media similar to Facebook page, into its services. With the features that can reach users individually and in groups, this application was used as a tool for communication and public relations of the library. The data calculated through TABLEAU program suggested that most popular enquiries (78.8%) from the library

users were concerning the locations of information resources in the library. The enquiries were usually submitted around 12.00 am and 4.00 pm. The response times of the librarian were within 0 to 5 minutes. The results of this study can be used to redefine communication plans and public relations services of the library, as well as to effectively design and develop its services given through Line@ to meet the needs of the library users and other related stakeholders.

Keywords:

Social Media, Communication and Public Relations, Line Application, Line@, Library Anywhere Anytimes, Thammasat University Library

บทนำ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย แก่ประชาคมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร รวมทั้งบุคคลภายนอก มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สร้างเครื่องมือช่วยการค้นคว้า สงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งนำพหุองค์การไปสู่มาตรฐานระดับสากล เพื่อสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งยังสนับสนุนนโยบายและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ว่าด้วย การสร้างผู้นำ ด้วยการศึกษาและการวิจัยระดับโลก (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560)

จากบริบทความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดอย่างมากในแง่ของการปรับรูปแบบบริการให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้รับบริการ ที่มีแนวโน้มใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Smart devices) ในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นบริการสืบค้น จองหนังสือ ยืมต่อ รวมถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กลายเป็นช่องทางหลักในการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุดในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2560 ที่พบว่าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) ถือเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดในการเปลี่ยนบทบาทจาก Library as place มาเป็น Library as platform เนื่องจากการให้บริการห้องสมุดในรูปแบบดั้งเดิม (Traditional library services) ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการคู่มือช่วยการสืบค้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านโปสเตอร์ตามพื้นที่ต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหมือนอย่างเดิม สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังที่ได้รับความนิยมสำหรับห้องสมุด ในการนำมาสนับสนุนให้บรรณารักษ์สามารถเข้าถึงสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ สร้างความผูกพัน (Carr & Hayes, 2015) และร่วมส่งต่อคุณค่าของสังคมแห่งการเรียนรู้และแบ่งปัน (Shared economy)

ในส่วนของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้นำผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2560 ด้านประเภทสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยใช้มากที่สุด ในลำดับที่ 3 ได้แก่ Line (ร้อยละ 95.8) รองจาก Facebook (ร้อยละ 96.6) และ YouTube (ร้อยละ 97.1) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) มาประยุกต์ใช้กับการบริการห้องสมุด แบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@ application) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ลักษณะการใช้งานคล้ายเฟซบุ๊กเพจ ห้องสมุดสร้างข้อบัญญัติเพื่อประชาสัมพันธ์บริการและข่าวสารต่าง ๆ และด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของแอปพลิเคชันไลน์แอดที่ไม่ว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดจะอยู่ที่ไหน หรือทำอะไร เพียงแค่กดติดตามบัญชีของห้องสมุด ก็สามารถทราบข่าวสารและบริการต่าง ๆ ได้ทันที (Thaipradit & Treeratanaporn, 2016)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์แอดมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการห้องสมุด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องสมุดผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอด
3. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

แนวคิด

ไลน์แอด (Line@) เป็นเว็บประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social networking) พัฒนาขึ้นเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรม สินค้าและบริการขององค์กร เข้าถึงผู้ติดตาม (Follow) บัญชีขององค์กรได้ทันที การที่ห้องสมุดพิจารณาไลน์แอดมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบริการ เกิดจากการประเมินสมรรถนะของแอปพลิเคชันที่สามารถตอบโต้การให้บริการห้องสมุดยุคใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะบริการใหม่ ๆ ที่ต้องการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการอย่างเฉพาะเจาะจง ทันเวลา อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินกระบวนการ เนื่องจาก

1. การส่งข้อความ (Broadcast) ในแต่ละครั้งสามารถเข้าถึงผู้รับบริการทุกคนที่ติดตามบัญชีของห้องสมุด
2. สามารถตั้งระบบตอบกลับอัตโนมัติได้ โดยกำหนดคีย์เวิร์ดของคำถามไว้ สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้รับบริการห้องสมุดที่ต้องการการตอบกลับในทันที ส่วนผู้ให้บริการก็ไม่ต้องตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ
3. ตั้งเวลาส่งข้อความได้ ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวในการสื่อสารตามเวลาที่ต้องการได้
4. ไลน์แอดเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในการใช้งานสูง

การดำเนินการ

1. ติดตั้งโปรแกรม LINE@ บนอุปกรณ์บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน
2. กำหนดเจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. กำหนดแนวทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

4. ประชาสัมพันธ์บริการ LINE@ ให้ผู้ใช้กดติดตาม ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้าย เว็บไซต์ อีเมลล์ และ Facebook

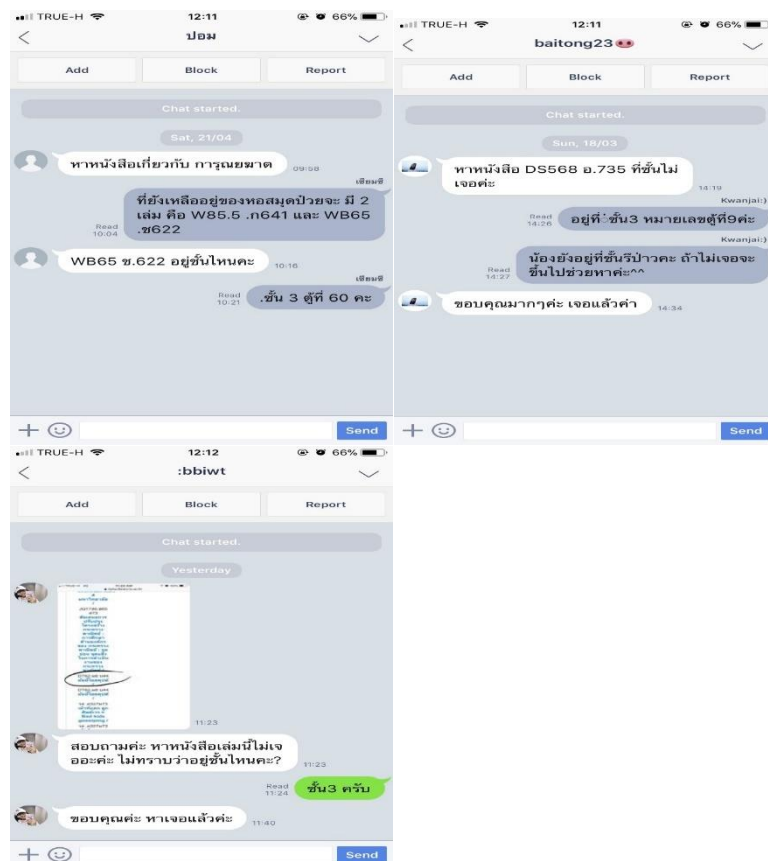


ภาพที่ 1 ป้ายข้อความประชาสัมพันธ์บริการ

การใช้งาน LINE@ กับการบริการของห้องสมุด

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นคว้าคำตอบที่ต้องการและชี้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้นักศึกษาเข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้โดยส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันไลน์



ภาพที่ 2 ตัวอย่างคำถาม

2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุด ได้แก่ การแนะนำหนังสือใหม่ การแจ้งเวลาเปิดปิดบริการ การแจ้งตารางกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แนะนำฐานข้อมูลและบริการใหม่ๆ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สามารถส่งข้อมูลได้ในลักษณะของรูปภาพ ข้อความ และวิดีโอ โดยข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์จะถูกส่งถึงผู้ที่ติดตามบัญชีของห้องสมุดทุกคนในการส่งเพียงครั้งเดียว ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตั้งเวลาในการส่งข้อความและเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการตามเพศและช่วงอายุได้

ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูล (Broadcast)

- 1) เมื่อเข้าสู่ Line@ แล้วให้ไปที่ปุ่ม Manage
- 2) กดที่ปุ่ม Broadcast เพื่อเข้าไปใช้งาน
- 3) กดที่ปุ่ม + เขียนข้อความใหม่ (Create new message)
- 4) จากนั้นกดที่ปุ่ม แก้ไขข้อความ (Edit message)
- 5) พิมพ์ข้อความที่ต้องการ ใส่เป็นข้อความหรือรูปภาพ เมื่อพิมพ์เสร็จแล้วกดปุ่มส่ง (โดยการส่งแต่ละครั้ง ส่งได้ไม่เกิน 3 รายการ)
- 6) เมื่อได้ข้อความที่ต้องการแล้วให้กดปุ่ม เสร็จ (Done) (ด้านขวาบน)
- 7) ขั้นตอนนี้ ข้อความ Broadcasts ยังไม่ถูกส่งออก สามารถตั้งค่าเพิ่มเติม คือ
 - ตั้งเวลาส่งข้อความ สามารถตั้งเวลา ในการส่งข้อความได้ โดยกำหนดเป็นวันเวลาที่ต้องการให้ส่งข้อความ
 - โปส (Post to home) หากกำหนดสีเขียว เมื่อ Broadcasts ออกไป จะทำการโปสข้อความบน Timeline แต่สามารถทำได้ในกรณีที่ทำกร ส่งข้อความเพียง 1 ข้อความเท่านั้น
- 8) เมื่อกำหนดเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม ส่งข้อความ (Submit)

3. บริการนำส่ง-รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ

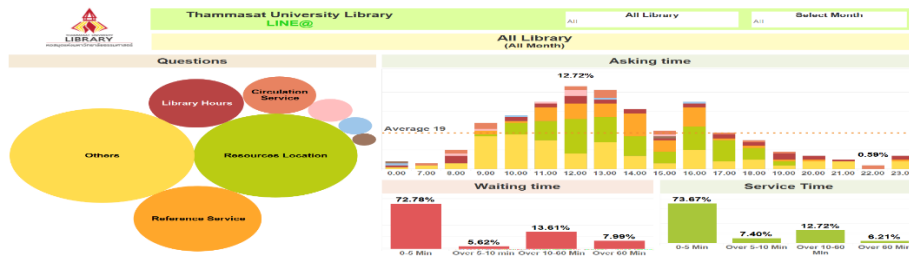
จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำส่งและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศแก่คณาจารย์และนักวิจัยสังกัดคณะที่ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยส่งข้อความแจ้งข้อมูลหนังสือที่ต้องการ วันที่ เวลาและสถานที่ในการจัดส่ง ผ่านช่องทางไลน์แอด จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการยืมทรัพยากรสารสนเทศและนำส่งตามที่ร้องขอ

ผลการดำเนินงาน

จากการนำโปรแกรมไลน์แอดมาประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุด และนำผลการดำเนินงานระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2561 มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม TABLEAU พบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้



ภาพที่ 3 จำนวนผู้ติดตามในแต่ละห้องสมุด (ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2561)

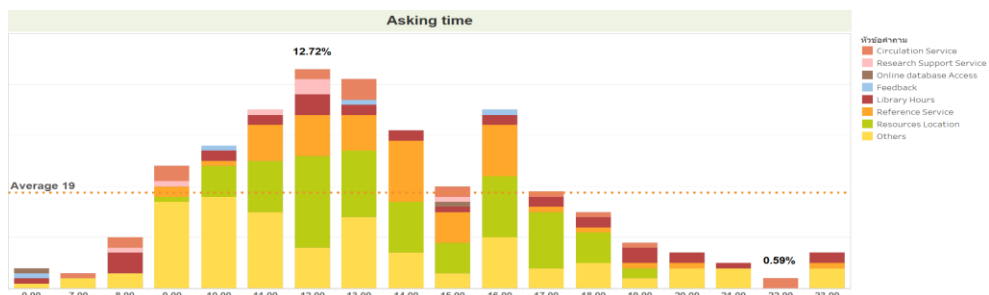


ภาพที่ 4 ผลการดำเนินงานการใช้แอปพลิเคชันไลน์แอดของหอสมุด ฯ

- ประเภทของคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด 5 อันดับแรก
 - ลำดับที่ 1 คำถามอื่น ๆ (Others) ร้อยละ 35.8% คือ คำถามที่พบความถี่จำนวนน้อยครั้ง ไม่สามารถระบุกลุ่มของคำถามได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การบริจาคหนังสือ การลงทะเบียนกิจกรรม การปฐมนิเทศห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแจ้งปัญหาการใช้บริการ เป็นต้น ลำดับที่ 2 ที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศ (Resources location) 28.11% ลำดับที่ 3 การช่วยค้นคว้า (Reference service) 17.16% ลำดับที่ 4 เวลาเปิด-ปิดบริการ (Library hours) 9.47% ลำดับที่ 5 บริการยืม-คืน (Circulation service) 5.62%



- ประเภทของคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด
 - ลำดับที่ 1 เวลา 12.00 น. คิดเป็น 12.72% ลำดับที่ 2 เวลา 13.00 น. คิดเป็น 12.13% และ ลำดับที่ 3 เวลา 11.00 น. และ 16.00 น. คิดเป็น 10.36% ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสอบถามมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านไลน์แอด

หลังจากที่หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้มีการนำไลน์แอดมาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยผลสำรวจความพึงพอใจมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการไลน์แอดของห้องสมุด 5 แห่ง ได้แก่ หอสมุดป่วย อิงภากรณ์, หอสมุดปรีดี พนมยงค์, ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์, ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี และห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = 4.46$ ด้านผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = 4.42$ และความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = 4.49$

สรุปผล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การอภิปรายผล

1. จำนวนผู้ติดตาม

จากจำนวนผู้ติดตาม Line@ ของห้องสมุดต่าง ๆ พบว่า จำนวนผู้ติดตามบัญชีไลน์แอดของหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ มากที่สุด โดยคาดว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการหลักของหอสมุดป่วย และสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเจนเนอเรชั่น Y (Gen Y) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2560) ที่พบว่าบุคคลช่วงอายุ 17-37 ปี เป็นกลุ่มที่มีความนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเภท Line มากที่สุด (ร้อยละ 97.9) ตามมาด้วย เฟซบุ๊ก (ร้อยละ 97.8)

2. ประเภทของคำถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าคำถามเกี่ยวกับที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศเป็นคำถามที่พบบ่อย (ร้อยละ 28.11) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแผนผังและป้ายบ่งชี้ทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ชัดเจนเพียงพอสำหรับการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2561 พบว่าผู้ใช้บริการประสบปัญหาในเรื่องของป้ายบอกทิศทาง แผนผังทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่ชัดเจน (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561) นอกจากนี้ คำถามในกลุ่มอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับวิธีการสื่อสารกับผู้ใช้ตามช่วงเวลาที่เป็น เช่น คำถามเกี่ยวกับการชำระค่าปรับ เมื่อดูจากช่วงเวลาร่วมด้วยแล้ว พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ส่งคำถามเข้ามาเป็น เพราะอยู่ในระหว่างใกล้สิ้นสุดภาคเรียนที่นักศึกษาจะแจ้งจบการศึกษา ในส่วนนี้การให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการชำระค่าปรับ อาจยังไม่ทั่วถึง จึงต้องมาปรับวิธีการสื่อสารและอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบต่อไป

3. ช่วงเวลาที่ถาม

เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้สอบถามข้อมูล คือเวลา 12.00 น. และเวลา 16.00 น. ซึ่งคาดว่าน่าจะเป็นช่วงที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (นักศึกษาระดับปริญญาตรี) ว่างเว้นจากการเข้าชั้นเรียน จึงมีเวลาสำหรับการค้นคว้าข้อมูลและสอบถามบริการกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยจากข้อมูลนี้ ห้องสมุดสามารถนำมากำหนดแนวทางการให้บริการโดยการเพิ่ม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถตอบกลับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งใช้ระยะเวลานี้เป็นช่วงเวลาสำหรับการส่งข้อความประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ เพื่อมิให้ข้อความที่ส่งนั้นรบกวนเวลาในชั้นเรียนของนักศึกษา นอกจากนี้อาจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อีกด้วย

4. เวลาที่ใช้ในการตอบกลับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.78) ใช้เวลาในการตอบกลับผู้ใช้ อยู่ที่ 0-5 นาที ซึ่งสอดคล้องกับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดบริการที่ห้องสมุดกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับอยู่ที่ภายในไม่เกิน 30 นาทีหลังจากได้รับข้อความจากผู้รับบริการ โดยเมื่อพิจารณาจากคำถามที่ใช้เวลาในการตอบกลับในระยะเวลา 10-60 นาที และมากกว่า 60 นาที มักจะเป็นคำถามที่ผู้ใช้ถามในช่วงนอกเวลาราชการ เช่น เวลา 6.00-7.00 น. หรือเป็นคำถามเฉพาะด้านที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนอาจไม่ทราบข้อมูล จึงทำให้ตอบคำถามช้ากว่าเกณฑ์เวลาที่กำหนด ทั้งนี้จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบไลน์แอดของแต่ละห้องสมุดก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเวลาที่ใช้ในการตอบกลับ ซึ่งห้องสมุดที่มีการตอบกลับได้เร็วที่สุดคือ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ เนื่องจากมีจำนวนผู้ให้บริการไลน์แอด 16 คน

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ห้องสมุดมีช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น
2. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมในการให้บริการห้องสมุด สนับสนุนภาพลักษณ์ความเป็นห้องสมุดยุคใหม่ บริการทุกที่ ทุกเวลา
3. สามารถส่งข้อมูลแบบ broadcast ข้อมูลได้พร้อม ๆ กัน โดยผู้ใช้สามารถเห็นข้อความได้รวดเร็วกว่าการส่งแบบอีเมล
4. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้ฝึกฝนทักษะในการตอบคำถาม

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำข้อความมาวิเคราะห์ความถี่ของคำที่พบบ่อย (Word analytics) และสร้างระบบตอบกลับอัตโนมัติให้กับคำถามเหล่านั้น เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการพิมพ์ข้อความตอบกลับของเจ้าหน้าที่
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการไลน์แอดของ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการต่อไป
3. Line@ จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดตามเฉพาะในด้านเพศและอายุ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและสถานะส่วนบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นควรมีการหาแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม

รายการอ้างอิง

- Carr, C. T., & Hayes, R. A. (2015). Social media: Defining, developing, and divining. *Atlantic Journal of Communication*, 23(1), 46-65.
- Thaipradit, K., & Treeratanaporn, T. (2016). Social commerce: The comparative selective different characteristics among facebook, line, and instagram. *Executive Journal*, 36(2), 24-38.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2560. กรุงเทพฯ: หน่วยยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2561). ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการห้องสมุดปีการศึกษา 2560. เข้าถึงได้จาก https://drive.google.com/file/d/14niGzxBM22q0WcLbs_KHC12cOrl3aBHn/view?usp=sharing