PULINET 2023
The 13th PULINET National Conference

สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้แอพพลิเคชั่น TIKTOK เพื่อประชาสัมพันธ์บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Using the TIKTOK application to publicize the services of the Central Library of Srinakharinwirot University

เกียรติศักดิ์ หงษ์อินทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
e-mail: kiattisak@g.swu.ac.th

บทนำ

เนื่องจากประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มความเร็วในการสื่อสาร หรือความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ประเทศไทยมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากถึง 69.5% เมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศ และเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกที่มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 59.5% จากการสำรวจของ We Are Social ผ่านรายงาน Digital 2021 Global Overview Report นอกจากนี้คนไทยใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากถึง 8.44 ชั่วโมงต่อวัน ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก (มาร์เก็ตเทียร์, 2564) เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตมีหลากหลาย หนึ่งในนั้นคือการใช้งานด้านความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็นการติดตามข่าวสาร การดูหนัง การฟังเพลง เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริโภคหันมาให้ความสนใจรับชมเนื้อหา (Content) ในรูปแบบคลิปวิดีโอสั้นมากขึ้น

แอพพลิเคชั่น TikTok เป็นแอพพลิเคชั่นชื่อดังจากประเทศจีน เริ่มต้นให้บริการในประเทศจีนเมื่อปี ค.ศ. 2016 โดยใช้ชื่อว่าโต่วอิน ที่แปลว่าเสียงสั่น และถูกนำมาใช้เป็นชื่อ TikTok เพราะแปลว่าเสียงสั่นของนาฬิกาในภาษาอังกฤษ ต่อมาจึงเปิดให้บริการระหว่างประเทศในปี ค.ศ. 2018 จนกลายเป็นแอพพลิเคชั่นที่นิยมใช้กันทั่วโลก มีจุดเด่นคือการสร้างคลิปวิดีโอสั้น ความยาวสูงสุด 60 วินาที ที่ได้รับความนิยมในขณะนี้ ในขณะที่แอพพลิเคชั่น Facebook นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการโพสต์เรื่องราว รูปภาพ วิดีโอ เพื่อบอกเล่าความเป็นตัวเอง, แอพพลิเคชั่น Youtube ใช้สำหรับแลกเปลี่ยนเนื้อหาประเภทวิดีโอขนาดยาว, แอพพลิเคชั่น Twitter เป็นศูนย์รายงานข่าวจากทั่วทุกมุมโลก เพียงใช้แฮชแท็กเพื่อส่งสารในเรื่องเดียวกัน หรือติดตามเรื่องราวที่กำลังน่าสนใจในขณะนั้น เป็นต้น ซึ่งแอพพลิเคชันเหล่านี้เป็นโปรแกรมที่พัฒนามาให้สามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เพื่อการทำงานที่สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อคอนเทนท์ที่สดใหม่

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงกลยุทธ์ในการทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ เพื่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด อีกทั้งสังคมในปัจจุบันที่ทุกคนล้วนแล้วแต่มีสมาร์ทโฟน ใช้เป็นพื้นฐาน การใช้แอพพลิเคชั่นยอดนิยมอย่าง Tiktok จัดเป็นแอพพลิเคชั่นหนึ่งที่มีการดาวน์โหลดและใช้กัน อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน นอกเหนือจากสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมกันมาก่อนหน้านี้ไม่ว่าจะเป็น FaceBook, Line, Instragram และ Twitter ที่ยังคงอัพเดทข้อมูลอยู่เป็นประจำ แอพพลิเคชั่น Tiktok เป็นที่นิยมในหลาย ๆ วงการ รวมทั้งวงการการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อออนไลน์มากขึ้น เพราะปัจจุบันการเรียนการสอนยังอยู่ในรูปแบบออนไลน์เป็นหลัก ดังนั้นทางสำนักหอสมุดกลางจึงได้มีการทำแผนการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม และการตัดสินใจนำแอพพลิเคชั่น Tiktok มาทำการประชาสัมพันธ์เพราะมีแนวโน้มการเข้าใช้งานที่มีความโดดเด่น เพราะเป็นคลิปวิดีโอสั้น ๆ แต่ได้ใจความ เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องอธิบายเป็นตัวหนังสือ

วัตถุประสงค์

เพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อีกทั้งยังเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงทุกเพศทุกวัย และเข้าใจง่าย โดยผ่านคลิปวิดีโอที่มีความยาวไม่มากแต่สามารถเข้าใจได้อย่างง่ายดาย อีกทั้งยังเป็นสื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถที่จะส่งข้อร้องเรียน ปัญหาการใช้บริการ หรือแนะนำบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Tiktok ได้นอกเหนือจากแอพพลิเคชั่น Facebook

วิธีการดำเนินการ

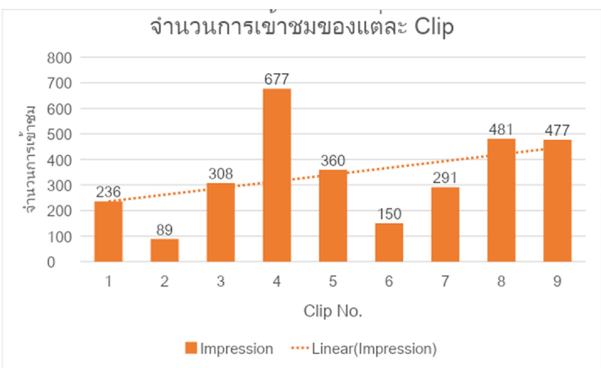
การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของแอพพลิเคชั่น Tiktok จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการแนะนำบริการต่าง ๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก เริ่มต้นจากปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ เช่น ปัญหาการยืม-คืนหนังสือ ปัญหาการติดต่อขอใช้ห้องศึกษาค้นคว้า ปัญหาการหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ และสถานะของหนังสือที่แสดงอยู่ในหน้าจอสืบค้น หรือการแนะนำพื้นที่ใหม่ ๆ ที่สำนักหอสมุดกลางได้จัดไว้ให้ผู้ใช้บริการได้มีพื้นที่ในการเรียนออนไลน์ ทำงานกลุ่ม หรือทบทวนบทเรียน

ขั้นเตรียมการ

1. มีการประชุมทีมประชาสัมพันธ์ เพื่อเลือกหัวข้อที่จะนำเสนอในแต่ละสัปดาห์ หลังจากได้หัวข้อก็จะนำเสนอต่อหัวหน้างาน เพื่อเป็นการคัดกรองและรับการแนะนำข้อมูลเพิ่มเติม
2. วางแผนการดำเนินงาน โดยเลือกนักแสดง ทีมถ่ายทำ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการถ่ายทำ อีกทั้งวางรูปแบบของแต่ละฉากที่จะถ่ายทำไว้เพื่อเป็นแนวทางในการเล่าเรื่องและง่ายต่อการถ่ายทำ
3. เริ่มการถ่ายทำแบบคลิปสั้น ๆ และเจาะไปในแต่ละจุดเพื่อให้เห็นชัดเจน
4. ตัดต่อและลงเสียง โดยเน้นเวลาในคลิปไม่เกิน 3-5 นาที แต่ให้ได้ใจความและเข้าใจง่าย
5. ลงคลิปที่ตัดต่อเสร็จให้กับทีมประชาสัมพันธ์ เพื่อดูความเหมาะสมของงานและดูคุณภาพทั้งภาพและเสียงว่ามีความชัดเจนครอบคลุมกับเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในคลิปนั้นหรือไม่ หากมีการแก้ไขให้แจ้งในกลุ่มประชาสัมพันธ์ก่อนวันศุกร์ เพราะช่วงเวลาที่ลงคลิปคือทุกวันศุกร์
6. ลงคลิปและดูผลตอบรับในแต่ละคลิป โดยเขียนรายงานไว้เพื่อสรุปการทำงานในแต่ละสัปดาห์

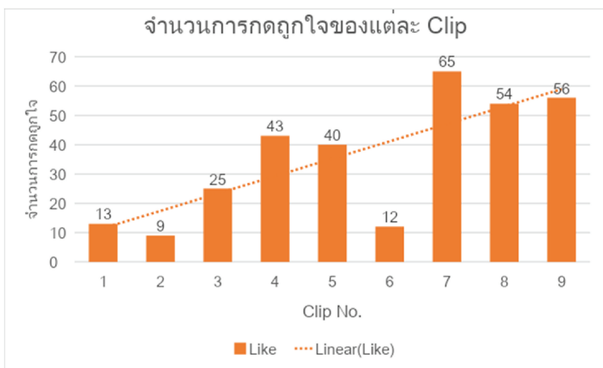
ผลการดำเนินการและอภิปรายผล

จากการดำเนินการ จะเห็นว่าตลอดช่วงเวลาในการทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยผ่านแอพพลิเคชั่น Tiktok มีผลตอบรับอย่างดีเพิ่มขึ้น เรื่อย ๆ ดูได้จากการกดถูกใจในแต่ละคลิป การติดตามแอคเคาท์ของสำนักหอสมุดกลาง มีเกณฑ์ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในอนาคตได้วางแผนการประชาสัมพันธ์เอาไว้คือการทำเพลย์ลิสต์ เพื่อเป็นการทำให้เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการค้นหาคลิปต่าง ๆ ในแอคเคาท์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนี้แอดมินยังจะเพิ่มแบบประเมินความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ในแอพพลิเคชั่น Tiktok เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบโจทย์และลดการเกิดปัญหาในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอีกด้วย



ภาพที่ 1

จากภาพที่ 1 พบว่าคลิปที่มีผู้สนใจเข้าชมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ คลิปเรื่องบริการยืมหนังสือ มีผู้ชมคลิปจำนวน 677 ครั้ง อันดับที่ 2 คือคลิปเรื่องแนะนำประตูทางเข้า-ออก อัตโนมัติ และอันดับที่ 3 ได้แก่คลิปเรื่อง learning space@swu พื้นที่ให้บริการโซนใหม่ของสำนักหอสมุดกลางมศว



ภาพที่ 2

จากภาพที่ 2 พบว่าคลิปที่มีการกดถูกใจที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ คลิปเรื่องห้องศึกษาค้นคว้า มีผู้กดถูกใจจำนวน 65 ครั้ง อันดับที่ 2 คือคลิปเรื่อง learning space@swu พื้นที่ให้บริการโซนใหม่ของสำนักหอสมุดกลาง มศว และอันดับที่ 3 ได้แก่คลิปแนะนำประตูทางเข้า-ออก อัตโนมัติ

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการใช้แอพพลิเคชั่น Tiktok ในการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดที่ผ่านมา ได้รับผลตอบรับกลับมาในทิศทางที่ดีและมีแนวโน้มที่จะเป็นสื่อประชาสัมพันธ์หลัก ๆ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เนื่องด้วยแต่ละคลิปยังเป็นบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบโจทย์ของผู้ใช้บริการได้ ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำการค้นหาตัวเล่ม การแนะการสืบค้นการแนะนำ พื้นที่บริการหรือแม้กระทั่งการแนะนำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมกับห้องสมุดมากที่ สุด อีกทั้งการใช้แอพพลิเคชั่น Tiktok มาทำสื่อประชาสัมพันธ์ยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับนิสิตหรือผู้ใช้บริการด้วย อีกทั้งยังสามารถตอบโจทย์แผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุดได้

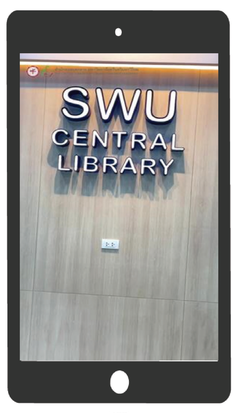
การรับฟังข้อคิดเห็นหรือเสียงของผู้ใช้บริการเป็นการขับเคลื่อนห้องสมุดให้สามารถพัฒนาการให้บริการได้ ไม่ว่าจะเป็นทั้งตัวบุคลากรและองค์กร การที่ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อหลาย ๆ ช่องทางไม่ว่าจะเป็น LINE, FACEBOOK INSTRAGRAM และ TIKTOK ช่องทางเหล่านี้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกที่ ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการจะแนะนำ ร้องเรียนหรือติชม สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา เพราะมีสมาร์ทโฟนที่สามารถมีแอพพลิเคชั่นพื้นเหล่านี้ได้ทุกเครื่อง

[250]
บรรยากาศการพูดคุยกันในกิจกรรมสีสันแห่งความคิดเห็นที่สำนักหอสมุดกลาง จัดขึ้นเพื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
#fyp #มาเป็นเพื่อนกันเถอะ #ห้องสมุดมศว #สำนักหอสมุดกลางมศว #libswu #มศว #swu#เพิ่มเพื่อน #บริการ

[216]
กลับมาอีกครั้งสำหรับ LIBRARY MOVIES ครั้งที่ 2 ครั้งนี้เรามาในธีม แฮรี่ พอตเตอร์ หลังจากที่ถูกเรียกร้องกันมาอย่างล้นหลามในครั้งที่แล้ว
#fyp #มาเป็นเพื่อนกันเถอะ #ห้องสมุดมศว #สำนักหอสมุดกลางมศว #libswu #มศว #swu#เพิ่มเพื่อน

[350]
สำนักหอสมุดกลาง มศว ขยายเวลาให้บริการช่วงสอบตั้งแต่เวลา08:00ถึง22:00เริ่ม21 พ.ย.65 - 9 ธ.ค.65
#fyp #มาเป็นเพื่อนกันเถอะ #ห้องสมุดมศว #สำนักหอสมุดกลางมศว #libswu #มศว #swu#เพิ่มเพื่อน

[315]
การติดตั้งแอพพลิเคชันSwu mobile สำหรับการเข้าใช้บริการต่างๆของสำนักหอสมุดกลาง มศว
#swu mobileใช้ง่ายแน่นะวิ #fyp #มาเป็นเพื่อนกันเถอะ #ห้องสมุดมศว #สำนักหอสมุดกลางมศว #libswu #swu #มศว #วิ #งานไม่ใหญ่แน่นะวิ



[477]
เปิดบริการแล้วสำหรับ learning space@swu พื้นที่ให้บริการโซนใหม่ของสำนักหอสมุดกลางมศว
#fyp #มาเป็นเพื่อนกันเถอะ #ห้องสมุดมศว #สำนักหอสมุดกลางมศว#libswu #swu #มศว

[677]
เข้าห้องสมุดมายากจะยืมหนังสือต้องทำยังไงน้า
#สำนักหอสมุดกลางมศว #ห้องสมุด #libswu #swu #บริการห้องสมุด #มศว