

แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้ ในห้องสมุดกันเถอะ

Let's go to use Cold Storage Glass @MSU library

วารัญญา พิลาทอม

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

e-mail: warunya.ph@msu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของมหาวิทยาลัย และเป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับผู้ใช้บริการด้วยแนวคิดห้องสมุดสีเขียว และเพื่อรณรงค์การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยการลดการใช้แก้วพลาสติก พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่ต้องการนำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุด ภายใต้แนวคิดห้องสมุดสีเขียว เน้นย้ำการสร้างจิตสำนึกที่ดีในเรื่องการของอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในกิจกรรม “แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้กันเถอะ” ห้องสมุดอนุญาตให้ผู้ใช้บริการนำแก้วส่วนตัวที่มีคุณสมบัติเก็บความเย็นบรรจุเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุด และให้สิทธิพิเศษทุกครั้งที่มาห้องสมุดพร้อมแก้วส่วนตัวจะได้รับ Library green point จาก LINE@msu library เพื่อสะสมแต้มรับแลกของรางวัลมากมาย นอกจากนี้สามารถนำแก้วส่วนตัวไปบรรจุเครื่องดื่มที่ร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับส่วนลด 3-5 บาทกิจกรรมนี้ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ทั้งยังช่วยลดปริมาณการใช้แก้วพลาสติก โต๊ะนั่งอ่านไม่เป็นรอยจากไอน้ำที่เกาะข้างแก้ว และทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนั่งอ่านหนังสือและอยู่กับห้องสมุดได้นานยิ่งขึ้น

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บริการและผู้เข้าร่วมกิจกรรม 312 คน พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ซึ่งกิจกรรมนี้ได้รับความนิยมจากผู้บริการเป็นอย่างมากและผู้ประกอบการได้เข้าร่วมกิจกรรมก็มียอดขายเพิ่มมากขึ้น และถือเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมช่วยลดการใช้พลาสติกในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

คำสำคัญ:

กิจกรรมห้องสมุด, ห้องสมุดสีเขียว

Abstract

Academic Resource Center (AREC) of Mahasarakham University (MSU). Is the center for learning resource services which analyses and manages the needs of the university community. To respond to users who want to bring drinks into the library.

And Use less plastic glass. Apply to using green library concept. A Promoting environmental awareness So, create special activity “Let’s go to use cold storage glass @MSU library” Library Allows users to bring a private glass of cold storage to drink in the library. Every time when users come to library with cold storage glass, they will earn green point from LINE@msu library. That they will be able to redeem for gifts. In addition, if they use cold storage glass they will earn a discount from 3-5 baht.

The results of users and participants 312 have the average satisfaction was at the highest level ($\bar{X} = 4.59$). Participating merchants identify that the event can increase sales.

Keywords:

Library Activity, Green Library

บทนำ

ห้องสมุดถือเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่สำคัญของสถาบันการศึกษา นอกจากนี้หัวใจหลักที่สำคัญคือการใช้บริการสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2560) แนวคิดห้องสมุดกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเริ่มเกิดขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อต้นทศวรรษ 1990 เพื่อสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อแสวงหาแนวทางลดผลกระทบจากการดำเนินงานของห้องสมุดที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสร้างพฤติกรรมสีเขียวเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการห้องสมุด (อุทยานการเรียนรู้, 2560) ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่ห้องสมุดหลายแห่งให้ความสนใจ

จากผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย พบว่าอยากให้ห้องสมุดมีร้านขายเครื่องดื่ม หรือมีพื้นที่ให้บริการอาหารและสามารถนำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มได้ในห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการจัดพื้นที่ Commons ในห้องสมุด ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก พื้นที่นี้ไม่มีกฎระเบียบของห้องสมุดมาควบคุมดูแลการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถพูดคุยกัน สามารถนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานและดื่มได้ สนับสนุนให้ร่วมมือจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ พื้นที่นี้อาจมีตู้เครื่องดื่มและขนมไว้บริการ หรือมีมุมนิทรรศการต่าง ๆ มุมกาแฟและเครื่องดื่ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการมาใช้ห้องสมุดมากที่สุด (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2554) แต่ถ้าหากห้องสมุดมีงบประมาณจำกัด ไม่สามารถออกแบบหรือสร้างพื้นที่ดังกล่าวได้ และยังคงมีระเบียบไม่อนุญาตให้นำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดได้ ผลจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการระบุว่า ห้องสมุดควรหาทางออกให้กับผู้ใช้บริการในเรื่องการตอบสนอง

ความต้องการดังกล่าวและหากกิจกรรมนั้นสามารถบรรลุทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กันได้ ถือเป็นโจทย์และเป็นโอกาสที่น่าสนใจที่สุดที่ได้จัดกิจกรรมขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

ดังนั้นสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงได้ นำแนวคิดห้องสมุดสีเขียวและความต้องการของผู้ใช้บริการ มาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลดการใช้แก้วพลาสติกสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริการซึ่งเป็นลูกค้าที่สำคัญของเรา โดยนำคุณสมบัติของแก้วเก็บความเย็น/ ร้อน ที่ไม่มีไอระเหยออกมาจากแก้วและมีฝาปิดมิดชิด อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของเราได้มีเวลานั่งอ่านหนังสือและมีเครื่องดื่มไว้ดื่มตลอดการเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลดการใช้แก้วพลาสติกในมหาวิทยาลัย ลูกค้ายังได้รับสิทธิพิเศษและของรางวัลมากมายเมื่อเข้าร่วมกิจกรรม

คำสำคัญ:

กิจกรรมห้องสมุด, ห้องสมุดสีเขียว

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออนุรักษ์ลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยกิจกรรม “แก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็นเข้ามาเก็บความรู้ในห้องสมุดกันเถอะ”
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแม้ไม่ใช่ภารกิจหลักของห้องสมุด แต่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการก็สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เช่นกัน ดังนั้นงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้า และนำมาวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าและกลยุทธ์ทางการตลาด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้จัดกิจกรรมที่จะช่วยลดการใช้แก้วพลาสติกและสามารถความสัมพันธ์อันดีและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับขั้นตอนการดำเนินการมีดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการอนุรักษ์พลังงานของห้องสมุด จากแนวคิดห้องสมุดสีเขียวและผลการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ย้อนหลัง 3 ปี เพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้บริการ พบว่าผู้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีร้านขายเครื่องดื่ม หรือมีพื้นที่ให้บริการอาหารและสามารถนำเครื่องดื่มเข้ามาในห้องสมุด
2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge management) ที่ได้จากการให้บริการและสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริการ เพื่อหาแนวทางในการสร้างกิจกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ พบว่า ลูกค้านำเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดทำให้นักหนังสือชำรุด และโต๊ะนั่งอ่านที่ทำจากไม้ถูกน้ำจากแก้วน้ำทำให้เสียหาย และมีปริมาณการใช้แก้วพลาสติกจำนวนมาก

3. นำผลที่ได้จากการศึกษางานวิจัย และผลจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นและปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขมาออกแบบกิจกรรม จึงนำแนวคิดห้องสมุดสีเขียวในการลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยการใช้แก้วส่วนตัวที่มีคุณสมบัติเก็บความร้อน/ เย็น ที่ไม่มีการระเหยของไอน้ำข้างแก้ว และมีฝาปิดมิดชิด ไม่ส่งกลิ่นรบกวนผู้อื่น



ภาพที่ 1 โปสเตอร์รณรงค์การใช้แก้วส่วนตัว

4. นำกิจกรรมที่ออกแบบไว้ไปสำรวจความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ใช้บริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการ จำนวน 215 คน ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 96

5. การดำเนินกิจกรรม ดังนี้

5.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมทุกช่องทางของห้องสมุดได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, LINE, YouTube, เสียงตามสาย และเอกสารประชาสัมพันธ์ทั่วห้องสมุดและมหาวิทยาลัย

5.2 ติดต่อร้านค้าในมหาวิทยาลัยที่สนใจที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยลูกค้าจะได้รับส่วนลดตั้งแต่ 3-5 บาท หากลูกค้านำแก้วส่วนตัวมาเอง และมอบป้ายสัญลักษณ์ให้กับร้านค้าเพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้แก้วเก็บความเย็นให้กระจายไปทั่วมหาวิทยาลัย

5.3 ผู้ใช้บริการสามารถนำแก้วเก็บที่สามารถความเย็น/ ร้อน เข้ามาใช้ในห้องสมุดได้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำแก้วพลาสติกเข้ามาในห้องสมุด เพราะอาจทำให้หนังสือและโต๊ะนั่งอ่านเสียหายได้

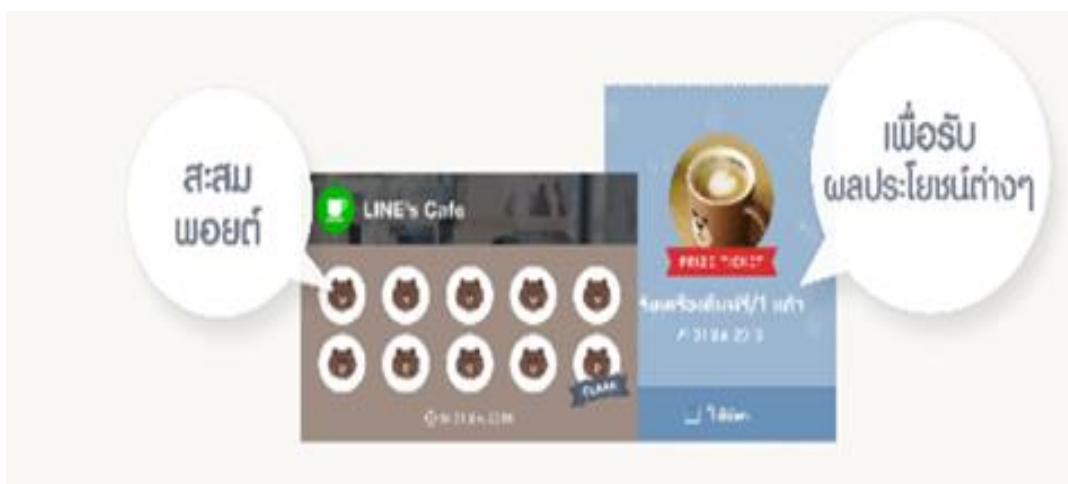
5.4 ลูกค้าที่นำแก้วส่วนตัวเข้ามาดื่มในห้องสมุด ในช่วงเริ่มกิจกรรม คือ 1 มิถุนายน ถึง 1 สิงหาคม 2561 จะได้รับของที่ระลึกจากห้องสมุดทุกคน

5.5 ทุกครั้งที่นำแก้วส่วนตัวเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดจะได้รับ Library green point 1 แต้ม เพียงแสดงแก้วให้กับเจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจ ประตูทางเข้าออกของห้องสมุดเพื่อรับแต้ม โดยใช้บัตรสะสมแต้มออนไลน์จาก LINE@msu library



ภาพที่ 2 ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม

5.6 สะสมครบ 10 แต้มจะได้รับถุงผ้ารักษ์โลก สะสมครบ 15 แต้ม จะได้รับแก้วที่ระลึกของห้องสมุด และสะสมครบ 20 ครั้งขึ้นไป จะได้รับสิทธิพิเศษในการยืมหนังสือเป็นสองเท่าของสิทธิ์ แต่ละประเภทของลูกค้า



ภาพที่ 3 ตัวอย่างบัตรสะสมแต้มโดยประยุกต์ใช้ LINE@

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

“กิจกรรมแก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้” ได้รับความสนใจจากลูกค้าเป็นอย่างมาก มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมและนำแก้วส่วนตัวมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม นอกจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถนำเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุดได้แล้ว ผู้ใช้บริการยังได้รับของรางวัลและสิทธิพิเศษจากห้องสมุดและส่วนลดจากร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรม และยังช่วยลดการใช้แก้วพลาสติกในห้องสมุดและมหาวิทยาลัยอีกด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ผู้ประกอบการที่จำหน่ายเครื่องดื่มเข้าร่วมโครงการกว่า 10 ร้านค้า และระบุว่ากิจกรรมดังกล่าวช่วยส่งเสริมยอดขายได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 4 ผู้ใช้บริการที่นำแก้วส่วนตัวเข้าห้องสมุด

อภิปราย

แนวปฏิบัติหรือกฎระเบียบในการใช้ห้องสมุดอาจจะต้องได้รับทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เช่นเดียวกับการศึกษาความต้องการของลูกค้าและรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ และนำมาออกแบบกิจกรรมและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้บริการยุคนี้ ห้องสมุดหลายแห่งเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่อาจอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการได้ครบทุกด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด พื้นที่ที่ไม่เพียงพอ หรือแม้กระทั่งกฎระเบียบที่ได้ใช้มาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นการจัดกิจกรรมให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ จึงเป็นแนวทางที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุด

กับผู้ใช้บริการสำหรับกิจกรรมแก้วเล็ก ๆ เปลี่ยนโลก ใช้แก้วเก็บความเย็น เข้ามาเก็บความรู้ ถือเป็นกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ บุคลากร และผู้ประกอบการร้านค้าในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีที่สร้างความผูกพันระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ และยังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดใช้แก้วพลาสติกในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของห้องสมุดอาจทำได้หลายรูปแบบ เพราะการที่จะสร้างจิตสำนึกในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจะต้องใช้ระยะเวลา เพื่อให้เกิดความตระหนักอย่างแท้จริง การจัดกิจกรรมจะต้องจัดเป็นประจำ หลากหลายและต่อเนื่องจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จ

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อกิจกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ย่อมส่งผลถึงความสุขที่ได้จากการมาใช้บริการในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีพื้นที่นั่งอ่านและมีเครื่องดื่มแก้กระหาย ทำให้เกิดสมาธิในการอ่าน นอกจากนี้ยังได้สิทธิประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถสะสมแต้มจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อรับรางวัลและเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสีสิ่งแวดล้อมอีกด้วย



ภาพที่ 5 ผู้ใช้บริการนำแต้มมาแลกของรางวัล

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น และเมื่อผู้ใช้บริการใช้เวลาในห้องสมุดมากขึ้น ทำให้เกิดความคุ้มค่าต่อพื้นที่นั่งอ่าน และด้วยคุณสมบัติของแก้วคือสามารถเก็บความเย็นจะทำไม่มีไอน้ำเกาะ ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหนังสือและโต๊ะนั่งอ่าน

ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

กิจกรรมที่จัดขึ้นสามารถส่งเสริมยอดขายให้กับผู้ประกอบการ เพราะเมื่อผู้ใช้บริการเห็นถึงประโยชน์ของการนำแก้วส่วนตัวมาใช้แทนการใช้แก้วพลาสติก ซึ่งนอกจากจะช่วยลดขยะในมหาวิทยาลัยแล้ว และยังสามารถนำเอาเครื่องดื่มเข้ามาดื่มในห้องสมุดได้ ทำให้อุดขายของร้านที่เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 6 ผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการอ้างอิง

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2560). มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว ก้าวสำคัญของห้องสมุดไทย. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/life/life/498091>

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2554). แนวโน้มห้องสมุด. เข้าถึงได้จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/3139-library-trends>

อุทยานการเรียนรู้. (2560). ห้องสมุดสีเขียว. เข้าถึงได้จาก https://www.tkpark.or.th/eng/articles_detail/363/ห้องสมุดสีเขียว