

Special Night: อิ่มอกอิ่มใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

Special Night: Blessed who gives, Pleasure who receives

จันทร์จิรา ไชยศักดิ์, ณชญาดา ภิราษร

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

e-mail: chanchira.cha@mfu.ac.th

บทคัดย่อ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมและให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุดและบริเวณใกล้เคียง โดยการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มให้บริการฟรีวันละสองรอบในช่วงที่ห้องสมุดเปิดให้บริการเที่ยงคืน ทั้งการสอบกลางภาคและปลายภาคตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา โดยการจัดกิจกรรมดังกล่าวได้ใช้งบประมาณจากมหาวิทยาลัยเฉลี่ย วันละ 2,400 บาท ปีละ 216,000 บาท ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดงบประมาณในการจัดอาหารว่าง ในปี 2560 ศูนย์บรรณสารฯ ได้หาภาคีร่วม เพื่อเป็นเจ้าภาพสนับสนุนอาหารว่างให้นักศึกษา ภายใต้กิจกรรมที่ชื่อว่า Special Night โดยให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัย อาทิ สมาคมนักศึกษาเก่า สำนักวิชา สำนักงานฯ รับเป็นเจ้าภาพสนับสนุนอาหารว่างซึ่งเป็นอาหารว่างพิเศษที่ต่างจากรายการอาหารว่างปกติที่ห้องสมุดจัด ทั้งนี้หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพ สามารถจัดกิจกรรมเสริมเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมหน่วยงานของตนเองให้เป็นที่รู้จักของนักศึกษาได้อีกด้วย

การจัดกิจกรรม Special Night ตั้งแต่ปี 2560-ปัจจุบัน มีการจัดทั้งหมด จำนวน 8 ครั้ง พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมดังกล่าวระดับมากที่สุด ($X=4.65$) โดยให้ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดี เพราะทำให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น และรู้สึกขอบคุณที่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งในการให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุด สำหรับหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้ ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดีเพราะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ดี และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ได้เป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ทั้งยังช่วยให้ศูนย์บรรณสารฯ ประหยัดงบประมาณในการจัดหาอาหารว่าง ในแต่ละรอบได้

คำสำคัญ:

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า, กิจกรรมห้องสมุด

Abstract

The Learning Resources and Educational Media Center of Mae Fah Luang University has been supporting the students who use the service in Mae Fah Luang University library by providing snack and drink for free twice a day until midnight. We offer this service for both periods of the year. One during the mid-year exam and the other one is at final exam. This special support costs the university budget 2,400 baht per day and 216,000 bath per year. This year, we are trying to get more sponsors be creating a project called “Special Night”. There will be MFU Alumni, faculties, departments etc.

These departments who join in for the snack and drink sponsoring this year will get to present their departments to the students too. The Special Night activity has started since 2017 until now, it has been 8 times for the special event. The students gave the best feedback to it ($\bar{x}=4.65$). They said it's good opportunity to get to know the other departments in Mae Fah Luang University. The students also feeling thankful for the great supporting. All of sponsors believe that it's a great way to create a nice relationship between the departments and students in long term. The Learning Resources and Educational Media Center is very glad to be the connection of the university. Bringing the caring and understanding from these departments to the students.

Keywords:

Customer Relationship Management, Library Activity

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา โดยมอบหมายให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมและให้กำลังใจนักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุด โดยการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มให้บริการฟรีแก่นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือในห้องสมุดได้รับประทาน ในช่วงที่ห้องสมุดเปิดให้บริการเที่ยงคืนระหว่างสอบกลางภาคและปลายภาค โดยจัดให้บริการวันละสองรอบ เวลา 19.00 น. และ 21.00 น. โดยมีค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 2,400 บาทต่อวัน ปีละ 216,000 บาท ต่อมาในปี 2560 ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มเติมชื่อว่า “Special Night” ในแต่ละรอบของการสอบกลางภาคและปลายภาค โดยให้หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยจัดสนับสนุนอาหารว่าง พร้อมทั้งกิจกรรมประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเองที่บริเวณหน้าห้องสมุด ทั้งนี้ในปี 2560-ปัจจุบัน มีหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรม Special Night ดังนี้

ตารางที่ 1 หน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรม Special Night

ครั้งที่	วันที่	หน่วยงานที่ สนับสนุน	ทีมงาน/ อาหารว่าง	กิจกรรมเสริม	ความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วม กิจกรรม
1	1 มี.ค. 2560	สำนักงานให้ คำปรึกษา	ข้าวต้มมัดและ ผลไม้	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ “สูตรลับ (A) ฉบับรุ่นพี่”	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.71) ผู้ตอบ 275 คน
2	2 พ.ค. 2560	หน่วย ความร่วมมือ ทางวิชาการ ฝรั่งเศส	Crepe @ Library/ เครป ป๊อบคอร์น	สาธิตและ ร่วมทำขนม สไตล์ฝรั่งเศส	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.63) ผู้ตอบ 270 คน
3	25ต.ค. 2560	สหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง	Sandwich Time/ แซนด์วิชและ โอวัลตินเย็น	ประชาสัมพันธ์ สิทธิและ ประโยชน์ของ การเป็น สมาชิก สหกรณ์ ออมทรัพย์	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.65) ผู้ตอบ 253 คน
4	1 ธ.ค. 2560	ส่วนพัฒนา นักศึกษา	น้ำเต้าหู้ ปาต่องโก๋	Mini Exhibition “อย่าคิดว่า ไม่เป็นไร.. ปลอดภัย ไว้ก่อน”	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.66) ผู้ตอบ 266 คน
5	6 มี.ค. 2561	สำนักวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	Thai Dessert/ ขนมและ น้ำสมุนไพรไทย	บุฟเฟต์นิวาสา : รู้จักขนมและ น้ำสมุนไพร ไทย	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.62) ผู้ตอบ 258 คน
6	8 พ.ค. 2561	สมาคม นักศึกษาเก่า	Baking Time/ ขนมปังปัง กาแฟ โอวัลตินเย็น	รับสมัครน้อง ๆ ช่วยงาน MFU Coming Home	ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.63) ผู้ตอบ 270 คน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ครั้งที่	วันที่	หน่วยงานที่สนับสนุน	ทีมงาน/อาหารว่าง	กิจกรรมเสริม	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
7	29 ก.ย. 2561	สวนพฤกษศาสตร์	Healthy Drink/ น้ำเก๊กฮวย น้ำลำไย ขนมไทย	Know your Botanical Garden	ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) ผู้ตอบ 241 คน
8	24 ต.ค. 2561	สำนักวิชาแพทยศาสตร์	Cupcake & Juice/ คัพเค้กและน้ำผลไม้	ประชาสัมพันธ์โครงการ “มีสติ รู้สึกตัว”	ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) ผู้ตอบ 264 คน

ทั้งนี้ ในแต่ละปีงบประมาณ ศูนย์บรรณสารฯ จะทำการรายงานการจัดกิจกรรมแก่มหาวิทยาลัย และในการจัดทุกครั้ง จะบันทึกภาพเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและช่องทางโซเชียลมีเดีย โดยพบว่า มีหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 บรรยากาศกิจกรรม Special Night 1

อาหารว่าง พร้อมทั้งกล่าวอวยพรให้กำลังใจแก่นักศึกษา โดยศูนย์บรรณสารฯ จะทำการเก็บภาพบรรยากาศ ประชาสัมพันธ์ขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนอาหารว่าง ผ่านโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานผู้ให้การสนับสนุนและนักศึกษา ทั้งนี้ในแต่ละครั้งที่มีการจัดกิจกรรมจะทำการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการจัดกิจกรรม Special Night ตั้งแต่ปี 2560 จำนวน 8 ครั้ง ศูนย์บรรณสารฯ มีการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจในรูปแบบ สถานที่ ระยะเวลาการจัดกิจกรรมภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) ทั้งนี้ นักศึกษาให้ความเห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวทำให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะให้ศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มจุดตั้งโต๊ะบริการอาหารว่างให้มากขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาเข้าคิวยาวในการรับประทานแต่ละครั้งและควรจัดให้บ่อยขึ้น ในด้านของหน่วยงานที่เข้าร่วมจัดกิจกรรมให้ความเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดีเพราะเป็นช่องทางให้นักศึกษาได้รู้จักหน่วยงานตนเองมากขึ้น ทั้งนี้อยากให้ศูนย์บรรณสารฯ เสนออธิบดีจัดงานในแต่ละครั้งให้หน่วยงานเลย โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับใช้ในครั้งต่อไป

กิจกรรม Special Night ดังกล่าว สามารถเป็นกรณีศึกษาเพื่อให้ห้องสมุดที่สนใจนำไปขยายผลต่อบริบทของห้องสมุดตน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษา หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและห้องสมุดต่อไป