รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2

หัวข้อ “บัณฑิตบอกเล่า ห้องสมุดก้าวต่อ”

โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์

วันที่ 15 – 20 มกราคม 2569 ณ บริเวณชั้น 1 สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองครักษ์

---

1. ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

ชื่อกิจกรรม : กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “บัณฑิตบอกเล่า ห้องสมุดก้าวต่อ”

ภายใต้ : โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2569

ระยะเวลาดำเนินโครงการ : ตั้งแต่ วันที่ 25 ธันวาคม 2568 ถึง 13 สิงหาคม 2569

สถานที่ดำเนินโครงการ : ณ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองครักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. หลักการและเหตุผล

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในงานห้องสมุด (Library Customer Relationship Management) เป็นกลยุทธ์สำคัญที่มุ่งเน้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และเข้าใจความต้องการ รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่หลากหลายของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาบริการและประสบการณ์การใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึงบทบาทของห้องสมุดในฐานะ “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน” ที่ไม่เพียงเป็นศูนย์กลางแห่งการเข้าถึงสารสนเทศ แต่ยังเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมของประชาคมมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ และจัดให้มีบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบริการให้มีคุณภาพควบคู่กับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินไปพร้อมกัน งานบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยสะท้อนความ พึงพอใจและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการได้ดียิ่งขึ้น โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์จึงจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ ทรัพยากร โดยสร้างโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบริการได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง เกิดความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการ

และผู้ใช้บริการ นำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์อันดีอย่างยั่งยืน รวมทั้งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักหอสมุดกลางและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นองค์กรบริการที่มีความทันสมัย และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการในทุกมิติ

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนางานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม
2. เพื่อสร้างโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เปิดรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น เพื่อนำมาพัฒนาความผูกพันและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับสำนักหอสมุดกลางและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะองค์กรบริการที่เป็นมิตรและมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

4. กลุ่มเป้าหมายและผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง
- อาจารย์ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุคคลภายนอก

จำนวนเป้าหมาย 80 คน

จำนวนผู้เข้าร่วมจริง 351 คน

5. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

สำนักหอสมุดกลาง

กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “บัณฑิตบอกเล่า ห้องสมุดก้าวต่อ” จัดขึ้น ณ บริเวณชั้น 1 สำนักหอสมุดกลาง เวลา 09.00 – 16.00 น.ในรูปแบบจัดบูธ และสัมภาษณ์บัณฑิต ด้าน การให้บริการ “อยากให้ห้องสมุดเป็นอย่างไร” เพื่อการปรับปรุงบริการ ของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นและมอบของที่ระลึกให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 77 คน ทำแบบประเมินความพึงพอใจ 77 คนคิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีความพึงพอใจ ชอบมาก ประทับใจมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 77.92 ความพึงพอใจ ชอบและประทับใจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.07 ได้ข้อเสนอแนะที่ได้จากกิจกรรมครั้งนี้จำนวน 46 ข้อเสนอแนะ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

บัณฑิตบอกเล่า ห้องสมุดก้าวต่อ : สรุปข้อเสนอแนะเพื่อการบริการ

รายละเอียด ข้อเสนอแนะที่ได้จากกิจกรรมครั้งนี้จำนวน 46 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พื้นที่และที่นั่ง : มีความต้องการที่นั่งเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ทั้งที่นั่งทั่วไป โซฟา โต๊ะกลุ่ม โต๊ะส่วนตัว และมุมพักผ่อน

2. สิ่งอำนวยความสะดวก : ระบบการจองห้อง ปลั๊กไฟ อินเทอร์เน็ต และบริการเสริม เช่น Power bank และคอมพิวเตอร์ เป็นประเด็นที่บัณฑิตต้องการให้ปรับปรุง

3. ทรัพยากร : หนังสือเก่าและประเภทหนังสือนอกเหนือจากวิชาการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเพิ่ม

4. บรรยากาศและบริการ : การรักษาความสะอาด ความเงียบ และการจัดการเสียงดัง รวมถึงช่วงเวลาเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

รายละเอียดข้อเสนอแนะแบ่งประเภทดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม

ประเภท	รายละเอียด	ความถี่
1.1 คำชมเชย	- ประทับใจการปรับทางกายภาพของห้องสมุด	1
	- ห้องสมุดปรับปรุงได้ดีกว่าเดิมมาก	1
	- ชอบพื้นที่ Learning Space	1
	- ชอบพื้นที่ห้องสมุดปรับปรุงได้หรูหรา	1
	- ชอบห้องสมุดสะอาด	1
	- ชอบห้องสมุดเงียบ	1
	- ชอบโซน Entertainment	1
	- ชอบที่มีที่โฟซา นอนได้	1

ประเภท	รายละเอียด	ความถี่
1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง	- อยากให้มีพื้นที่นั่งอ่านเพิ่ม	3
	- อยากให้มีที่นั่งเพิ่มขึ้นชั้น 2	3
	- อยากให้มีจุดเสียบปลั๊กไฟเพิ่ม	3
	- อยากให้มีโต๊ะกลุ่มแยกตามเอนกประสงค์ได้ และยืดหยุ่นมากขึ้น	2
	- ปรับปรุงชั้นอื่น ในเป็น Learning Space	1
	- อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้เป็นนุ่มๆขึ้น	1
	- อยากให้มีโซฟาเพิ่มขึ้น	1
	- อยากให้มี Co working เพิ่ม	1
	- อยากให้ปรับแสงสว่างมุมที่มีเคาน์เตอร์บาร์	1
	- อยากให้มีโต๊ะอ่านหนังสือส่วนตัวโดยแยกโซนชัดเจนมีผนังกั้นแต่ละโต๊ะ	1
	- อยากให้โต๊ะที่สูงกว่านี้เพื่อจะได้พอดีกับการนั่ง	
	- อยากให้มีมุมพักผ่อน มีที่นอน	1
	- อยากให้มีห้องซ้อมเต้น	1
	- อยากให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยเพิ่ม	1
	- ห้องน้ำชั้น 1 Learning Space มีกลิ่นเหม็น	1
		1

2. ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภท	รายละเอียด	ความถี่
2.1 คำชมเชย	- ชอบที่มีบริการบอร์ดเกม	2
	- ชื่นชอบรูปแบบการบริการที่เปลี่ยนไปอย่างชัดเจน	1
	- ชอบที่มีเครื่องนวด	1
	- ชื่นชอบที่มีการยืมระหว่างห้องสมุดทำให้ได้หนังสือตามที่ต้องการ	1
	- ชอบที่มีการแจกอาหาร ขนมในช่วงเปิด 24 ชั่วโมง	1
2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง	- การจองห้อง ไม่มีระบบการจอง ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้	1
	- อินเตอร์เน็ตช้า	1
	- อยากให้มีบริการ Power bank	1
	- อยากให้มีบริการคอมพิวเตอร์เพิ่ม	1
	- อยากให้เพิ่มช่วงเวลาการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	1
	- อยากให้เจ้าหน้าที่ควรเตือนคนเสียงดังมากกว่าการเปิดเสียงตามสาย	1

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภท	รายละเอียด	ความถี่
3.1 คำชมเชย	- ชอบชั้นที่มีหนังสือนิยาย	1
3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง	- หนังสือวิชาการเก่า (เคมี)	1
	- อยากให้มีหนังสือภาษาต่างประเทศ (เอกจีน) เพิ่มขึ้น	1
	- อยากให้เพิ่มหนังสือท่องเที่ยว	1
	- อยากให้เพิ่มหนังสือวรรณกรรมเยาวชน	1
	- อยากให้เพิ่มหนังสือการ์ตูน ติ๋งนึด	1

ตาราง ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน	
	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจ ชอบมาก ประทับใจมาก	60	77.92
2. ความพึงพอใจ ชอบและประทับใจ	17	22.07
3. ความพึงพอใจ ชอบปานกลาง	0	
4. ความพึงพอใจ ชอบน้อย	0	
5. ไม่ชอบ	0	
รวม	**77**	**100**

ห้องสมุดองครักษ์

กิจกรรม “1 ภาพ 1 ความคิด...ถึงห้องสมุด” ” โฟโต้บูธถ่ายภาพ, กิจกรรมรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการโดยการสัมภาษณ์บัณฑิต ด้านการให้บริการ และมอบของที่ระลึกให้แก่ผู้เข้าร่วม

กิจกรรมที่ 1 : โฟโต้บูธ “1 ภาพ 1 ความคิด...ถึงห้องสมุด” ผู้เข้าร่วม 321 คน

กิจกรรมที่ 2 : บันทึกบอกเล่า...ฝากความประทับใจถึงห้องสมุด ผู้เข้าร่วม 30 คน

รวม 351 คน

มีผู้ตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 48 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับ**มากที่สุด** ($\overline{X}$ = 4.83) **ร้อยละ 96.60**

รายละเอียดต่าง ๆ ดังแสดงตามตาราง

ตาราง 1 การประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรม (จากคลิปสัมภาษณ์)

1. บรรยากาศของห้องสมุดที่ดีกว่าการอ่านหนังสือในห้องพัก โดยช่วยให้มีสมาธิในการอ่านหนังสือได้มากขึ้นและส่งผลให้มีผลการเรียนที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการทำวิจัย (Research) เนื่องจากมีที่นั่งที่สะดวกสบายและอากาศเย็นสบาย

2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีความรู้ครบถ้วน ทั้งในรูปแบบของหนังสือและสื่อเพื่อความบันเทิง (Entertainment) ประโยชน์เด่น ๆ ที่บัณฑิตได้รับ ได้แก่:

- การเข้าถึงเทคโนโลยี: มีบริการ WiFi และพื้นที่สำหรับดู Netflix
- พื้นที่พักผ่อน: มีโรงหนัง (สำหรับห้องสมุดองครักษ์) ที่ให้บัณฑิตได้พักผ่อนและใช้ชีวิตในพื้นที่ส่วนตัวได้
- สิ่งสนับสนุนการสอบ: มีการแจกของกินและขนมในช่วงเวลาสอบ ซึ่งสร้างความประทับใจให้กับบัณฑิตเป็นอย่างมาก

3. การเป็นพื้นที่ส่วนรวมและการสร้างความสัมพันธ์

- เป็นสถานที่สำหรับรวมตัวทำกิจกรรม (Activity) และทำงานกลุ่มกับเพื่อน ๆ
- เป็นพื้นที่สำหรับแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง
- การมาอ่านหนังสือที่ห้องสมุดช่วยให้บัณฑิตไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเพราะมีเพื่อนอ่านหนังสือไปด้วยกัน

4. บัณฑิตมีความประทับใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่คอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมหรือการอ่านหนังสืออย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ให้บัณฑิตได้เข้าร่วมบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการเป็น 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้บัณฑิตสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาในทุก ๆ วัน

ตาราง 2 หัวข้อ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่ต้องการให้ห้องสมุดจัด (ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น)

-

6. ข้อมูลการใช้รถในการเดินทางของกิจกรรม

-

7. ผลตอบแทนทางสังคม SROI

Stage 1 การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		Stage 2 การกำหนดปัจจัย		Stage 3 การกำหนดตัวชี้วัด (Indicator) และการประเมินมูลค่า (Valuation)		Stage 4 ผลสัมฤทธิ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Impact)			อัตราผลตอบแทนทางสังคม SROI Ratio
ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน (คน หรือ หน่วยงาน)	ทรัพยากร/งบประมาณ (Input) ทั้งทางตรงและทางอ้อม (เงิน, เวลา)	ผลสัมฤทธิ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Outcome)	ตัวชี้วัด (Indicator)	มูลค่าทางการเงิน (Financial Proxy)	จำนวน	มูลค่า	Impact	
นิสิต(บัณฑิต) ที่เข้าร่วมกิจกรรม (ประสานมิตร 77 คน องครักษ์ 30 คน)	107	11,651	ให้ข้อเสนอแนะ/สะท้อนความต้องการเพื่อพัฒนาบริการ	จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปใช้ประโยชน์	เทียบเท่าค่าจ้างสำรวจ/เก็บข้อมูลผู้ใช้หรือแบบสอบถามเชิงลึก 1,000 บาท/คน	107	1,000	107,000	2.57
นิสิต(บัณฑิต) ที่เข้าร่วมกิจกรรม โฟโต้บูธ 321 คน	321		การมีส่วนร่วม/สร้างประสบการณ์เชิงบวกกับห้องสมุด	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	เทียบเท่ามูลค่ากิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมระยะสั้น 50 บาท/คน	321	50	16,050	
บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม	20	7,000	พัฒนาทักษะการให้บริการและเข้าใจผู้ใช้มากขึ้น	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	เทียบเท่าค่าอบรมพัฒนาตนเองระยะสั้น 500 บาท/คน	20	500	10,000	
สำนักหอสมุดกลางและมหาวิทยาลัย	1	31,333	เสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร	Engagement และการบอกต่อ	มูลค่าการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียง 8,000 บาท/หน่วย (ประสานมิตร, องครักษ์)	2	8,000	16,000	
รวมงบประมาณ		49,984				รวม Impact		133,050.00	
					อัตราคิดลด (Discount Rate)	3.5%	Total Impact	128,550.72	

7. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ทั้งสิ้น 11,651 บาท (หนึ่งหมื่นหนึ่งพันหกร้อยห้าสิบเอ็ดบาทสี่สิบสตางค์)

8. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม

เป็นกิจกรรมที่จัดกับบัณฑิตซึ่งส่วนใหญ่ต้องการความเป็นส่วนตัวและอยู่กับครอบครัวจึงเข้าร่วมกิจกรรมน้อย

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในอนาคต

ควรมีพื้นที่ให้ครอบครัวเขียนข้อเสนอแนะสั้นๆ ว่า "ในฐานะครอบครัว/ผู้ปกครอง คิดว่าห้องสมุดมีส่วนช่วยบัณฑิตอย่างไร และอยากให้ห้องสมุดพัฒนาไปทางไหน" เพื่อการดึงดูดครอบครัวของบัณฑิตมาร่วมกิจกรรมด้วย

10. ภาพประกอบ

สำนักหอสมุดกลาง

องครักษ์

กิจกรรม Customer RelationshIps' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2
"บัณฑิตบอกเล่า ห้องสมุดก้าวต่อ"
Congratulations!
วันที่ 15 – 20 มกราคม 2569
ณ บริเวณชั้น 1 ห้องสมุดองครักษ์
กิจกรรม
พิเศษ!
ผู้ร่วมกิจกรรมมีสิทธิ์ ลุ้นลุ้นรับของรางวัล
Congratulations!

Congratulations!
library
eswu

ngratulations!
library
LIBRARY