

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

สรุปผลการดำเนินงานโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

1. หลักการและเหตุผล

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานห้องสมุดเป็นกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องตลอดจนเป็นการเรียนรู้ความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับรู้และตระหนักในเรื่องนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้เป็น "แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน" สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงบริการใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยของอาจารย์ บุคลากรและนิสิตให้ได้รับประโยชน์สูงสุดอย่างไรก็ตามในขณะที่ห้องสมุดได้ดำเนินการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีคุณภาพไว้เพื่อบริการแก่ประชาคม มศว แล้วภารกิจการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์จึงเป็นอีกหนึ่งงานหนึ่งที่ต้องดำเนินการไปพร้อมกัน ทั้งในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารได้อย่างทั่วถึงตลอดจนการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเสียงสะท้อนอันสำคัญ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ เป็นโครงการที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อนำไปสู่ "การบริการที่เป็นเลิศ" โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบริการได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นการสร้างโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการตลอดจนเป็นการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย เปิดโอกาสในการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้โดยตรง พัฒนาเป็นความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดและผู้ใช้บริการและเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสำนักหอสมุดกลาง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนางานด้านลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ของสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเปิดโอกาสในการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง พัฒนาเป็นความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสำนักหอสมุดกลาง

3. สถานที่ดำเนินโครงการ

ณ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และรูปแบบออนไลน์

4. เป้าหมายการดำเนินการ

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 1,500 คน ได้แก่

- บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 50 คน
- อาจารย์ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 1,450 คน

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม
1. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 1 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568 ณ Learning Space ชั้น 1 อาคารสำนักหอสมุดกลาง	1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 81 คน ตอบแบบประเมินออนไลน์จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 86.41 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนิสิตปริญญาตรีจำนวน 66 คน (ร้อยละ 94.29) 2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) ร้อยละ 94.29
2. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 2 วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568 ณ Discovery Space ชั้น 2 อาคารห้องสมุดทองครักษ์	1. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 84 คน ตอบแบบประเมินออนไลน์จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 89.28 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนิสิตปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 75 คน (ร้อยละ 100) 2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) ร้อยละ 93.86
3. กิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” วันที่ 4 เมษายน 2568 ณ Learning Space ชั้น 2 - 3 อาคารสำนักหอสมุดกลาง	1. มีผู้ผ่านเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” รอบชิงชนะเลิศทั้งสิ้นจำนวน 19 คน ตอบแบบประเมินออนไลน์จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 2. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมระดับของการช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถสำหรับการแข่งขันระดับสูงกว่าหรือรายการนอกมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) ร้อยละ 100

4. กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 3 ครั้ง	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้/เพิ่มความรู้รอบตัว รวมถึงเกิดความคุ้นเคยหรือความใกล้ชิดกับ ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น
ครั้งที่ 1 หัวข้อ “อ่านแล้ว อ่านเล่า” วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 2 แห่ง	สำนักหอสมุดกลาง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอ่านแล้วอยากเล่า คอมเมนต์หนังสือเล่มที่ชอบ จำนวน 5 คน และมีจำนวนผู้ติดตามช่องทาง Instagram ของสำนักหอสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 46 คน และมีจำนวนผู้ติดตามช่องทางเพจ Facebook ของสำนักหอสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 1 คน ห้องสมุดองค์กร 1. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 102 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนิสิตปริญญาตรีทั้งหมด จำนวน 102 คน (ร้อยละ 100) 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65
ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เล่าเรื่องวันวาน สืบสานวัฒนธรรม” วันที่ 10 เมษายน 2568 จำนวน 2 แห่ง	สำนักหอสมุดกลาง 1. บุคลากรเล่นเกมตอบคำถามเกี่ยวกับประเพณีของไทย ผ่านโปรแกรม Kahoot มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 84 คน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบประเมินออนไลน์จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ห้องสมุดองค์กร 1. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 68 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

	ส่วนมากเป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 85.29) 2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) ร้อยละ 97.06
ครั้งที่ 3 หัวข้อ “อ่านสอบสุดปัง! ห้องสมุดช่วยได้” วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 จำนวน 2 แห่ง	สำนักหอสมุดกลาง 1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 53 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนมากเป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 94.34) 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) ห้องสมุดองค์กร 1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 84 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนมากเป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 95.24) 2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) ร้อยละ 94.29
5. กิจกรรมการแข่งขัน E-Sports : ROV Library Week SWU Championship 2025 วันที่ 1 มีนาคม - 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 3 - 4 อาคารสำนักหอสมุดกลาง และรูปแบบออนไลน์	ทีมเข้าร่วมการแข่งขัน E-Sports : ROV Library Week SWU Championship 2025 จำนวน 32 ทีม (จำนวน 160 คน)
6. กิจกรรมอภิปราย หัวข้อ “E-Sport และการศึกษา : เกมเพื่อการเรียนรู้” วันที่ 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 2 อาคารสำนักหอสมุดกลาง	มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งสิ้น 114 คน แบ่งเป็นบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 14 คน นิสิตปริญญาตรี จำนวน 97 คน และบุคคลทั่วไป 3 คน

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

กิจกรรม	สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
1. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 1 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568 ณ Learning Space ชั้น 1 อาคาร สำนักหอสมุดกลาง	ช่วงเวลาที่จัดกิจกรรมเป็นเวลาเรียนของนิสิตจึงทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในช่วงต้นค่อนข้างน้อย	ควรเลือกวันและเวลาที่จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่นิสิตส่วนใหญ่ไม่มีเรียน
2. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 2 วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568 ณ Discovery Space ชั้น 2 อาคารห้องสมุดองค์กร	นิสิตชมรม SWU GM ที่มาช่วยดำเนินกิจกรรมต้องเดินทางมาด้วยตนเองเนื่องจากจำนวนที่นั่งจอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิตที่จะเดินทาง	ควรดำเนินการตั้งงบประมาณในการเดินทางสำรองไว้
3. กิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” วันที่ 4 เมษายน 2568 ณ Learning Space ชั้น 2 – 3 อาคาร สำนักหอสมุดกลาง	เกมที่ทำการแข่งขันจบเร็วกว่ากำหนดการ ทำให้ผู้เข้าร่วมแข่งขันรอรับรางวัลนาน	ควรมีกิจกรรมให้ผู้เข้าร่วมทำระหว่างรอรับรางวัล
4. กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 3 ครั้ง		
ครั้งที่ 1 หัวข้อ “อ่านแล้ว อ่านเล่า” วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 2 แห่ง	การสรุปกิจกรรมแต่ละครั้งยังมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน	จัดทำรูปแบบมาตรฐาน ในการจัดเก็บข้อมูลสำหรับกิจกรรมเดียวกัน เพื่อให้การสรุปกิจกรรมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เล่าเรื่องวันวาน สืบสานวัฒนธรรม” วันที่ 10 เมษายน 2568 จำนวน 2 แห่ง	วันที่จัดกิจกรรม เป็นช่วงใกล้หยุดยาวเทศกาลสงกรานต์ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างน้อย	พิจารณาเลือกวันที่จัดกิจกรรม ไม่จัดใกล้หยุดยาว เนื่องจากนิสิตส่วนมากเดินทางกลับบ้าน
ครั้งที่ 3 หัวข้อ “อ่านสอบสุดปัง! ห้องสมุดช่วยได้” วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 จำนวน 2 แห่ง	วันที่จัดกิจกรรมเป็นช่วงสอบ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างน้อย	พิจารณาเลือกวันที่จัดกิจกรรม ไม่จัดใกล้ช่วงสอบ
5. กิจกรรมการแข่งขัน E-Sports : ROV Library Week SWU Championship 2025	1. จากจำนวนทีมที่รับสมัคร จำนวน 32 ทีม และระยะเวลาการ	จัดหาสถานที่และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมและเตรียมความพร้อม

กิจกรรม	สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
วันที่ 1 มีนาคม - 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 3 – 4 อาคารสำนักหอสมุดกลาง และรูปแบบออนไลน์	แข่งขันรอบคัดเลือก ทำให้ ระยะเวลาน้อยเกินไป 2. สถานที่แข่งขัน ROV รอบชิง ชนะเลิศ อุปกรณ์ไม่พร้อมสำหรับ การแข่งขันแบบสตรีมถ่ายทอดสด	เรื่องอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง
6. กิจกรรมอภิปราย หัวข้อ “E-Sport และการศึกษา : เกมเพื่อการเรียนรู้” วันที่ 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 2 อาคาร สำนักหอสมุดกลาง	-ไม่มี-	-ไม่มี-

7. สรุปผลการประเมินกิจกรรม

1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย

คณะกรรมการโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ดำเนินกิจกรรมการต่าง ๆ ให้บรรลุตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของโครงการฯ รายละเอียดสรุปตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หน่วย นับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ		
			สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	รายละเอียด
1.หลังการดำเนินกิจกรรม มีผู้ติดตามสำนักหอสมุด กลางทางช่องทางต่างๆ เพิ่มขึ้น -	คน	Facebook สำนักหอสมุด กลางและห้อง สมุดองค์กร ผู้ติดตามเพิ่มขึ้ น 100 คน Instagram สำนักหอสมุด กลางและห้อง สมุดองค์กร	✓		ระยะเวลาช่วงดำเนินกิจกรรม เดือน ก.พ. - ส.ค. 2568 มีการเพิ่มขึ้นของผู้ติดตาม ดังนี้ Facebook สำนักหอสมุดกลาง ผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 1,935 คน ห้องสมุดองค์กร ผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 355 คน Instagram สำนักหอสมุดกลาง

		ผู้ติดตามเพิ่มขึ้น น 200 คน			ผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 966 คน ห้องสมุดองค์กร ผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 391 คน
2. ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ไม่น้อยกว่า 4.00	✓		ระดับความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด ในโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.84

2. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการ

1. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 1 วันที่ 6 กุมภาพันธ์

2568 ณ Learning Space ชั้น 1 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วม กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ผู้ดำเนินกิจกรรมแนะนำข้อมูลได้ชัดเจนและตรงประเด็น	4.66	0.63	93.14	มากที่สุด
ความรู้สึกรู้สึกคุ้นเคยหรือความใกล้ชิดที่มีต่อห้องสมุดจากการเข้าร่วมกิจกรรมนี้	4.64	0.64	92.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.71	0.57	94.29	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และเป็นที่ชื่นชอบ
2. เสนอแนะให้สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมในลักษณะนี้อีกในอนาคต
3. กิจกรรมมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์
4. มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงพื้นที่บริการ โดยเฉพาะบริเวณชั้น 2 และชั้น 3
5. ควรจัดกิจกรรมในช่วงเวลาที่ไม่ตรงกับเวลาเรียน เพื่อให้มีผู้เข้าร่วมมากขึ้น
6. เพิ่มจำนวนบอร์ดเกมที่ใช้ในการแข่งขัน เพื่อรองรับความต้องการของผู้เข้าร่วม

2. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 2 วันที่ 7 กุมภาพันธ์

2568 ณ Discovery Space ชั้น 2 อาคารห้องสมุดองค์กร

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ผู้ดำเนินกิจกรรมแนะนำข้อมูลได้ชัดเจนและตรงประเด็น	4.69	0.66	93.86	มากที่สุด
ความรู้สึกรู้สึกคุ้นเคยหรือความใกล้ชิดที่มีต่อห้องสมุดจากการเข้าร่วมกิจกรรมนี้	4.67	0.74	93.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.76	0.62	93.86	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมในลักษณะนี้บ่อยครั้งมากขึ้น
2. กิจกรรมมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และสร้างบรรยากาศที่ดี
3. บุคลากรผู้จัดกิจกรรมมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ทำให้กิจกรรมเป็นไปอย่างสนุกสนาน
4. ได้รับประโยชน์และประสบการณ์ที่ดีจากการเข้าร่วมกิจกรรม

3. กิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” วันที่ 4 เมษายน 2568 ณ

Learning Space ชั้น 2 - 3 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
รางวัลที่ได้รับจากการแข่งขัน	4.33	0.97	86.68	มากที่สุด
ระบบการแจกจ่ายรางวัลและสิ่งจูงใจต่างๆ	4.67	0.62	93.33	มากที่สุด
ประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการ	4.67	0.62	93.33	มากที่สุด
คุณภาพของการแข่งขัน เช่น ความยุติธรรม	4.40	0.83	88.00	มากที่สุด
การแข่งขันนี้เป็นโอกาสที่ดีในการพัฒนาทักษะด้านกีฬา E-Sport บอร์ดเกม และการทำงานเป็นทีม	5	0	100	มากที่สุด
การจัดการรูปแบบการแข่งขันที่ทำให้ทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมเท่าเทียมกัน	5	0	100	มากที่สุด

ได้แสดงทักษะด้านบอร์ดเกมอย่างเต็มที่ในการแข่งขัน	4.93	0.26	98.67	มากที่สุด
ช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถในการแข่งขันระดับสูงกว่าหรือรายการนอกมหาวิทยาลัย	5	0	100	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดกติกาการเล่นและวิธีการคิดคะแนนให้ชัดเจนล่วงหน้า เพื่อความเข้าใจตรงกันและความโปร่งใสในการแข่งขัน
2. ควรปรับปรุงเรื่องความตรงต่อเวลาในการดำเนินกิจกรรมให้มากยิ่งขึ้น
3. ในการแข่งขันบอร์ดเกม ควรมีการสุ่มที่นั่งของผู้เล่น เนื่องจากตำแหน่งที่นั่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจและความได้เปรียบเสียเปรียบในการเล่น

4. กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 3 ครั้ง

4.1 กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 1 หัวข้อ “อ่านแล้ว อ่านเล่า” วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 2 แห่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 1 หัวข้อ “อ่านแล้ว อ่านเล่า” มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.88	0.38	97.65	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.75	0.52	95.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.82	0.46	96.37	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมลักษณะนี้บ่อยครั้งมากขึ้น
2. บุคลากรผู้จัดกิจกรรมควรมีความเป็นกันเองและสร้างบรรยากาศที่ดี
3. กิจกรรมมีความสนุกสนานและน่าสนใจ

4.2 กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เล่าเรื่องวันวาน สืบสานวัฒนธรรม” วันที่ 10 เมษายน 2568 จำนวน 2 แห่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เล่าเรื่องวันวาน สืบสานวัฒนธรรม” มีรายละเอียดดังนี้

สำนักหอสมุดกลาง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.87	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.34	1.06	มาก
รวม	4.60	0.84	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีความสนุกสนานและสร้างความประทับใจ
2. กิจกรรมมีคุณภาพและดำเนินการได้เป็นอย่างดี
3. กิจกรรมมีทั้งความสนุก ความรู้ และมีของรางวัล ทำให้ได้รับประโยชน์หลากหลาย

ห้องสมุดองค์กร

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.85	0.36	97.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.78	0.45	95.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.82	0.41	96.32	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และน่าสนใจ
2. กิจกรรมมีคุณภาพ ดี และสร้างความประทับใจ

4.3 กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 3 หัวข้อ “อ่านสอสุดปัง! ห้องสมุดช่วยได้” วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 จำนวน 2 แห่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ ครั้งที่ 3 หัวข้อ “อ่านสอสุดปัง! ห้องสมุดช่วยได้” มีรายละเอียดดังนี้

สำนักหอสมุดกลาง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.79	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.53	0.77	มากที่สุด
รวม	4.66	0.66	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และไม่เครียด
2. อยากให้สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมในลักษณะนี้อีกอย่างต่อเนื่อง
3. เสนอแนะเรื่องของรางวัลและอาหารว่าง เช่น การแจกขนมให้ผู้เข้าร่วมทุกคน
4. บุคลากรผู้จัดกิจกรรมว่ามีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง และสร้างบรรยากาศที่น่ารัก
5. อยากให้กิจกรรมมีสีสันเพิ่มขึ้น
6. เสนอให้เพิ่มจำนวนเกมและอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมมากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดองค์กรักษ์

รายการประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม	4.71	0.53	94.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.58	0.79	91.67	มากที่สุด
รวม	4.65	0.68	92.98	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีความดีและสร้างประโยชน์
2. กิจกรรมมีความสนุกสนานและให้ความตื่นเต้นเพลิดเพลิน
3. เสนอให้ยืดเวลาเปิดบริการพื้นที่ชั้นอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้เข้าร่วม
4. เสนอให้เพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในบริเวณห้องสมุด

5. กิจกรรมการแข่งขัน E-Sports : ROV Library Week SWU Championship

2025 วันที่ 1 มีนาคม - 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 3 - 4 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

และรูปแบบออนไลน์

ไม่มีการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน E-Sports : ROV

Library Week SWU Championship 2025

ข้อเสนอแนะ

1. จัดหาสถานที่และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมและเตรียมความพร้อมเรื่อง
อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. กิจกรรมอภิปราย หัวข้อ “E-Sport และการศึกษา : เกมเพื่อการเรียนรู้” วันที่ 14

สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 2 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

ไม่มีการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมอภิปราย หัวข้อ “E-Sport
และการศึกษา : เกมเพื่อการเรียนรู้”

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

8. รายงานการใช้งบประมาณในโครงการ

สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 งบเงิน
อุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตั้งไว้ จำนวน 250,000.00 บาท มีการใช้
งบประมาณในการดำเนินงานต่าง ๆ ของโครงการฯ ไปทั้งสิ้นจำนวน 204,332.08 บาท คงเหลือจำนวน
45,667.92 บาท รายละเอียด มีดังนี้

กิจกรรม	ค่าใช้จ่ายตาม งบประมาณ ที่ตั้งไว้	ค่าใช้จ่ายตาม จริง	คงเหลือ
ไตรมาส 1 (ตุลาคม 2567 - ธันวาคม 2567)			
รวมค่าใช้จ่ายไตรมาส 1	0.00	0.00	0.00
ไตรมาส 2 (มกราคม 2568 - มีนาคม 2568)			
รวมค่าใช้จ่ายไตรมาส 2	23,200.00	17,660.00	5,540.00
ไตรมาส 3 (เมษายน 2568 - มิถุนายน 2568)			
รวมค่าใช้จ่ายไตรมาส 3	159,500.00	149,272.08	10,227.92
ไตรมาส 4 (กรกฎาคม 2568 - กันยายน 2568)			

กิจกรรม	ค่าใช้จ่ายตาม งบประมาณ ที่ตั้งไว้	ค่าใช้จ่ายตาม จริง	คงเหลือ
รวมค่าใช้จ่ายไตรมาส 4	67,300.00	37,400.00	29,900.00
รวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการ	250,000.00	204,332.08	45,667.92

9. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. ช่วงเวลาที่จัดกิจกรรมบางครั้งตรงกับเวลาเรียนของนิสิต ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในช่วงต้นของการจัดงานค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจลดประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและความครอบคลุมของกิจกรรม
2. นิสิตชมรม SWU GM ที่เข้ามาช่วยดำเนินกิจกรรมต้องเดินทางด้วยตนเอง เนื่องจากจำนวนที่นั่งสำหรับการเดินทางไปยังสถานที่จัดกิจกรรมไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิตที่เข้าร่วม ซึ่งอาจสร้างความลำบากและลดความสะดวกสบายในการเข้าร่วม
3. เกมการแข่งขันบอร์ดเกมบางเกมจบเร็วกว่ากำหนด ทำให้ผู้เข้าร่วมแข่งขันต้องรอรับรางวัลเป็นเวลานาน ซึ่งอาจทำให้ผู้เข้าร่วมบางส่วนเกิดความรู้สึกไม่ต่อเนื่องและลดความพึงพอใจในประสบการณ์กิจกรรม
4. การสรุปกิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ยังมีความแตกต่างกันในวิธีการและรูปแบบการสรุปข้อมูล ส่งผลให้ขาดแนวทางที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกันในการประเมินผลและรายงานผลการจัดกิจกรรม
5. วันที่จัดกิจกรรมบางครั้งตรงกับช่วงใกล้วันหยุดยาวเทศกาลสงกรานต์หรือช่วงสอบของนิสิต ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งอาจกระทบต่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
6. กิจกรรมการแข่งขัน E-Sports: ROV จำนวนทีมที่รับสมัคร จำนวน 32 ทีม ซึ่งเทียบกับระยะเวลาการแข่งขันรอบคัดเลือก ทำให้ระยะเวลาแข่งขันน้อยเกินไป
7. สถานที่แข่งขัน ROV รอบชิงชนะเลิศ อุปกรณ์ไม่พร้อมสำหรับการแข่งขันแบบสตรีมถ่ายทอดสด

10. ข้อเสนอแนะ

1. การจัดกิจกรรมในช่วงเวลาเรียนอาจจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วม และลดโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เสนอให้พิจารณากำหนดช่วงเวลาจัดกิจกรรมให้นอกเวลาเรียนหรือช่วงพักกลางวัน เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วม และประสานกับคณะ/ชมรมที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถวางแผนเข้าร่วมได้

2. ประสานจัดเตรียมรถหรือพาหนะเพิ่มเติมสำหรับนิสิตที่มาช่วยกิจกรรม พิจารณาจัดล่วงหน้าในเรื่องงบประมาณที่ต้องใช้สำหรับในแต่ละกิจกรรมย่อย

3. การจบเกมเร็วกว่ากำหนดอาจเกิดจากการคำนวณเวลาที่ไม่เหมาะสม ส่งผลต่อความต่อเนื่องและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม ควรปรับแผนเวลาแข่งขันให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เล่นและรูปแบบเกม จัดกิจกรรมเสริมหรือกิจกรรมสั้นๆ ระหว่างรอรับรางวัล เพื่อลดความเบื่อหน่าย

4. ขาดมาตรฐานการสรุปกิจกรรม ทำให้การเปรียบเทียบผลหรือการประเมินความสำเร็จทำได้ยาก ควรจัดทำแบบฟอร์มหรือแนวทางสรุปกิจกรรมมาตรฐานสำหรับทุกครั้ง กำหนดตัวชี้วัดสำคัญ ที่ใช้ประเมินผลกิจกรรม เช่น จำนวนผู้เข้าร่วม ความพึงพอใจจากแบบประเมิน

5. การเลือกวันจัดกิจกรรมไม่เหมาะสมกับตารางนิสิต ส่งผลต่อจำนวนผู้เข้าร่วม ควรวางแผนการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับปฏิทินการศึกษา หลีกเลี่ยงช่วงสอบและวันหยุดยาว ประสานกับฝ่ายวิชาการและชมรมเพื่อกำหนดวันและเวลาให้สอดคล้องกับตารางนิสิต หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงวันดังกล่าวได้ ควรเพิ่มช่องทางออนไลน์หรือกิจกรรมเสริม เพื่อให้ผู้สนใจเข้าร่วมได้

6. จัดหาสถานที่และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับกิจกรรมและเตรียมความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

11. ภาพประกอบ

1. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 1 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568 ณ Learning Space ชั้น 1 อาคารสำนักหอสมุดกลาง





2. กิจกรรม “kick-off Board Game Festival 2025” ครั้งที่ 2 วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568
ณ Discovery Space ชั้น 2 อาคารห้องสมุดองค์กรักษ์





3. กิจกรรมการแข่งขัน “Board Game Festival 2025” วันที่ 4 เมษายน 2568 ณ Learning Space ชั้น 2 - 3 อาคารสำนักหอสมุดกลาง





4. กิจกรรม Customer Relationships' Thanks Meeting ส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์
ครั้งที่ 1 หัวข้อ “อ่านแล้ว อ่านเล่า” วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 2 แห่ง

1) สำนักหอสมุดกลาง

CUSTOMER RELATIONSHIPS' THANKS MEETING ครั้งที่ 1
"อ่านแล้ว อ่านเล่า"

24 FEBRUARY 2025

กิจกรรม อ่านแล้วอยากเล่า
แบ่งปันเล่มที่ชอบพร้อมเหตุผล
ลุ้นรับหนังสือ "เราต่างเป็น
พื้นที่ปลอดภัยของใครสักคน"
โดย บ้านช้างๆ จำนวน 1 รางวัล

28 FEBRUARY 2025

กิจกรรม พบปะห้องสมุด
มาร่วมสนุกกับกิจกรรม
ลุ้นรับของรางวัลมากมาย!
พบกับพี่ ๆ ห้องสมุดได้ที่
สำนักหอสมุดกลาง ชั้น 1
ตั้งแต่เวลา 12.00 น. เป็นต้นไป

<http://lib.swu.ac.th> @libswu LINE @libswu 063-801-3030

CUSTOMER RELATIONSHIPS' Thanks Meeting #1

ลุ้นรับรางวัล
เล่นเกม จับคู่ เดิมคำ

กิจกรรม อ่านแล้ว อยากเล่า
Good

Customer Relationships' Thanks Meeting #1
พบกับกิจกรรมสนุกมากมาย และลุ้นรับของรางวัลสุดพิเศษจากห้องสมุด

28 กุมภาพันธ์ 68
ชั้น 1 สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เวลา 12.00 น. เป็นต้นไป

063-801-3030 @libswu <https://lib.swu.ac.th>



2) ห้องสมุดองค์กรักษ์





ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เล่าเรื่องวันวาน สืบสานวัฒนธรรม” วันที่ 10 เมษายน 2568 จำนวน 2 แห่ง

1) สำนักหอสมุดกลาง





2) ห้องสมุดองค์กรักษ์





ครั้งที่ 3 หัวข้อ “อ่านสอสุดปัง! ห้องสมุดช่วยได้” วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 จำนวน 2 แห่ง

1) สำนักหอสมุดกลาง





ร่วมแชร์ทริค อ่านสอบสุดปัง!!

ลุ้นรับ! ที่คั่นหนังสือสุดคิ้วท์จากห้องสมุด

กติกา

1. กดถูกใจ โฟสต์นี้
2. ร่วมคอมเมนต์ใต้โพสต์ "แชร์ทริค อ่านสอบสุดปัง!!"

หมดเขต 6 พฤษภาคม 2568 เวลา 23.59 น.
 สุ่มแจกรางวัล จำนวน 5 รางวัล
 ประกาศผลผู้โชคดี วันที่ 7 พฤษภาคม 2568
 ทาง Facebook และ IG ของสำนักหอสมุดกลาง



ประกาศผลกิจกรรม
 แชร์ทริค อ่านสอบสุดปัง!!

ผู้โชคดีที่ได้รับที่คั่นหนังสือสุดคิ้วท์ จำนวน 5 รางวัล ได้แก่

1. chuti_maka
2. fuyusanse
3. mayjanjunejuly
4. nampueng_pcy
5. __isthisurrealpp__

ผู้โชคดีที่ได้รับพวงกุญแจตุ๊กตา 16161 จำนวน 1 รางวัล ได้แก่

mayjanjunejuly

*เพื่อรับรางวัลที่ชนะในการตอบคำถาม ขึ้น 4 สำนักหอสมุดกลาง ภายในวันที่ 20 พฤษภาคม 2568 โดยหากไม่มารับรางวัลให้ในเวลาที่กำหนด จะถือว่าท่านละสิทธิ์

2) ห้องสมุดองค์กรฯ





5. กิจกรรมการแข่งขัน E-Sports : ROV Library Week SWU Championship 2025 วันที่ 1 มีนาคม - 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 3 - 4 อาคารสำนักหอสมุดกลาง และรูปแบบออนไลน์





6. กิจกรรมอภิปราย หัวข้อ “E-Sport และการศึกษา : เกมเพื่อการเรียนรู้” วันที่ 14 สิงหาคม 2568 ณ บริเวณชั้น 2 อาคารสำนักหอสมุดกลาง

