

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”
ในโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์
วันที่ 1 เมษายน 2569 เวลา 09.00 - 17.00 น.
ณ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรักษ์

ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

ชื่อกิจกรรม : กิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”

ภายใต้ : โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2569

ระยะเวลาดำเนินโครงการ : ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2568 ถึง 13 สิงหาคม 2569

สถานที่ดำเนินโครงการ : ณ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. หลักการและเหตุผล

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในงานห้องสมุด (Library Customer Relationship Management) เป็นกลยุทธ์สำคัญที่มุ่งเน้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกับผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญ กับการเรียนรู้และเข้าใจความต้องการ รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่หลากหลายของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาบริการและประสบการณ์การใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อ ความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึงบทบาทของ ห้องสมุด ในฐานะ “แหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคน” ที่ไม่เพียงเป็นศูนย์กลางแห่งการเข้าถึงสารสนเทศ แต่ยังเป็น พื้นที่แห่ง การเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมของประชาคมมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการจัดทำ ทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ และจัดให้มีบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบริการให้มีคุณภาพควบคู่กับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่าง มีประสิทธิภาพ ถือเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินไปพร้อมกัน งานบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์จึงมี บทบาทสำคัญในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่าง ทั่วถึง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยสะท้อนความ พึงพอใจและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการได้ดียิ่งขึ้น โครงการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์จึงจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ในงาน บริการ ทรัพยากร โดยสร้างโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบริการได้มี ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง เกิดความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการ นำไปสู่การพัฒนา ความสัมพันธ์อันดีอย่างยั่งยืน รวมทั้งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ สำนักหอสมุดกลางและมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ให้เป็นองค์กรบริการที่มีความทันสมัย และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการในทุกมิติ

2. วัตถุประสงค์

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

3. กลุ่มเป้าหมายและผู้เข้าร่วมกิจกรรม

| | | |
|-----------------|----------------------|-------|
| สำนักหอสมุดกลาง | จำนวนผู้เข้าร่วมจริง | 52 คน |
| ห้องสมุดองค์กร | จำนวนผู้เข้าร่วมจริง | 30 คน |

4. สรุปผลการดำเนินงานตามกิจกรรม / โครงการ

สำนักหอสมุดกลาง

กิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026” ในโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ วันที่ 1 เมษายน 2569 เวลา 09.00 – 17.00 น. ณ บริเวณชั้น 3 สำนักหอสมุดกลาง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 52 คน ซึ่งสรุปแบบประเมินกิจกรรมดังต่อไปนี้

4.1. คณะที่เข้าร่วมกิจกรรม

คณะที่เข้าร่วมสูงสุดได้แก่ คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.76 รองลงมาตามลำดับได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.84 ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และคณะเศรษฐศาสตร์ นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.92 ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงคณะผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”

| คณะ / สถาบัน / วิทยาลัย | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------|-----------|---------------|
| คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 16 | 30.76 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 12 | 23.07 |
| คณะสังคมศาสตร์ | 10 | 19.23 |
| คณะมนุษยศาสตร์ | 8 | 15.38 |
| คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม | 2 | 3.84 |
| คณะเศรษฐศาสตร์ | 2 | 3.84 |
| คณะแพทยศาสตร์ | 1 | 1.92 |
| วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | 1 | 1.92 |
| ผลรวม | 52 | 100 |

4.2 ท่านทราบการจัดกิจกรรมจากช่องทางใด รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงช่องทางที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”

| ท่านทราบการจัดกิจกรรมจากช่องทางใด | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| social media ห้องสมุด FB/ IG | 20 | 38.46 |
| เพื่อน/อาจารย์ | 14 | 26.92 |
| บุคลากรของห้องสมุด | 8 | 15.38 |
| โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ / จอประชาสัมพันธ์ | 6 | 11.53 |
| ช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆของมหาวิทยาลัย | 4 | 7.69 |
| ผลรวม | 52 | 100 |

4.3 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม

ผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีการประเมินสูงสุดได้แก่ ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อเกมบอร์ดที่ใช้ในการแข่งขันนี้อย่างไร ($\bar{X} = 4.69$) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.63$) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแข่งขัน ($\bar{X} = 4.58$) และ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ($\bar{X} = 4.55$) รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

| รายการประเมิน | ผลการประเมิน | | |
|---|--------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | SD. | แปลผล |
| 1. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม | 4.63 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม | 4.55 | 0.75 | มากที่สุด |
| 3. ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อเกมบอร์ดที่ใช้ในการแข่งขันนี้อย่างไร | 4.69 | 0.70 | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแข่งขัน | 4.58 | 0.69 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 0.71 | มากที่สุด |

4.4 ท่านจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคตหรือไม่

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคต

| ท่านจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคตหรือไม่ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| แนะนำแน่นอน | 41 | 78.84 |
| อาจจะแนะนำ | 8 | 15.38 |
| ไม่แนะนำ | 3 | 5.76 |
| ผลรวม | 52 | 100 |

4.5 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรม

- อยากให้มีการจัดแข่งบอร์ดเกมหลากหลายกว่านี้
- มีเกมเยอะขึ้น
- จำนวนคนน้อย เกมบางเกมไม่มีคนเล่น
- อยากให้จัดแข่ง Azul อีก
- อยากให้จัดต่อไป สนุกสนาน อยากให้มีเกมก่อร่างสร้างเมืองอีก
- ขอรางวัลผู้แพ้หน่อย

4.6 หัวข้อ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่ต้องการให้ห้องสมุดจัด

- อาจจัดแข่งเกมมือถือน้อ
- อยากให้มีแข่ง ROV อีก

ห้องสมุดองค์กรฯ

กิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026” ในโครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ วันที่ 1 เมษายน 2569 เวลา 09.00 - 17.00 น. ณ บริเวณชั้น 2 ห้องสมุดองค์กรฯ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 30 คน ซึ่งสรุปแบบประเมินกิจกรรมดังต่อไปนี้

4.1. คณะที่เข้าร่วมกิจกรรม

คณะที่เข้าร่วมสูงสุดได้แก่ คณะกายภาพบำบัด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ รองลงมาตามลำดับได้แก่ คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 คณะพลศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ได้แก่ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร และ วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงคณะผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”

| คณะ / สถาบัน / วิทยาลัย | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| คณะกายภาพบำบัด | 10 | 33.34 |
| คณะพยาบาล | 6 | 20.00 |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 6 | 20.00 |
| คณะเภสัชศาสตร์ | 4 | 13.33 |
| คณะพลศึกษา | 2 | 6.67 |
| คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร | 1 | 3.33 |
| วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย | 1 | 3.33 |
| ผลรวม | 30 | 100 |

4.2 ท่านทราบการจัดกิจกรรมจากช่องทางใด รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้
 ตารางที่ 2 แสดงช่องทางที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขัน “LIBSWU Board Game Battle 2026”

| ท่านทราบการจัดกิจกรรมจากช่องทางใด | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| social media ห้องสมุด FB/ IG | 12 | 40.00 |
| บุคลากรของห้องสมุด | 10 | 33.34 |
| เพื่อน/อาจารย์ | 6 | 20.00 |
| โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ / จอประชาสัมพันธ์ | 1 | 3.33 |
| ช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆของมหาวิทยาลัย | 1 | 3.33 |
| ผลรวม | 30 | 100 |

4.3 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม

ผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีการประเมินสูงสุดได้แก่ ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อเกมบอร์ดที่ใช้ในการแข่งขันนี้อย่างไร ($\bar{X} = 4.69$) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.63$) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแข่งขัน ($\bar{X} = 4.58$) และ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ($\bar{X} = 4.55$) รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

| รายการประเมิน | ผลการประเมิน | | |
|---|--------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | SD. | แปลผล |
| 1. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม | 4.93 | 0.25 | มากที่สุด |
| 2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม | 4.83 | 0.37 | มากที่สุด |
| 3. ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อเกมบอร์ดที่ใช้ในการแข่งขันนี้อย่างไร | 4.86 | 0.34 | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแข่งขัน | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.85 | 0.34 | มากที่สุด |

4.4 ท่านจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคตหรือไม่
 ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคต

| ท่านจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมในอนาคตหรือไม่ | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| แนะนำแน่นอน | 41 | 78.84 |
| อาจจะแนะนำ | 8 | 15.38 |
| ไม่แนะนำ | 3 | 5.76 |
| ผลรวม | 52 | 100 |

4.5 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรม

- ดีมากค่ะจัดอีกๆ
- สนุกมากค่ะ
- ประสงค์ให้นิสิตเข้าร่วมให้มากกว่านี้/ขอบคุณค่ะ
- กิจกรรมดี จัดต่อไปค่ะ
- อยากให้จัดบ่อยๆค่ะ!!!

4.6 หัวข้อ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่ต้องการให้ห้องสมุดจัด

-

5. ข้อมูลการใช้รถในการเดินทางของกิจกรรม/โครงการ

สำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรักษ์

ประเภทรถ: รถยนต์ส่วนตัว / รถตู้ / รถบัส

จำนวนคัน 0 คัน

จำนวนผู้ใช้ 0 คน

ระยะทางรวมโดยประมาณ 0 กม.

6. ผลตอบแทนทางสังคม SROI (สำนักหอสมุดกลาง)

| 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 | |
| นิสิตที่เข้าร่วมแข่งขัน (ประสานมิตร 52 คน องค์กรักซ์ 30 คน) | 82 คน | 17,100 | ได้รับการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การวางแผน และการทำงานเป็นทีม | ระดับความพึงพอใจ | 200 บาท/คน (เทียบเท่ามูลค่ากิจกรรมพัฒนาทักษะระยะสั้น) | 82 | 200 | 16,400 | 1.33 |
| นิสิตช่วยปฏิบัติงาน | 12 คน | 3,600 | ได้รับประสบการณ์ทำงานจริง เสริมทักษะการจัดกิจกรรมและความรับผิดชอบ | จำนวนผู้ปฏิบัติงาน / ทักษะที่เพิ่มขึ้น | 300 บาท/คน (เทียบเท่าค่าตอบแทน/ประสบการณ์ทำงาน) | 12 | 300 | 3,600 | |
| เงินรางวัลจากการแข่งขัน | | 10,500 | แรงจูงใจในการเข้าร่วมและพัฒนาทักษะการแข่งขัน | จำนวนรางวัล/ผู้ได้รับรางวัล | 10,500 บาท (มูลค่าเงินรางวัลจริง) | 1 | 10,500 | 10,500 | |
| บอร์ดเกม | 7 บอร์ดเกม | 7,000 | มีทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้และกิจกรรมในอนาคตใช้งานได้ | จำนวนครั้งการนำไปใช้ต่อ | 1,000 บาท/เกม (มูลค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ซ้ำได้) | 7 | 1,000 | 7,000 | |
| บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม (ยังขาดบุคลากรที่เข้าร่วมและจัดกิจกรรม) | 19 คน | 7,600 | พัฒนาทักษะการให้บริการและเข้าใจผู้ใช้มากขึ้น | จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา | เทียบเท่าค่าอบรมพัฒนาตนเองระยะสั้น 500 บาท/คน | 19 | 500 | 9,500 | |
| สำนักหอสมุดกลางและมหาวิทยาลัย | | | ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ | | 8,000 บาท/หน่วยงาน (มูลค่าการสร้างภาพลักษณ์องค์กร) (ประสานมิตร, องค์กรักซ์) | 2 | 8,000 | 16,000 | |
| รวมงบประมาณ | | 13,500.00 | | | | รวม Impact | | 63,000 | |
| | | | | | | อัตราคิดลด (Discount Rate) | 3.5% | Total Impact | 60,869.57 |

สำนักหอสมุดกลาง





องค์กรักษ์



