

สรุปแบบสำรวจการรับรู้ทิศทาง วิสัยทัศน์ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ประจำปีการศึกษา 2564 / ปีงบประมาณ 2565

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 65 คน จากบุคลากรทั้งหมด 84 คน คิดเป็นร้อยละ 77.38

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้ทิศทาง วิสัยทัศน์ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง โดยข้อมูลจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพและการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป โดยสรุปแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ช่องทางการรับรู้ การสื่อสาร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกลาง

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานของบุคลากร

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรต่อองค์กร

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

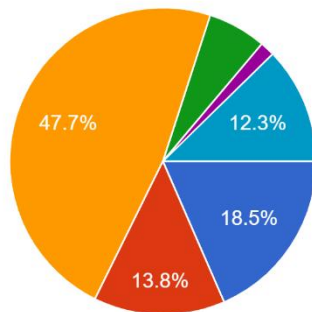
1. ตำแหน่ง / สายงาน

คำตอบ 65 ข้อ



2. ปัจจุบันท่านเป็นบุคลากรประเภทใด

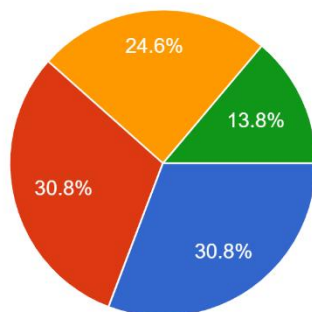
คำตอบ 65 ข้อ



- ข้าราชการ
- สายวิชาชีพ (บรรณารักษ์/นักคอมพิวเตอร์)
- พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ
- พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานชั่วคราว
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทชั่วคราว

3. ท่านสังกัดหน่วยงานใด

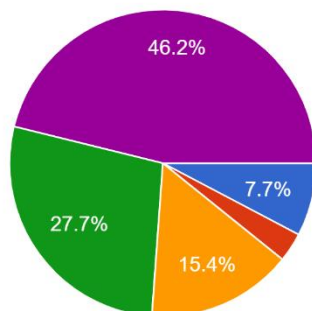
คำตอบ 65 ข้อ



- สำนักงานสำนักหอสมุดกลาง
- ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ
|- ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
- ฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

4. อายุงาน (กรณีข้าราชการเปลี่ยนสถานภาพฯ ให้นับอายุงานต่อเนื่องจากเดิม)

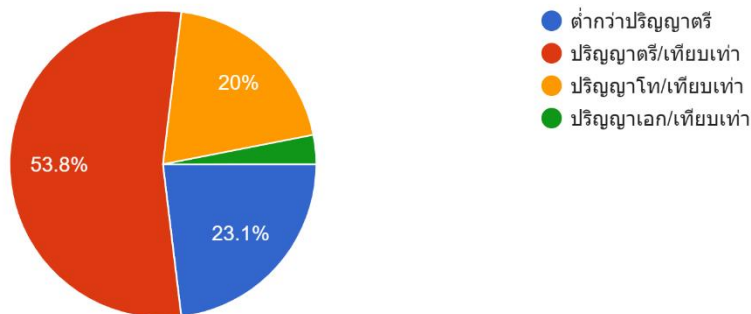
คำตอบ 65 ข้อ



- ไม่ถึง 1 ปี
- ระหว่าง 3 – 5 ปี
- ระหว่าง 6 – 9 ปี
- ระหว่าง 10 – 20 ปี
- มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

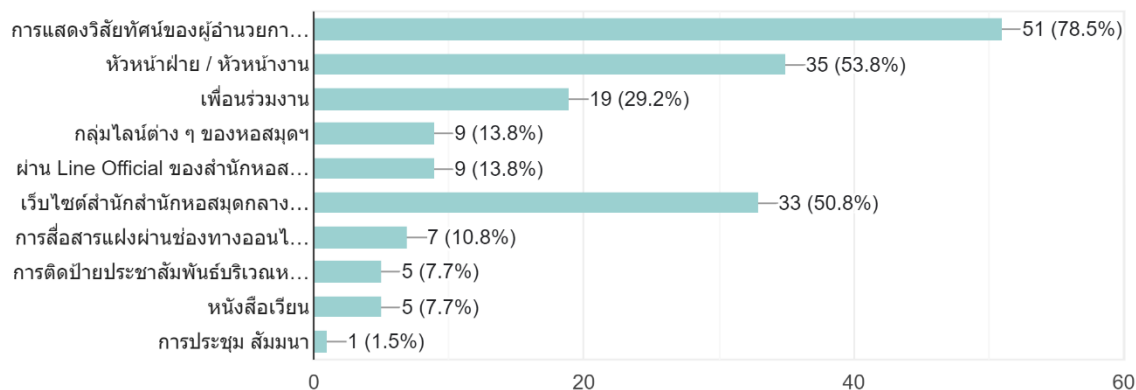
คำตอบ 65 ข้อ



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ช่องทางการรับรู้ การสื่อสาร

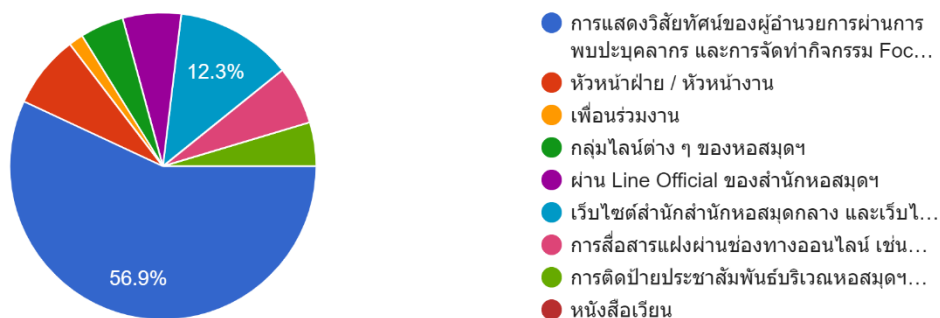
1. ท่านรับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกลาง จากช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

คำตอบ 65 ข้อ



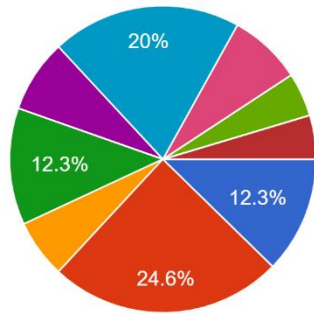
2. ท่านคิดว่าการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกลาง ผ่านช่องทางใดจึงจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อการรับรู้ (กรุณาเลือกช่องทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นลำดับแรก)

คำตอบ 65 ข้อ



3. จากคำถามข้อ 2 กรุณาเลือกช่องทางที่มีประสิทธิภาพรองลงมาเป็นลำดับที่ 2

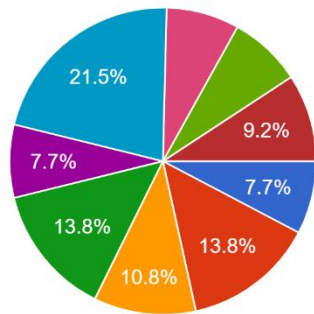
คำตอบ 65 ข้อ



- การแสดงผลวิทยทัศน์ของผู้บริหารผ่านการพบปะบุคลากร และการจัดทำกิจกรรม Focus...
- หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน
- เพื่อนร่วมงาน
- กลุ่มไลน์ต่าง ๆ ของหอสมุดฯ
- ผ่าน Line Official ของสำนักหอสมุดฯ
- เว็บไซต์สำนักสำนักหอสมุดกลาง และเว็บไซต์...
- การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น...
- การติดยาประชาสัมพันธ์บริเวณหอสมุดฯ...
- หนังสือเวียน

4. จากคำถามข้อ 2 และ 3 กรุณาเลือกช่องทางที่มีประสิทธิภาพรองลงมาเป็นลำดับที่ 3

คำตอบ 65 ข้อ

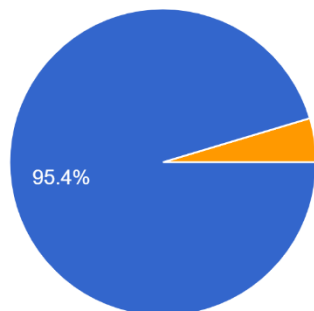


- การแสดงผลวิทยทัศน์ของผู้บริหารผ่านการพบปะบุคลากร และการจัดทำกิจกรรม Focus...
- หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน
- เพื่อนร่วมงาน
- กลุ่มไลน์ต่าง ๆ ของหอสมุดฯ
- ผ่าน Line Official ของสำนักหอสมุดฯ
- เว็บไซต์สำนักสำนักหอสมุดกลาง และเว็บไซต์...
- การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น...
- การติดยาประชาสัมพันธ์บริเวณหอสมุดฯ...
- หนังสือเวียน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกลาง

1. วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดกลางในปัจจุบัน คือ “ศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต (Borderless) และสร้างสรรค์ (Creative) ที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและระดับสากล”

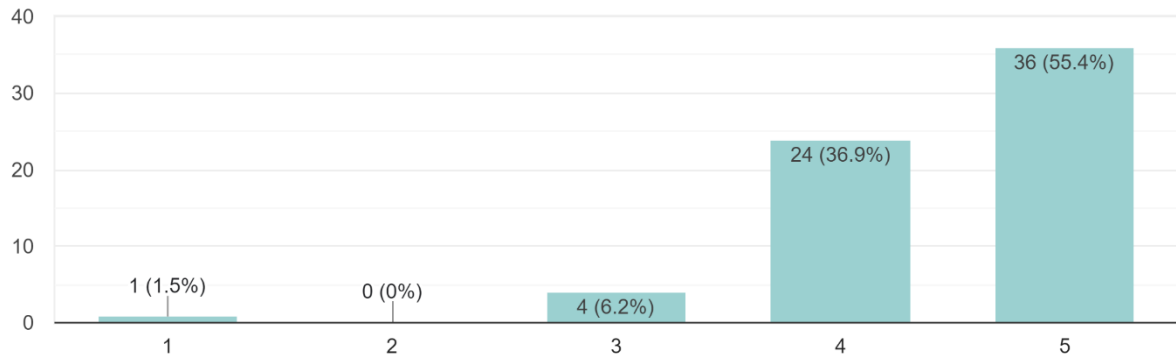
คำตอบ 65 ข้อ



- ใช่
- ไม่ใช่
- ไม่ทราบ

2. ผู้บริหารและบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร รวมถึงทบทวนและถ่ายทอดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

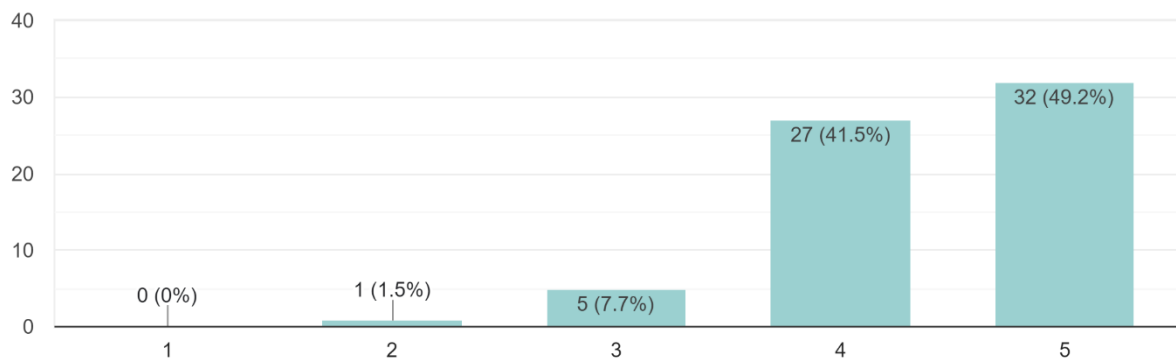
คำตอบ 65 ข้อ



3.

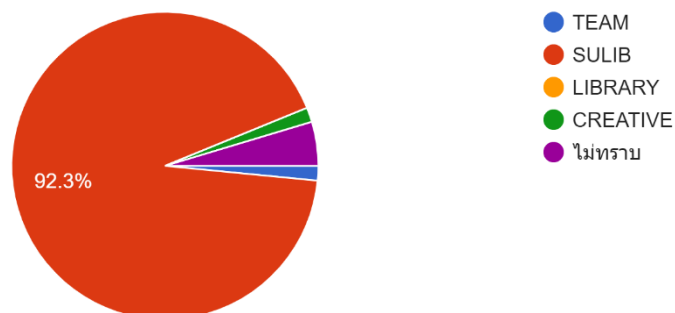
ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับใดว่าทีมผู้บริหารจะสามารถนำสำนัก...ให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้

คำตอบ 65 ข้อ

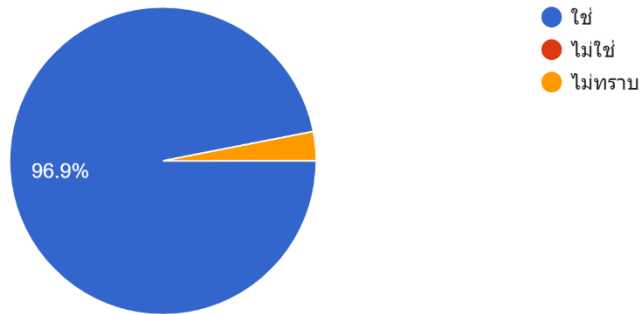


4. ค่านิยมหลักของสำนักหอสมุดกลาง คือ

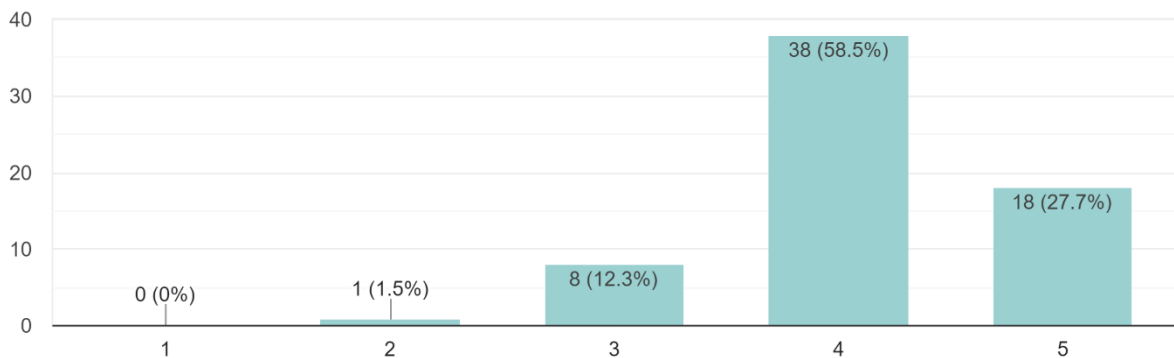
คำตอบ 65 ข้อ



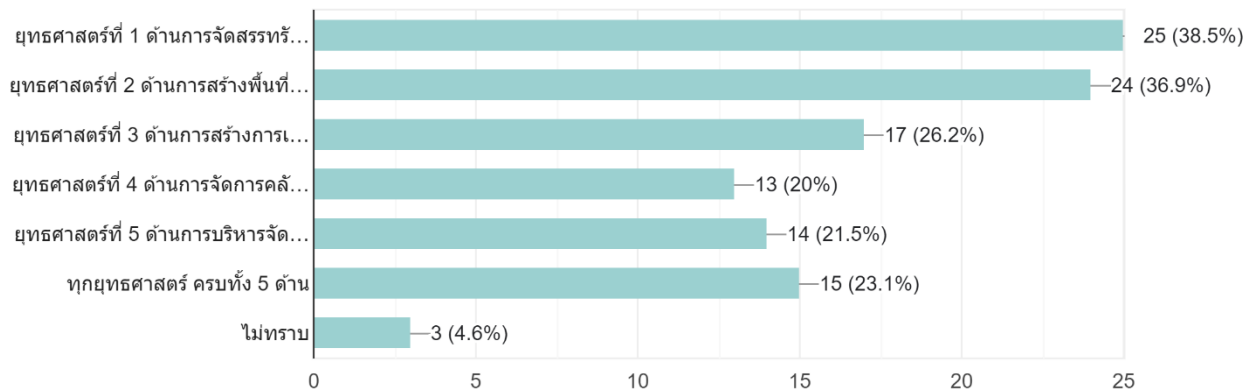
5. ผู้บริหารส่งเสริมและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการมุ่งมั่นต่อการทำงานตามค่านิยมหลัก
 คำตอบ 65 ข้อ



6. เมื่อท่านได้รับฟังการถ่ายทอดการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์จากทีมบริหารแล้ว
 ท่านมีความเข้าใจมากขึ้นในระดับใด
 คำตอบ 65 ข้อ

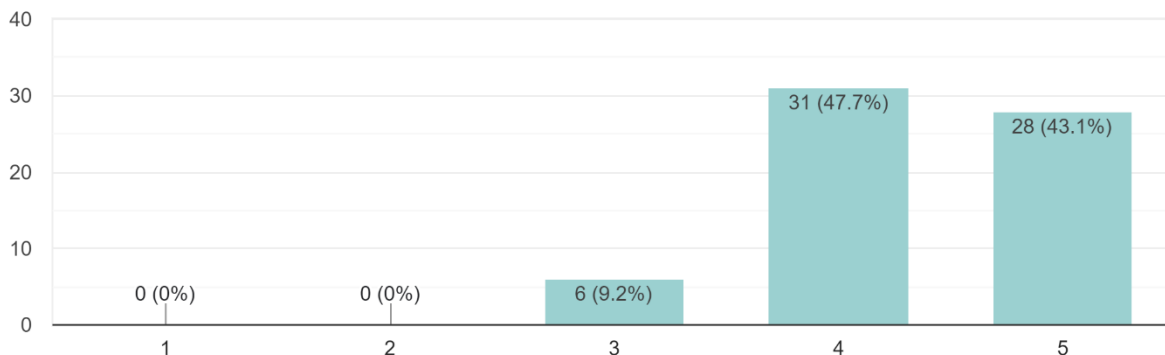


7. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นตอบสนองกับการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ข้อใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1
 ข้อ)
 คำตอบ 65 ข้อ



9.

ท่านรับทราบและตระหนักว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ...ธศาสตร์ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นงานเล็กหรืองานใหญ่ก็ตาม
คำตอบ 65 ข้อ



ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานของบุคลากร

ตารางที่ 1 แสดงลำดับประเด็นที่มีความสำคัญกับความผูกพันของท่านต่อองค์กรจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ลำดับความสำคัญ	ร้อยละของความถี่	ด้านความผูกพัน
1	31	ด้านที่ 1 ความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์
2	23	ด้านที่ 2 งานประจำตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย
3	19	ด้านที่ 3 เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ
4	13	ด้านที่ 5 การมีส่วนร่วม
5	5	ด้านที่ 8 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร
6	4	ด้านที่ 7 ด้านความผูกพันต่อองค์กร
7	2	ด้านที่ 4 การพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน
8	2	ด้านที่ 6 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงาน จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย
 ของความคิดเห็น ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.50	หมายถึงความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 - 2.50	หมายถึงความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 - 3.50	หมายถึงความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 - 4.50	หมายถึงความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 - 5.00	หมายถึงความคิดเห็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร จำแนกตามด้าน

ด้าน/ข้อ	\bar{x}	SD	แปลค่า
ด้านที่ 1 ความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	3.85	0.70	มาก
1. ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานในองค์กร	3.71	0.70	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีผลความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	3.92	0.64	มาก
3. ท่านมุ่งมั่นตั้งใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.17	0.60	มาก
4. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.63	มาก
5. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.95	0.67	มาก
6. เมื่อมีปัญหาท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นได้ในทุก ๆ เรื่อง	3.77	0.84	มาก
7. ท่านมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของท่าน	3.55	0.69	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.72	0.76	มาก
9. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.72	0.80	มาก
ด้านที่ 2 ด้านงานประจำตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	3.92	0.69	มาก
1. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ของท่าน	3.97	0.73	มาก
2. ภาระงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description - JD) มีผลต่อความผูกพันของท่านที่มีต่องาน	3.66	0.80	มาก
3. งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายและส่งเสริมให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	4.05	0.69	มาก

4. เมื่อมีกฎระเบียบใหม่ ๆ หรือมีวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ	4.03	0.61	มาก
5. ท่านมีการวางแผนงานในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	4.02	0.52	มาก
6. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ	3.75	0.75	มาก
7. ท่านเข้าใจบทบาท ภาระ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อองค์กรและมหาวิทยาลัย	4.05	0.62	มาก
8. องค์กรมีระบบการจัดการความรู้ที่ดีและมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3.80	0.77	มาก
ด้านที่ 3 เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	3.67	0.84	มาก
1. ท่านพอใจกับเงินเดือน ค่าตอบแทนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.77	0.79	มาก
2. องค์กรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจน	3.74	0.83	มาก
3. การเลื่อนเงินเดือนมีความเหมาะสม สอดคล้องกับตำแหน่งและภาระงานที่รับผิดชอบ	3.71	0.76	มาก
4. สวัสดิการที่สำนักหอสมุดกลางจัดให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานของท่าน เช่น การจัดงานเลี้ยง/สัมมนาบุคลากร และจับสลากของขวัญประจำปี, พวงหรีดเคารพศพ, งานเกษียณอายุราชการ, เลื่อนทำงาน, กิจกรรมทัศนศึกษา นอกสถานที่, เงินสมทบสำหรับการพัฒนาบุคลากรกรณีที่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้เต็มจำนวนที่จ่ายจริงจากราชการ, การมอบใบประกาศเกียรติคุณให้แก่บุคลากรที่ทำชื่อเสียง	3.65	0.91	มาก
5. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ สวัสดิการของมหาวิทยาลัย	3.51	0.89	มาก
ด้านที่ 4 การพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน	3.82	0.76	มาก
1. องค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.75	0.81	มาก
2. ท่านได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม	3.92	0.69	มาก
3. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้และ ความสามารถเพื่อเตรียมพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.72	0.76	มาก
4. องค์กรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากร ในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม	3.63	0.88	มาก
5. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสมโดยพิจารณาจากความต้องการและผลการประเมินการปฏิบัติงาน	3.88	0.72	มาก

6. การจัดกิจกรรมอบรม ReSkill - UpSkill และพัฒนา Multiple Skill มีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานของท่าน	3.89	0.81	มาก
7. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้ ReSkill – UpSkill	3.97	0.64	มาก
ด้านที่ 5 การมีส่วนร่วม	3.75	0.79	มาก
1. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรหรือมหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานตามความเหมาะสม	3.65	0.72	มาก
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	3.51	0.94	มาก
3. องค์กรมีช่องทางเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	3.57	0.88	มาก
4. ท่านทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานที่มีคุณภาพได้	3.85	0.75	มาก
5. ท่านมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือในการทำงานของส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.67	มาก
ด้านที่ 6 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.58	0.89	มาก
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพียงพอต่อการทำงาน	3.55	0.79	มาก
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพด้านกาย จิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์กร	3.51	0.85	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร	3.80	0.87	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีป้ายบอกตำแหน่งอาคาร สถานที่ และจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.63	0.99	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและภูมิทัศน์โดยรอบอย่างเหมาะสม	3.38	0.90	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้ง อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.60	0.93	มาก
ด้านที่ 7 ด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.10	0.80	มาก
1. ความรู้สึกผูกพันในภาพรวมที่ท่านมีต่อสำนักหอสมุดกลาง	4.00	0.73	มาก
2. ความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีโอกาสเข้ามาทำงานในสำนักหอสมุดกลาง	4.17	0.70	มาก
3. ท่านตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ	4.09	0.82	มาก
4. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทและอุทิศเวลาทำงานให้องค์กร เช่น ปฏิบัติงานต่อให้เสร็จถึงแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานไปแล้ว	4.03	0.87	มาก

5. ท่านคิดว่าการได้รับคำชื่นชมจากการทำงานแม้จะเป็นงานเพียงเล็กน้อยก็มีผลต่อการทำงานของท่านในวันต่อไป	4.03	0.88	มาก
6. ท่านพร้อมที่จะนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.73	มาก
7. ท่านคิดว่าการมีเวทีให้บุคลากรนำเสนอผลงานที่โดดเด่นเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับท่าน และท่านรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานเหล่านั้นด้วย	3.97	0.85	มาก
8. เมื่อหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจไปด้วย	4.17	0.86	มาก
9. ท่านปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.83	มาก
10. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	4.28	0.72	มาก
ด้านที่ 8 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร	3.91	0.79	มาก
1. องค์กรมีการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การปรับเปลี่ยนการบริการ การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการ	3.80	0.77	มาก
2. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่สะท้อนค่านิยมด้านการมีจิตบริการ (S - SERVICE MIND)	3.98	0.76	มาก
3. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่สะท้อนค่านิยมด้านการมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำงานร่วมกันได้ทุกวิทยาเขต (U - UNITY)	3.72	0.80	มาก
4. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคม (L - LEARNING)	3.98	0.78	มาก
5. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรท่านมีส่วนร่วมสนับสนุน และเป็นพื้นที่แห่งการสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรและประชาคมชาวศิลปากรได้ (I - INSPIRATION)	3.94	0.81	มาก
6. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่เปิดรับ เปิดกว้าง และสามารถประสานงานระหว่างกันเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ได้อย่างไร้ขอบเขต (B - BORDERLESS)	4.02	0.80	มาก
รวม	3.83	0.78	มาก

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.83$ อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.10$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 2 ด้านที่ 2 ความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.92$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 3 ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.91$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 4 ด้านที่ 1 ความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.85$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 5 ด้านที่ 4 การพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.82$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 6 ด้านที่ 5 การมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.75$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 7 ด้านที่ 3 เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.67$ อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 8 ด้านที่ 6 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.58$ อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรต่อองค์กร

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

ช่วงคะแนน	จำนวนคนที่ตอบในแต่ละช่วง	เกณฑ์ NPS		เกณฑ์ 5 ระดับ	
		ร้อยละของการตอบแต่ละช่วง (ร้อยละ)	ความหมาย	\bar{x}	ความหมาย
ข้อที่ 1 ท่านจะแนะนำให้ญาติ หรือ เพื่อนสนิท มาสมัครงานกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรมากน้อยเพียงใด					
ช่วงคะแนน (0-6)	14	21.54	ระดับน้อย ไม่พึงพอใจ	3.86	มาก
ช่วงคะแนน (7-8)	24	36.92	ระดับปานกลาง เฉย ๆ		
ช่วงคะแนน (9-10)	27	41.54	ระดับมาก พอใจและบอกต่อ		

ข้อที่ 2 ท่านจะแนะนำให้ญาติ หรือ เพื่อนสนิท ให้มาใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรมากน้อยเพียงใด						
ช่วงคะแนน (0-6)	6	9.23	ระดับน้อย	ไม่พึงพอใจ	4.33	มาก
ช่วงคะแนน (7-8)	19	29.23	ระดับปานกลาง	เฉย ๆ		
ช่วงคะแนน (9-10)	40	61.54	ระดับมาก	พอใจและบอกต่อ		
ข้อที่ 3 หากมีผู้กล่าวถึงสำนักหอสมุดกลางในเชิงลบ หรือเกิดความเข้าใจผิด ท่านพร้อมที่จะอธิบาย ปกป้อง หรือนำข้อเสนอแนะ มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการทำงานในระดับใด						
ช่วงคะแนน (0-6)	4	6.15	ระดับน้อย	ไม่พึงพอใจ	4.42	มาก
ช่วงคะแนน (7-8)	18	27.69	ระดับปานกลาง	เฉย ๆ		
ช่วงคะแนน (9-10)	43	66.15	ระดับมาก	พอใจและบอกต่อ		

เกณฑ์ NPS

- 1) Promoters คือ กลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 9-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก พอใจและบอกต่อ
- 2) Passives คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 7-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง เฉย ๆ
- 3) Detractors คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 0-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย ไม่พึงพอใจ

เกณฑ์ 5 ระดับ

4.51-5.00 = พอใจมากที่สุด

3.51-4.50 = พอใจมาก

2.51-3.50 = พอใจปานกลาง

1.00-1.50 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ข้อ 1 ท่านจะแนะนำให้ญาติ หรือ เพื่อนสนิท มาสมัครงานกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรมากน้อยเพียงใด เกณฑ์ NPS ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 41.54 คือพอใจมาก พร้อมบอกต่อ และเมื่อเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

ข้อ 2 ท่านจะแนะนำให้ญาติ หรือ เพื่อนสนิท ให้มาใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรมากนักน้อยเพียงใด เกณฑ์ NPS ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 61.54 คือพอใจมาก พร้อมบอกต่อ และเมื่อเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับดีมาก เช่นกัน

ข้อ 3 หากมีผู้กล่าวถึงสำนักหอสมุดกลางในเชิงลบ หรือเกิดความเข้าใจผิด ท่านพร้อมที่จะอธิบาย ปกป้อง หรือนำข้อเสนอแนะมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการทำงานในระดับใด เกณฑ์ NPS ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 66.15 คือพอใจมาก พร้อมบอกต่อ และเมื่อเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับดีมาก เช่นกัน