

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้วิสัยทัศน์ของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564
รูปแบบการสนทนากลุ่มออนไลน์ (Focus Group)
วันที่ 18 วันที่ 19 และวันที่ 22 เมษายน 2565
(ออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM)

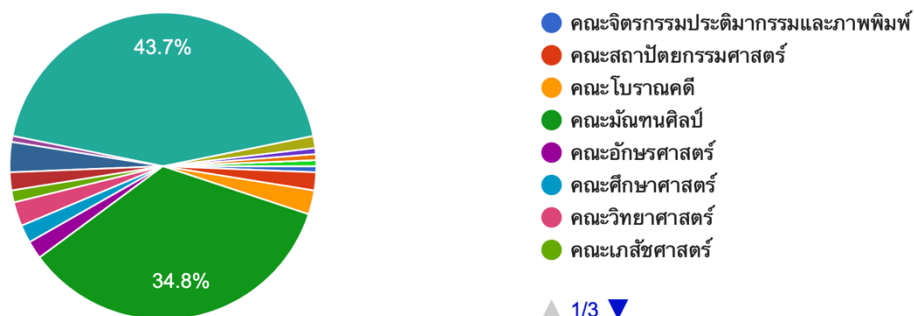
ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลสถานภาพ

สถานภาพของท่าน
คำตอบ 158 ข้อ



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 158 คน แบ่งเป็น
นักศึกษานิเทศศาสตร์ 141 คน คิดเป็น 89.2%
อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร 16 คน คิดเป็น 10.1%
ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศิลปากร 1 คน คิดเป็น 0.6%

คณะวิชาที่ท่านสังกัด
คำตอบ 158 ข้อ

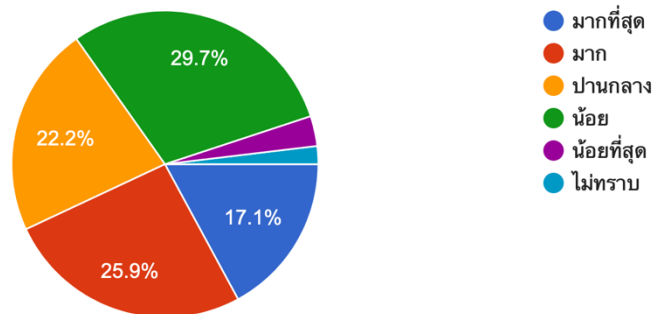


จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามคณะวิชา โดยเรียงจากมากไปน้อย

1. คณะวิทยาการจัดการ 70 คน คิดเป็น 44.3%
2. คณะมัณฑนศิลป์ 55 คน คิดเป็น 34.8%
3. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 5 คน คิดเป็น 3.2%
4. คณะโบราณคดี 4 คน คิดเป็น 2.5%
5. คณะวิทยาศาสตร์ 4 คน คิดเป็น 2.5%
6. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 3 คน คิดเป็น 1.9%
7. คณะอักษรศาสตร์ 3 คน คิดเป็น 1.9%
8. คณะศึกษาศาสตร์ 3 คน คิดเป็น 1.9%
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 3 คน คิดเป็น 1.9%
10. คณะเภสัชศาสตร์ 2 คน คิดเป็น 1.3%
11. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2 คน คิดเป็น 1.3%
12. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ 1 คน คิดเป็น 0.6%
13. คณะดุริยางคศาสตร์ 1 คน คิดเป็น 0.6%
14. วิทยาลัยนานาชาติ 1 คน คิดเป็น 0.6%
15. บัณฑิตวิทยาลัย 1 คน คิดเป็น 0.6%

ส่วนที่ 2 การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

"ก่อนการรับฟังการถ่ายทอด" ท่านรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักหอสมุดกลางในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ



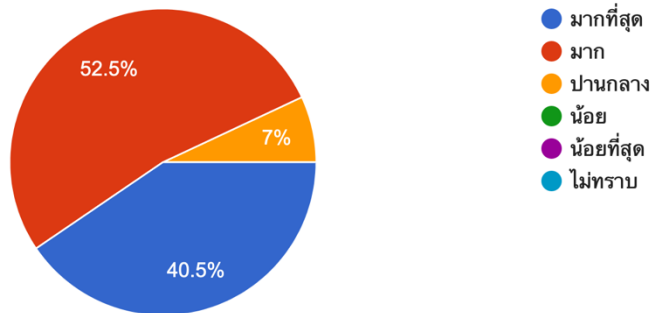
ก่อน การรับฟังการถ่ายทอด ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังนี้

รับรู้ น้อย จำนวน 47 คน (29.7%) คิดเป็นอันดับ 1

รับรู้ มาก จำนวน 41 คน (25.9%) คิดเป็นอันดับ 2

รับรู้ปานกลาง จำนวน 35 คน (22.2%) คิดเป็นอันดับที่ 3
รับรู้มากที่สุด จำนวน 27 คน (17.1%) คิดเป็นอันดับที่ 4
รู้น้อยที่สุด จำนวน 5 คน (3.2%) คิดเป็นอันดับที่ 5
ไม่ทราบ ร้อยละ จำนวน 3 คน (1.91%) คิดเป็นอันดับที่ 6

"หลังการรับฟังการถ่ายทอด" ท่านรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักหอสมุดกลางในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ

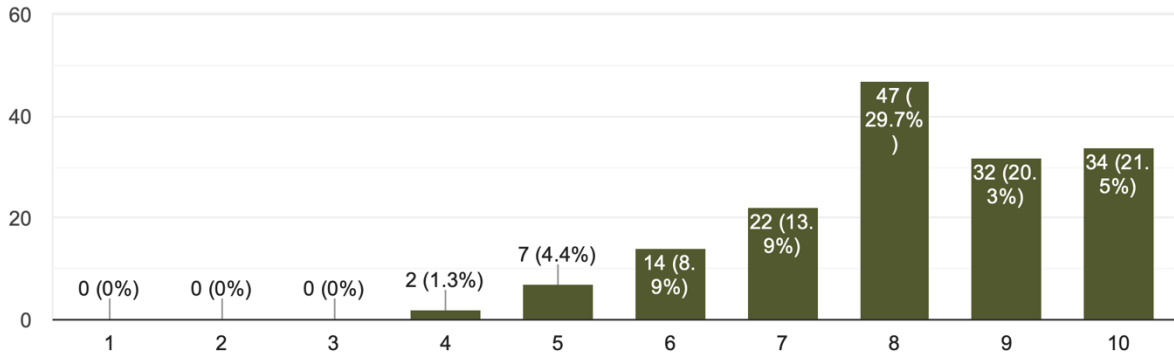


หลัง การรับฟังการถ่ายทอด ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังนี้
รับรู้มาก จำนวน 83 คน (52.5%) คิดเป็นอันดับ 1
รับรู้มากที่สุด จำนวน 64 คน (40.5%) คิดเป็นอันดับที่ 2
รับรู้ปานกลาง จำนวน 11 คน (7%) คิดเป็นอันดับที่ 3

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ทศศาสตร์

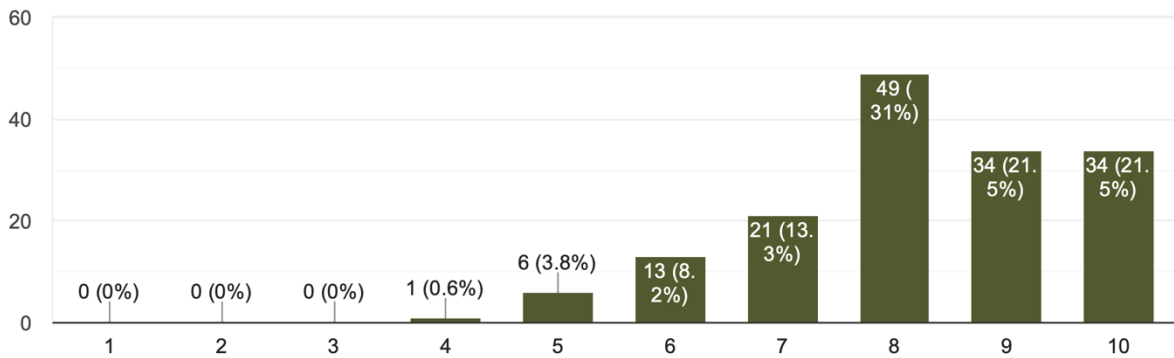
ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางในระดับใด

ท่านพึงพอใจกับทิศทางในด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางจัดทำได้เพียงพอในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ



ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง ระดับ 8 คิดเป็น 29.7%

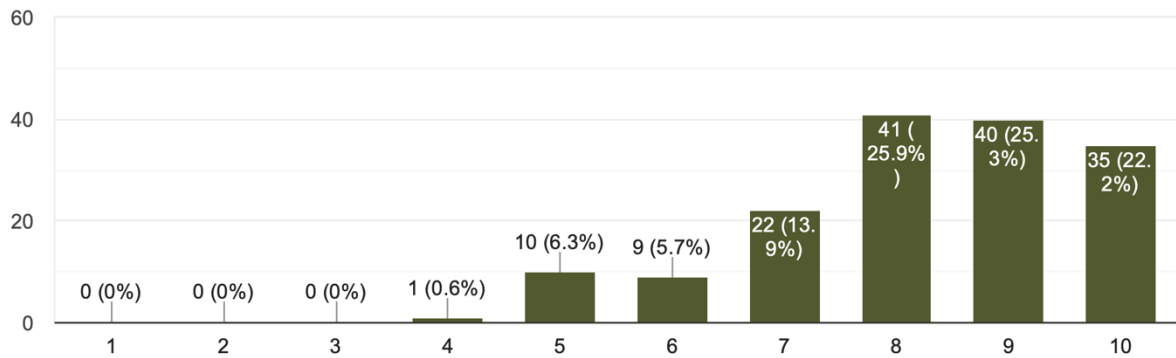
ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการเข้าถึงการรับบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ



ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในการเข้าถึงการรับบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ระดับ 8 คิดเป็น 31%

ท่านพึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ (On-site) ในระดับใด

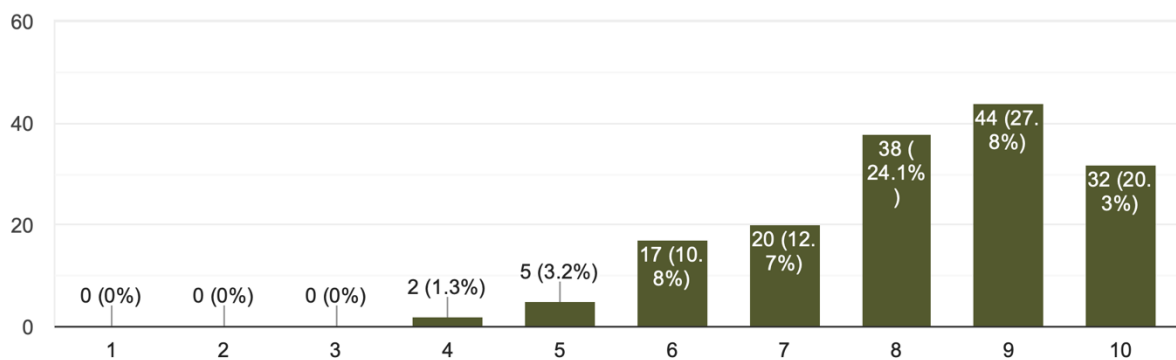
คำตอบ 158 ข้อ



ผู้มีส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ (On-site) ระดับ 8 คิดเป็น 25.9%

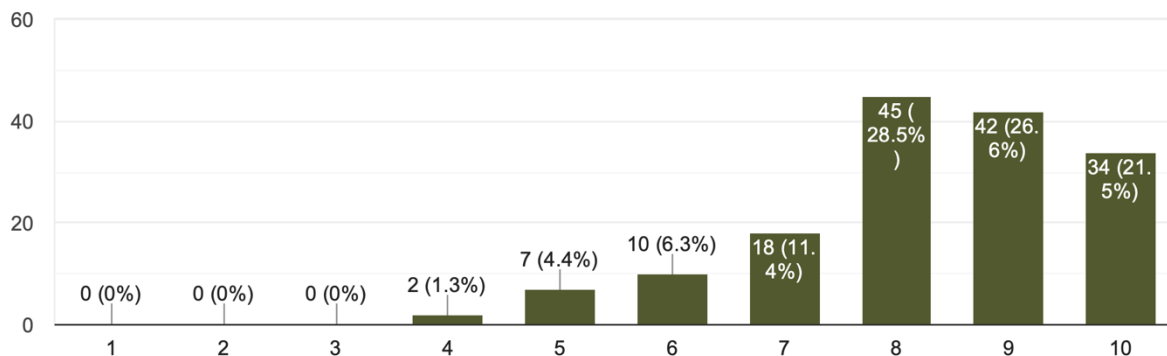
ท่านพึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ (Online) ในระดับใด

คำตอบ 158 ข้อ



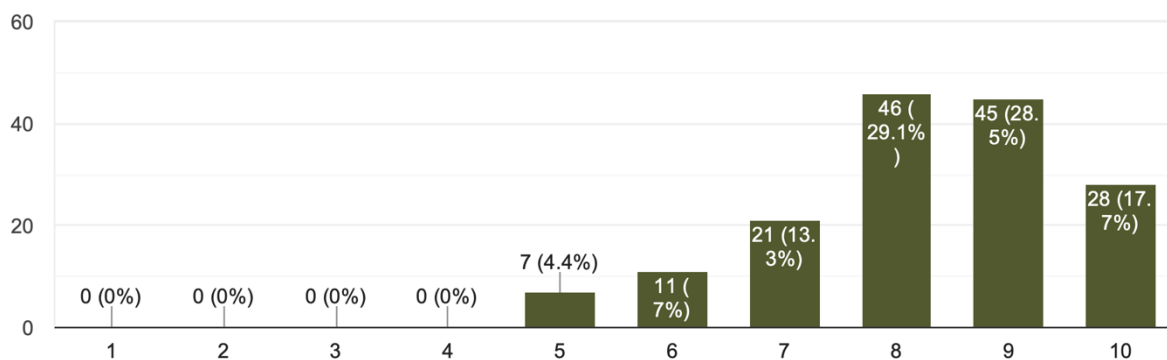
ผู้มีส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ (Online) ระดับ 9 คิดเป็น 27.8%

ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการเชื่อมต่อองค์ความรู้และการจัดทำความร่วมมือ (MOU) ได้แก่ PULINET Plus mini TCDC ศูนย์มนุษยวิทยาฯ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ



ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในการเชื่อมต่อองค์ความรู้และการจัดทำความร่วมมือ (MOU) ได้แก่ PULINET Plus , miniTCDC , ศูนย์มนุษยวิทยาฯ และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับ 8 คิดเป็น 28.5%

ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการจัดการด้านคลังข้อมูลและคลังปัญญา ได้แก่ SURE (<http://sure.su.ac.th/xmlui/>) e-Thesis ในระดับใด
คำตอบ 158 ข้อ

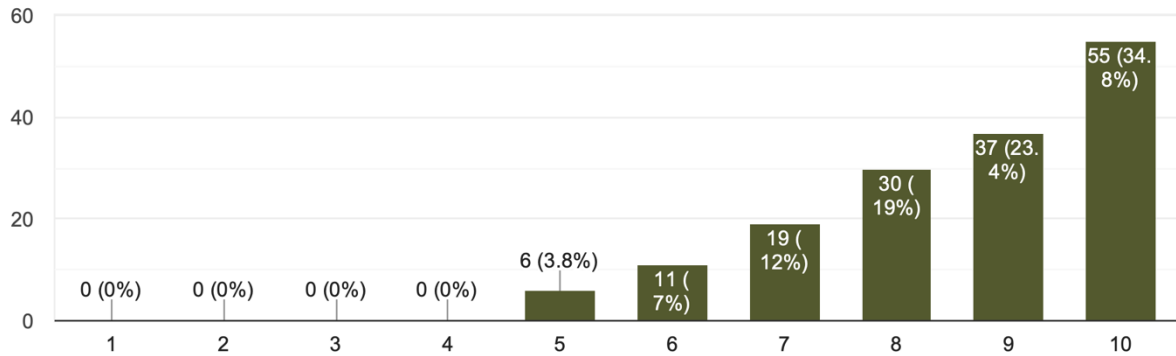


ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับทิศทางในการจัดการด้านคลังข้อมูลและคลังปัญญา ได้แก่ SURE , e-Thesis ระดับ 8 คิดเป็น 29.1%

ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Focus Group)

มีประโยชน์กับการปรับปรุงการให้บริการในระดับใด

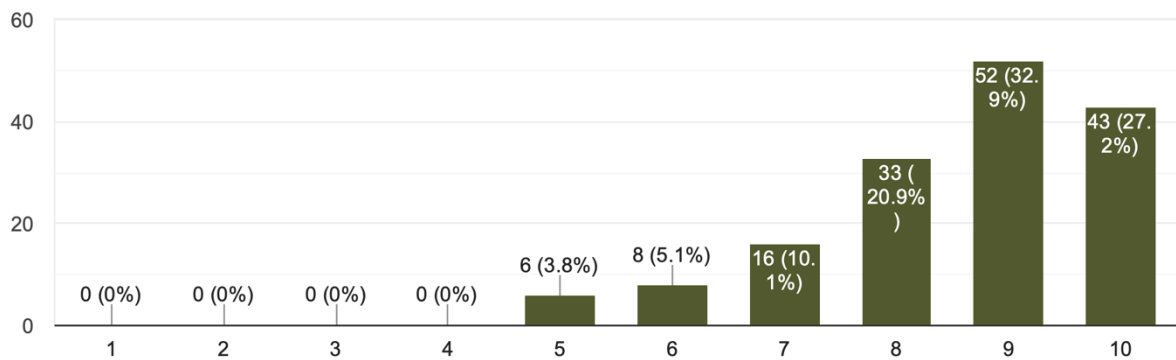
คำตอบ 158 ข้อ



ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับการจัดกิจกรรมรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Focus group) ระดับ 10 คิดเป็น 34.8%

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง

คำตอบ 158 ข้อ



ภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง อยู่ในระดับ 9 คิดเป็น 32.9%

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้วิสัยทัศน์ของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2564
รูปแบบการสนทนากลุ่มออนไลน์ (Focus Group)
วันที่ 18 วันที่ 19 และวันที่ 22 เมษายน 2565
(ออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ

ลำดับที่	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	นักศึกษาปริญญาตรี	141	89.2
2	อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร	16	10.1
3	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศิลปากร	1	0.6
	รวม	158	100

หมายเหตุ ผู้เข้าร่วม Focus Group กำหนด 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวแทนนักศึกษาปัจจุบันระดับปริญญาตรี และ 2) กลุ่มคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง และคณาจารย์ประจำคณะวิชา

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีจำนวน 158 ราย จำแนกสถานภาพเป็น นักศึกษาปริญญาตรี 141 คน คิดเป็น 89.2% อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร 16 คน คิดเป็น 10.1% ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยศิลปากร 1 คน คิดเป็น 0.6%

2. คณะวิชาที่สังกัด

ตารางที่ 1.2 แสดงคณะวิชาที่สังกัดของผู้ให้ข้อมูล

ลำดับที่	คณะวิชาที่สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	คณะวิทยาการจัดการ	69	43.7
2	คณะมัณฑนศิลป์	55	34.8
3	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	5	3.2
4	คณะโบราณคดี	4	2.5
5	คณะวิทยาศาสตร์	4	2.5
6	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	1.9
7	คณะอักษรศาสตร์	3	1.9
8	คณะศึกษาศาสตร์	3	1.9
9	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	1.9
10	คณะเภสัชศาสตร์	2	1.3
11	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	1.3
12	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	1	0.6

ลำดับที่	คณะวิชาที่สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
13	คณะดุริยางคศาสตร์	1	0.6
14	คณะวิทยาการจัดการ	1	0.6
15	วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.6
16	บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.6
	รวม	158	100

หมายเหตุ ผู้เข้าร่วม Focus Group กำหนด 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวแทนนักศึกษาปัจจุบันระดับปริญญาตรี และ 2) กลุ่มคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง และคณาจารย์ประจำคณะวิชา

จากตาราง 1.2 พบว่า คณะวิชาที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ 1) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 69 คน คิดเป็น 43.7% 2) คณะมัณฑนศิลป์ จำนวน 55 คน คิดเป็น 34.8% 3) คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 5 คน คิดเป็น 3.2%

ส่วนที่ 2 การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

ระดับการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักหอสมุดกลาง ก่อนและหลังรับฟังการถ่ายทอดจากผู้อำนวยการฯ ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนคนที่มีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักหอสมุดกลาง ตามเกณฑ์ 5 ระดับ

	รายการ	ระดับการรับรู้		
		\bar{x}	SD	ระดับ
1	ก่อน การรับฟังการถ่ายทอด	3.18	1.23	ปานกลาง
2	หลัง การรับฟังการถ่ายทอด	4.34	0.60	มาก
	มีการรับรู้เพิ่มขึ้นหลังการรับฟังการถ่ายทอดคิดเป็นร้อยละ 36.4			

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

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ก่อนการรับฟังการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ผู้ใช้บริการมีการรับรู้วิสัยทัศน์ในระดับปานกลาง หลังการรับฟังการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ผู้ใช้บริการ มีการรับรู้ในระดับมาก เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้ว พบว่า หลังการรับฟังมีระดับการรับรู้วิสัยทัศน์มากขึ้น ร้อยละ 36.4

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบวิสัยทัศน์ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.90 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การรับรู้ยุทธศาสตร์

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงการรับรู้ยุทธศาสตร์และความพึงพอใจทิศทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง

จำนวนคน	เกณฑ์ NPS (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ)	เกณฑ์ 5 ระดับ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ)
ข้อที่ 1 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางจัดหาได้เพียงพอในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 23	ระดับน้อยร้อยละ 14.56	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 69	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 43.67*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 66	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 41.77	
ข้อที่ 2 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการเข้าถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 20	ระดับน้อยร้อยละ 12.66	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 70	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 44.30*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 68	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 43.04	
ข้อที่ 3 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ (On-site) ในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 20	ระดับน้อยร้อยละ 12.66	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 63	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 39.87	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 75	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 47.47*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.75
ข้อที่ 4 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในด้านการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ (Online) ในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 24	ระดับน้อยร้อยละ 15.19	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 58	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 36.71	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 76	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 48.10*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.80
ข้อที่ 5 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการเชื่อมต่อองค์ความรู้และการจัดทำความร่วมมือ (MOU) ได้แก่ PULINET Plus, miniTCDC, ศูนย์มนุษยวิทยา, หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 19	ระดับน้อยร้อยละ 12.03	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 63	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 39.87	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 76	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 48.10*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.80
ข้อที่ 6 ท่านพึงพอใจกับทิศทางในการจัดการด้านคลังข้อมูลและคลังปัญญา ได้แก่ SURE, e-Thesis ในระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 18	ระดับน้อยร้อยละ 11.39	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 67	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 42.41	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 73	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 46.20*	ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.65
ข้อที่ 7 ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Focus group) มีประโยชน์กับการปรับปรุงการให้บริการระดับใด		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 17	ระดับน้อยร้อยละ 10.76	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 49	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 31.01	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 92	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 58.23*	ระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.60

ข้อที่ 8 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง		
ช่วงคะแนน (0-6) จำนวนคนที่ตอบ = 14	ระดับน้อยร้อยละ 8.86	
ช่วงคะแนน (7-8) จำนวนคนที่ตอบ = 49	ระดับปานกลาง เฉย ๆ ร้อยละ 31.01	
ช่วงคะแนน (9-10) จำนวนคนที่ตอบ = 95	ระดับมาก พร้อมบอกต่อ ร้อยละ 60.13*	ระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.75

เกณฑ์ NPS

- 1) Promoters คือ กลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 9-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก พร้อมจะบอกต่อ
- 2) Passives คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 7-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง เฉยๆ
- 3) Detractors คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 0-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย

เกณฑ์ 5 ระดับ

- ระดับ 4-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดีมาก
 ระดับ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง
 ระดับ 1-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง เกณฑ์ NPS ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 60.13 คือพอใจมาก พร้อมบอกต่อ และเมื่อเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับดีมาก เช่นกัน