



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ
จดหมายเหตุ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

(5 กรกฎาคม 2565 ถึงวันที่ 4 กรกฎาคม 2566)

จดหมายเหตุ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

จดหมายเหตุ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2565

โดยได้ทำวิเคราะห์ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกรายข้อ/รายด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะวิชา

ตารางที่ 7 แสดงค่า NPS ของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดอื่น ๆ ที่ประทับใจ

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของจดหมายเหตุฯ

**สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของจดหมายเหตุ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2565**

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ	Frequency	Percent
1	สายสนับสนุน มศก.	16	43.24
2	ศิษย์เก่า มศก.	10	27.03
3	อาจารย์ มศก.	6	16.22
4	นักศึกษาระดับปริญญาตรี มศก.	4	10.81
5	สถาบันอื่น ๆ	1	2.70
7	นักศึกษาระดับปริญญาเอก มศก.	0	0.00
6	นักศึกษาระดับปริญญาโท มศก.	0	0.00
	รวม	37	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 37 ชุด คิดเป็นร้อยละร้อยละ จากแบบสอบถามที่สำรวจ โดยมีสถานภาพสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ 1) สายสนับสนุน มศก. จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.24 2) ศิษย์เก่า มศก. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 3) อาจารย์ มศก. จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.22

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการ

	คณะวิชา/หน่วยงาน	Frequency	Percent
1	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	12	32.43
2	สำนักงานอธิการบดี	12	32.43
3	คณะอักษรศาสตร์	7	18.92
4	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	5.41
5	สำนักหอสมุดกลาง	2	5.41
6	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	1	2.70
7	หน่วยงาน อื่น ๆ (งานสื่อสารองค์กร)	1	2.70
8	คณะวิทยาศาสตร์	0	0.00
9	คณะวิทยาการจัดการ	0	0.00
10	คณะโบราณคดี	0	0.00
11	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0	0.00
12	คณะเภสัชศาสตร์	0	0.00
13	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	0	0.00

	คณะวิชา/หน่วยงาน	Frequency	Percent
14	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0	0.00
15	คณะศึกษาศาสตร์	0	0.00
16	คณะมัณฑนศิลป์	0	0.00
17	วิทยาลัยนานาชาติ	0	0.00
18	สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	0	0.00
19	บัณฑิตวิทยาลัย	0	0.00
20	หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0	0.00
21	สำนักบริการวิชาการ	0	0.00
22	คณะดุริยางคศาสตร์	0	0.00
		37	100

จากตารางที่ 2 พบว่า คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง 3 อันดับแรก ดังนี้
 1) คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ และสำนักงานอธิการบดี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.43 2) คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.92 3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ใช้เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง	26	63.41
2. ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการสอน	5	12.20
3. ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการเรียน	4	9.76
4. อื่น ๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ● ส่งเอกสารที่มีอายุเกิน 5 ปี ไปฝากเก็บไว้ที่หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร ● ขอรับบริการสืบค้นเอกสารที่ฝากดังกล่าว ● ใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการ ● จัดนิทรรศการ 	3	7.32
5. ใช้ค้นคว้า/ยืมประกอบการวิจัย	2	4.88
6. ใช้ค้นคว้า/ยืมประกอบการทำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์	1	2.44
รวม	41	100

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายตอบได้ตามความเป็นจริงมากกว่า 1 เรื่อง

จากตารางที่ 3 พบว่า ร้อยละของวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ใช้เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.41 2) ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการสอน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20 3) ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการเรียน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.76

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกรายข้อ/รายด้าน

ด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบริการ				
1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	3.97	0.73	4.97	0.16
2. บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้และมีความ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	0.73	4.97	0.16
3.บุคลากรบริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.73	4.97	0.16
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.70	0.85	4.97	0.16
5.ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	3.70	0.85	4.92	0.36
รวม	3.86	0.77	4.96	0.20
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
6. เอกสารจดหมายเหตุน่า ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ	3.97	0.73	4.97	0.16
รวม	3.97	0.73	4.97	0.16
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
7. พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.41	0.80	3.92	0.76
8. พื้นที่ให้บริการมีอุณหภูมิเหมาะสม	3.41	0.80	3.89	0.74
9. พื้นที่ให้บริการมีความปลอดภัย	3.41	0.80	3.89	0.74
10. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	3.41	0.80	3.89	0.74
11. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและสร้างแรงบันดาลใจ	3.41	0.80	3.89	0.74
รวม	3.41	0.80	3.90	0.74
ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้				
12. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย	3.41	0.64	4.14	0.42
13. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	3.36	0.59	4.11	0.40
14. เว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของจดหมายเหตุมศก. ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์	3.36	0.59	4.14	0.35
15. ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อจดหมายเหตุมศก. ได้หลายช่องทาง เช่น email, Facebook เป็นต้น	3.41	0.64	4.16	0.37
รวม	3.38	0.62	4.14	0.39
รวมทั้งหมด	3.75	0.77	4.61	0.37

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

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ผู้เข้าใช้บริการมีภาพรวม ($\bar{X}=3.75$: $SD=0.77$) อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.61$: $SD=0.37$) อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ดังนี้ คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} =3.97$: $SD=0.73$) 2) ด้านบริการ ($\bar{X}=3.86$: $SD=0.77$) 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.41$: $SD=0.80$) 4) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.38$: $SD=0.62$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้ คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} =4.97$: $SD=0.16$) 2) ด้านบริการ ($\bar{X}=4.96$: $SD=0.20$) 3) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.14$: $SD=0.39$) 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$: $SD=0.74$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ									
	ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม		ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.สายสนับสนุน มศก.	3.96	0.68	4.19	0.54	3.44	0.81	3.32	0.54	3.73	0.64	4.91	0.31	4.94	0.25	4.20	0.55	4.06	0.36	4.53	0.37
2.ศิษย์เก่า มศก.	3.26	0.66	3.30	0.67	3	0	3.10	0.32	3.17	0.41	5	0	5	0	3	0	4.10	0.32	4.28	0.08
3.อาจารย์ มศก.	4.33	0.52	4.33	0.52	3.67	1.03	3.67	1.03	4	0.78	5	0	5	0	4.33	0.52	4.33	0.52	4.67	0.26
4.นศ ปริญญาตรี มศก.	4.50	0.58	4.50	0.58	4	1.15	4	0	4.25	0.58	5	0	5	0	4.50	0.58	4	0	4.62	0.15
5.สถาบันอื่น	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	5	-	5	-	3	-	5	0	4.50	-
รวม	3.81	0.49	3.86	0.46	3.42	0.60	3.42	0.38	3.63	0.48	4.98	0.06	4.99	0.05	3.81	0.33	4.30	0.24	4.52	0.17

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 =ปานกลาง 1.00-1.50=น้อยที่สุด / ค่า SD ไม่ปรากฏ เพราะ กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 1 ราย เท่านั้น

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ จำแนกตามสถานภาพ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรกคือ 1) นักศึกษาปริญญาตรี มศก. (\bar{X} =4.25 : SD=0.58) 2) อาจารย์ (\bar{X} =4.00 : SD=0.78) 3) สายสนับสนุน มศก. (\bar{X} =3.73 : SD=0.64) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 1) อาจารย์ มศก. (\bar{X} =4.67 : SD=0.26) 1) นักศึกษาปริญญาตรี มศก. (\bar{X} =4.62 : SD=0.15) 3) สายสนับสนุน มศก. (\bar{X} =4.53 : SD=0.37)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ									
	ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม		ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพ พิมพ์	3.38	0.79	4.16	0.00	3.42	0.79	5.00	0.00	3.99	0.39	3.17	0.58	3.17	0.58	3.25	0.62	4.25	0.45	3.46	0.56
2. สำนักงานอธิการบดี	4.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	5.00	0.00	4.50	0	3	0	4	0	4	0	4	0	3.75	0
3. คณะอักษรศาสตร์	4.43	0.53	5.00	0.00	4.43	0.53	5.00	0.00	4.72	0.27	3.86	1.07	4.43	0.53	3.57	0.79	4.14	0.38	4.00	0.69
4. คณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์	4.05	0.76	4.97	0.12	4.25	0.62	5.00	0.00	4.57	0.37	3.5	0.9	4.25	0.62	3.42	0.67	4.04	0.36	3.80	0.64
5. สำนักหอสมุดกลาง	3.60	0	5.00	0	4.00	0	5.00	0	4.40	0	3	0	4	0	3	0	4	0	3.50	0
6. สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	3.60	-	5.00	-	4.00	-	5.00	-	4.40	-	3	-	4	-	3	-	4	-	3.50	-
7. หน่วยงาน อื่น ๆ (งาน สื่อสารองค์กร)	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4	-	4.2	-	4	-	5	-	4.30	-
รวม	3.87	0.42	4.73	0.02	4.01	0.39	4.86	0.00	4.37	0.21	3.36	0.51	4.01	0.35	3.46	0.42	4.20	0.24	3.76	0.21

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด / ค่า SD ไม่ปรากฏ เพราะ กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 1 ราย เท่านั้น

จากตาราง 6 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะวิชา ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรกคือ 1) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X}=4.72$: $SD=0.27$) 2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ($\bar{X}=4.57$: $SD=0.37$) 3) สำนักงานอธิการบดี ($\bar{X}=4.50$: $SD=0$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคือ 1) หน่วยงานอื่น (งานสื่อสารองค์กร) ($\bar{X}=4.30$) 2) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} =4.00$: $SD=0.69$) 3) สำนักงานอธิการบดี ($\bar{X}=3.75$: $SD=0$)

ตารางที่ 7 แสดงค่า NPS ของผู้ใช้บริการ

คะแนนที่เลือก	จำนวนคนที่ตอบ ในแต่ละคะแนนของ แต่ละข้อ			รวม	จำนวนข้อและร้อยละ พึงพอใจ 3 ระดับ		
	1	2	3		จำนวนข้อ1- 6/7-8/9-10	ร้อยละ (%)	
ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ (Detractors) 0-6	0	0	0	0	0	0	
	1	0	0	0			
	2	0	0	0			
	3	0	0	0			
	4	0	0	0			
	5	0	0	0			
	6	0	0	0			
พึงพอใจระดับปานกลาง (Passives) 7-8	7	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0			
พึงพอใจมาก (Promoters) 9-10	9	1	1	3	111 <small>$\frac{108 \times 100}{111}$</small>	100	
	10	36	36	108			
		37	37	37	111	100	
ดังนั้น NPS คือ (%Promoters- %Detractors) (100-0 = 100%) ยอดเยี่ยม							

หมายเหตุ NPS ตั้งแต่ 70-100 = ยอดเยี่ยม /ตั้งแต่ 30-70 = ดีมาก/ ตั้งแต่ 0-30 = ดี/ ต่ำกว่า 0= ต้องปรับปรุง

อ้างอิงเกณฑ์ จากรายงานผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาและศิษย์เก่าต่อมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2564 : กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ คือ 100 % อยู่ใน ระดับยอดเยี่ยม

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของจดหมายเหตุฯ

ช่องทางรับข่าวสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. Facebook	32	46.38
2. เพื่อน ๆ	15	21.74
3. Website	13	18.84
4. คณาจารย์	5	7.25
5. ป้ายประชาสัมพันธ์ของหอสมุดฯ	2	2.90
6. Instagram	1	1.45
7. อื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ของงานจดหมายเหตุฯ โดยตรง)	1	1.45
8. Twitter	0	0.00
9. YouTube	0	0.00
10. Podcast	0	0.00
รวม	69	100.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายตอบได้ตามความเป็นจริงมากกว่า 1 ช่องทาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของจดหมายเหตุฯ 3 อันดับแรกคือ 1) Facebook จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.38 2) เพื่อน ๆ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.74 3) Website จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.84

- ข้อเสนอแนะหรืออื่นๆ ที่มีต่อจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีเพียง 1 ราย คือ เเท่าที่มีให้บริการคิดว่ามีเพียงพอแล้ว
- หอจดหมายเหตุที่ประทับใจ มีเพียง 1 ราย คือ งานจดหมายเหตุของกรมศิลปากร
