



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน

ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการ

จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

(5 กรกฎาคม 2566 ถึงวันที่ 4 กรกฎาคม 2567)

จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2566 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน 2567

โดยได้ทำการวิเคราะห์ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ผู้ใช้ภายในมาจากคณะวิชา/ส่วนงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุของผู้เข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลการเข้าใช้จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ช่องทางในการรู้จักจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ วัตถุประสงค์และค่าเฉลี่ยในการเข้าใช้จดหมายเหตุ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความผูกพัน และค่าคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะวิชา

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 10 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 11 แสดงความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูล ข้อเสนอแนะบริการหรือความไม่พึงพอใจ

**สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2566**

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ			จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ผู้ใช้ภายใน			87	96
		นักศึกษาปริญญาตรี	54	59	
		อาจารย์	8	9	
		บุคลากรสายสนับสนุน	25	27	
2	ผู้ใช้นอก			4	4
		บุคคลทั่วไป	3	3	
		ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)			
		มหาวิทยาลัยรามคำแหง			
		เกษียณอายุจาก ม.ศิลปากร			
		ศิษย์เก่า	1	1	
		คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์			
		รวม		100	91
					100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 91 ชุด มีสถานภาพเป็นผู้ใช้ภายใน จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 96 ประกอบไปด้วย 1) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 54 ราย 2) อาจารย์ จำนวน 8 ราย 3) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 25 ราย สำหรับผู้ใช้นอก จำนวน 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4 เป็นบุคคลทั่วไป 3 ราย และศิษย์เก่า 1 ราย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ผู้ใช้ภายในมาจากคณะวิชา/ส่วนงาน ดังนี้

ลำดับ	คณะวิชา/ส่วนงาน		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	คณะอักษรศาสตร์		60	69
2	หน่วยงานอื่น ๆ		14	16
		สำนักหอสมุดกลาง	6	
		สำนักงานสภาฯ	1	
		กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	2	

	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	2		
	สำนักงานตรวจสอบภายใน	1		
	สำนักงานบริการวิชาการ	1		
	ไม่ระบุ	1		
3	คณะโบราณคดี		3	3
4	คณะศึกษาศาสตร์		3	3
5	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์		1	1
6	คณะเกษตรศาสตร์		1	1
7	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม		1	1
8	คณะดุริยางคศาสตร์		1	1
9	คณะวิทยาการจัดการ		1	1
10	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		2	2
	รวม		87	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการที่เป็นผู้ใช้ภายใน ม.ศิลปากร มาจากคณะวิชา/ส่วนงานจำนวน 87 ราย ดังนี้ 1) คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 69 2) หน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 3) คณะโบราณคดี และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวนคณะละ 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ อายุของผู้เข้าใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ช่วงอายุ 20 - 30 ปี	58	64
2	ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	14	15
3	ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	10	11
4	ช่วงอายุ 51 - 59	8	9
5	ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป	1	1
	รวม	91	100

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 91 ชุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 2) ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 และ 3) ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลช่องทางการรู้จักจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละช่องทางการรู้จักจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1	อาจารย์	59	39
2	Facebook จดหมายเหตุ มศก.	37	24
3	SULIB Line Official	24	16
4	เพื่อน	18	12
5	ป้ายประชาสัมพันธ์	11	6
6	อื่น ๆ เข้ามาใช้งาน เคยทำงาน เป็นศิษย์เก่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	3
	รวม	153	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่องทางการรู้จักจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) อาจารย์ มีจำนวน 59 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 39 2) Facebook จดหมายเหตุ มศก. จำนวน 37 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 24 และ 3) SULIB Line Official จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละวัตถุประสงค์และค่าเฉลี่ยในการเข้าใช้จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ช่องทาง	Frequency	Percent	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ศึกษาดูงาน (Library Visit) เรียนรู้การใช้งานห้องสมุด (Learning about the Archives)	68	75	3.96	1.07	มาก
2. ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง (Referencing)	60	66	3.52	1.22	มาก
3. ค้นคว้า / ยืมประกอบการเรียน (Learning)	66	73	3.85	1.13	มาก
4. ค้นคว้า / ยืมประกอบการวิจัย (Researching)	66	73	3.65	1.17	มาก
5. ค้นคว้า / ยืมประกอบการทำสารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ (IS / Thesis)	75	82	3.95	1.14	มาก
6. ค้นคว้า / ยืมประกอบการสอน (Teaching)	81	89	4.43	0.88	มาก

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

จากตารางที่ 5 พบว่า วัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้หอสมุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ศึกษาดูงาน (Library Visit) เรียนรู้การใช้งานห้องสมุด จำนวน 81 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.5 ($\bar{X} = 4.43 : SD = 0.88$) 2) ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง (Referencing) จำนวน 75 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 18 ($\bar{X} = 3.95 : SD = 1.14$) 3) ค้นคว้า / ยืมประกอบการเรียน (Learning) จำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.3 ($\bar{X} = 3.96 : SD = 1.07$) ความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความผูกพัน และค่าคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านบริการ	4.58	0.60	มากที่สุด
1. บุคลากรบริการด้วยความเท่าเทียม สุภาพ รวดเร็ว (Equality service)	4.60	0.58	มากที่สุด
2. บุคลากรบริการด้วยความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (Service Mind)	4.62	0.55	มากที่สุด
3. บุคลากรมีความร่วมมือและพร้อมเพียงในการให้บริการและความช่วยเหลือ (Willingness and readiness)	4.60	0.59	มากที่สุด
4. ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (Effectiveness of the system: User's friendly)	4.52	0.66	มากที่สุด
5. จดหมายเหตุ มศก. มีบริการ โครงการ กิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ (Usefulness of activities)	4.54	0.64	มากที่สุด
ด้านทรัพยากร	4.33	0.75	มาก
6. เอกสารจดหมายเหตุ มศก. ตรงตามความต้องการและเพียงพอ (Sufficiency & Matching the needs)	4.33	0.75	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.95	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (Inspiring Environment)	4.03	0.95	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้	4.06	0.94	มาก
8. จดหมายเหตุ มศก. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย (Variety of communication channels to broadcast services and activities)	3.96	0.98	มาก
9. เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ของจดหมายเหตุ มศก. ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ (Useful content on social media)	4.16	0.91	มาก
10. การแสดงความคิดเห็นต่อจดหมายเหตุ มศก. ผ่าน email, Facebook ฯลฯ (Feedback channels)	4.07	0.93	มาก
รวม	4.25	0.81	มาก

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

จากตารางที่ 6 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25 : SD = 0.81$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ 1) ด้านบริการ ($\bar{X} = 4.58 : SD = 0.60$) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2) ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.33 : SD = 0.75$) 3) ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.06 : SD = 0.94$) 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.03 : SD = 0.95$) ทั้งสามด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

สถานภาพผู้ใช้	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ภายใน								
1. ปริญญาตรี มศก.	4.51	0.63	4.37	0.68	3.96	0.97	3.93	0.93
2. อาจารย์	4.83	0.49	4.00	1.41	4.25	1.16	4.04	1.49
3. บุคลากรสายสนับสนุน	4.64	0.57	4.36	0.64	4.04	0.89	4.33	0.75
ภายนอก								
4. ศิษย์เก่า มศก.	4.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-
5. บุคคลทั่วไป	4.73	0.46	4.33	0.58	4.67	0.58	4.33	0.58

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด / ค่า SD เป็น 0 เพราะ กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 1 ราย เท่านั้น

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ คือ ด้านบริการ อาจารย์ ($\bar{X} = 4.83 : SD = 0.49$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ($\bar{X} = 4.37 : SD = 0.68$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.37 : SD = 0.68$) และด้านประชาสัมพันธ์ บุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.33 : SD = 0.75$) และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.33 : SD = 0.58$) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการภายในที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.00	-	4.00	-	3.00	-	3.00	-
คณะโบราณคดี	4.53	0.81	2.67	1.53	3.33	1.53	2.56	1.53
คณะอักษรศาสตร์	4.59	0.58	4.37	0.66	4.00	0.96	3.97	0.92
คณะศึกษาศาสตร์	5.00	0.00	4.67	0.58	4.67	0.58	4.89	0.19

คณะเภสัชศาสตร์	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	5.00	-	5.00	-	5.00	-	5.00	-
คณะดุริยางคศาสตร์	5.00	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-
คณะวิทยาการจัดการ	4.00	-	4.00	-	3.00	-	3.00	-
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.00	1.41	5.00	0.00	4.50	0.71	4.67	0.47
อื่น ๆ	4.59	0.51	4.36	0.74	4.00	0.96	4.38	0.78

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

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง เมื่อจำแนกตามคณะวิชา คือ ด้านบริการ คณะโบราณคดี ($\bar{X}=4.53 : SD=0.58$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X}=5.00 : SD=0.0$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X}=5.00$) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X}=5.00$) คณะดุริยางคศาสตร์ ($\bar{X}=4.83 : SD=0.49$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X}=4.67 : SD=0.58$) คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X}=5.00$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X}=4.67 : SD=0.58$) คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X}=5.00$) ด้านประชาสัมพันธ์ คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X}=4.89 : SD=0.19$) คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X}=5.00$) คณะดุริยางคศาสตร์ ($\bar{X}=4.67$) และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X}=4.67 : SD=0.47$) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากร		สถานที่		ประชาสัมพันธ์	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ช่วงอายุ 20 - 30 ปี	4.51	0.62	4.38	0.70	4.00	0.97	3.97	0.94
ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	4.72	0.67	4.50	0.53	4.40	0.70	4.57	0.57
ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	4.73	0.46	4.36	0.74	3.93	1.00	4.26	0.89
ช่วงอายุ 51 - 59	4.55	0.61	3.75	1.16	3.88	0.99	3.79	1.23
ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป	5.00	-	4.00	-	5.00	-	4.00	-

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 =ปานกลาง 1.00-1.50=น้อยที่สุด /ค่า SD เป็น 0 เพราะ กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 1 ราย เท่านั้น

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ ด้านบริการ ทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=5$) ช่วงอายุ 41-50 ปี ($\bar{X}=4.73 : SD=0.46$) ช่วงอายุ 31-40 ปี ($\bar{X}=4.72 : SD=0.67$) ช่วงอายุ 51-49 ปี ($\bar{X}=4.55 :$

SD=0.61) ช่วงอายุ 20-30 ปี (\bar{X} =4.51 : SD=0.62) ด้านทรัพยากรสารสนเทศในทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (\bar{X} =5) และด้านประชาสัมพันธ์ ช่วงอายุ 31-40 ปี (\bar{X} =4.57 : SD=0.57) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความพึงพอใจด้านบริการ	2.56	0.52	มากกว่าที่คาดหวัง
2. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.49	0.55	ตามที่คาดหวัง
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.36	0.62	ตามที่คาดหวัง
4. ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้	2.44	0.60	ตามที่คาดหวัง
ภาพรวมทั้งหมด	2.46	0.57	ตามที่คาดหวัง

หมายเหตุ เกณฑ์เฉลี่ย 3 ระดับ คือ 2.50-3.00= มากกว่าที่คาดหวัง 1.50-2.49= ตามที่คาดหวัง 0.00-1.49= น้อยกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 10 ภาพรวมระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด อยู่ในระดับตามที่คาดหวัง (\bar{X} =2.46 : SD=0.57) ความพึงพอใจด้านบริการ อยู่ในระดับมากกว่าที่คาดหวัง (\bar{X} =2.56 : SD=0.52) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (\bar{X} =2.49 : SD=0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(\bar{X} =2.36 : SD=0.62) และด้านประชาสัมพันธ์ การสื่อสารผู้ใช้ (\bar{X} =2.44 : SD=0.60) อยู่ในระดับตามที่คาดหวัง

ตารางที่ 11 แสดงความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คะแนนที่เลือก	จำนวนคนที่ตอบ ในแต่ละคะแนนของ แต่ละข้อ			รวม	จำนวนข้อและร้อยละ พึงพอใจ 3 ระดับ		
	1	2	3		จำนวนข้อ 0-6/ 7-8/9-10	ร้อยละ(%)	
ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ (Detractors) 0-6	0	0	0	0	40	10	
	1	0	0	0			
	2	2	0	2			
	3	1	0	1			
	4	6	1	8			
	5	10	5	20			
	6	4	3	9			
พึงพอใจระดับปานกลาง (Passives) 7-8	7	15	20	50	104	27	
	8	16	20	18	54		
พึงพอใจมาก (Promoters) 9-10	9	17	18	17	52	248	63
	10	20	24	33	196		
		20	24	33	196	392	100
ดังนั้น NPS คือ (%Promoters- %Detractors) (63-10 = 53%) ดีมาก							

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

อ้างอิงเกณฑ์ จากรายงานผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาและศิษย์เก่าต่อมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2564 : กอง
วิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ 53 % อยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะบริการ/การอบรม/กิจกรรม/โครงการ/อุปกรณ์ ที่ต้องการให้เพิ่มเติมจากที่จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูล ข้อเสนอแนะบริการหรือความไม่พึงพอใจ

สถานภาพ	ข้อเสนอแนะ
นักศึกษาปริญญาตรี ม.ศิลปากร	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร ควรตั้งในสถานที่ที่สะดวก เข้าถึงง่าย หรือควรเป็นห้องที่สามารถจัดนิทรรศการได้ (1)
ด้านประชาสัมพันธ์	2. ควรจัดทำกระบวนการหรือกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เห็นบทบาทและความสำคัญของจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร (3)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 1 ราย มีข้อเสนอแนะให้จดหมายเหตุ ตั้งในสถานที่ที่สะดวก เข้าถึงง่าย หรือควรเป็นห้องที่สามารถจัดนิทรรศการได้ จำนวน 3 ราย เสนอให้มีการจัดทำกระบวนการหรือกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เห็นบทบาทและความสำคัญของจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร