

## สรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2561 หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงการสำรวจความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2561 กลุ่มเป้าหมาย คือนักศึกษา จำนวน 30,128 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2561) อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 36,439 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2561) กำหนดจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจออนไลน์ บน google form ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยประชาสัมพันธ์การสำรวจฯ ผ่านเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมลประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล อีเมลของสมาชิกห้องสมุดที่สถานภาพเป็นบุคลากร และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในหอสมุด Line และ Facebook นอกจากนี้ ผู้ที่ร่วมตอบแบบสำรวจยังได้รับสิทธิ์ลุ้นรับรางวัลจากบริษัทฐานข้อมูลต่างๆ จำนวน 10 รางวัล

ระยะเวลาทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 ถึง 18 กันยายน 2560 รวมจำนวนแบบสำรวจออนไลน์ที่ได้รับทั้งหมดจำนวน 745 ชุด ซึ่ง เป็นจำนวนที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของประชากร (66,567 คน) ตามสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane (Taro Yamane', 1973 : 727-728) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อ  $N = 66,567$

$e = 0.05$

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

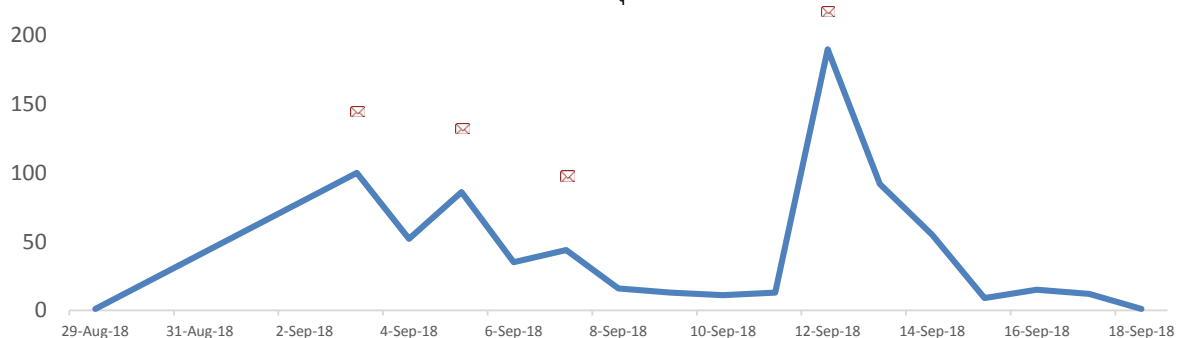
$$n = \frac{66,567}{1 + 66,567(0.05)^2}$$

$$= 397.6108$$

ผู้วิจัยขอปัดเป็นเลขกลม = 398

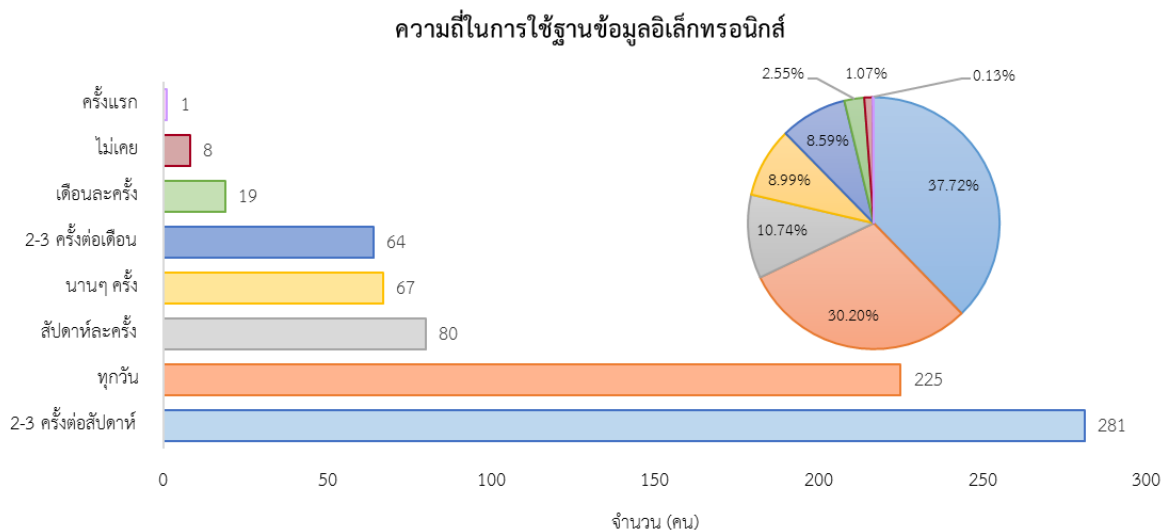
ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 398 คน

จำนวนแบบสำรวจออนไลน์ที่ได้รับในแต่ละวันพบว่าช่วงแรกที่ทยอยอีเมลประชาสัมพันธ์ไปยังสมาชิกห้องสมุดพบว่าวันที่ส่งอีเมลมีคนตอบเพิ่มขึ้นทุกครั้งที่มีการส่งอีเมล โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 371 ชุด เมื่อทางงานสื่อสารองค์กรส่งอีเมลเวียน “Inside MU” ไปยังอาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าวันแรกมีคนตอบกลับมา 190 ชุด จากนั้นจำนวนแบบสำรวจต่อวันลดลงตามลำดับ รวมแบบสำรวจตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม ถึง วันที่ 18 กันยายน 2561 คือ 745 ชุด

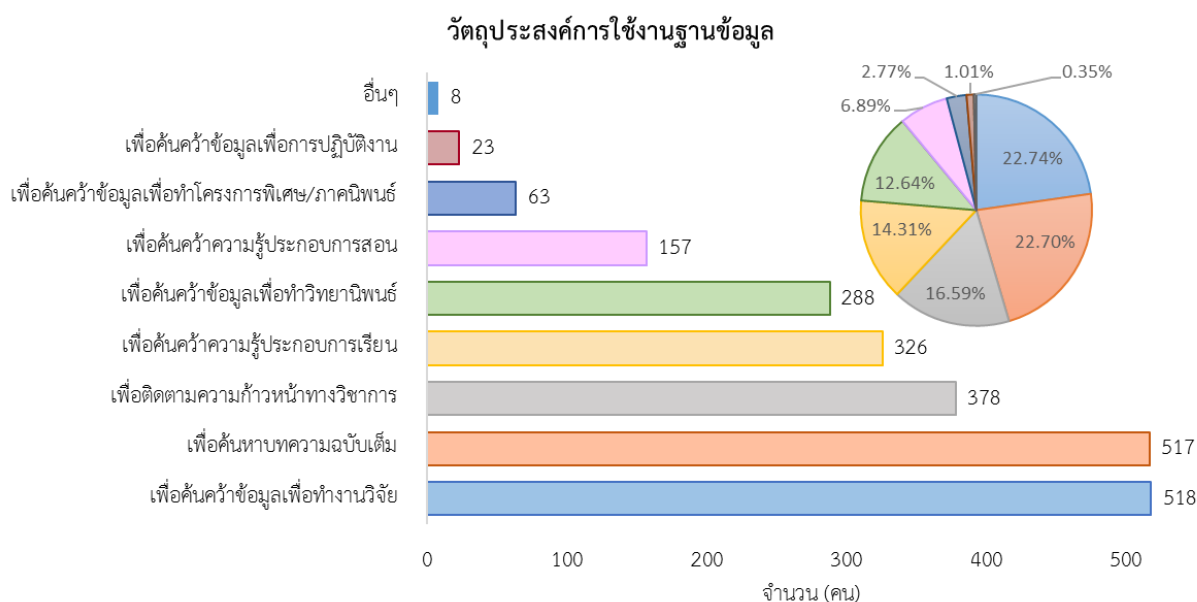




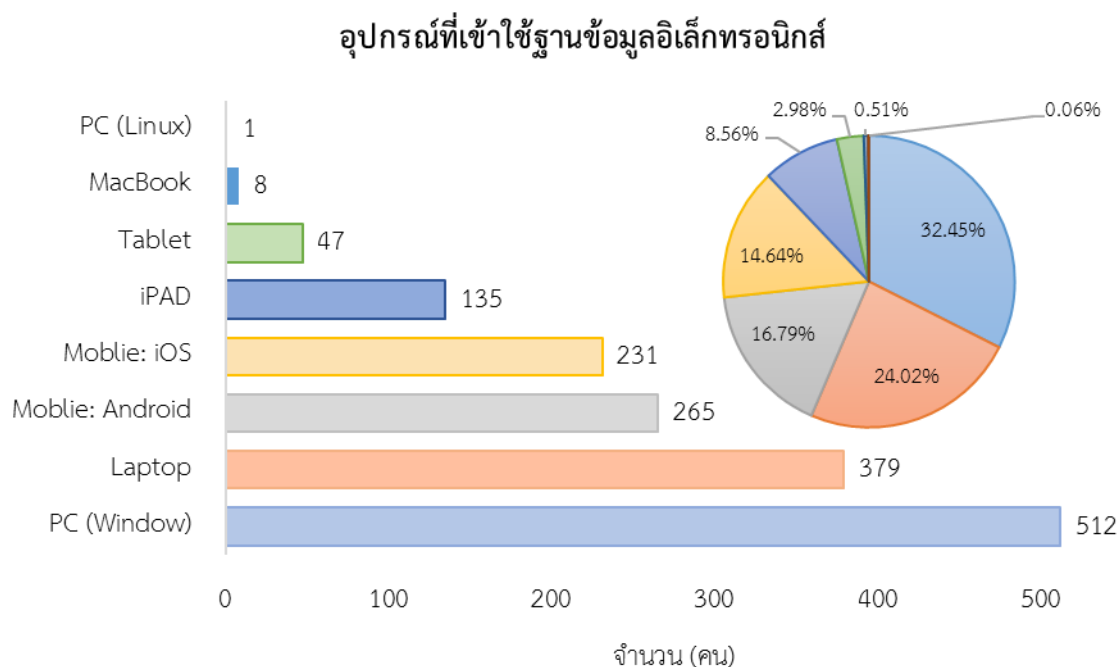
ความถี่ในการเข้าใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (37.72%) ทุกวัน (30.20%) สัปดาห์ละครั้ง (10.74%) นานๆ ครั้ง (8.99%) 2-3 ครั้งต่อเดือน (8.59%) เดือนละครั้ง (2.55%) ไม่เคย (1.07%) และครั้งแรก (0.13%)



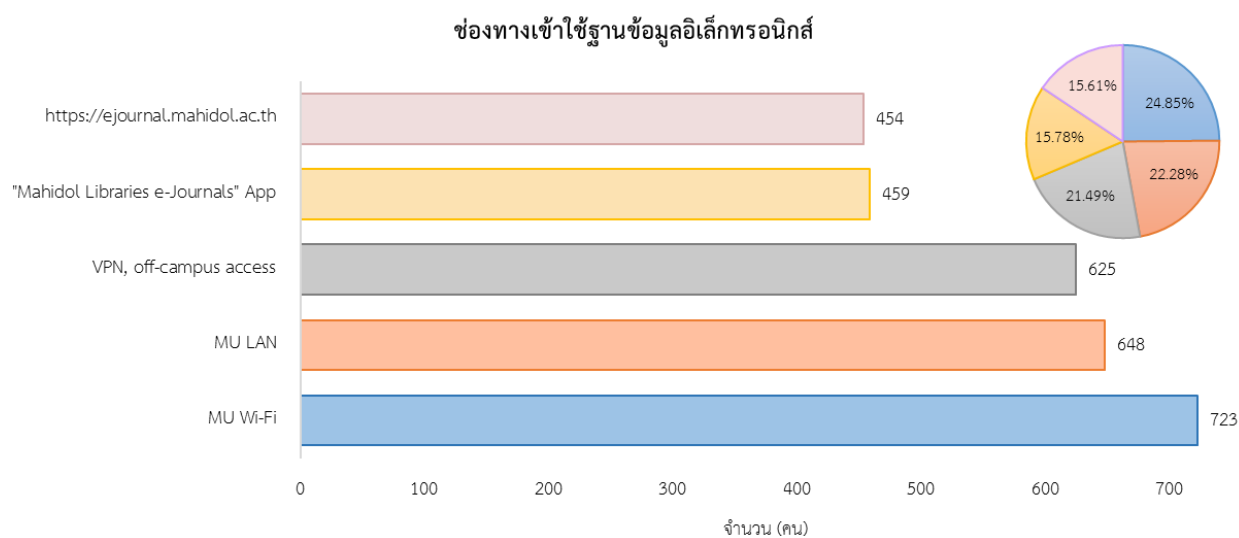
วัตถุประสงค์ในการใช้งานฐานข้อมูล อันดับแรกคือ ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำงานวิจัย (22.74%) รองลงมาคือ ค้นหาคำถามเพิ่มเติม (22.70%) ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ (16.59%) ค้นคว้าความรู้ประกอบการเรียน (14.31%) ค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (12.64%) ค้นคว้าความรู้ประกอบการสอน (6.89%) และอื่นๆ



อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อันดับแรก คือ PC (Window) (32.45%) Laptop (24.02%) Mobile: Android (16.79%) Mobile: iOS (14.64%) iPad (8.56%) Tablet (2.98%) และอื่นๆ (0.57%)

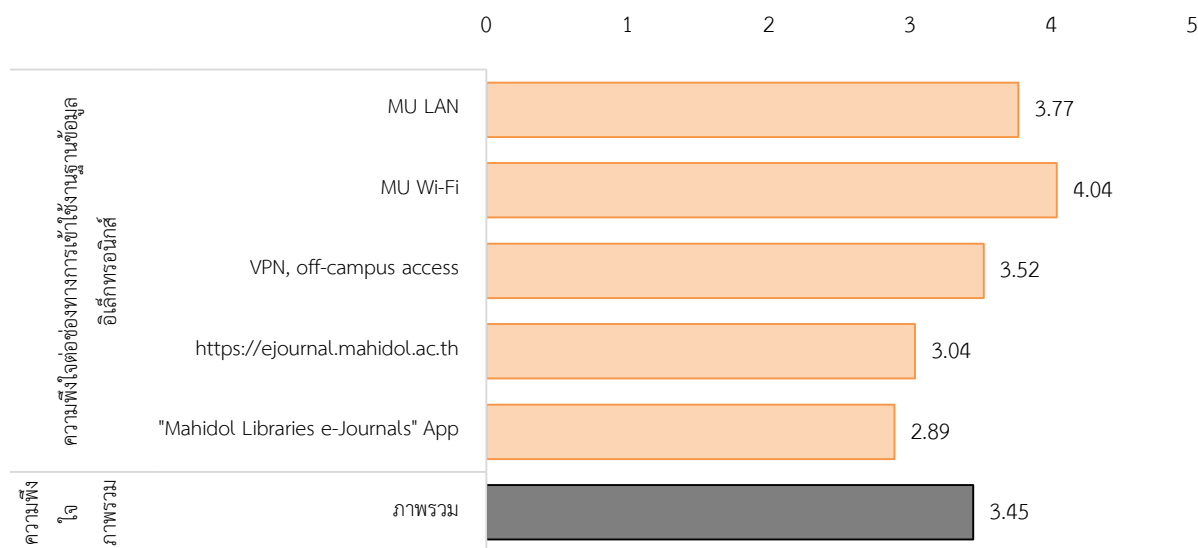


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยมทิดผ่าน MU Wi-Fi (24.85%) รองลงมา คือ MU LAN (22.28%) ใช้งานจากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่าน VPN (21.49%) และมีการใช้งานผ่านทาง Mahidol Remote Access "Mahidol Libraries e-Journals" App (15.78%) <https://ejournal.mahidol.ac.th> (15.61%)



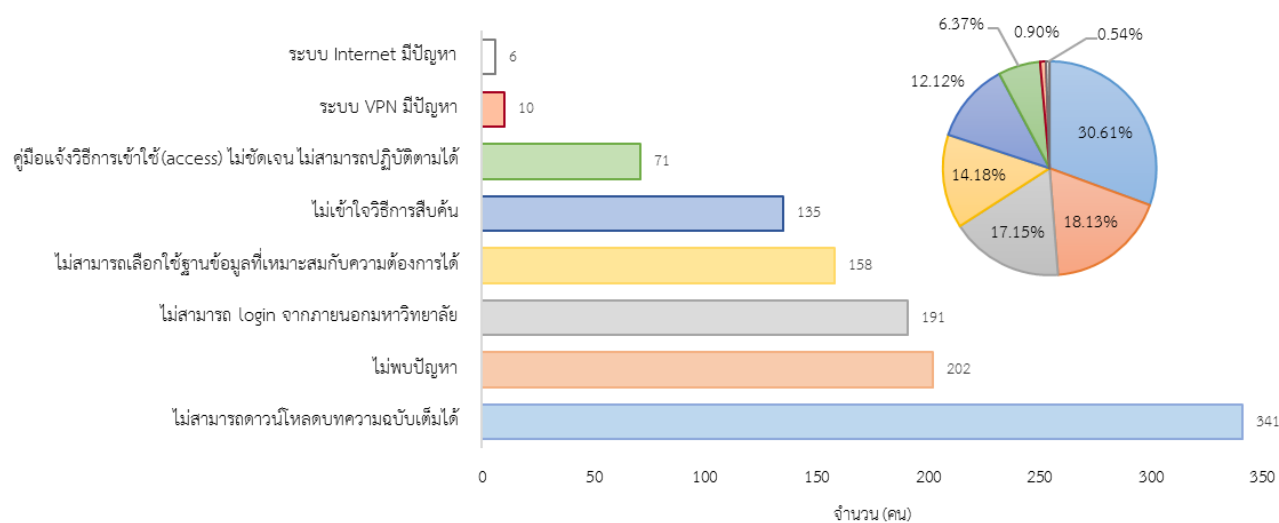
ความพึงใจต่อช่องทางการเข้าใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าความพึงพอใจในระดับมากในการเข้าใช้งานผ่าน MU Wi-Fi ภายในหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (4.04) การเข้าใช้งานผ่าน LAN ภายในหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (3.77) การเข้าใช้งานผ่าน VPN ภายนอกหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (3.52) ความพึงพอใจในระดับปานกลางในการเข้าใช้งานผ่าน Mahidol Remote Access (<https://ejournal.mahidol.ac.th>) (3.04) การเข้าใช้งานผ่าน Mobile Application "Mahidol Libraries e-Journals" App (2.89)

### ความพึงใจต่อช่องทางการเข้าใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

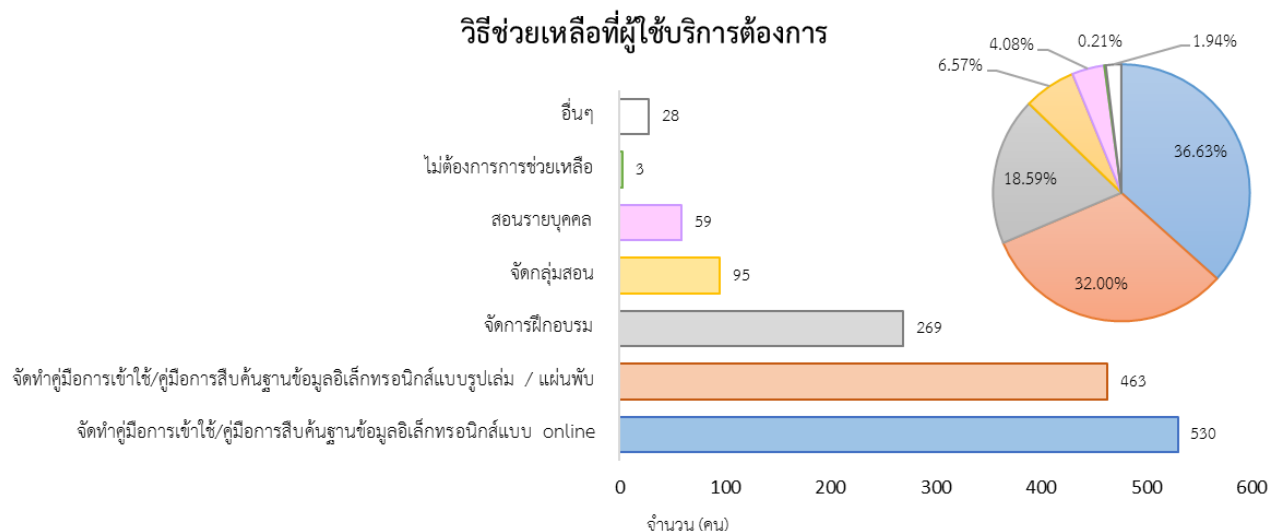


ปัญหาในการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาไม่สามารถดาวน์โหลดบทความฉบับเต็มได้ (30.61%) ไม่พบปัญหา (18.13%) รองลงมาคือไม่สามารถ login จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ (17.15%) ไม่สามารถเลือกใช้ฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับความต้องการได้ (14.18%) ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น (12.12%) คู่มือแจ้งวิธีการเข้าใช้ (access) ไม่ชัดเจน ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ (6.37%)

### ปัญหาการเข้าใช้งาน



วิธีช่วยเหลือที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการคือจัดทำคู่มือการเข้าใช้/คู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบ online (32.63%) และ แบบรูปเล่ม/แผ่นพับ (32.00%) รองลงมาคือการจัดอบรมผู้ใช้บริการต้องการให้จัดการฝึกอบรม (18.59%) จัดกลุ่มสอน (6.57%) สอนรายบุคคล (4.08%)



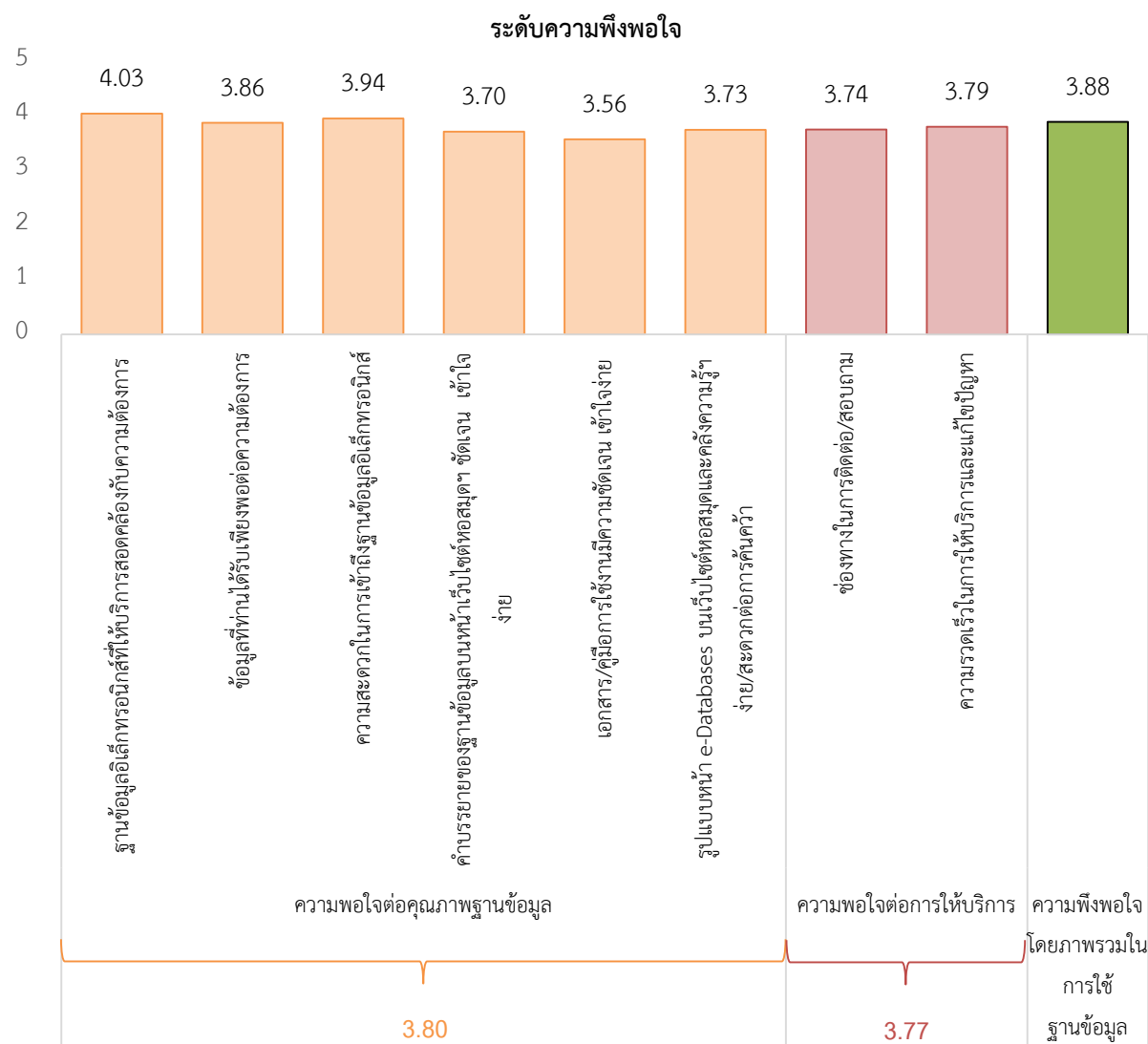
ฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้เป็นประจำจาก 22 ฐานข้อมูล ซึ่งเป็นฐานข้อมูลและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่บอกรับและเคยบอกรับโดยใช้จากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสนับสุนนส่วนงาน 10 อันดับแรก ได้แก่ ScienceDirect e-Journals (14.73%) Scopus (9.56%) SAGE e-Journals (8.21%) Wiley Online Library e-Journals (7.78%) SpringerLink Journals (7.55%) CINAHL (6.22%) eBook Academic Collection (EBSCO) (5.37%) BioMedCentral (5.31%) Nature Journals (4.47%) และ Journal Citation Reports (JCR) (4.39%)

ลำดับที่	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	Score	%
1	ScienceDirect e-Journals	1557	14.73%
2	Scopus	1011	9.56%
3	SAGE e-Journals	868	8.21%
4	Wiley Online Library e-Journals	822	7.78%
5	SpringerLink Journals	798	7.55%
6	CINAHL	658	6.22%
7	eBook Academic Collection (EBSCO)	568	5.37%
8	BioMedCentral	561	5.31%
9	Nature Journals	473	4.47%
10	Journal Citation Reports (JCR)	464	4.39%
11	ScienceDirect e-Books	369	3.49%
12	Turnitin	287	2.71%
13	Springerlink e-Books	255	2.41%

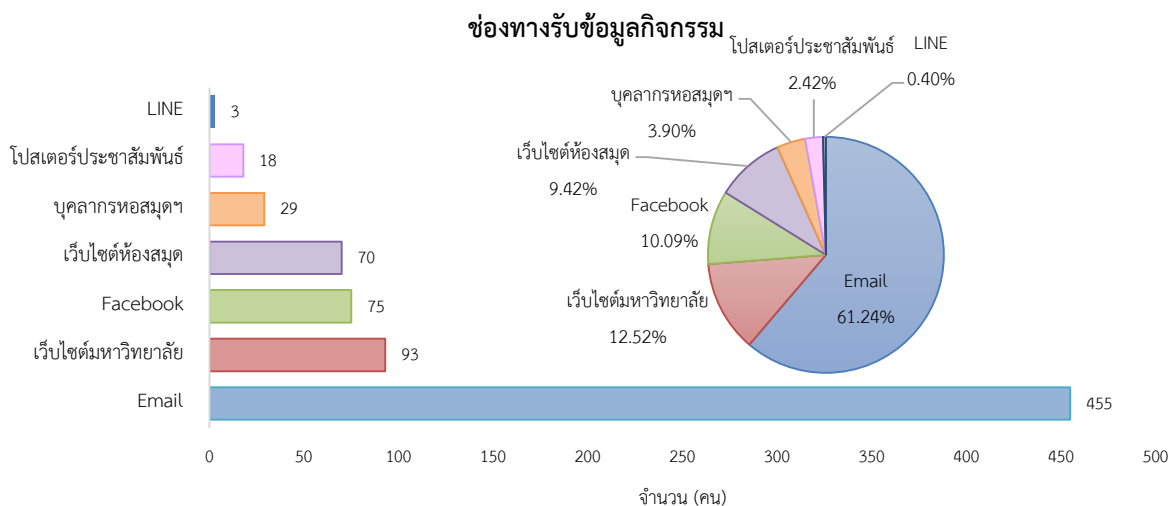
ลำดับที่	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	Score	%
14	SAGE e-Book	190	1.80%
15	Cell Press	175	1.66%
16	Wiley Online Library e-Books	158	1.49%
17	SciFinder Scholar	149	1.41%
18	JSTOR	121	1.14%
19	MICROMEDEX	118	1.12%
20	MathSciNet	80	0.76%
21	Springer Protocols	78	0.74%
22	อื่นๆ	811	7.67%

ความพึงพอใจในการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี

(3.88) ความพอใจต่อคุณภาพฐานข้อมูล และต่อการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ที่ระดับเฉลี่ย 3.80 และ 3.77 ตามลำดับ



ช่องทางที่ผู้เข้าตอบแบบสำรวจต้องการรับทราบข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล อันดับที่ 1 คือ Email (61.24%) อันดับที่ 2 คือ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (12.52%) อันดับ ที่ 3 คือ Facebook (10.09%) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุด (10.74%) पोสเตอร์ประชาสัมพันธ์ (2.53%) บุคลากรหอสมุดฯ (2.53%) และอาจารย์ (0.21%)



## ข้อเสนอแนะ

### 1. เหมาะสมแล้ว

- everything is great. helpful for student.
- good
- It's good and I were satisfied
- Its ok
- Up to date information via email would be highly appreciated.
- ไม่มี
- ฐานข้อมูลมีการพัฒนาต่อเนื่องดีค่ะ
- มาตรฐานดีแล้วค่ะ
- รักห้องสมุด จ๊ะ บริการโดยรวมยอดเยี่ยมค่ะ

### 2. ความเพียงพอของข้อมูลที่ได้รับ

- can more download full text article
- In the last quarter of 2017, the library had a trial for the SAGE Research Methods service (<http://methods.sagepub.com/>). The materials offered by this service are essential for teaching and doing social research. Please get a subscription as a matter of urgency. Given the many graduates programs MU has in the social sciences and our commitment to world class research, it is essential that



the library offer sufficient resources for developing solid research methodologies.

- more journal are available for giving us the full articles.
- MU community need iQ news clip or the similar kinds of news database which the users can search for specific news and can download the details of each news in PDF. MU Library should further accept news database as such iQ news clip.
- Produce a larger availability in accessing papers or journals at well-known e-databases such as springer and IEEE. I went to some springer links, but I were unable to download due to the availability of the purchased license.
- ฐานข้อมูลด้านการสื่อสาร สังคมศาสตร์มีน้อยมาก ต้องไปหยิบยืมจากมหาวิทยาลัยอื่น และการเข้าใช้จากภายนอกไปยังฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยซื้อไว้ เข้าถึงได้ยากเมื่อเปรียบเทียบกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฐานข้อมูลที่มี full-text or e-book ด้านสังคมศาสตร์สุภาพมากขึ้น
- ต้องการฐานข้อมูลที่มี Journal ทาง Management
- อยาก download เอกสารฉบับเต็ม (full paper) ได้มากกว่าที่มีอยู่
- อยากให้เปิดรับ journal ของ ASHA เพิ่ม (2)
- อยากให้บอกรับฐานข้อมูลมากกว่านี้
- อยากให้มี Database มากกว่านี้
- อยากให้มี E database ทางด้าน Human Resource
- อยากให้สมัครเป็นสมาชิกฐานข้อมูลให้มากกว่านี้ เช่น LWW Health Library, Sanford Antimicrobial drug, AccessSurgery, R2 Digital Library เป็นต้น
- อยากจะให้ครอบคลุมสาขาวิชาจำนวนมากที่สุด
- More reiable download
- ถ้าเทียบกับมหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์เคยไปเรียน และกลับมา ช่วงแรกๆ เขาสามารถ load ทั้งหนังสือ และ J ฉบับเต็ม ได้อย่างรวดเร็วและกว้างกว่ามาก

### 3. การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- Accessible by alumni
- How to get it easier if use without intranet? May be you can train us to us e-database at home
- Please make it stable and easy to use in all sections
- VPN บางครั้งเข้าแล้วไม่สามารถ load journal ได้ แต่มาใช้ในมหาวิทยาลัย สามารถ load ได้, ในอาคารที่อยู่ในศิริราชใช้ MU-wifi แต่บางจุดเช่นที่ห้องทำงาน สัญญาณไม่ถึง

- Some article cannot download full texts and please be fulfill about this problem
- เป็นกำลังใจให้พัฒนาการเข้าถึงเว็บแบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอนค่ะ
- โปรแกรม Pulse secure ในการตั้ง VPN สะดวกมาก ประทับใจครับ
- ให้ใช้ได้ทุก vpn
- การเข้าใช้งาน Off Campus Access ใช้งานไม่สะดวก
- ควรให้สามารถสมัครใช้ฐานข้อมูลครั้งแรกและต่ออายุของ account ฐานข้อมูลได้จาก VPN
- ยังไม่ได้ใช้ E book ที่มีอย่างมีคุ่มค่า และ เข้าไม่ถึง เข้าไม่ถูก
- อยากให้เพิ่มเวลาในระบบ เพราะบางครั้งในหน้าผลการค้นหา เมื่ออ่านชื่อแล้วมีความสนใจ จึง Click เข้าไปอ่าน หน้าแสดงผลถัดมา คือการมีบทความย่อ และใช้ระยะเวลาในการอ่าน Abstract ของแต่ละเรื่องที่ Click ขึ้นมาพอสมควร ทำให้ว่าจะอ่านครบถึงเรื่องสุดท้ายที่สนใจ ทำให้เวลาหมด (สังเกตจากการที่กดลิ้งค์เพื่อจะดู full text แล้วไม่สามารถไปได้ ต้อง login ใหม่)

#### 4. รูปแบบหน้า webpage e-Databases

- การเพิ่มตัวเลือกฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แยกตามกลุ่มสาขา
- ขนาดของฟอนต์ในหน้าเว็บ e-thesis เมื่อคลิกค้นหาแบบแต่ละคณะ มีขนาดเล็ก และการนำเสนองานวิจัยทั้งหมดในหน้าเดียว (ประมาณ 3000 เรื่อง) ทำให้เวลาค้นหาในระยะเวลานาน รู้สึกไม่สะดวก ควรเพิ่มขนาดฟอนต์/แบ่งหน้าเพิ่ม (เป็นการค้นหาผ่าน PC)
- ต้องทราบถามข้อมูลก่อนถึงจะหาบทความได้ ซึ่งปกติคงจะทราบแค่ paper ที่ต้องการอยู่ journal ไหน แต่ไม่ทราบว่า journal นั้นอยู่ในฐานข้อมูลไหน อย่างน้อยควรมี list รายชื่อ journal ในแต่ละฐานข้อมูล
- มีการแยกหมวดของสายงานต่างๆ เช่น ศิลปะ เป็นต้น

#### 5. เอกสาร/คู่มือการเข้าใช้งาน

- provide online course for application
- simpler guidance for e-database that need to create an account
- บทความบางเรื่องที่ต้องเสียเงิน (เช่น บทความที่เป็นต้นฉบับ เป็นหลักๆของใจความที่สนใจ มักจะต้องให้เสียเงิน หรือเป็นฐานข้อมูลนอกเหนือจากมหาวิทยาลัยจัดให้) อยากให้มีแนวทางในการติดต่อให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น แต่ละ 1 user ดาวน์โหลดเสียเงินได้ จำกัดไม่เกินกี่เรื่องต่อปี หรือถ้าต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ ขอให้มียช่องทางที่กรอกแบบฟอร์มและติดตามผลได้สะดวกที่สุด
- อยากให้ทำคู่มือการใช้งานเผยแพร่มาที่ส่วนงาน
- อยากให้มีการให้ความรู้ในการใช้งานโดยการทำคู่มือ Online

- อยากให้มีส่วนที่ให้คำแนะนำการใช้งานบริการต่างๆ ค่ะ เพราะหน้าเว็บเพจมีการปรับปรุงบ่อยครั้ง ผู้ใช้บริการที่เข้ามาไม่สม่ำเสมอ จะได้ปรับตัวง่ายขึ้น เช่น ทราบว่าสืบค้นเรื่องนี้ต้องไปคลิกตรงไหนของเว็บเพจใหม่ค่ะ

#### 6. จัดอบรม

- จัดอบรมเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น
- อยากให้ประชาสัมพันธ์ อบรม และปรับความเร็วในการใช้ให้มากกว่านี้
- อยากให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่/บุคลากร/นักศึกษา
- อยากให้มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล แบ่งตามสาขาวิชา

#### 7. คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

- ขอให้ wifi มีความเสถียรมากกว่านี้ค่ะ
- จะเปิดโน้ตบุ๊กนั่งทำงานในหอสมุดแต่ไม่สามารถชาร์ตไฟได้เลย ทำให้ต้องเสียเวลามากๆในการเดินทางที่ชาร์ต ควรให้ชาร์ตไฟได้ทุกที่นั่ง ควรปรับปรุงด่วน
- หน่วยงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยควรปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณ Wifi ภายในคณะวิทยาศาสตร์ วิทยาโท อย่างเร่งด่วน สัญญาณ Wifi ภายในห้องเรียนมักไม่สามารถใช้ได้
- การให้บริการของหอสมุดและคลังความรู้ฯ Instant message system Responsiveness with users
- เปิดช่องทางให้แจ้งเข้าไปเมื่อมีบทความหรือหนังสือที่ต้องการแล้วห้องสมุดไม่มี เพื่อที่ห้องสมุดจะได้มีข้อมูลและของบประมาณมาจัดซื้อในปีต่อไป และหากบทความจำเป็นต้องซื้อช่วยมีบริการซื้อบทความให้ในราคานักเรียนด้วยจะดีมากนะคะ
- ควรมีบริการโหลด journal บางฉบับที่ไม่อนุญาตให้โหลดตัวเต็มด้วยคร่าา ขอขอบคุณค่ะ
- มักจะมีปัญหาในเรื่องการต่ออายุหนังสือด้วยตนเอง ไม่สามารถดำเนินการในมือถือได้
- อยากให้มีช่องทางด่วนสำหรับปรึกษาปัญหาระหว่างใช้งาน เช่น fb, line, สายด่วน เพราะเคยเกิดโมเมนต์ที่ว่า เข้าไปไงต่อเนี่ย จะถามใครดี แต่ไม่เห็นช่องทางที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องนี้ได้เลย ฝากด้วยฮะ

#### 8. อื่นๆ

- เน้นการประชาสัมพันธ์
- ควรแก้ปัญหาเรื่องราคาวารสารด้วยการเจรจากับสำนักพิมพ์เรื่องราคา
- มี line แนะนำ