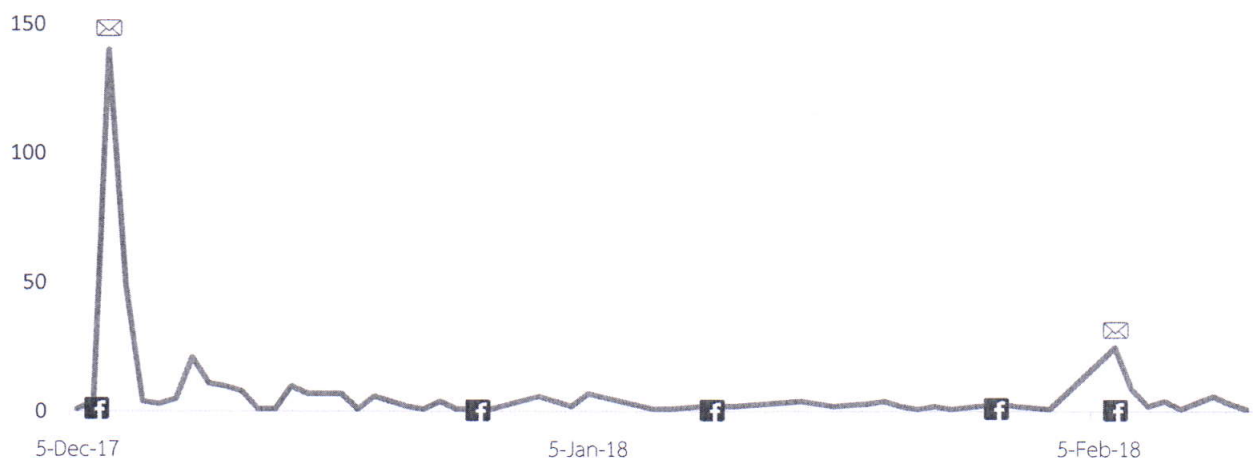


สรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2560 หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

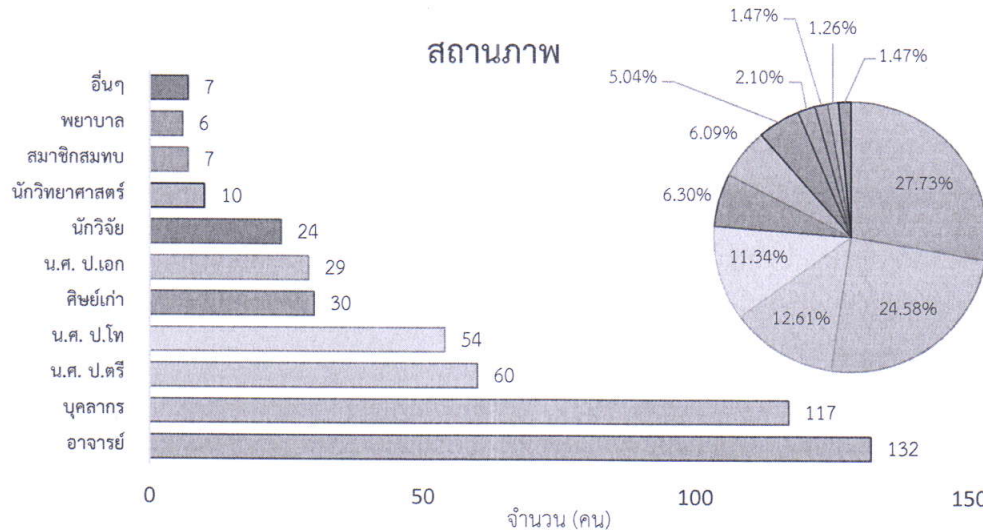
โครงการสำรวจความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2560 กลุ่มเป้าหมาย คือนักศึกษา จำนวน 29,833 คน อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 35,232 คน กำหนดจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจออนไลน์ บน google form และรูปแบบกระดาษ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2560 ผ่านเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมลประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล อีเมลของผู้ที่เคยเข้าอบรมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยงานพัฒนาศูนย์บรรณารักษศาสตร์ ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในหอสมุด Line และ Facebook นอกจากนี้ ผู้ที่ร่วมตอบแบบสำรวจยังได้รับสิทธิ์ลุ้นรางวัลจากบริษัทฐานข้อมูลต่างๆ จำนวน 20 รางวัล

ระยะเวลาการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2560 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2561 และทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ตลอดเวลากิจกรรม พบว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านอีเมลเพิ่มจำนวนแบบสำรวจได้มากกว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social media อื่นๆ ดังปรากฏในรูป รวมจำนวนแบบสำรวจออนไลน์ที่ได้รับทั้งหมดจำนวน 439 ชุด นอกจากนั้นยังได้ทำการสำรวจด้วยกระดาษให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่เข้าอบรม Turnitin จำนวน 28 ชุด และผู้เข้าใช้งานหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 9 ชุด รวมแบบสำรวจจากทุกช่องทางมีจำนวน 476 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากร (65,065 คน) ตามสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (N=476)

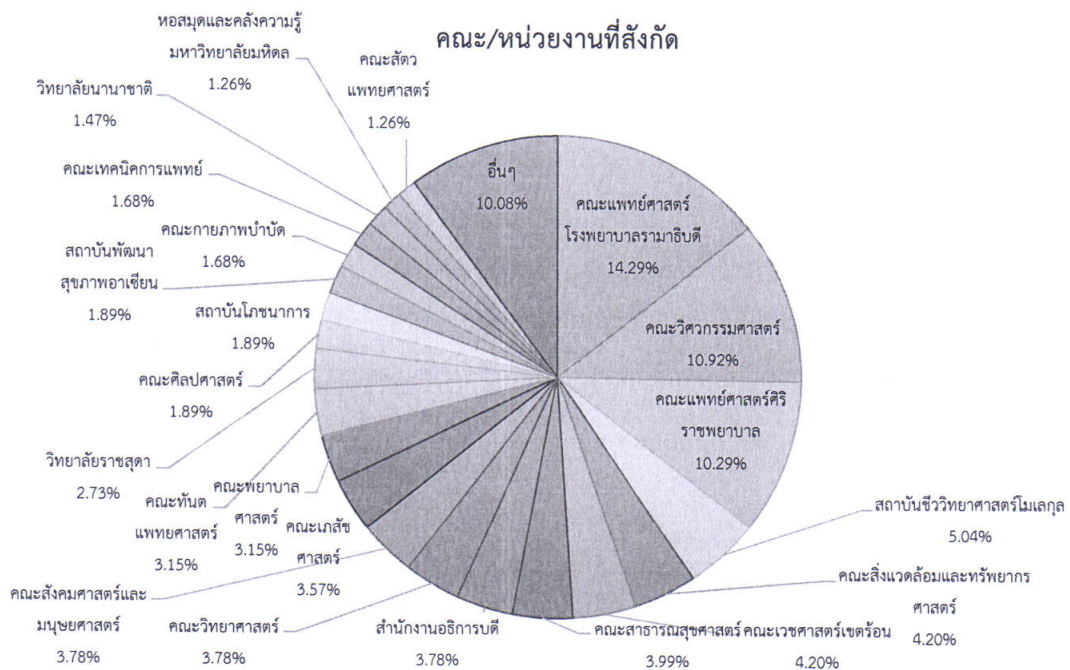
จำนวนแบบสำรวจออนไลน์ที่ได้รับในแต่ละวัน



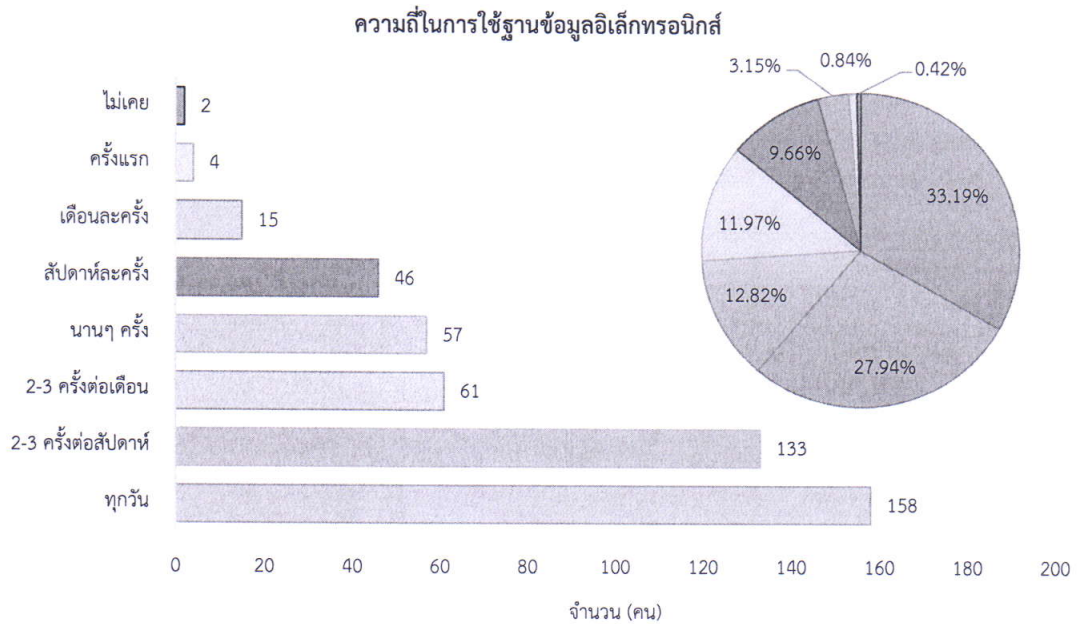
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งได้เป็นอาจารย์ (27.73%) บุคลากร (24.58%) นักศึกษาในระดับปริญญาตรี (12.61%) นักศึกษาในระดับปริญญาโท (11.34%) ศิษย์เก่า (6.30%) ปริญญาเอก (6.09%) นักวิจัย (5.04%) นักวิทยาศาสตร์ (2.10%) สมาชิกสมทบ (1.47%) พยาบาล (1.26%) และอื่นๆ (1.47%)



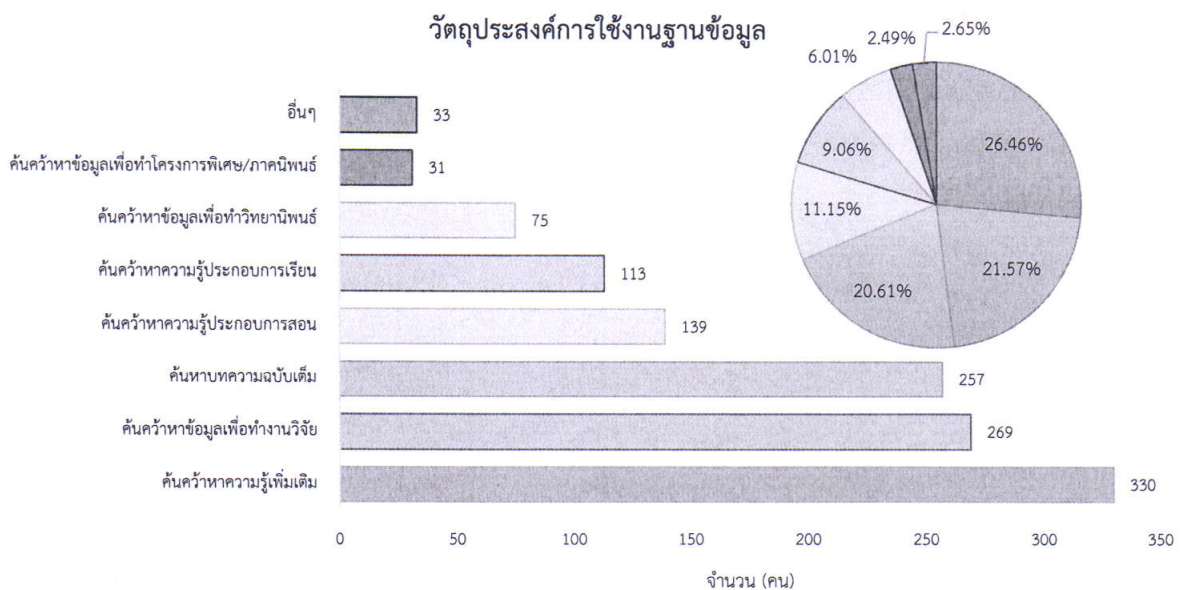
สังกัดคณะ/สถาบัน/วิทยาลัยเรียงตามลำดับอันดับ 1 คือ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (14.29%) อันดับ 2 คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (10.92%) อันดับ 3 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (10.29%) รองลงมาคือ สถาบันชีววิทยาโมเลกุล (5.04%) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ (4.20%) และคณะอื่นๆ ตามลำดับ



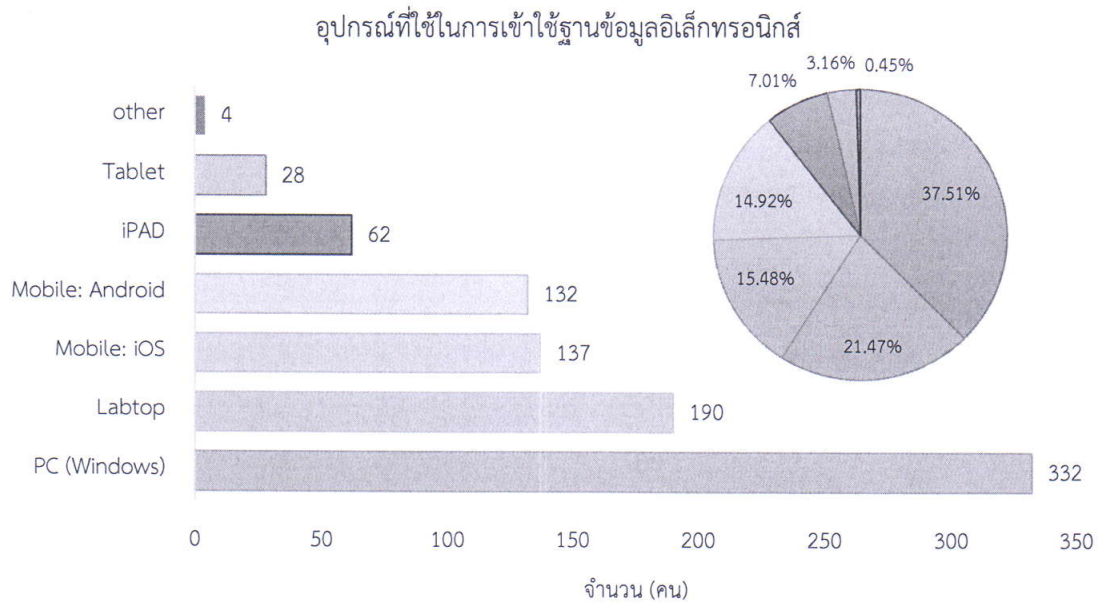
ความถี่ในการเข้าใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เข้าใช้ทุกวัน (33.19%) 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (27.94%) 2-3 ครั้งต่อเดือน (12.82%) นานๆ ครั้ง (11.97%) สัปดาห์ละครั้ง (9.66%) เดือนละครั้ง (3.15%) ครั้งแรก (0.84%) และไม่เคย (0.42%)



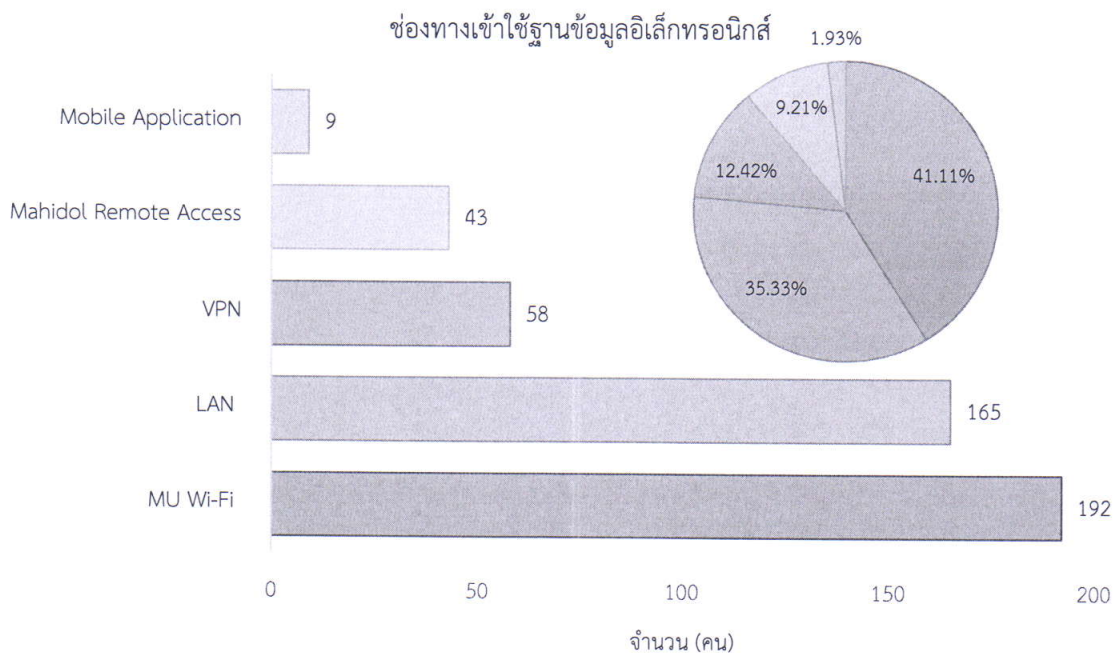
วัตถุประสงค์ในการใช้งานฐานข้อมูล อันดับแรกคือ เพื่อค้นหาหาความรู้เพิ่มเติม (26.46%) รองลงมาคือค้นหาหาข้อมูลเพื่อทำงานวิจัย (21.57%) ค้นหาบทความฉบับเต็ม (20.61%) ค้นหาหาความรู้ประกอบการสอน (11.15%) ค้นหาหาความรู้ประกอบการเรียน (9.06%) ค้นหาหาข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (6.01%) ค้นหาหาข้อมูลเพื่อทำโครงการพิเศษ/ภาคินิพนธ์ (2.49%) และอื่นๆ (2.65%)



อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อันดับแรก คือ PC (Window) (37.51%) Laptop (21.47%) Mobile: iOS (15.48%) Mobile: Android (14.92%) iPad (7.01%) Tablet (3.16%) และอื่นๆ (0.45%)

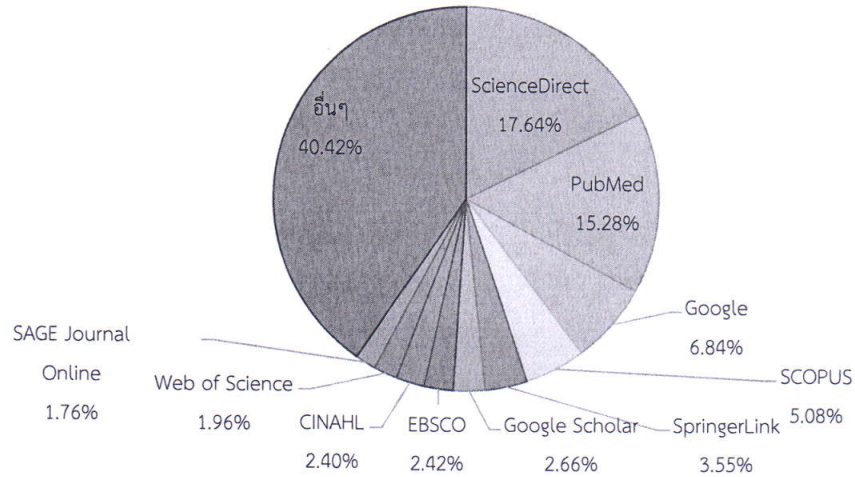


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยผ่านทาง MU Wi-Fi (41.11%) LAN (35.33%) รองลงมา คือ ใช้งานจากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่าน VPN 12.42% และมีการใช้งานผ่านทาง Mahidol Remote Access (<https://ejournal.mahidol.ac.th>) Mahidol e-Journal Access เพียง 9.21%



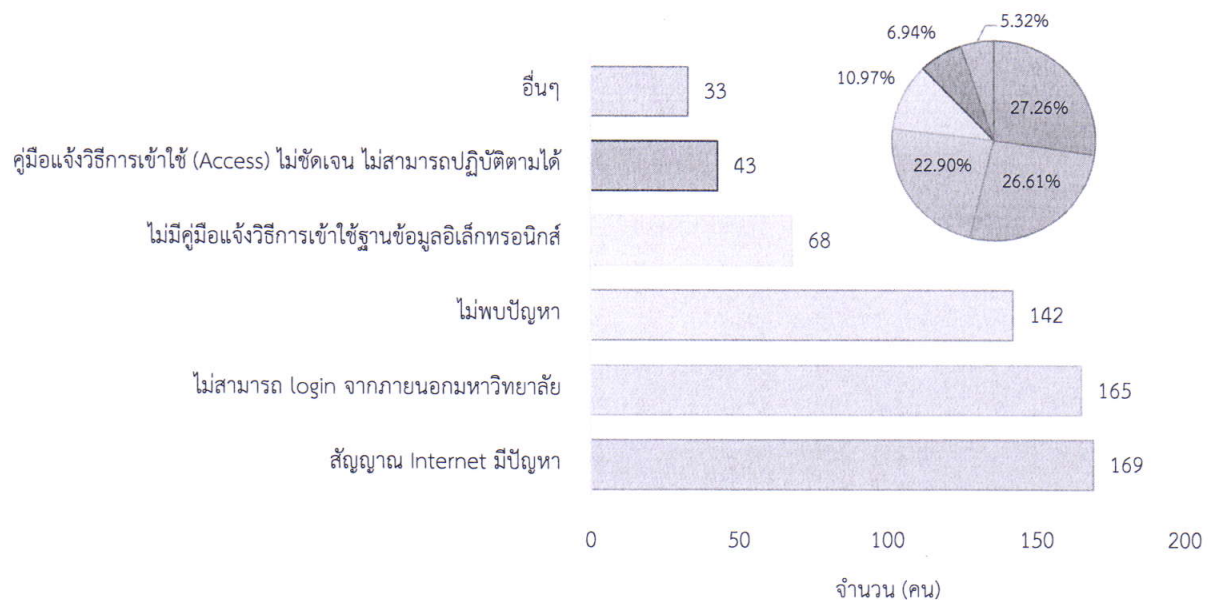
ฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้เป็นประจำ อันดับแรก คือ Science Direct (17.64%) รองลงมาคือ PubMed (15.28%) Google (6.84%) Scopus (5.08%) SpringerLink (3.55%) Google Scholar (2.66%) EBSCO (2.42%) CINAHL (2.40%) Web of Science (1.96%) SAGE Journal Online (1.76%) และ อื่นๆ (40.42%) ตามลำดับ

ฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้เป็นประจำ



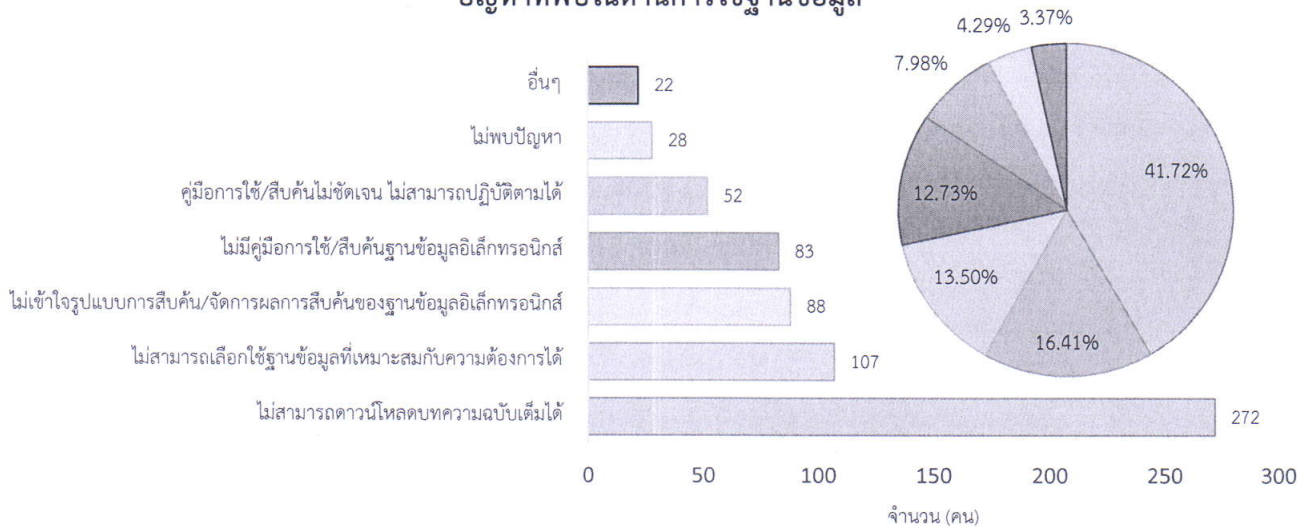
ปัญหาในการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาสัญญาณ Internet 27.26% รองลงมาคือไม่สามารถ login จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ (26.61%) ไม่พบปัญหา (22.90%) ไม่มีคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (10.97%) คู่มือไม่ชัดเจน (8.84%) และอื่นๆ (6.63%)

ปัญหาการเข้าใช้งาน



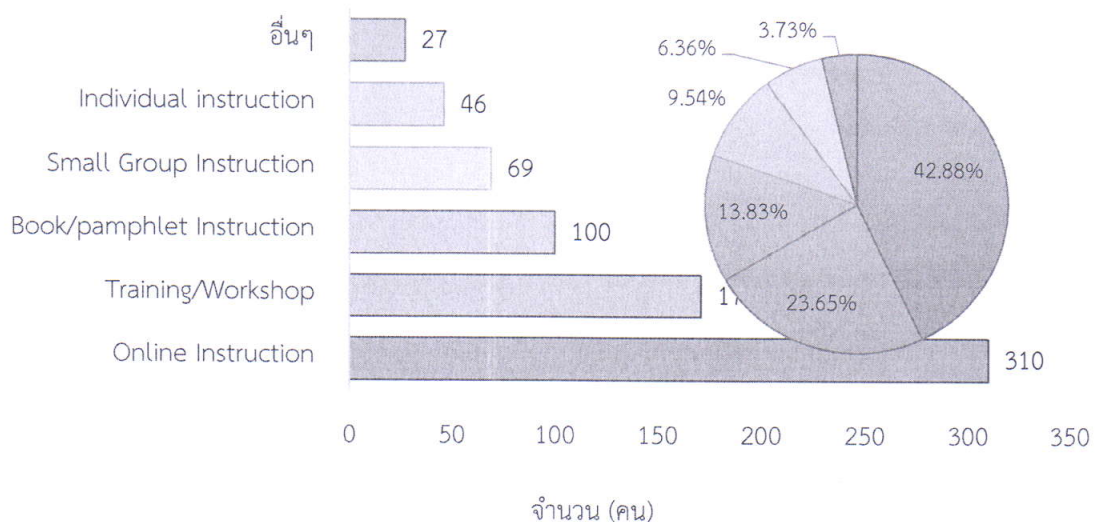
ปัญหาที่พบด้านการใช้ฐานข้อมูล อันดับที่ 1 คือ ไม่สามารถดาวน์โหลดบทความฉบับเต็มได้ 41.72% รองลงมา คือ ไม่สามารถเลือกใช้ฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับความต้องการได้ (16.41%) ไม่เข้าใจรูปแบบการสืบค้น/จัดการผลการสืบค้นของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (13.50%) ไม่มีคู่มือการใช้/สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (12.73%) คู่มือการใช้/สืบค้นไม่ชัดเจน ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ (7.98%) ไม่พบปัญหา (4.29%) และ อื่นๆ (3.37%)

ปัญหาที่พบในด้านการใช้ฐานข้อมูล



ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ทางหอสมุดและคลังความรู้ฯ ช่วยเหลือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยการจัดทำคู่มือรูปแบบออนไลน์ จำนวน 310 คน คิดเป็น 42.88% รองลงมาคือจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 171 คน คิดเป็น 23.65% รองลงมาคือ จัดทำคู่มือรูปเล่ม/แผ่นพับ จัดกลุ่มสอน สอนรายบุคคล และอื่นๆ

วิธีการที่ท่านต้องการให้หอสมุดและคลังความรู้ฯ ช่วยเหลือ



ความพึงพอใจในการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (3.73) โดยความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.73) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.57) และความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.03)

ความพึงพอใจต่อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจดีมากในเรื่องฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการ (3.96) ความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (3.84) และข้อมูลที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ (3.79) ด้านที่เหลือนี้อาจมีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ การจัดแยกสาขาของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้ฯ เหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหา (3.74) ท่านสามารถเข้าถึง/ดาวน์โหลดได้อย่างรวดเร็ว (3.69) รูปแบบหน้า e-Databases บนเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้ฯ ง่าย/สะดวกต่อการค้นคว้า (3.66) และ เอกสาร/คู่มือการเข้าใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.45)

ความพึงพอใจการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าความพึงพอใจในระดับดีในเรื่อง การเข้าใช้งานผ่าน LAN ภายในหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (3.66) การเข้าใช้งานผ่าน MU Wi-Fi ภายในหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (3.64) ความพึงพอใจในระดับพอใช้ในด้านการเข้าใช้งานผ่าน VPN ภายนอกหน่วยงาน / มหาวิทยาลัยมหิดล (2.86) การเข้าใช้งานผ่าน Mahidol Remote Access (<https://ejournal.mahidol.ac.th>) (2.65) และ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุงในด้าน การเข้าใช้งานผ่าน Mobile Application "Mahidol Libraries e-Journals" (2.36)

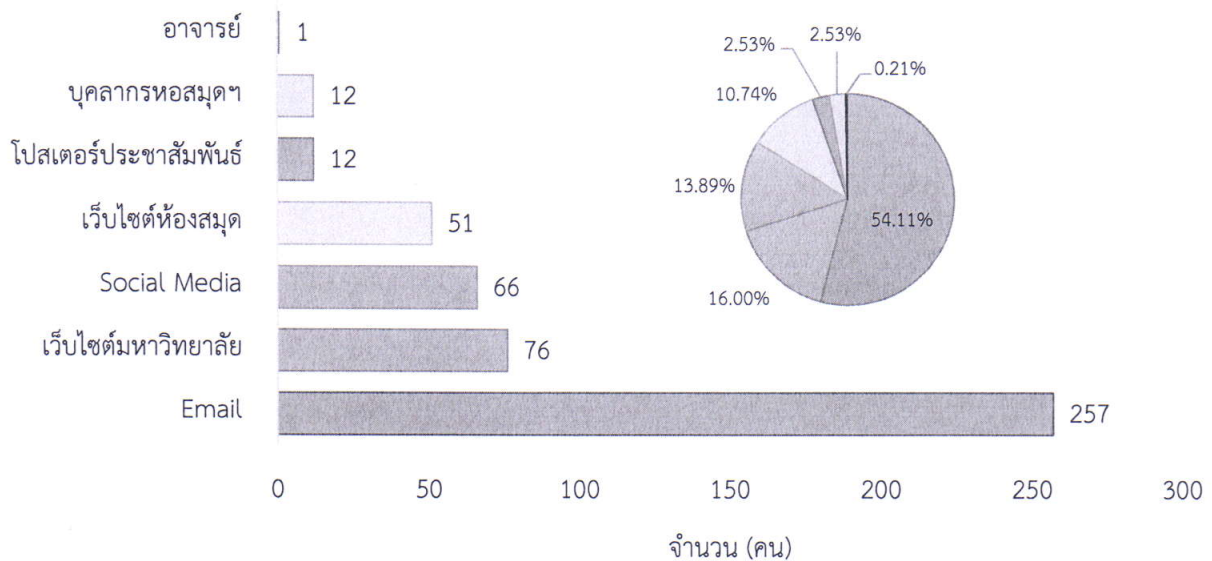
ความพึงพอใจการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับดี ทั้ง 2 ด้าน คือ ช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม (3.55) และความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา (3.59)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์



ช่องทางที่ผู้เข้าตอบแบบสำรวจต้องการรับทราบข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล อันดับที่ 1 คือ Email (54.11%) อันดับที่ 2 คือ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (16.00%) อันดับ ที่ 3 คือ Social Media (13.89%) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุด (10.74%) पोสเตอร์ประชาสัมพันธ์ (2.53%) บุคลากรหอสมุดฯ (2.53%) และอาจารย์ (0.21%)

ช่องทางรับข้อมูลกิจกรรม



ข้อเสนอแนะ

1. ความเพียงพอของข้อมูลต่อความต้องการ

- 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 ด้านสังคมศาสตร์สุขภาพมากขึ้น
- 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 reliable download
- ถ้าเทียบกับมหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์เคยไปเรียน และกลับมา ช่วงแรกๆ เขาสามารถ load ทั้งหนังสือ และ J ฉบับเต็ม ได้อย่างรวดเร็วและกว้างกว่ามาก

2. การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- Accessible by alumni
- How to get it easier if use without intranet? May be you can train us to use 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
- เป็นกำลังใจให้พัฒนาการเข้าถึงเว็บแบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอนค่ะ
- โปรแกรม Pulse secure ในการตั้ง VPN สะดวกมาก ประทับใจครับ
- ให้ใช้ได้ทุก vpn
- การเข้าใช้งาน Off Campus Access ใช้งานไม่สะดวก
- ควรให้สามารถสมัครใช้ฐานข้อมูลครั้งแรกและต่ออายุของ account ฐานข้อมูลได้จาก VPN
- ยังไม่ได้ใช้ E book ที่มีอย่างมีคัมค่า และ เข้าไม่ถึง เข้าไม่ถูก

3. รูปแบบหน้าwebpage e-Databases

- การเพิ่มตัวเลือกดูฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แยกตามกลุ่มสาขา
- ขนาดของฟอนต์ในหน้าเว็บ e-thesis เมื่อคลิกค้นหาแบบแต่ละคณะ มีขนาดเล็ก และการนำเสนองานวิจัยทั้งหมดในหน้าเดียว (ประมาณ 3000 เรื่อง) ทำให้เวลาค้นหาในระยะเวลานาน รู้สึกไม่สะดวก ควรเพิ่มขนาดฟอนต์/แบ่งหน้าเพิ่ม (เป็นการค้นหาผ่าน PC)
- ต้องทราบถามข้อมูลก่อนถึงจะหาบทความได้ ซึ่งปกติ น.ศ.จะทราบแค่ว่า paper ที่ต้องการอยู่ journal ไหน แต่ไม่ทราบว่า journal นั้นอยู่ที่ฐานข้อมูลไหน อย่างน้อยควรมีlistรายชื่อjournalในแต่ละฐานข้อมูล
- มีการแยกหมวดของสายงานต่างๆ เช่น ศิลปะ เป็นต้น

4. ท่านสามารถเข้าถึง/ดาวน์โหลดได้อย่างรวดเร็ว

- Some article cannot download full texts and please be fulfill about this problem
- อยากให้เพิ่มเวลาในระบบ เพราะบางครั้งในหน้าผลการค้นหา เมื่ออ่านชื่อแล้วมีความสนใจ จึง Click เข้าไปอ่าน หน้าแสดงผลถัดมา คือการมีบทความย่อ และใช้ระยะเวลาในการอ่าน Abstract ของแต่ละเรื่องที่ Click ขึ้นมาพอสมควร ทำให้กว่าจะอ่านครบถึงเรื่องสุดท้ายที่สนใจ ทำให้เวลาหมด (สังเกตจากการที่กดคลิกเพื่อจะดู full text แล้วไม่สามารถไปได้ ต้อง login ใหม่)

5. เอกสาร/คู่มือการใช้งาน

- provide online course for application
- simpler guidance for e-database that need to create an account
- บทความบางเรื่องที่ต้องเสียเงิน (เช่น บทความที่เป็นต้นฉบับ เป็นหลักๆ ของใจความที่สนใจ มักจะต้องให้เสียเงิน หรือเป็นฐานข้อมูลนอกเหนือจากมหาวิทยาลัยจัดให้) อยากให้มีแนวทางในการติดต่อให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น แต่ละ 1 user ดาวน์โหลดเสียเงินได้ จำกัดไม่เกินกี่เรื่องต่อปี หรือถ้าต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ ขอให้ชี้ช่องทางที่กรอกแบบฟอร์มและติดตามผลได้สะดวกที่สุด
- อยากให้ทำคู่มือการใช้งานเผยแพร่มาที่ส่วนงาน
- อยากให้มีการให้ความรู้ในการใช้งานโดยการทำคู่มือOnline
- อยากให้มีส่วนที่ให้คำแนะนำการใช้งานบริการต่างๆ ค่ะ เพราะหน้าเว็บเพจมีการปรับปรุงบ่อยครั้ง ผู้ใช้บริการที่เข้ามาไม่สม่ำเสมอ จะได้ปรับตัวง่ายขึ้น เช่น ทราบว่าสืบค้นเรื่องนี้ ต้องไปคลิกตรงไหนของเว็บเพจใหม่ค่ะ

6. จัดอบรม

- จัดอบรมเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น
- อยากให้ประชาสัมพันธ์ อบรม และปรับความเร็วในการใช้ให้มากกว่านี้

- อยากให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่/บุคลากร/นักศึกษา
- อยากให้มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล แบ่งตามสาขาวิชา

7. คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

- ขอให้ wifi มีความเสถียรมากกว่านี้ค่ะ
- จะเปิดโน้ตบุ๊กนั่งทำงานในหอสมุดแต่ไม่สามารถชาร์ตไฟได้เลย ทำให้ต้องเสียเวลามากๆ ในการเดินทางที่ชาร์จ ควรให้ชาร์จไฟได้ทุกที่นั่ง ควรปรับปรุงด่วน
- หน่วยงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยควรปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณ Wifi ภายในคณะวิทยาศาสตร์ วิทยาโท อย่างเร่งด่วน สัญญาณ Wifi ภายในห้องเรียนมักไม่สามารถใช้ได้

8. การให้บริการของหอสมุดและคลังความรู้ฯ

- Instant message system Responsiveness with users
- เปิดช่องทางให้แจ้งเข้าไปเมื่อมีบทความหรือหนังสือที่ต้องการแล้วห้องสมุดไม่มี เพื่อที่ห้องสมุดจะได้มีข้อมูลและของประมาณมาจัดซื้อในปีต่อไป และหากบทความจำเป็นต้องซื้อ ช่วยมีบริการซื้อบทความให้ในราคานักเรียนด้วยจะดีมากนะคะ
- ควรมีบริการโหลด journal บางฉบับที่ไม่อนุญาตให้โหลดตัวเต็มด้วยคร่าา ขอขอบคุณค่ะ
- มักจะมีปัญหาในเรื่องการต่ออายุหนังสือด้วยตนเอง ไม่สามารถดำเนินการในมือถือได้
- อยากให้มีช่องทางด่วนสำหรับปรึกษาปัญหาระหว่างใช้งาน เช่น fb, line, สายด่วน เพราะเคยเกิดโมเมนต์ที่ว่า อ้าวไปไงต่อเนี่ย จะถามใครดี แต่ไม่เห็นช่องทางที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องนี้ได้เลย ฝากด้วยฮะ

9. อื่นๆ

- 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
- เน้นการประชาสัมพันธ์
- ควรแก้ปัญหาเรื่องราคาวารสารด้วยการเจรจากับสำนักพิมพ์เรื่องราคา
- มี line แนะนำ