

## ผลสำรวจความพึงพอใจ

### ต่อการใช้บริการสำเนาบทความวิชาการผ่านระบบออนไลน์ (Article Express)

บริการ Article Express คือบริการจัดส่งบทความวิชาการในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งถึงผู้ขอใช้บริการผ่านอีเมล ภายใน 24 ชั่วโมง โดยไม่คิดค่าบริการ เป็นบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ในการเข้าถึงบทความวิชาการที่ต้องการ อีกทั้งยังเป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมการใช้วารสารวิชาการเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ โดยบริการนี้เริ่มเปิดให้ใช้บริการครั้งแรกเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2553

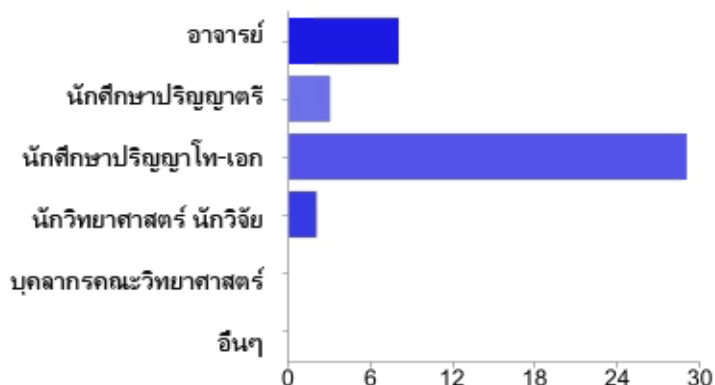
การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Article Express นี้ มีจุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ และเพื่อรับทราบข้อคิดเห็น ซึ่งจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

#### วิธีการ

ส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ที่เคยใช้บริการทั้งสิ้น 79 ท่าน  
ได้รับคืน 42 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 53.16

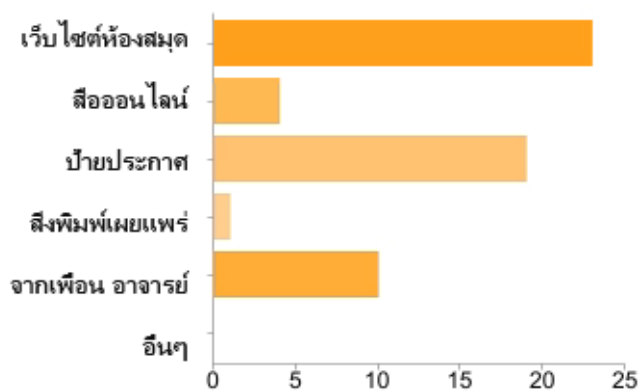
#### ผลการสำรวจ

##### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม



สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	8	19
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3	7
นักศึกษาระดับปริญญาโท - เอก	29	69
นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย	2	5
บุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์	0	0
อื่นๆ	0	0
รวม	42	100

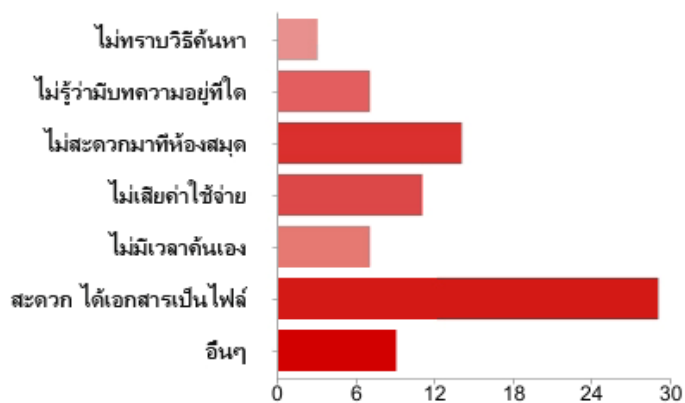
2. ท่านทราบข่าวบริการ Article Express จากแหล่งใด



ทราบข่าวบริการนี้จาก	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ห้องสมุด	23	56
สื่อออนไลน์ เช่น facebook	4	10
ป้ายประกาศ	19	46
สิ่งพิมพ์เผยแพร่ภายในคณะ	1	2
จากเพื่อน อาจารย์	10	24
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3. เหตุผลที่ใช้บริการ Article Express



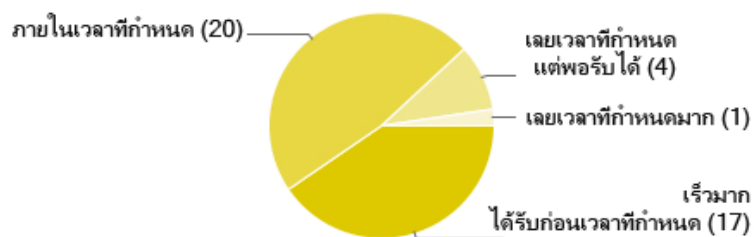
สาเหตุที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบวิธีค้นหา	3	7
ไม่รู้ว่ามีบทความอยู่ที่ใด	7	17
ไม่สะดวกเดินทางมาห้องสมุด	14	33
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	11	26
ไม่มีเวลาดาวน์โหลดด้วยตนเอง	7	17
สะดวก เร็ว ได้เอกสารเป็นไฟล์	29	69
อื่นๆ*	9	21
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

\*เหตุผลอื่นๆ

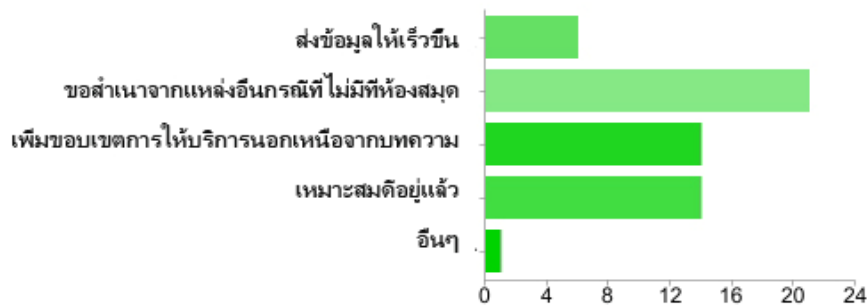
- เจอบทความแต่โหลดเองไม่ได้
- หาไม่เจอ
- บางครั้งค้นเองแล้วไม่พบบทความนั้นๆ หรือ download เองไม่ได้
- ไม่สามารถ load full text เองได้
- เป็นบทความเก่าที่ไม่สามารถเปิดเองได้
- ไม่แน่ใจว่าการที่เปิดบทความไม่ได้ เป็นข้อผิดพลาดทางเทคนิคหรือไม่ เพราะเคยเปิดบทความจากวารสารนี้ได้มาก่อน
- เป็นบทความที่ไม่มีให้ดาวน์โหลดออนไลน์
- คิดว่าน่าจะได้บทความที่ไม่สามารถ access ได้ทางเว็บไซต์ เช่น Nature Protocol แต่ก็ไม่สามารถใช้ได้
- บางบทความโหลดเองไม่ได้จาก databases

#### 4. โดยเฉลี่ยแล้วท่านคิดว่าบริการ Article Express ให้บริการได้รวดเร็วเพียงใด



ทราบข่าวบริการนี้จาก	จำนวน	ร้อยละ
รวดเร็วมาก ก่อนเวลาที่กำหนด	17	40
รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด	20	48
เลยเวลาที่กำหนด แต่อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้	4	10
เลยเวลาที่กำหนดมาก	1	2
รวม	42	100

#### 5. ท่านต้องการให้มีบริการใดเพิ่มเติม

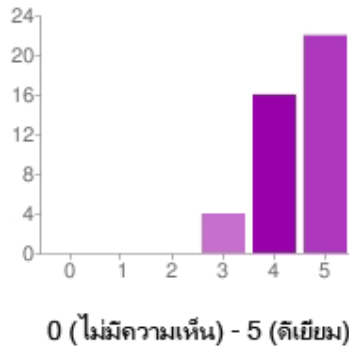


ต้องการบริการใดเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ส่งข้อมูลให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	6	14
ขอสำเนาจากแหล่งอื่นกรณีที่ไม่มีที่ห้องสมุด	21	50
เพิ่มขอบเขตการให้บริการ เช่น หนังสือ รูปภาพ รายงาน	14	33
เหมาะสมคืออยู่แล้ว	14	33
อื่นๆ*	1	2
รวม	56	100
หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ		

\*สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม

- เมื่อขอเอกสารที่อยู่ต่างห้องสมุดสตางค์ แต่อยู่ภายในมทิดล ถ้าขอเป็นแบบ pdf ไม่ควรคิดค่าบริการ

6. โดยรวมแล้วท่านมีความพอใจในบริการ Article Express ระดับใด



ความพึงพอใจโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
0 - ไม่มีความเห็น	0	0
1	0	0
2	0	0
3	4	10
4	16	38
5 - ดีเยี่ยม	22	52
รวม	42	100

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ขอบพระคุณที่มีโครงการนี้เกิดขึ้นน่าจะเป็นส่วนช่วยให้คณาจารย์ที่สนใจได้รวดเร็ว สะดวกขึ้นค่ะ
- บริการ article express ทำได้ดี ขอสนับสนุนให้ทางห้องสมุดต่างยังคงบริการอันเป็นประโยชน์นี้ไว้ต่อไป
- ไฟล์ที่ส่งให้ทางอีเมลล์มีขนาดใหญ่ น่าจะมีการลดขนาดไฟล์ก่อนส่ง
- อยากให้มีบริการแบบนี้ไปตลอดค่ะ เพราะเป็นทางเลือกที่ดีในค้นหาข้อมูล
- อยากให้เมื่อขอบทความจากต่างห้องสมุดที่อยู่ภายใต้สังกัดมทิดล ไม่ควรจะคิดค่าบริการจากนักศึกษาหรือบุคลากร
- "ขอบคุณที่มีบริการที่นอกเหนือความคาดหมายเช่นนี้ ขอชื่นชมด้วยใจจริง"
- เป็นการสืบค้นและหาข้อมูลที่ช่วยอำนวยความสะดวก
- "มีบทความที่ขอไป แต่ยังไม่ได้รับ เพราะไม่มีออนไลน์ นี่กว่าห้องสมุดจะติดต่อห้องสมุดอื่นให้ส่งสำเนามาให้ได้ แต่ยังไม่ได้รับการติดต่อกลับ (นานแล้วค่ะ)
- "(ให้ 4 เพราะไม่ได้บทความที่ต้องการ แต่ตอบรวดเร็วค่ะ) ความจริงการขอสำเนาบทความจากแหล่งอื่น ถ้าสามารถดำเนินการได้จะเป็นประโยชน์มากเลยคะ"
- "ไม่นึกฝันว่าจะมีระบบแบบนี้ สุดยอดมากครับ ประทับใจไปเลย จากที่ต้องวานให้เพื่อนที่ต่างประเทศค้นให้ ตอนนี้สบายเลยครับ"

## สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาคือผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ มีจำนวนร้อยละ 19 ขณะที่กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักวิทยาศาสตร์หรือนักวิจัยมีจำนวนน้อยมากคือเพียงร้อยละ 5

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับทราบข่าวการเปิดให้บริการผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดมาก ถึงร้อยละ 56 รองลงมาคือทราบข่าวจากป้ายประกาศ จำนวนร้อยละ 46 ทราบจากการบอกต่อจากเพื่อนหรืออาจารย์ ร้อยละ 24 จึงอนุมานว่าเว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ได้ผลดีที่สุด

เหตุผลในการใช้บริการ Article Express พบว่าผู้ใช้เล็งเห็นถึงความสะดวกรวดเร็วและการได้รับเอกสารในรูปแบบไฟล์เป็นจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 69 จึงอนุมานได้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้งานหรือจัดเก็บบทความวิชาการในรูปแบบของไฟล์มากกว่าเป็นแผ่นกระดาษ ส่วนเหตุผลรองลงมาคือผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางมาที่ห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 33 ซึ่งตรงกับสมมติฐานเบื้องต้นของการเปิดบริการ Article Express ที่ว่าผู้ใช้ไม่สามารถเดินทางมาค้นหาบทความด้วยตัวเองที่ห้องสมุด

ผู้ใช้ร้อยละ 48 เห็นว่าการให้บริการ Article Express สามารถส่งบทความได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คือภายใน 24 ชั่วโมง ในขณะที่ผู้ใช้ร้อยละ 40 เห็นว่าสามารถส่งบทความได้รวดเร็วกว่าที่กำหนด ซึ่งความเห็นทั้งสองประเภทมีปริมาณที่ใกล้เคียงกัน

บริการเพิ่มเติมที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่คือร้อยละ 50 เห็นควรให้มีการขอสำเนาบทความจากห้องสมุดอื่นในกรณีที่บทความที่ต้องการไม่มีที่ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข และเห็นว่าควรเพิ่มขอบเขตการให้บริการ นอกเหนือจากบทความวิชาการ เป็นข้อมูลจากหนังสือวิชาการ รายงานประชุม รูปภาพ แผนที่ คิดเป็นร้อยละ 33 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ใช้ที่เห็นว่าบริการที่มีอยู่เหมาะสมดีแล้ว

โดยภาพรวมของการให้บริการ Article Express ผู้ใช้ร้อยละ 52 เห็นว่าเป็นการให้บริการในระดับดีเยี่ยม (สูงสุดใน 5 ระดับ) เห็นว่าอยู่ในระดับดี ร้อยละ 38 (ระดับ 4 ใน 5 ระดับ) และระดับดีพอใช้ ร้อยละ 10 (ระดับ 3 ใน 5 ระดับ)

---

## แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

จากสมมติฐานเบื้องต้นก่อนการเปิดให้บริการ Article Express ที่ว่าสถิติการใช้วารสารวิชาการฉบับพิมพ์ลดลง เป็นเพราะผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงตัวเล่มวารสารด้วยเหตุต่างๆ อาทิ ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีค้นหา ผู้ใช้ไม่รู้ว่ามีวารสารที่ต้องการอยู่ที่ห้องสมุด ผู้ใช้ไม่สะดวกและไม่มีเวลาในการเดินทางมาค้นหาเองที่ห้องสมุด ซึ่งผลการสำรวจแสดงให้เห็นชัดเจนว่าสมมติฐานดังกล่าวเป็นจริง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเห็นว่าการเปิดให้บริการ Article Express ดำเนินการได้ตรงตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ และจากผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการที่จะใช้งานสิ่งพิมพ์ในรูปแบบไฟล์มากกว่าเอกสารที่เป็นรูปเล่ม และผู้ใช้ยังต้องการให้เพิ่มเติมการให้บริการนอกเหนือจากบทความวิชาการ เป็นข้อมูลจากหนังสือ รายงานการประชุม รูปภาพ ฯลฯ ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ใช้อาจมีปัญหาในการถึงทรัพยากรประเภทต่างๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุด

จากความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการใช้บทความวิชาการย้อนหลัง (Archives Articles) ในรูปแบบไฟล์ ซึ่งผู้ให้บริการใช้วิธีสแกนบทความให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ก่อนส่งให้ผู้ใช้ เนื่องจากบทความย้อนหลังไม่สามารถ Download ได้จากวารสารอิเล็กทรอนิกส์หรือฐานข้อมูล จึงมีแนวคิดที่จะแปลงวารสารฉบับย้อนหลังที่มีในห้องสมุดให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ (Document Digitization) เพื่อความสะดวกในการให้บริการและสนองความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีผลดีต่อเนื่องต่อการบริหารจัดการทรัพยากรของห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการจัดเก็บวารสารฉบับย้อนหลัง อันเป็นเหตุให้พื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (จากผลการสำรวจความพึงพอใจและประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ประจำปีการศึกษา 2553) และยังประสบกับปัญหาเชื้อราภายในห้องสมุดอันเกิดจากความแออัดของสิ่งพิมพ์ ดังนั้น การแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ จึงน่าจะเป็นแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผลการสำรวจยังพบข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล คือมีผู้ใช้จำนวนมากที่ไม่ทราบวิธีการในการ Download บทความวิชาการจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล ทั้งที่มีการใช้งบประมาณจำนวนมากในการบอกรับ แต่กลับกลายเป็นว่าผู้ใช้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้อย่างคุ้มค่าเนื่องจากไม่ทราบวิธีการในการสืบค้นหรือไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาได้สองทางคือ ห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรใดบ้าง และห้องสมุดยังไม่สามารถเผยแพร่วิธีการใช้งานวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง จึงอาจจำเป็นต้องหาวิธีการในการประชาสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และอาจจำเป็นต้องเปิดการสอนทักษะการสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลเพิ่มเติม

บทความที่ผู้ใช้ต้องการส่วนหนึ่งเป็นบทความจากวารสารที่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ซึ่งผู้ใช้ต้องการให้ทางห้องสมุดดำเนินการติดต่อขอสำเนาบทความจากห้องสมุดอื่นให้ด้วย ในกรณีนี้ผู้ใช้บริการจะทำการติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งให้ทราบว่า การขอสำเนาบทความจากห้องสมุดอื่นนั้นจะมีค่าใช้จ่าย โดยมีอัตราค่าบริการตามแต่ระเบียบของห้องสมุดแต่ละแห่ง ทั้งนี้เพื่อขอคำยืนยันจากผู้ใช้บริการว่ายอมรับที่จะชำระค่าบริการนี้ แต่ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งยังเข้าใจว่าการขอสำเนาบทความจากห้องสมุดอื่นนั้นไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับบริการ Article Express ดังนั้น วิธีการให้บริการในกรณีนี้จึงยังจำเป็นต้องติดต่อกลับไปยังผู้ใช้ก่อนไม่สามารถดำเนินการโดยทันทีตามที่ผู้ใช้ต้องการได้

---

ผู้ดำเนินการสำรวจ

นายอภิชัย อารยะเจริญชัย  
นางสาวสาวิตรี เด็กแดง  
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์  
ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล