

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC)

บุษยา เฟื่องประเสริฐ*

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

Factors Influencing the Use of Thammasat University Digital Collections: TUDC

Busaya Phuangprasert*

Thammasat University Library

2 Prachan Road, Pranakorn District, Bangkok 10200

E-mail: busaya@tu.ac.th

DOI: 10.66692/pulinet.13.1.2689

► รับบทความ 25 มีนาคม 2569 ► แก้ไขบทความ 06 พฤษภาคม 2569 ► ตอรับบทความ 11 พฤษภาคม 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้ โดยใช้การบูรณาการระหว่าง ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM Model) และส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่จัดทำกับผู้ใช้ระบบ TUDC จำนวน 397 คน

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ เพศหญิง อายุ 25-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์หอสมุด วัตถุประสงค์การใช้งานหลัก ได้แก่ การสืบค้นหนังสือตำราและบทความวิชาการ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงานประกอบการเรียน โดยเข้าถึงหมวดหมู่งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ บ่อยที่สุด ในด้านระดับความคิดเห็น พบว่าผู้ใช้มีระดับความเห็นพ้องต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้งานในเกณฑ์สูงมาก มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.82 ถึง 4.43 เมื่อพิจารณาผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ” เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อการใช้งานระบบ TUDC รองลงมาคือ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” นอกจากนี้ ปัจจัยด้าน “คุณภาพระบบ” และ “คุณภาพการบริการ” ยังส่งผลทางอ้อมต่อการใช้งานผ่านตัวแปรโครงสร้าง TAM Model ทั้ง 2 ประการอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยพบข้อสังเกตว่า “คุณภาพข้อมูล” ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” และในทำนองเดียวกัน “การส่งเสริมการตลาด” ก็ไม่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่วัดได้ต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ผลการศึกษานี้มีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีคลังสารสนเทศดิจิทัลในบริบทวิชาการของแบบจำลองเชิงทฤษฎีแบบบูรณาการและนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเพื่อยกระดับการออกแบบและการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ

คลังสารสนเทศดิจิทัล, คลังสารสนเทศสถาบัน, การใช้งาน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

This study investigates the factors influencing the use of Thammasat University Digital Collections (TUDC) and examines the relationships among these factors. Drawing on an integrated framework combining the Information Systems Success Model (IS Success Model), the Technology Acceptance Model (TAM Model), and the Marketing Mix (4Ps), the research employed a quantitative approach using an online questionnaire administered to 397 TUDC users.

Findings indicate that the typical user profile is female, aged 25-35, and holds a bachelor's degree. The majority of users access the system via the library website with the primary use purpose including searching for academic textbooks and articles, mainly for study and report preparation, within these activities, research and thesis represent the most frequently accessed content categories. Regarding user perceptions of the influencing factors, the findings indicate a high level of consensus, with mean scores ranging from 3.82 to 4.43. Path analysis revealed that "Perceived Usefulness" served as the strongest direct predictor of TUDC usage, followed by "Perceived Ease of Use". Furthermore, "System Quality" and "Service Quality" exert significant indirect effects on system usage through these two fundamental constructs of the Technology Acceptance Model (TAM). However, a critical observation from this study is that "Information Quality" does not hold a statistically significant relationship with "Perceived Ease of Use", and "Promotion" showed no measurable impact on usage behavior.

These findings contribute to a deeper understanding of information systems success and the concept of digital library adoption within an academic context by validating an integrated theoretical framework. The insights gained serve as a strategic guideline for enhancing the design and development of services to more effectively meet user requirements.

Keywords

Digital Collection, Institutional Repository, Usage, Thammasat University

บทนำ (Introduction)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการ แก่คณาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบตัวเล่มและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ในปี 2562 หอสมุดฯ ได้พัฒนาระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University Digital Collections: TUDC) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บองค์ความรู้ และภูมิปัญญาของมหาวิทยาลัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ เพื่อประเมินคุณภาพของคลังสารสนเทศดิจิทัลในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หอสมุดฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ความทันสมัยและความสอดคล้องกับความต้องการ ตลอดจนความง่ายและความสะดวกในการใช้งานและสืบค้น (หอสมุดแห่ง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568) โดยแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคลังสารสนเทศดิจิทัลรวมถึงการยกระดับคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคลังสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการบูรณาการคุณภาพในหลายมิติ ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างมาตรฐานการเข้าถึงสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง โดยคุณภาพทั้งสามด้านเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศและบริการคลังสารสนเทศ (DeLone and McLean, 2003) ควบคู่กับการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างทัศนคติเชิงบวกและแรงจูงใจต่อการใช้งาน (Davis et al., 1989) ทั้งนี้ มีงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวโดย ชิตชนก สุขลทกumar (2563) พบว่า คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้งานซ้ำ ขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานต่อเนื่อง ในทำนองเดียวกัน สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) พบว่า คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งร่วมกับการรับรู้ประโยชน์ว่าระบบช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ วรริทยา เชื้อววัฒนะกุล (2562) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งาน งานวิจัยในระดับสากล Asadi et al. (2019) พบว่า การยอมรับระบบคลังสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับทัศนคติและการรับรู้ประโยชน์ ด้านการมองเห็นผลงานวิจัย (Visibility) และโอกาสในการถูกอ้างอิง ซึ่งต้องควบคู่ไปกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ การส่งเสริมการรับรู้ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยเพิ่มการรับรู้ต่อบริการและทรัพยากรสารสนเทศ เฉลิมเดช เทศเรียน และ เบญจมาศ แสนหลวง (2566)

จากการทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ผสมผสานกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM Model) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ในมิติการส่งเสริมการตลาด เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงและยกระดับคุณภาพคลังสารสนเทศดิจิทัลและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นสากลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการบริการ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการส่งเสริมการตลาด ที่ส่งผลต่อการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC)
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC)

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

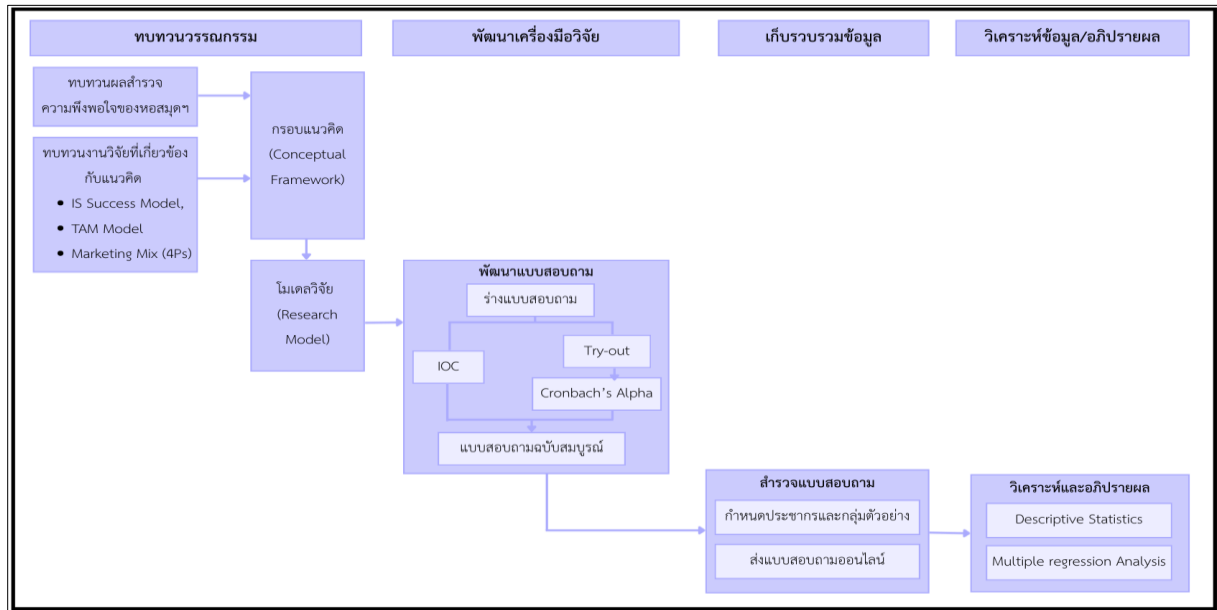
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพระบบ (System Quality: SQ) คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) คุณภาพการบริการ (Service Quality: SerQ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU)

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพระบบ (System Quality: SQ) คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) คุณภาพการบริการ (Service Quality: SerQ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PE)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PE) การส่งเสริมการตลาด (Promotion: Pro) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งาน (Use) และได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. กรอบระเบียบวิธีวิจัย (Methodological Framework)

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษางานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน คลังสารสนเทศดิจิทัลทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศและสรุปเป็นโมเดลวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งพัฒนาให้อยู่บนพื้นฐานโมเดลวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย 2 วิธี ได้แก่ การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง 30 ราย และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

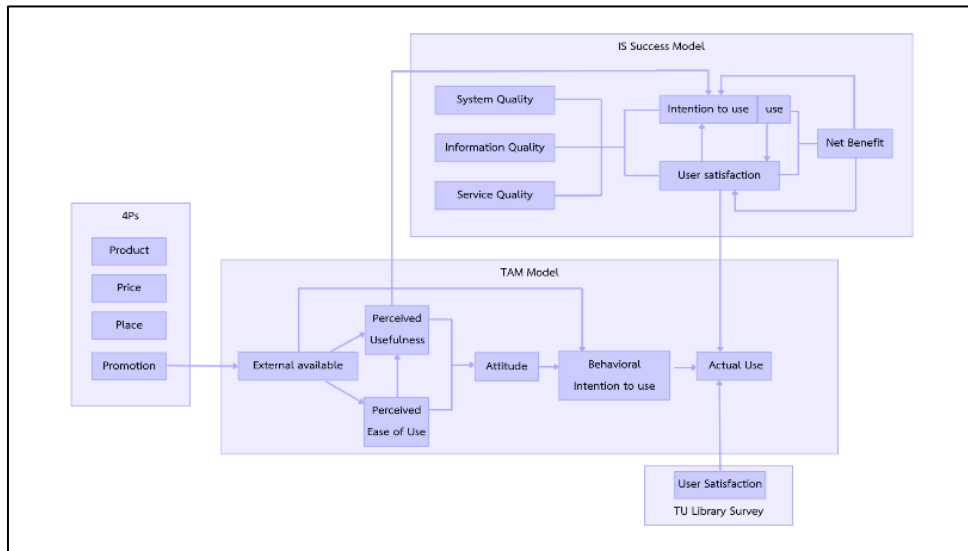
ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่สร้างจาก Google Form ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านทางอีเมลโดยชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการศึกษาวิจัยให้ทราบ

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และใช้ค่า P-value เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) $*p<0.1$, $**p<0.05$

2. ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

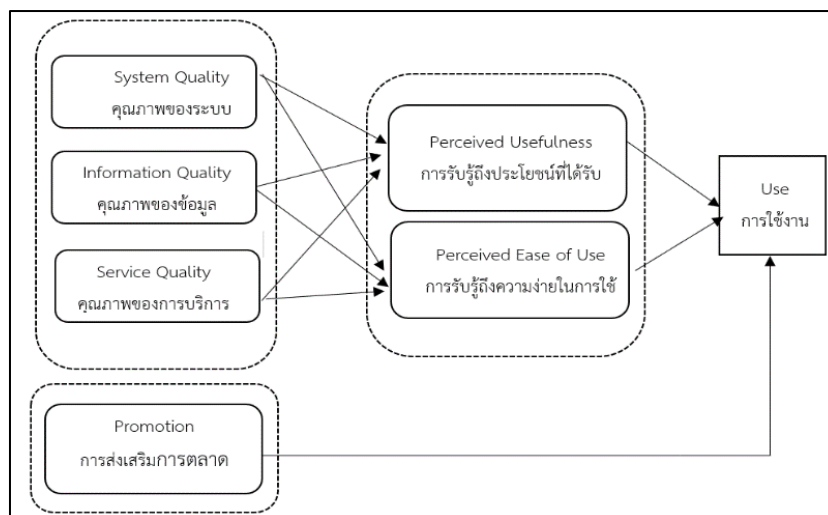
ผู้วิจัยได้ศึกษารายงานการสำรวจความพึงพอใจศึกษาของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) โดย DeLone and McLean (2003) ทฤษฎีการยอมรับ

เทคโนโลยี (TAM Model) โดย Davis et al. (1989) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 4Ps) โดย Patel (n.d.) (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดทฤษฎี IS Success Model, TAM Model, 4Ps, TU Library survey report

จากกรอบแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ใน 3 มิติหลัก ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการบริการ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้ ร่วมกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM Model) ที่อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีและนำไปสู่การใช้งาน ซึ่งศึกษาใน 2 มิติ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน นอกจากนี้ได้นำ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่ออธิบายบทบาทของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการใช้งานระบบ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัลอย่างเป็นระบบ และได้พัฒนาเป็นโมเดลวิจัย (Research Model) ดังนี้ (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 โมเดลวิจัย (Research Model)

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกในระบบ TUDC ทั้งสมาชิกภายใน ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสมาชิกภายนอก ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่สมัครเข้ามาเป็นสมาชิก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

(Sample Size) ด้วยหลักเกณฑ์ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากจำนวนสมาชิกในระบบ 257,590 คน (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2567) โดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลโดยพัฒนาจากโมเดลวิจัย คำถามประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้งาน และระดับความคิดเห็น โดยผ่านการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จากนั้นส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านทางอีเมลของสมาชิก TUDC โดยไม่แยกกลุ่มประเภทสมาชิกในการสำรวจ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2568-2 พฤษภาคม 2568 รวมระยะเวลา 3 เดือน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้งาน และระดับความคิดเห็น นำเสนอข้อมูลในรูปแบบ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมานโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อพิจารณาจัดกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ค่า P-value เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย (Result and Discussion)

แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 397 ราย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือเพศหญิง จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.68) อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 149 คน (ร้อยละ 37.53) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.33) และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานหน่วยงานของรัฐ จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.32) มากที่สุด รู้จักระบบ TUDC ผ่านช่องทางเว็บไซต์หอสมุดมากที่สุด จำนวน 257 คน (ร้อยละ 64.74) มีความถี่ในการเข้าใช้งานไม่แน่นอน จำนวน 177 คน (ร้อยละ 44.58) มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้งานคือ การสืบค้นหนังสือตำรา/บทความวิชาการ จำนวน 329 คน (ร้อยละ 82.87) และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้า/ทำรายงานมากที่สุด จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.54) และพบว่าหมวดหมู่ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.47)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัล โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับแบบลิเคิร์ตสเกล (5-point Likert Scale) ระดับคะแนนความคิดเห็นตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ความกว้างของช่วงคะแนน 0.8 แปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นมากที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	Mean	S.D.	แปลผล	
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality: SQ)	4.21	0.666	มากที่สุด	(4)
ระบบ TUDC มีความสะดวกในการใช้งาน	4.18	0.844	มาก	5
ระบบ TUDC มีความเสถียรในการใช้งาน	4.14	0.842	มาก	6
ระบบ TUDC สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.39	0.795	มากที่สุด	1
ระบบ TUDC ให้ผลลัพธ์ในการสืบค้นรวดเร็ว	4.27	0.817	มากที่สุด	3
ระบบ TUDC ใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลที่รวดเร็ว	4.21	0.847	มากที่สุด	4
ระบบ TUDC มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	4.29	0.765	มากที่สุด	2
ระบบ TUDC สามารถกำหนดค่าค้นได้ตามต้องการ	4.00	0.914	มาก	7
ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ)	4.24	0.675	มากที่สุด	(2)
ระบบ TUDC มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	4.52	0.642	มากที่สุด	1
ระบบ TUDC มีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์	4.18	0.838	มาก	4
ระบบ TUDC มีข้อมูลที่หลากหลาย	4.20	0.857	มาก	3
ระบบ TUDC มีข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.863	มาก	6
คุณภาพของไฟล์มีความคมชัด ง่ายต่อการอ่าน	4.29	0.837	มากที่สุด	2
ระบบ TUDC มีการเชื่อมโยงเนื้อหาไปยังส่วนต่าง ๆ (การอ้างอิง)	4.13	0.890	มาก	5
ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality: SerQ)	4.19	0.756	มาก	(5)
ระบบ TUDC ตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว	4.26	0.802	มากที่สุด	1
ระบบ TUDC ตอบรับการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.12	0.854	มาก	2
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU)	4.22	0.718	มากที่สุด	(3)
ระบบ TUDC ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล	4.33	0.778	มากที่สุด	1
ระบบ TUDC ให้ข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการ	4.26	0.794	มากที่สุด	2
ระบบ TUDC มีข้อมูลที่ไม่สามารถหาได้จากแหล่งอื่น	4.08	0.915	มาก	3
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PE)	4.09	0.895	มาก	(6)
ระบบ TUDC มีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09	0.922	มาก	1
ท่านไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการใช้งานระบบ TUDC	4.08	0.967	มาก	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.82	0.955	มาก	(7)
ข้อความประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ TUDC มีประโยชน์และดึงดูดความสนใจ	3.76	1.035	มาก	3

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	Mean	S.D.	แปลผล	
ช่องทางการสื่อสาร เช่น โซเชียลมีเดีย, เว็บไซต์ มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการใช้งานระบบ TUDC	3.81	1.021	มาก	2
การประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นจะดึงดูดให้ใช้บริการระบบ TUDC มากขึ้น	3.88	1.018	มาก	1
ด้านการใช้งานระบบ (Use)	4.43	0.720	มากที่สุด	(1)
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ TUDC ซ้ำอย่างแน่นอน	4.43	0.797	มากที่สุด	1
ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้งานระบบ TUDC	4.43	0.764	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์และแปลความหมาย ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน คลังสารสนเทศดิจิทัล ทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ TUDC ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณภาพข้อมูล ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านคุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.22, 4.21 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบปัจจัยทั้งหมด พบว่า องค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ TUDC ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) ระบบ TUDC มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 2) ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ TUDC ซ้ำอย่างแน่นอน และท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้งานระบบ TUDC 3) ระบบ TUDC สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา 4) ระบบ TUDC ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล 5) คุณภาพของไฟล์มีความคมชัด ง่ายต่อการอ่าน และระบบ TUDC มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.43, 4.39, 4.33, 4.29 ตามลำดับ มีความหมายในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ TUDC ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล คือ ระบบ TUDC มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ TUDC ซ้ำอย่างแน่นอน และท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้งานระบบ TUDC ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คือ ระบบ TUDC สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ คือ ระบบ TUDC ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คือ ระบบ TUDC ตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คือ ระบบ TUDC มีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นจะดึงดูดให้ใช้บริการระบบ TUDC มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.43, 4.39, 4.33, 4.26, 4.09, 3.88 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากการนำข้อมูลแบบสอบถามมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้เทคนิค Principal Component Analysis (PCA) และการหมุนแกนแบบ Varimax Rotation เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ไม่ต่ำกว่า 0.50 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.623-0.885 และค่าดัชนี KMO เท่ากับ 0.902

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการส่งเสริมการตลาด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.758-0.895 และค่าดัชนี KMO เท่ากับ 0.859

กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วยปัจจัยการใช้งาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.922 และค่าดัชนี KMO เท่ากับ 0.500 จากการทดสอบค่า Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงถึงความเหมาะสมในการวิเคราะห์ปัจจัยและความสัมพันธ์ของตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถนำไปวิเคราะห์ผลในขั้นตอนต่อไป โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า P-value เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$ ดังนี้

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.574	3	45.858	270.359	.000 ^b
	Residual	66.660	393	.170		
	Total	204.235	396			
a. Dependent Variable: Perceived Usefulness: PU						
b. Predictors: (Constant), System Quality: SQ, Information Quality: IQ, Service Quality: SerQ						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.469	0.136		3.452	0.001	
SQ	0.257	0.044	0.250	5.828	0.000**	
IQ	0.350	0.039	0.372	9.081	0.000**	
SERQ	0.289	0.043	0.304	6.685	0.000**	

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, $R^2 = 0.674$

ภาพที่ 4 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

จากภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ คือ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.000$ ** เท่ากัน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.250, 0.372, 0.304 ตามลำดับ และมีค่าความผันแปรที่ทำนายการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับได้ ร้อยละ 67.4 ($R^2 = 0.674$)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	165.717	3	55.239	143.261	.000 ^b
	Residual	151.535	393	0.386		
	Total	317.252	396			
a. Dependent Variable: Perceived Ease of Use: PE						
b. Predictors: (Constant), System Quality: SQ, Information Quality: IQ, Service Quality: SerQ						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-0.035	0.205		-0.171	0.864	
SQ	0.573	0.067	0.446	8.608	0.000**	
IQ	0.060	0.058	0.052	1.039	0.300	
SERQ	0.346	0.065	0.292	5.305	0.000**	

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, $R^2 = 0.522$

ภาพที่ 5 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน

จากภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คือ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.000^{**}$ เท่ากัน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.446, 0.292 ตามลำดับ และมีค่าความผันแปรที่ทำนายการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับได้ ร้อยละ 52.2 ($R^2 = 0.522$) ทั้งนี้ คุณภาพข้อมูลไม่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.300$ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.052

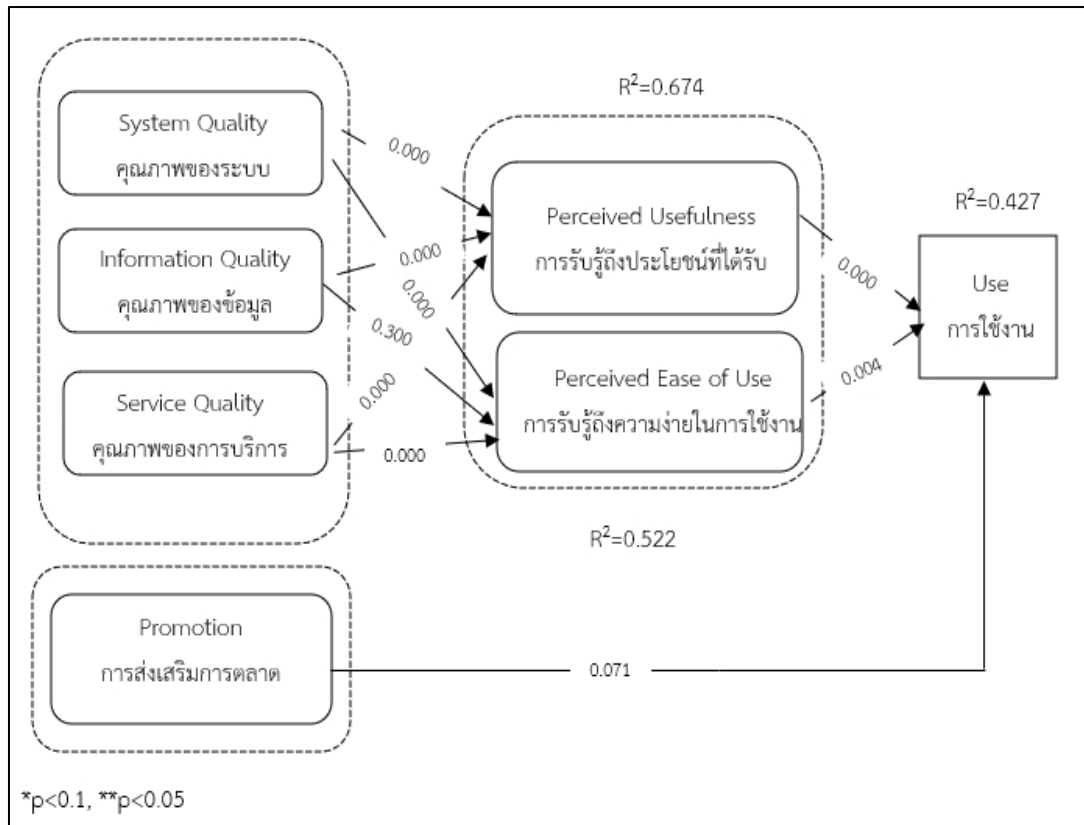
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.587	3	29.196	97.702	.000 ^b
	Residual	117.438	393	0.299		
	Total	205.025	396			
a. Dependent Variable: USE						
b. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness: PU, Perceived Ease of Use: PE, Promotion: PRO						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.619	0.167		9.707	0.000	
PU	0.489	0.053	0.488	9.179	0.000**	
PE	0.119	0.042	0.148	2.859	0.004**	
PRO	0.068	0.038	0.090	1.810	0.071	

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, $R^2 = 0.427$

ภาพที่ 6 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน

จากภาพที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.000^{**}$, 0.004^{**} ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.488, 0.148 ตามลำดับ และมีค่าความผันแปรที่ทำนายการใช้งานได้ร้อยละ 42.7 ($R^2 = 0.427$) ทั้งนี้ การส่งเสริมการตลาด ไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ ที่ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.071$ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.090

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้ (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้บ่งชี้ถึงบทบาทขององค์ประกอบคุณภาพภายใต้ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) และกลไกการรับรู้ภายใต้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM Model) และการส่งเสริมการตลาด ในการเป็นปัจจัยนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานคลังสารสนเทศ ซึ่งผลการวิเคราะห์ทางสถิติ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยพิจารณาจากค่า R-squared (R^2) และค่า P-value ตามเกณฑ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$ สามารถอภิปรายองค์ประกอบของแต่ละปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพระบบ” “คุณภาพข้อมูล” “คุณภาพการบริการ” ส่งผลเชิงบวกต่อ “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.000$) อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ร้อยละ 67.4 ($R^2 = 0.674$) สะท้อนให้เห็นว่าระบบที่มีประสิทธิภาพสูง มีความพร้อมในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้รู้สึกใช้งานได้สะดวกและมีประโยชน์มากขึ้นส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง โดยเฉพาะความสามารถในการเข้าใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความเสถียร รวดเร็ว และปลอดภัย “คุณภาพข้อมูล” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและการเห็นประโยชน์ของคลังสารสนเทศ องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ ความหลากหลาย การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คุณภาพไฟล์ที่คมชัด อ่านง่าย และการเชื่อมโยงอ้างอิงอย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ “คุณภาพการบริการ” เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งทั้งหมดนี้ ทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณค่าและยอมรับการใช้งานระบบมากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ เมื่อระบบถูกออกแบบให้มีความเสถียร มีความรวดเร็วในการตอบสนอง ข้อมูลในระบบมีคุณค่า มีการสนับสนุนที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ใช้ระบบเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การใช้งาน ขณะเดียวกันงานวิจัยของ ชิตชนก สุธลทกumar (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ ร่วมกันส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานโดยมีความพึงพอใจและการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เกิดการใช้งานซ้ำ

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพระบบ” “คุณภาพการบริการ” ส่งผลเชิงบวกต่อ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.000$) อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ร้อยละ 52.2 ($R^2 = 0.522$) สะท้อนให้เห็นว่าระบบที่มีคุณภาพสูงช่วยลดความซับซ้อนในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่าสามารถใช้งานได้ง่ายและเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การใช้งานจริง สอดคล้องกับทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากระบบถูกออกแบบมาดี เช่น มีเมนูที่ชัดเจน มีความเสถียร มีการตอบสนองที่รวดเร็ว ผู้ใช้จะรู้สึกว่าไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งาน และมีระบบสนับสนุนที่พร้อมช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อีกทั้งผลการวิจัยของ สุรสิทธิ์ บุญขุนทด และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) ที่พบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ “คุณภาพข้อมูล” ในที่นี้คือ ความน่าเชื่อถือ ความครบถ้วน ความหลากหลาย และความคมชัดของไฟล์ ตลอดจนการเชื่อมโยงเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ส่งผลต่อ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” อย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.300$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003) ที่พบว่า ถ้าข้อมูลถูกจัดรูปแบบมาให้อ่านง่าย ความเป็นระเบียบ และแสดงผลได้ตรงตามความต้องการจะช่วยให้ผู้ใช้ นำข้อมูลไปใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการจัดหมวดหมู่ที่ไม่เหมาะสม หรือรูปแบบการจัดเก็บที่เปิดอ่านยาก ทำให้ส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานถึงแม้ว่าข้อมูลนั้นจะมีประโยชน์มากก็ตาม

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ” “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้” ส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.000, 0.004$) ตามลำดับ อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ร้อยละ 42.7 ($R^2 = 0.427$) สะท้อนให้เห็นว่าระบบที่ใช้งานง่าย ประกอบด้วย ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป จะส่งผลให้ผู้ใช้รับรู้ว่าคุณภาพนั้นมีประโยชน์ ได้แก่ ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ และมีข้อมูลที่ไม่สามารถหาได้จากแหล่งอื่น สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM Model) ของ Davis et al. (1989) คือ เมื่อผู้ใช้มีความเชื่อว่าระบบมีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการใช้งาน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจใช้งานและการใช้งานจริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิดชนก สุขทฤณ (2563) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ ในขณะเดียวกันก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Asadi et al. (2019) ที่สรุปได้ว่า ผู้ใช้จะยอมรับคลังสารสนเทศขึ้นอยู่กับทัศนคติและการรับรู้ประโยชน์ด้านการมองเห็นผลงานวิจัย (Visibility) และโอกาสในการถูกอ้างอิงทางวิชาการซึ่งต้องควบคู่กับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรทยา เชี่ยววัฒนะกุล (2562) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดทัศนคติในการใช้งาน โดยมี “คุณภาพระบบ” และ “คุณภาพข้อมูล” ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ยอมรับระบบ อย่างไรก็ตาม “การส่งเสริมการตลาด” ในที่นี้คือ ข้อความประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดความสนใจ ช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และกิจกรรมที่กระตุ้นการใช้งานไม่ส่งผลต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.071$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาสัมพันธ์ในช่วงที่ผู้ใช้ไม่ได้มีความต้องการใช้ข้อมูล เช่น ช่วงปิดเทอม ช่วงที่ไม่มีการทำวิจัย หรือเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ไม่ระบุถึงประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน จึงไม่เกิดแรงจูงใจในการใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ เฉลิมเดช เทศเรียน และ เบญจมาศ แสนหลวง (2566) ที่สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ที่ตรงจุดจะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ถึงทรัพยากรที่มีอยู่ และการประชาสัมพันธ์ที่ตอบสนองความต้องการจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจเนื้อหาที่กำลังสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการใช้งานจริง

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในบริบทของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งเป็นกลไกเชิงกลยุทธ์ต่อการค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จของคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TUDC) ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นของผู้ใช้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ TUDC ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการใช้งานระบบ รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพข้อมูล

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านคุณภาพระบบ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในมิติของปัจจัยความสำเร็จตามทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) พบว่า คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยเฉพาะคุณลักษณะด้านการใช้งานได้ทันที ทุกเวลา ความเสถียร ความรวดเร็วในการสืบค้น และความปลอดภัยของระบบ ในขณะที่ คุณภาพข้อมูล แม้จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญผ่านความน่าเชื่อถือและความครบถ้วนของเนื้อหา แต่ผลการวิเคราะห์สถิติกลับพบว่า คุณภาพข้อมูลไม่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแต่อย่างใด สำหรับการยอมรับเทคโนโลยีตามกรอบทฤษฎี TAM Model พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ รองลงมา คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานตัดสินใจใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัลเมื่อรู้สึกว่าการระบบสามารถช่วยประหยัดเวลาและให้ข้อมูลตรงตามความต้องการโดยไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบซ้ำ และการแนะนำบอกต่อบุคคลอื่น อย่างไรก็ตาม ในมิติการส่งเสริมการตลาด พบว่า เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ในบริบทของงานวิจัยนี้

ดังนั้น ข้อเสนอจากงานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางให้หน่วยงานมุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพเชิงเทคนิคควบคู่กับการบริหารจัดการคุณภาพของข้อมูล โดยมุ่งเน้นการนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการมาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อใช้ในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สัมฤทธิ์ผล เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ดำเนินการโดยมีแนวคิดทฤษฎีทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรองรับ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีวิจัย และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานระบบด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่

1. ควรพัฒนา UI (User Interface)/UX (User Experience) โดยนำปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มาใช้ออกแบบ UI ให้รองรับกับการใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ ปรับปรุง UX เช่น ระบบแนะนำคำค้นอัตโนมัติ (Auto-suggestion) และระบบแจ้งเตือนสถานะการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
2. ควรเพิ่มการจัดหาทรัพยากรฯ ที่หลากหลายประเภท เช่น ไฟล์เสียง คลิปวิดีโอ รวมถึงเพิ่มทรัพยากรฯ ที่มีเนื้อหาตามสถานการณ์หรือกระแสนิยม เพื่อเพิ่มคุณภาพข้อมูลในมิติมีข้อมูลที่หลากหลายในระบบ
3. ควรออกแบบระบบให้เชื่อมโยงกับรายวิชา (Course-Linked Collections) ในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยโดยการผูกโยงข้อมูลใน TUDC กับรายวิชา และกรองข้อมูลรหัสวิชาในหน้าสืบค้น เพื่อสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้งาน
4. ควรเพิ่มบริการช่วยเหลือที่ชัดเจน เช่น Live Chat เพื่ออำนวยความสะดวกเมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการในบริบทดิจิทัลที่ผู้ใช้ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที
5. ควรปรับกลยุทธ์เนื้อหาประชาสัมพันธ์ที่เน้นประโยชน์ของคลังสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
6. หน่วยงานที่ต้องการพัฒนาลังข้อมูลสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาลังข้อมูลของสถาบันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. ควรศึกษาโดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของสมาชิกในระบบ TUDC เพื่อเปรียบเทียบผลความต้องการที่เฉพาะเจาะจงตามบทบาทและบริบทการใช้งานซึ่งอาจแตกต่างกันของสมาชิกแต่ละประเภท
2. ควรศึกษาปัจจัยเชิงพฤติกรรมและจิตวิทยาอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัลในมิติที่กว้างขึ้น โดยการนำกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นสากลมาประยุกต์ใช้ อาทิ ทฤษฎีรวมว่าด้วยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) แบบจำลองการใช้อยู่ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง (IS Continuance Model) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ยังไม่ได้มีการสำรวจในงานวิจัยฉบับนี้

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

ขอขอบพระคุณผู้บริหารหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สนับสนุนพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้งานวิจัยนี้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยเหลือจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

รายการอ้างอิง (References)

- เฉลิมเดช เทตเรียน และเบญจมาศ แสนหลวง. (2566). การสร้างกลยุทธ์การส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศจากคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ. *PULINET Journal*, 10(2), 81-93.
<https://so14.tci-thaijo.org/index.php/PJ/article/view/458>
- ชิดชนก สุขลพทุมาร. (2563). ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-filing) ของศาลยุติธรรม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Digital Collections (TUDC). https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:186045
- วรทยา เชี่ยววัฒนะกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้สำนักงานเสมือน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. Thammasat University Digital Collections (TUDC).
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:173985
- สุรสิทธิ์ บุญขุนทด และกรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ตุลาการ กรมศาลการปกครอง. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 14(1), 73-90. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RMUTT-Gber/article/view/241400/163915>
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 64. https://public.tableau.com/app/profile/chonaree/viz/64_02/Story1
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2565). ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2565. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_476
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2566). ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2566. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_476
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2567). ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอสมุดฯ ปีงบประมาณ 2567. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_476
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2568). Dashboard ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอสมุดฯ ปีงบประมาณ 2568. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_476
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (3 ธันวาคม 2567). ระบบสมัครสมาชิก TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/digital/member/Group/index
- Asadi, S., Abdullah, R., Jusoh, Y. Y., & Sidi, F. (2019). Exploring researchers' attitude toward the using of institutional repositories at University Putra Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(13), 1012-1024. <https://www.researchgate.net/profile/Shahla-Asadi/publication/340451340>

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Patel, N. (n.d.). *4 Ps of marketing: definition, How-to & examples*. NeilPatel.com.
<https://neilpatel.com/blog/4-ps-of-marketing/>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.