

การศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: กรณีศึกษาผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
อริวัฒน์ คงสินสุขไพศาล\*, ณัฐนรี ดำรงเลาหพันธ์, ภรภัทร ปาโมกข์เกษม  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

## Usage and User Satisfaction of Chiang Mai University Digital Collections: A Case Study of Chiang Mai University Library Users

Atiwat Kongsinsukpaisan\*, Natnaree Damronglaohapan, Pornpat Pamokasem  
Chiang Mai University Library 239 Huay Kaew Road, Muang District, Chiang Mai 50200  
E-mail: atiwat.kong@cmu.ac.th  
DOI: 10.66692/pulinet.13.2.2728

► รับบทความ 17 มิถุนายน 2569 ► แก้ไขบทความ 20 สิงหาคม 2569 ► ตอรับบทความ 02 กันยายน 2569

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบดังกล่าว ด้วยวิธีการวิจัยแบบสำรวจจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของคอเครน (W.G. Cochran) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานแบบไม่สม่ำเสมอ โดยเข้าใช้งานตามโอกาสและความจำเป็น (ร้อยละ 51.50) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาเพิ่มเติมและทำวิจัย (ร้อยละ 30.82) อุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก (ร้อยละ 63.65) ทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งานมากที่สุดคืองานวิจัย (ร้อยละ 26.19) ซึ่งผู้ใช้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับมากที่สุด ในส่วนความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายมิติพบว่า ด้านประโยชน์การใช้งานระบบได้รับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมา คือ ด้านการออกแบบระบบ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และด้านประสิทธิภาพของระบบ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ ทั้งนี้ ในอนาคตอาจเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและจัดอบรมการใช้งานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

### คำสำคัญ

คลังสารสนเทศดิจิทัล, คลังสถาบัน, พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## Abstract

This research aimed to 1) study the usage behaviors of the Chiang Mai University Digital Collections (CMUDC), and 2) assess user satisfaction with the system. The sample consisted of 400 users of the CMU Library, selected through convenience sampling, with the sample size determined using W.G. Cochran's formula. Data were collected using a questionnaire, which was validated by experts for content validity and demonstrated a reliability coefficient (Cronbach's Alpha) of 0.85. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that the majority of users accessed the system irregularly, primarily on an ad-hoc basis driven by specific needs (51.50%). The main purpose of usage was for further education and research (30.82%). Personal computers or laptops were the most preferred devices for access (63.65%). Research papers were the most frequently utilized resources (26.19%), and users reported applying the gained knowledge at the highest level. Regarding satisfaction, users were highly satisfied with the system overall ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.67). Specifically, the usefulness of the system received the highest satisfaction score ( $\bar{X} = 4.28$ ), followed by system design ( $\bar{X} = 4.27$ ), system usage ( $\bar{X} = 4.07$ ), and system efficiency ( $\bar{X} = 4.00$ ), respectively. The study recommends enhancing proactive public relations and providing user training to promote continuous and sustainable utilization of the digital collections.

## Keywords

Digital Repository, Institutional Repository, Information Use Behavior, Chiang Mai University Library

## บทนำ (Introduction)

ห้องสมุดในสังกัดสถาบันอุดมศึกษาจัดเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ ตลอดจนส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอน และภารกิจด้านการวิจัยของนักศึกษา คณาจารย์ รวมถึงบุคลากรในมหาวิทยาลัย (University of Staffordshire, 2026) เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่มีความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ นักเรียน นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ ไปจนถึงประชาชนทั่วไป ท่ามกลางยุคสมัยที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามาปรับเปลี่ยนบริบทการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการให้บริการแหล่งเรียนรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ (1) ด้านกระบวนการดำเนินงาน ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่การปฏิบัติงานบนระบบออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมรองรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (2) ปรับเปลี่ยนสัดส่วนการให้บริการจากทรัพยากรสิ่งพิมพ์ (Physical Resources) ไปสู่ทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล (Digital Resources) ให้มากยิ่งขึ้น โดยบุคลากรควรมีบทบาทในการแนะนำช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์ หรือการจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ในเว็บไซต์ (Website) ของห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดยังต้องคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น (IFLA, 2020) นอกเหนือไปจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ห้องสมุดควรมีการจัดทำคลังสารสนเทศดิจิทัลเพื่อใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้กว้างขวางและสะดวกยิ่งขึ้น

คลังปัญญา (Intellectual Repository) หรือ คลังสถาบัน (Institutional Repository) หรือ คลังความรู้ (Knowledge Repository) ล้วนหมายถึงแหล่งรวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลซึ่งเป็นผลผลิต

ทางภูมิปัญญาของสถาบันหรือองค์กร โดยมีพันธกิจสำคัญในการบริหารจัดการ การจัดเก็บ การสงวนรักษา และดูแลผลงาน หรือผลผลิตทางวิชาการของบุคลากรหรือสมาชิกภายในองค์กร อันถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่า ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้ในระยะยาว Johnson (2002) ได้ระบุถึงคุณลักษณะเด่นของคลังปัญญาสถาบันว่าเป็นแหล่งจัดเก็บสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางวิชาการในรูปแบบดิจิทัล โดยข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ในคลังปัญญานั้นต้องเป็นผลงานของสมาชิกในสถาบัน เช่น รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่อการเรียนและการสอน หรือชุดข้อมูล ซึ่งกระบวนการจัดเก็บนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่ออนุรักษ์ผลงานทางวิชาการดังกล่าวให้คงอยู่ยั่งยืน ควบคู่ไปกับการเปิดช่องทางให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้ตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลอย่างเข้มงวด

สำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เริ่มขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยเริ่มต้นจากการแปลงรูปเล่มวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และงานวิจัยของบุคลากรให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงการริเริ่มพัฒนาฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์เสมือน (e-Newspapers) ตลอดจนการมีบทบาทสำคัญในการจัดการเนื้อหาดิจิทัลภายใต้ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Intellectual Repository: CMU IR) ปัจจุบันสำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่จัดเก็บและให้บริการแก่ผู้ใช้ครอบคลุม 6 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) มรดกทางวัฒนธรรมล้านนา (2) เอกสารมรดก (3) สื่อสิ่งพิมพ์ (4) สื่อทัศนวัสดุ (5) Open Access Publication และ (6) จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้มีการจัดเก็บและการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ (จามจุรี จิโนสวัสดิ์ และคณะ, 2566) และในเวลาต่อมาจึงได้มีการยกระดับสู่การพัฒนาคลังสารสนเทศดิจิทัลในลักษณะแพลตฟอร์มศูนย์รวม (Centralized Digital Platform) เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลจากแหล่งเดียว ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการเรียนรู้และการวิจัยของชุมชนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสังคมโดยรวม โดยสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะมีการบริการสารสนเทศดิจิทัลที่หลากหลายเช่นเดียวกับห้องสมุดระดับอุดมศึกษาแห่งอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวม ทั้งในแง่ของมิติลักษณะประชากรศาสตร์ (เช่น อายุ เพศ อาชีพ หรือระดับการศึกษา) ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการ (เช่น ความถี่ในการเข้าใช้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ และความพึงพอใจต่อระบบ) ซึ่งชุดข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำมาใช้วางแผนและพัฒนาคลังสารสนเทศดิจิทัลให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้วยเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการดำเนินการศึกษารังนี้ โดยมีขอบเขตการศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) พฤติกรรมการใช้งานคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะเฉพาะตัว พฤติกรรม และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และ (2) การประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบดังกล่าว ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการกำหนดทิศทางและแนวทางการปรับปรุงระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก้าวสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งผลิตองค์ความรู้ที่สำคัญในระดับประเทศและภูมิภาคต่อไปอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

1. **ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง** กับคลังสารสนเทศดิจิทัล พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. **ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ใช้บริการระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการระบบดังกล่าว โดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากประชากรแต่ละกลุ่ม เพราะไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (W.G. Cochran) สำหรับกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%, ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรที่ 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### 3. เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมและลักษณะการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจทานความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาแบบสอบถาม พร้อมนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรงสูงขึ้น และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้ววิเคราะห์ค่าครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่า 0.85

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2568

### 5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ถูกนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย (Result and Discussion)

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอก ผู้วิจัยได้จำแนกและจัดหมวดหมู่การแสดงผลลัพธ์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร

| ข้อมูลด้านลักษณะประชากร         | จำนวน (ร้อยละ)      |
|---------------------------------|---------------------|
| <b>1. เพศ</b>                   |                     |
| ชาย                             | 97 (24.25)          |
| หญิง                            | 292 (73.00)         |
| ไม่ต้องการระบุ                  | 11 (2.75)           |
| <b>รวม</b>                      | <b>400 (100.00)</b> |
| <b>2. ระดับการศึกษา</b>         |                     |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                | 29 (7.25)           |
| ปริญญาตรี                       | 263 (65.75)         |
| ปริญญาโท                        | 94 (23.50)          |
| ปริญญาเอก                       | 14 (3.50)           |
| <b>รวม</b>                      | <b>400 (100.00)</b> |
| <b>3. ประเภทของผู้ใช้บริการ</b> |                     |
| นักศึกษาปริญญาตรี / บัณฑิตศึกษา | 268 (67.00)         |
| อาจารย์ / นักวิจัย              | 13 (3.25)           |
| บุคลากรสายสนับสนุน              | 36 (9.00)           |
| บุคคลภายนอก                     | 83 (20.75)          |
| <b>รวม</b>                      | <b>400 (100.00)</b> |

จากตารางที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวนสูงถึง 292 คน (ร้อยละ 73.00) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.25) และไม่ต้องการระบุเพศ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75) ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 263 คน (ร้อยละ 65.75) รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.50) ขณะที่กลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.25) และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50) ตามลำดับ

ด้านประเภทของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้ระบบ พบว่าสัดส่วนที่มากที่สุดคือนักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 268 คน (ร้อยละ 67.00) รองลงมาคือ บุคคลภายนอก จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.75) ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนมีจำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.00) และน้อยที่สุดคือ กลุ่มอาจารย์/นักวิจัย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.25)

## ส่วนที่ 2 การเข้าใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 2 การเข้าใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล                           | จำนวน (ร้อยละ)       |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>1. ความถี่ในการใช้งานระบบ</b>                                          |                      |
| ทุกวัน                                                                    | 18 (4.50)            |
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์                                                       | 69 (17.25)           |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์                                                       | 55 (13.75)           |
| 1-2 ครั้งต่อเดือน                                                         | 52 (13.00)           |
| นาน ๆ ครั้ง ขึ้นอยู่กับโอกาส                                              | 206 (51.50)          |
| <b>รวม</b>                                                                | <b>400 (100.00)</b>  |
| <b>2. วัตถุประสงค์การใช้งานระบบ</b>                                       |                      |
| ใช้ประกอบการศึกษา การสอน และการปฏิบัติงาน                                 | 207 (24.35)          |
| ใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม                                                    | 262 (30.82)          |
| ใช้ประกอบการทำรายงาน ทำวิจัย และวิทยานิพนธ์                               | 228 (26.82)          |
| ใช้ประกอบการผลิตตำรา / ผลงานทางวิชาการอื่น ๆ                              | 44 (5.18)            |
| ใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ                                      | 58 (6.82)            |
| ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ในระบบ                            | 46 (5.41)            |
| อื่น ๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้เพิ่มเติม / ค้นหาข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน | 5 (0.57)             |
| <b>รวม</b>                                                                | <b>850 (100.00)</b>  |
| <b>3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบ</b>                                   |                      |
| โทรศัพท์อัจฉริยะ (Smartphone)                                             | 157 (31.53)          |
| คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet)                                                  | 24 (4.82)            |
| คอมพิวเตอร์ (Computer) / โน้ตบุ๊ก (Notebook)                              | 317 (63.65)          |
| <b>รวม</b>                                                                | <b>498 (100.00)</b>  |
| <b>4. ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาและตัดสินใจใช้งานระบบ</b>                 |                      |
| ความสะดวกในการใช้งาน                                                      | 317 (24.35)          |
| ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล                                        | 276 (21.20)          |
| การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรและการค้นหา                                         | 155 (11.90)          |
| การอัปเดตและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง                                       | 130 (9.98)           |
| เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การสอน และการปฏิบัติงาน                           | 203 (15.59)          |
| เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงาน ทำวิจัย และวิทยานิพนธ์                         | 221 (16.97)          |
| <b>รวม</b>                                                                | <b>1302 (100.00)</b> |

| ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล | จำนวน (ร้อยละ)       |
|-------------------------------------------------|----------------------|
| <b>5. ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่เลือกใช้งาน</b>  |                      |
| วิทยานิพนธ์                                     | 224 (20.59)          |
| งานวิจัย                                        | 285 (26.19)          |
| บทความวิชาการ                                   | 227 (20.86)          |
| วารสารวิชาการ                                   | 150 (13.79)          |
| ตำราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Textbook)                 | 154 (14.15)          |
| หนังสืออิเล็กทรอนิกส์                           | 9 (0.83)             |
| จดหมายเหตุ                                      | 39 (3.58)            |
| <b>รวม</b>                                      | <b>1088 (100.00)</b> |

จากตารางที่ 2 การใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถจำแนกตามประเด็นได้ดังนี้

ด้านความถี่ในการใช้งานระบบ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการใช้งานนาน ๆ ครั้งขึ้นอยู่กับโอกาส จำนวน 206 คน (ร้อยละ 51.50) รองลงมาคือกลุ่มที่เข้าใช้งาน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.25) และน้อยที่สุดคือกลุ่มที่เข้าใช้งานทุกวัน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)

ด้านวัตถุประสงค์การใช้งานระบบ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ระบบในการศึกษาเพิ่มเติม จำนวน 262 คน (ร้อยละ 30.82) รองลงมาคือใช้ระบบเพื่อประกอบการทำรายงาน ทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ จำนวน 228 คน (ร้อยละ 26.82) ใช้ประกอบการศึกษา การสอน และการปฏิบัติงาน จำนวน 207 คน (ร้อยละ 24.73) น้อยที่สุดคือใช้ระบบเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้เพิ่มเติม / ค้นหาข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.59)

ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer) หรือ โน้ตบุ๊ก (Notebook) จำนวน 317 คน (ร้อยละ 63.65) รองลงมาคือโทรศัพท์อัจฉริยะ (Smartphone) จำนวน 157 คน (ร้อยละ 31.53) และน้อยที่สุดคือเข้าใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) จำนวน 24 คน (ร้อยละ 4.82) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาและตัดสินใจเพื่อใช้งานระบบ ผู้ใช้ส่วนใหญ่สะท้อนว่าระบบมีความสะดวกในการเข้าใช้งาน จำนวน 317 คน (ร้อยละ 24.35) รองลงมาคือความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล จำนวน 276 คน (ร้อยละ 21.20) และ เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงาน ทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ จำนวน 221 คน (ร้อยละ 16.97) ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือการอัปเดตและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง จำนวน 130 คน (ร้อยละ 9.98)

สำหรับด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศในระบบที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้งานมากที่สุดคืองานวิจัย จำนวน 285 คน (ร้อยละ 26.19) รองลงมาคือบทความวิชาการ จำนวน 227 คน (ร้อยละ 20.86) ตามลำดับ ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ใช้บริการเลือกใช้งานน้อยที่สุด จำนวน 9 คน (ร้อยละ 0.83)

**ตารางที่ 3** การนำความรู้จากทรัพยากรที่ใช้ในระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไปใช้ประโยชน์

| ประเภททรัพยากรสารสนเทศ | ระดับการใช้ประโยชน์ |      | แปลผล     |
|------------------------|---------------------|------|-----------|
|                        | $\bar{X}$           | S.D. |           |
| วิทยานิพนธ์            | 4.30                | 0.84 | มากที่สุด |
| งานวิจัย               | 4.44                | 0.69 | มากที่สุด |
| บทความวิชาการ          | 4.34                | 0.73 | มากที่สุด |

| ประเภททรัพยากรสารสนเทศ          | ระดับการใช้ประโยชน์ |      | แปลผล     |
|---------------------------------|---------------------|------|-----------|
|                                 | $\bar{X}$           | S.D. |           |
| วารสารวิชาการ                   | 4.28                | 0.80 | มากที่สุด |
| ตำราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Textbook) | 4.15                | 0.87 | มาก       |
| หนังสืออิเล็กทรอนิกส์           | 4.19                | 0.89 | มาก       |
| จดหมายเหตุ                      | 3.55                | 1.30 | มาก       |
| ทรัพยากรอื่น ๆ                  | 3.77                | 1.17 | มาก       |

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาผลการประเมินการนำความรู้จากทรัพยากรที่มีในระบบไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการนำความรู้จากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.69) รองลงมาคือ บทความวิชาการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.73) และน้อยที่สุดคือ จดหมายเหตุ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 1.30) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ความพึงพอใจต่อระบบ                                       | ระดับความพึงพอใจ |      | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|
|                                                          | $\bar{X}$        | S.D. |           |
| 1. ด้านการออกแบบระบบ                                     |                  |      |           |
| 1.1 การนำเสนอของระบบมีลำดับเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน         | 4.10             | 0.79 | มาก       |
| 1.2 การใช้รูปแบบตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านง่าย           | 4.29             | 0.71 | มากที่สุด |
| 1.3 การเลือกใช้สีมีความเหมาะสม สบายตา                    | 4.36             | 0.68 | มากที่สุด |
| 1.4 ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตามหลักภาษา | 4.33             | 0.61 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.27             | 0.61 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการใช้งานระบบ                                     |                  |      |           |
| 2.1 กำหนดค่าค้นได้ตามความต้องการ                         | 4.15             | 0.74 | มาก       |
| 2.2 ขั้นตอนการค้นหาผลงานกระชับ ไม่ซับซ้อน                | 4.09             | 0.81 | มาก       |
| 2.3 ผลลัพธ์จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ                 | 4.04             | 0.83 | มาก       |
| 2.4 การดาวน์โหลดข้อมูลสะดวกรวดเร็ว                       | 3.87             | 1.03 | มาก       |
| 2.5 การเชื่อมโยงข้อมูลมีความถูกต้อง                      | 4.18             | 0.78 | มาก       |
| รวมเฉลี่ย                                                | 4.07             | 0.61 | มาก       |
| 3. ด้านประสิทธิภาพของระบบ                                |                  |      |           |
| 3.1 ระบบมีความเสถียรในการใช้งาน                          | 3.92             | 1.10 | มาก       |
| 3.2 ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน                            | 4.03             | 0.89 | มาก       |
| 3.3 ขั้นตอนเข้าสู่ระบบมีความเหมาะสม                      | 3.97             | 1.11 | มาก       |

| ความพึงพอใจต่อระบบ                                              | ระดับความพึงพอใจ |             | แปลผล            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|
|                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.        |                  |
| 3.4 ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศ                              | 4.07             | 0.83        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                | <b>4.00</b>      | <b>0.90</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>4. ด้านประโยชน์การใช้งานระบบ</b>                             |                  |             |                  |
| 4.1 สามารถช่วยสืบค้นทรัพยากรที่เกี่ยวข้องได้                    | 4.24             | 0.77        | มากที่สุด        |
| 4.2 ข้อมูลที่ได้จากระบบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษา / วิจัย | 4.37             | 0.72        | มากที่สุด        |
| 4.3 แหล่งรวบรวมผลงานที่หลากหลายและครอบคลุมตามความต้องการ        | 4.24             | 0.78        | มากที่สุด        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                | <b>4.28</b>      | <b>0.70</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย</b>                                  | <b>4.15</b>      | <b>0.67</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4 ผลความพึงพอใจที่มีต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายมิติพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ด้านการออกแบบระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.61) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับเมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านการออกแบบระบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.61) พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สื่อบริบทเว็บไซต์ของระบบที่มีความเหมาะสม สบายตา ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ภาษาที่ใช้บนระบบมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้องตามหลักภาษา ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.61) และลำดับสุดท้ายคือ การนำเสนอของระบบมีลำดับเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.79)

ด้านการใช้งานระบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.72) ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเชื่อมโยงข้อมูลมีความถูกต้อง ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.78) รองลงมาคือ กำหนดค่าค้นได้ตามความต้องการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.74) และลำดับสุดท้ายคือ การดาวน์โหลดข้อมูลสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 1.03)

ด้านประสิทธิภาพของระบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.90) ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.89) และลำดับสุดท้ายคือ ระบบมีความเสถียรในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 1.10)

ด้านประโยชน์การใช้งานระบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.70) ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้จากระบบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษา/วิจัย ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.72) รองลงมาคือ สามารถช่วยสืบค้นทรัพยากรที่เกี่ยวข้องได้ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.77) และลำดับสุดท้ายคือ แหล่งรวบรวมผลงานที่หลากหลายและครอบคลุมตามความต้องการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.78)

## อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

1) มิติด้านการใช้ระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ แต่มีลักษณะการเข้าถึงเป็นครั้งคราวตามโอกาส และความจำเป็น โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ในขณะที่อุปกรณ์ที่นิยมใช้ในการเข้าสู่ระบบมากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ (Computer) หรือโน้ตบุ๊ก (Notebook) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้งานมากที่สุดคือ ความสะดวกในการใช้งาน ส่วนประเภทของทรัพยากรที่ถูกใช้มากที่สุดคือ ผลงานวิจัย ทั้งยังมีผลการศึกษาว่าการนำความรู้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้เป็นลักษณะการใช้งานที่ไม่ต่อเนื่อง และขึ้นอยู่กับโอกาสของผู้ใช้ สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Behavior) ของ Wilson (1999) ซึ่งอธิบายว่า มนุษย์มักจะเริ่มต้นกระบวนการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะหน้าหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง (Situation-Based) มากกว่าการค้นหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสถานการณ์นี้จะเห็นได้ชัดเจนในกลุ่มนักศึกษาที่จะหลังไหลเข้าใช้งานระบบคลังสารสนเทศเมื่อมีภาระงานทางวิชาการ รายงาน หรือการจัดทำวิจัย และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ เปรมฤดี แทนมาลา (2552) เรื่อง การใช้คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย ของอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพฤติกรรมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้งานคลังปัญญาที่ไม่แน่นอน โดยใช้งานเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ที่แสดงให้เห็นว่าแรงขับเคลื่อนสำคัญของการใช้ระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ที่ความจำเป็นด้านการศึกษา มากกว่าการใช้งานเพื่อพัฒนาความรู้ทั่วไปอย่างต่อเนื่อง

เช่นเดียวกับด้านวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบ ฯ เพื่อการศึกษาและการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมฤดี แทนมาลา (2552) ที่พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแหล่งสารสนเทศดิจิทัลในสถาบันการศึกษาที่มีบทบาทสูงสุดในการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับมหาวิทยาลัยที่ผู้ให้บริการจะต้องอ้างอิงงานวิจัยและบทความวิชาการในการทำรายงานและวิทยานิพนธ์

ในส่วนของอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงระบบที่พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก มากกว่าการใช้โทรศัพท์อัจฉริยะ (Smartphone) หรือ คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อย่างยิ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของเครื่องมือในการอ่านและวิเคราะห์เอกสารวิชาการที่มีความยาว เช่น การเปิดไฟล์ PDF หรือการเปิดหน้าจอต่างานควบคู่กับโปรแกรมอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถิรนนท์ ดำรงสอน และคณะ (2567) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานและความต้องการของผู้ใช้บริการคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้งานคลังความรู้ผ่านระบบปฏิบัติการ Windows ขณะที่การใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา และ โทรศัพท์อัจฉริยะ อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่านักศึกษานิยมใช้อุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างสะดวกสบาย และยังสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model (TAM)) ของ David (1989) ที่อธิบายในมิติการรับรู้ว่า ระบบที่ใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรต้นที่กำหนดให้ผู้ใช้เลือกใช้อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศได้ดีที่สุด

ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศ ในหมวดหมู่ของงานวิจัยและบทความทางวิชาการที่ครองสถิติการใช้งานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีบทบาทด้านการวิจัยอย่างเข้มแข็ง ปรากฏการณ์นี้เป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของกนก สุขุมณี และลำปาง แม่นมาตย์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเข้าถึงดิจิทัลคอลเล็กชันของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยไทย 4 แห่ง ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการใช้ดิจิทัลคอลเล็กชัน เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล

ประกอบการทำงานวิจัยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาจะให้ความสำคัญกับสารสนเทศเชิงวิชาการ (Scholarly Resources) มากกว่าสารสนเทศทั่วไป เนื่องจากเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้อ้างอิงทางวิชาการได้โดยตรง

กล่าวโดยสรุป แม้ว่าการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีลักษณะตอบสนองต่อความจำเป็นเฉพาะช่วงเวลา (Ad-hoc) แต่ยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของระบบในฐานะคลังทรัพยากรสารสนเทศเชิงวิชาการที่มีคุณค่าต่อการเรียน การวิจัย และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ดังนั้น สำนักหอสมุดจึงควรมุ่งเน้นการยกระดับระบบให้มีความง่ายในการใช้งาน ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับพฤติกรรมให้เกิดการใช้งานที่สม่ำเสมอมากขึ้น

**2) ด้านความพึงพอใจต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่** ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มิติความพึงพอใจที่ได้คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านประโยชน์การใช้งานระบบ เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่าด้านประโยชน์การใช้งานระบบ มีคะแนนสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการออกแบบระบบ ด้านการใช้งานระบบ และด้านประสิทธิภาพของระบบ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงคุณค่าของระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ของ DeLone & McLean (2003) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) โดยตรงและความพึงพอใจนี้จะส่งผลต่อการใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผลลัพธ์เชิงบวกต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านประโยชน์การใช้งานระบบ ซึ่งเป็นมิติที่ผู้ใช้ให้คะแนนสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในระบบตอบสนองต่อความต้องการทางวิชาการของผู้ใช้ได้จริง โดยเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาและนักวิจัยที่ต้องการข้อมูลเชิงวิชาการ (Scholarly Resources) เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และบทความวิชาการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภมาส มหาสุข (2560) ที่ศึกษาการพัฒนาคลังสารสนเทศสถาบันสำหรับงานวิจัยของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการวิจัยของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ในด้านการออกแบบระบบที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด รองลงมาจากด้านประโยชน์การใช้งานระบบ สะท้อนว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าระบบมีรูปแบบการนำเสนอและโครงสร้างที่เหมาะสม ใช้งานไม่ซับซ้อน และมีความสบายตาขณะใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model (TAM)) ของ David (1989) ที่ระบุว่าหากผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้ระบบนั้นง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จะส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติและการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ ทันที

สำหรับด้านการใช้งานระบบที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นสิ่งสนับสนุนแนวคิด System Quality ในโมเดลของ DeLone & McLean (1992) ที่อธิบายว่าคุณภาพของระบบ (System Quality) เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความเสถียร และความถูกต้องของข้อมูลมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model (TAM)) ของ David (1989) ที่ชี้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรสำคัญต่อการใช้งานจริง

ในขณะที่ด้านประสิทธิภาพของระบบ แม้ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่กลับได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการบางส่วนยังเห็นว่าระบบนี้ยังมีข้อจำกัด เช่น ความทันสมัยของข้อมูลที่มีอยู่ ความครบถ้วนของข้อมูล และความเร็วในการประมวลผล ตามการศึกษาของถิรนนท์ ดำรงสอน และคณะ

(2567) ที่ได้ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบตามความต้องการของผู้ใช้บริการและแก้ไขปัญหาที่พบในการใช้งานระบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อการใช้งานระบบในระยะยาวของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการเชิงวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านประโยชน์ของข้อมูล และการออกแบบที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม เพื่อการยกระดับคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน สำนักหอสมุดควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคนิคและความเสถียร รวมถึงการอัปเดตทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

### สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทำความเข้าใจลักษณะและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้รวมถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบว่าระบบดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากหรือน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นสำคัญ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของผู้ใช้บริการว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 67.00) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศเชิงวิชาการในรูปแบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ประเด็นดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในฐานะแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้และการทำวิจัยของผู้ใช้ในระดับอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาในด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบ พบว่าผู้ใช้บริการมีลักษณะการใช้งานแบบไม่สม่ำเสมอ โดยมักจะสืบค้นตามโอกาสและความจำเป็นเฉพาะหน้าเป็นหลัก (ร้อยละ 51.50) ทั้งนี้วัตถุประสงค์สำคัญของการใช้งานคือเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม และการทำวิจัย (ร้อยละ 30.82) ซึ่งสอดคล้องกับประเภททรัพยากรที่มีการใช้งานมากที่สุด ได้แก่ ผลงานวิจัย (ร้อยละ 26.19) และยังพบว่า ผู้ใช้สามารถนำองค์ความรู้จากทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.69) สะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าเชิงวิชาการ และบทบาทของระบบในกระบวนการสร้างและต่อยอดองค์ความรู้ของผู้ใช้ นอกจากนี้ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้งาน และการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กเป็นองค์ประกอบสำคัญ (ร้อยละ 63.65) ที่เอื้อต่อการใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่าการออกแบบระบบให้ใช้งานง่ายเข้าถึงได้สะดวก และรองรับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการระบบ

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยยืนยันว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.67) โดยเฉพาะในด้านประโยชน์ของการใช้งาน และการออกแบบระบบ ซึ่งสะท้อนว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านการเรียน การค้นคว้า และการทำวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ด้านประสิทธิภาพของระบบจะมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของระบบในการให้บริการโดยรวม

โดยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้และการทำวิจัยของผู้ใช้บริการ โดยสามารถนำไปสร้างประโยชน์เชิงวิชาการ และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ในระดับสูง ผลลัพธ์ที่ได้จึงเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในอนาคต ทั้งในด้านการออกแบบ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยเสริมบทบาทของสำนักหอสมุดในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้และการวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

## ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงประเภทและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในระบบ เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำคู่มือหรือคลิปวิดีโอแนะนำการใช้งาน และการใช้สื่อออนไลน์ของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าทรัพยากรใดให้บริการบ้าง

1.2 ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย ครอบคลุมสาขาวิชาที่หลากหลาย รวมทั้งเพิ่มเติมทรัพยากรที่ขาดหาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์

1.3 ควรจัดอบรมการใช้ระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลทั้งในรูปแบบออนไลน์ (Online) และออนไซต์ (Onsite) เพื่อเพิ่มทักษะการสืบค้น การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยเน้นกลุ่มนักศึกษาใหม่ และบุคลากรภายนอกที่ใช้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยอื่นหรือเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานและความต้องการที่แตกต่างกัน

2.2 ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ควบคู่การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามกับข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจปัญหาเชิงลึกและข้อเสนอแนะจากประสบการณ์จริงของผู้ใช้

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจ เช่น ความถี่การใช้งาน ประเภทอุปกรณ์ หรือประเภททรัพยากรที่ใช้ เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานและสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนรวม และส่วนเกี่ยวข้องที่ทำงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้งานระบบคลังสารสนเทศดิจิทัลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่: กรณีศึกษาผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นางสาวจามจุรี จิโนสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาการทําวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัย รวมถึงให้ข้อเสนอแนะด้านการเขียนอภิปรายผล เพื่อให้รายงานการวิจัยฉบับนี้มีสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนางสาวประกายดาว ศรีโมรา, นางกชพร ศรีพรรณ และนางสาวสุรีย์วรรณ สรรพสิงห์ บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่คอยให้คำแนะนำในการจัดทำเครื่องมือการวิจัย ช่วยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ตลอดจนการตรวจทานความถูกต้องของงานวิจัยเรื่องนี้

สุดท้ายขอขอบคุณนางสาวณัฐนรี ดำรงเลาพันธ์ และนางสาวภรภัทร ปาโมกษ์เกษม เพื่อนผู้ร่วมวิจัยที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี รวมถึงอีกหลาย ๆ ท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามมา ณ ที่นี้ได้ทั้งหมด ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## รายการอ้างอิง (References)

- กนก สุขมณี และลำปาง แม่นมัตย์. (2562). พฤติกรรมการเข้าถึงดิจิทัลคอลเล็กชันของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยไทย 4 แห่ง. *Information-อินฟอร์เมชัน*, 26(1), 51-72.  
<https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/95>
- จามจุรี จิโนสวัสดิ์, ภคมน เจริญสุข, ระวีวรรณ บุญรอด, และอริวัฒน์ คงสินสุขไพศาล. (2566). *การจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลประเภทผลงานวิชาการในระบบคลังสารสนเทศดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถิรนนท์ ดำรงสอน, สุราภรณ์ คงผล, และสุพรรณิ หงษ์ทอง. (2567). พฤติกรรมการใช้งาน และความต้องการของผู้ใช้บริการคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *PULINET Journal*, 11(1), 223-236.  
<https://so14.tci-thaijo.org/index.php/PJ/article/view/672>
- เปรมฤดี แทนมาลา. (2552). การใช้คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทยของอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารบรรณารักษศาสตร์ (Library Science Journal)*, 31(1), 23-38.  
<https://doi.org/10.58837/CHULA.LSJ.31.1.2>
- ศุภมาส มหาสุข. (2560). *การพัฒนาคลังสารสนเทศสถาบันสำหรับงานวิจัยของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- David, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*. 3(1), 60-95.  
<https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W., & 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>
- IFLA. (2020, October 13). *COVID-19 and the global library field*.  
<https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>
- Johnson, R. K. (2002). Institutional repositories: Partnering with faculty to enhance scholarly-communication. *D-Lib Magazine*, 8(11). <https://doi.org/10.1045/november2002-johnson>
- University of Staffordshire. (2026, January 13). *What is an Academic Library?*.  
<https://libguides.staffs.ac.uk/c.php?g=714324&p=5168928>
- Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *The Journal of Documentation*. 55(3), 249-270. [https://www.researchgate.net/publication/228784950\\_Models\\_in\\_information\\_behaviour\\_research/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6Il9kaXJlY3QiLCJwYXJlIjoiaXN0cmVjdCJ9fQ](https://www.researchgate.net/publication/228784950_Models_in_information_behaviour_research/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6Il9kaXJlY3QiLCJwYXJlIjoiaXN0cmVjdCJ9fQ)