

จาก 1 คำถามสู่มินิเกม: กลยุทธ์ดึงดูดผู้ใช้งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สายสนับสนุน โปรตระกูล

- () การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (/) การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R
- () การพัฒนางานห้องปฏิบัติการ
- () AI Hackathon เพื่อการบริหารจัดการองค์กร/การให้บริการ

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

- () นวัตกรรม () R2R (/) การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน นางปริญญา บุญศรีธา ตำแหน่ง บรรณารักษ์ หน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้

1. บทคัดย่อ

การมีฐานข้อมูลจดหมายเหตออนไลน์ในลักษณะการให้บริการสารสนเทศเชิงรับ อาจไม่เพียงพอต่อการกระตุ้นพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้งาน ด้วยเหตุนี้ งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงได้พัฒนาระบบงานเชิงรุก ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ” โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้ผ่านการตั้งคำถาม โดยนำเนื้อหาจาก ฐานข้อมูลมาสร้างคำถาม ขวนค้นหา เชื่อมโยงผู้ใช้เข้าสู่ข้อมูลต้นฉบับ และใช้กิจกรรมหรือรางวัลเป็นแรงจูงใจ การดำเนินงานดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแนวปฏิบัติในการส่งเสริมการเข้าถึงฐานข้อมูล 2) เปรียบเทียบแนวโน้มการเข้าถึงระหว่าง พ.ศ. 2566–2568 และ 3) สังเคราะห์บทเรียนเพื่อยกระดับกระบวนการสู่รูปแบบเกมมิฟิเคชัน (Gamification) ใน พ.ศ. 2569 วิธีดำเนินงาน ใช้การประเมินผลแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานผ่าน Google Analytics เอกสารผลการดำเนินกิจกรรม และแบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาเนื้อหาเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 18 หัวข้อ ส่งผลให้สถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลมีอัตราการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ โดยยอดการเข้าชม ฐานข้อมูลเพิ่มจาก 6,042 ครั้งใน พ.ศ. 2566 เป็น 7,933 และ 10,546 ครั้ง ใน พ.ศ. 2567 และ 2568 ตามลำดับ ขณะที่ผู้ใช้งานเพิ่มจาก 3,504 เป็น 3,896 และ 5,776 คน เมื่อเปรียบเทียบ พ.ศ. 2568 กับ พ.ศ. 2566 จำนวนการดูเพิ่มขึ้นร้อยละ 74.5 และผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นร้อยละ 64.8 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 และ 4.83 จากกระบวนการถอดบทเรียนพบปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ ได้แก่ การคัดเลือกเนื้อหาที่ใกล้ตัว การใช้คำถามกระตุ้นความอยากรู้ การเชื่อมโยงผู้ใช้สู่ฐานข้อมูลโดยตรง การออกแบบระบบแรงจูงใจ และการตัดสินใจจากระบบ Analytics เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

บทเรียนดังกล่าวได้ถูกนำมาต่อยอดสู่การพัฒนามินิเกมในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569 อย่างไรก็ตาม เนื่องจากนวัตกรรมนี้ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำไปปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลในระยะต่อไป เพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ว่ามินิเกมส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: จดหมายเหตุมหาวิทยาลัย, ฐานข้อมูลจดหมายเหตุ, การมีส่วนร่วมของผู้ใช้, เกมมิฟิเคชัน, การจัดการความรู้

2. บทนำ

เอกสารจดหมายเหตุเป็นหลักฐานที่สะท้อนประวัติ พัฒนาการ การดำเนินงาน และความทรงจำขององค์กร มีคุณค่าต่อการบริหาร การศึกษา การค้นคว้า และการวิจัย รวมถึงการธำรงอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (เบญจา รุ่งเรืองศิลป์, 2553) การพัฒนาฐานข้อมูลจดหมายเหตุดิจิทัลช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกขึ้น (ลัดดา บุญเปลี่ยนพล, 2566)

อย่างไรก็ตาม การทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้จะค้นพบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลโดยอัตโนมัติ การเข้าถึงยังสัมพันธ์กับการค้นพบข้อมูล การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ และการสร้างช่องทางเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา Hawkins (2022) เสนอว่าข้อมูลจดหมายเหตุดิจิทัลควรสามารถค้นพบ เชื่อมโยง และนำกลับไปยังประโยชน์ได้ ขณะที่ Bosco et al. (2023) ชี้ให้เห็นว่าการเล่าเรื่อง เส้นทางการสำรวจ และกิจกรรมแบบมีปฏิสัมพันธ์ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้กลุ่มใหม่ เข้าถึงจดหมายเหตุ

การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จึงเป็นส่วนสำคัญของงานจดหมายเหตุ บุหลัน กุลวิจิตร (2561, 2564) พบว่าเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และกิจกรรมประชาสัมพันธ์มีบทบาทในการสร้างการรับรู้และส่งเสริมการใช้บริการ ขณะที่รัชกร คงเจริญ (2566) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาเนื้อหาออนไลน์ร่วมกับ SEO สามารถเพิ่มโอกาสให้สารสนเทศเฉพาะด้านถูกค้นพบในวงกว้าง

แนวทางการส่งเสริมการใช้จดหมายเหตุจึงเปลี่ยนจากการสื่อสารทางเดียวไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วม ยวิษฐาภรณ์ ทองแขก และดวงรัตน์ ดีชั่ว (2566) ใช้สื่อดิจิทัล นิทรรศการ และเกมตอบคำถามเพื่อสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ ขณะที่แนวคิดเกมมิฟิเคชันสามารถใช้ภารกิจ คะแนน ด้าน รางวัล และข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสนับสนุน แรงจูงใจในการเรียนรู้ (ประกาศกิจ อนันต์เลิศสกุล & ประชม ทางทอง, 2569)

จากแนวคิดดังกล่าว งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจึงพัฒนากิจกรรม “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ” โดยนำเรื่องราวใกล้ตัว เช่น การก่อตั้งมหาวิทยาลัย ต้นกันเกรา ตราสัญลักษณ์ เพลงมหาวิทยาลัย หนองอีเจม และเหตุการณ์สำคัญ มาสร้างคำถามและเชื่อมโยงผู้ใช้เข้าสู่ข้อมูลต้นฉบับ ทำให้ผู้ใช้เปลี่ยนจากผู้รับสารเป็นผู้ค้นหาคำตอบ ด้วยตนเอง และนำบทเรียนดังกล่าวไปต่อยอดสู่มินิเกมใน พ.ศ. 2569

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติในการส่งเสริมการเข้าถึงฐานข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแนวโน้มการเข้าถึงฐานข้อมูลระหว่าง พ.ศ. 2566–2568
3. เพื่อสังเคราะห์บทเรียนและปัจจัยความสำเร็จสำหรับต่อยอดการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลจดหมายเหตุ

4. วิธีการและเครื่องมือ

การดำเนินงานเป็นการพัฒนางานประจำโดยใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึง รวบรวมข้อมูล Google Analytics พ.ศ. 2566–2568 ได้แก่ จำนวนการดู จำนวนผู้ใช้ เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มก่อนและหลังดำเนินกิจกรรม
- 2) พัฒนากิจกรรม “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ” คัดเลือกเนื้อหาที่ใกล้ตัวและเกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์มหาวิทยาลัย สร้างคำถามโดยไม่เฉลยในโพสต์ เชื่อมโยงไปยังข้อมูลต้นฉบับ และใช้กิจกรรมหรือรางวัลเป็นแรงจูงใจ โดยพัฒนา เนื้อหาอย่างน้อย 18 เรื่อง
- 3) ประเมินผล วิเคราะห์สถิติการใช้ฐานข้อมูลและผลประเมินความพึงพอใจด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ การเปลี่ยนแปลง ส่วนข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา
- 4) สังเคราะห์และต่อยอด นำผลการใช้งาน ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้ใช้มาสังเคราะห์เป็นบทเรียน และพัฒนาเป็นมินิเกมใน พ.ศ. 2569 โดยเพิ่มภารกิจ ด้าน คะแนน และคำถามจากข้อมูลจดหมายเหตุ

กระบวนการ: คัดเลือกเนื้อหา → สร้างคำถาม → เชื่อมโยงฐานข้อมูล → ประชาสัมพันธ์ → ค้นหาคำตอบ → รวบรวม
→ ประเมินผล

เครื่องมือ	การใช้ประโยชน์
Google Analytics (GA4)	วิเคราะห์จำนวนการดู ผู้ใช้ และพฤติกรรมในการเข้าถึง
เอกสารกิจกรรม “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ”	วิเคราะห์หัวข้อ คำถาม ลิงก์ และรูปแบบแรงจูงใจ
แบบประเมินความพึงพอใจ	วิเคราะห์ความคิดเห็น การรับรู้ และข้อเสนอแนะ
ตารางเปรียบเทียบข้อมูล	เปรียบเทียบผล พ.ศ. 2566–2568
Content Analysis	สังเคราะห์บทเรียนและแนวทางพัฒนา

5. ผลการดำเนินงาน

5.1 การพัฒนาแนวปฏิบัติ

กิจกรรม “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ” เปลี่ยนวิธีประชาสัมพันธ์จากการเผยแพร่ข้อมูลโดยตรงเป็นการสร้างความสงสัยและเหตุผลให้ผู้เข้าฐานข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบด้วยตนเอง มีการนำเนื้อหาจดหมายเหตุมาพัฒนาเป็นกิจกรรมอย่างน้อย 18 เรื่อง ครอบคลุมประวัติ บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

5.2 แนวโน้มการเข้าถึงฐานข้อมูล

ตัวชี้วัด	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
จำนวนการดู	6,042	7,933	10,546
ผู้ใช้งาน	3,504	3,896	5,776

จำนวนการดูเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.3 ใน พ.ศ. 2567 และร้อยละ 32.9 ใน พ.ศ. 2568 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยเมื่อเทียบ พ.ศ. 2568 กับ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นรวมร้อยละ 74.5 ส่วนจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นจาก 3,504 เป็น 5,776 คน หรือ ร้อยละ 64.8

5.3 การตอบรับของผู้ใช้และบทเรียน

ผลประเมินพบว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 และ 4.83 และ Facebook: UBU Library เป็นช่องทางสำคัญในการรับทราบกิจกรรม ผู้เข้าร่วมเสนอให้จัดกิจกรรมต่อเนื่อง เพิ่มกิจกรรมหรือของรางวัล และเผยแพร่เรื่องราวอดีตของมหาวิทยาลัยเพิ่มเติม

จากผลการดำเนินงานสังเคราะห์ปัจจัยสำคัญได้ 5 ประการ คือ เนื้อหาใกล้ตัว คำถามชวนสงสัย ลิงก์ตรงเข้าสู่ข้อมูล แรงจูงใจ และการใช้ Analytics เพื่อปรับปรุงงาน จึงนำไปต่อยอดเป็นมินิเกมใน พ.ศ. 2569 โดยเพิ่มภารกิจ ด้าน คะแนน และ คำถามจากฐานข้อมูล ทั้งนี้ มินิเกมเพิ่งเริ่มใช้ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569 จึงยังไม่สรุปผลต่อจำนวนผู้ใช้

6. สรุป

กิจกรรม “1 คำถามกับงานจดหมายเหตุ” ทำให้เกิดแนวปฏิบัติในการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลที่เปลี่ยนจาก การสื่อสาร ทางเดียวไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วม ในช่วง พ.ศ. 2566–2568 จำนวนการดูฐานข้อมูลเพิ่มจาก 6,042 เป็น 10,546 ครั้ง หรือร้อยละ 74.5 และจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มจาก 3,504 เป็น 5,776 คน หรือร้อยละ 64.8 ผลการประเมิน กิจกรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด และองค์ความรู้จากการดำเนินงานถูกนำไปต่อยอดเป็นมินิเกมเพื่อยกระดับจาก “การดึงผู้ใช้ เข้าสู่ฐานข้อมูล” ไปสู่ “การทำให้ผู้ใช้สำรวจและเรียนรู้องค์ความรู้จดหมายเหตุอย่างต่อเนื่อง”

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้าง (impact)

แนวปฏิบัตินี้สามารถประยุกต์ใช้กับหอจดหมายเหตุ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น คลังภาพ และหน่วยงานที่มีฐานข้อมูลหรือคลังองค์ความรู้ โดยใช้หลัก คัดเลือกองค์ความรู้ → สร้างความสงสัย → เชื่อมโยงแหล่งข้อมูล → สร้างการมีส่วนร่วม → วัดผล → ปรับปรุง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเริ่มจากเทคโนโลยีที่ซับซ้อน ในระดับหน่วยงานสามารถนำไปใช้จัดทำปฏิทินเนื้อหา วิเคราะห์ Analytics และออกแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่วนในระดับมหาวิทยาลัยสามารถประยุกต์ใช้กับกิจกรรมปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่า วันสถาปนามหาวิทยาลัย การเรียนการสอน และกิจกรรมสร้างความผูกพัน ต่อองค์กร

ในระยะต่อไปสามารถพัฒนาเป็นระบบ Data-driven Archives Outreach โดยติดตามเส้นทาง Reach → Click → Read → Search → Play → Return → Utilize เพื่อให้ทราบว่าเนื้อหา ช่องทาง และกิจกรรมใดสามารถนำผู้ใช้เข้าสู่ฐานข้อมูลและก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้ดีที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- บุหลัน กุลวิจิตร. (2561). การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 11(2), 16–29.
- บุหลัน กุลวิจิตร. (2564). สื่อสังคมออนไลน์กับการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 41(1), 13–26.
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. (2553). งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย. *วารสารห้องสมุด*, 54(1), 39–50.
- ประกาศกิจ อนันต์เลิศสกุล, และ ประชม ทางทอง. (2569). การออกแบบเกมออนไลน์สองมิติตามแนวคิดเกมมิฟิเคชันเพื่อพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. *Asian Creative Architecture, Art and Design*, 39(2), e283976.
- ยวิฐฐากรณ์ ทองแขก, และ ดวงรัตน์ ดีข้าว. (2566). การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ด้านสารสนเทศพระปกเกล้าศึกษาและจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในโลกแห่งความผันผวน. *PULINET Journal*, 10(2), 119–132.
- รัชกร คงเจริญ. (2566). กลยุทธ์การพัฒนาบทความออนไลน์ให้สอดคล้องกับกระบวนการ SEO เพื่อให้ติดอันดับหน้าแรก Google. *PULINET Journal*, 10(1), 28–44.
- ลัดดา บุญเปลี่ยนพล. (2566). การพัฒนาฐานข้อมูลจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 14(3), 1–13.

Bosco, A., Bulegato, F., & Gasparotto, S. (2023). The digital archive as an inclusive tool for knowledge construction through design practices. *diid disegno industriale industrial design, Digital Special Issue 1*, 238–246.

Hawkins, A. (2022). Archives, linked data and the digital humanities: Increasing access to digitised and born-digital archives via the semantic web. *Archival Science*, 22, 319–344.

ความเห็นจากหน่วยงาน

☒ เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ

☐ ไม่เห็นชอบ

ลงนาม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิญญา สุริยา)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้

11 ธ.ค. 69