



การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC  
กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Study of Factors Influencing Intention to Use ALIST OPAC Application:  
A Case Study of Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center  
Prince of Songkla University

พิสชา เขาวนัฎติกุล  
Pitsacha Chaowutthikul

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University

2565



การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC  
กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Study of Factors Influencing Intention to Use ALIST OPAC Application:  
A Case Study of Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center  
Prince of Songkla University

พิสชา เขาวนัฎติกุล  
Pitsacha Chaowutthikul

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University

2565

**ชื่อสารนิพนธ์** การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC  
กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ผู้เขียน** นางสาวพิชชา เขาวนัฎมิกุล

**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ

---

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก**

**คณะกรรมการสอบ**

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

<b>ชื่อสารนิพนธ์</b>	การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
<b>ผู้เขียน</b>	นางสาวพิชชา เขาวนัฏภูมิกุล
<b>สาขาวิชา</b>	บริหารธุรกิจ
<b>ปีการศึกษา</b>	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC (2) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC และ (3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยงานวิจัยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุที่ 20 - 30 ปี ประเภทสมาชิกเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน และใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด สำหรับผลการศึกษาด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความคาดหวังในความพยายาม ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ และผลการศึกษาจากการใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้พัฒนาและผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน และส่งเสริมแนวทางการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<b>Minor Thesis Title</b>	A Study of Factors Influencing Intention to Use ALIST OPAC Application: A Case Study of Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center Prince of Songkla University
<b>Author</b>	Pitsacha Chaowutthikul
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2021

### ABSTRACT

The objective of this study was to study the influence of technology acceptance factors (UTAUT) and E-service quality factors impact to intention to use ALIST OPAC application. This study was quantitative research, was conducted from 385 people who have used ALIST OPAC application: a case study of Khunying Long Athakravisunthorn Resources Center, Prince of Songkla University. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis. The result shows that most the respondents are female, aging between 20 – 30 years old. They are an undergraduate student and have experience in using the service of the application less than 1 month. The most service that they use is search information resources. The importance of technology acceptance factors (UTAUT) has the highest level, including performance expectancy, facilitating conditions, social influence and effort expectancy. Also, the importance of E-service quality factors has the highest level, including privacy, credibility, accessibility and responsiveness. Using multiple linear regression analysis on UTUAT factors and E-service quality factors influencing the intention to use ALIST OPAC application, the result founds that there are only two independent factors by facilitating conditions and privacy that influencing to intention to use. (Statistically significant at the 0.05 level)

The study suggests the benefit to application developer and service providers. Application developers and service providers can use the findings of the ALIST OPAC application study to improve service development for user's needs.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยการสนับสนุนและคำแนะนำจากคณาจารย์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แนวคิด และความรู้ในกระบวนการวิจัย รวมถึงการตรวจสอบข้อบกพร่องและการติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สำหรับวิชาความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวัน อีกทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมและเพื่อนมนุษย์ต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณทางหน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยศึกษาต่อควบคู่กับการปฏิบัติงาน อีกทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการมีส่วนร่วมสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากนี้ ขอขอบคุณความช่วยเหลือจากทางเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อนๆ รุ่นพี่และรุ่นน้องที่คอยให้การสนับสนุนและคำแนะนำตลอดมา

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัว รวมถึงเพื่อนสนิทมิตรสหายรอบข้างทุกคนที่เป็นกำลังใจและเป็นแรงสนับสนุนทางการศึกษามาตลอด จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ คุณประโยชน์อันใดเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแต่ บุญกานี คณาจารย์และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้ รวมถึงกำลังใจที่ดีจากครอบครัวและบุคคลสำคัญในชีวิต

พิชชา เขาวนุฒิกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ .....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ .....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย .....	3
1.3 วัตถุประสงค์.....	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ .....	4
1.5 ขอบเขตงานวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี .....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน.....	12
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ALIST และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC .....	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.6 กรอบแนวความคิด .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	27
3.2 แบบแผนการวิจัย .....	28
3.3 เครื่องมือในการวิจัย .....	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ .....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	39
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) .....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	53
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	53
5.2 อภิปรายผล.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย .....	70
ภาคผนวก ข แบบประเมินค่าความสอดคล้อง.....	77
ผลประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC .....	82
ประวัติผู้เขียน .....	86



## รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST).....	13
2.2	รายละเอียดของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	17
2.3	เมนูหลักในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Main Menu).....	19
2.4	รายละเอียดเมนูต่าง ๆ ของข้อมูลสมาชิก (Patron).....	20
3.1	ตัวแปร ระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล.....	29
3.2	ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	30
3.3	ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	32
3.4	ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	33
3.5	ตัวแปลความหมายระดับความคิดเห็นและเกณฑ์การวัด.....	34
3.6	ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ของแบบสอบถาม.....	36
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	39
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี...	41
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	44
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	46
4.5	ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน.....	48
4.6	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของสหสัมพันธ์.....	50
4.7	ค่าความสามารถในการพยากรณ์.....	50
4.8	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	51
4.9	ผลการวิเคราะห์คำถามงานวิจัย.....	52

## รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในทฤษฎีรวมของการยอมรับและ การใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).....	10
2.2 หน้าจอแสดงการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	18
2.3 หน้าจอหลักแสดงเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC.....	18
2.4 หน้าจอหลักของเมนูข้อมูลสมาชิก (Patron).....	21
2.5 เมนูการยืมทรัพยากรด้วยตนเอง (Self-Check Out).....	22
2.6 การสแกนบาร์โค้ดที่ตัวเล่มของทรัพยากร.....	22
2.7 หน้าจอแสดงผลข้อมูลจากการสแกนบาร์โค้ด.....	22
2.8 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	26

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็ว สื่ออินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวัน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เกิดความนิยมในการเรียนรู้ติดตามข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์สื่อสารพกพามากกว่าการอ่านข้อความจากสื่อในลักษณะเดิม ผู้คนอาศัยอินเทอร์เน็ตเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ อันเนื่องมาจากการพัฒนาความสามารถของอุปกรณ์สื่อสารพกพาที่ครอบคลุมการให้บริการต่าง ๆ (พิสิฐ ตั้งพรประเสริฐ, 2563)

ปัจจุบันธุรกิจหรือองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังถูกนำไปพัฒนาออกแบบการให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนอุปกรณ์สื่อสารพกพา ประกอบกับเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายความเร็วสูงที่รองรับ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา และในหลายโอกาสมากยิ่งขึ้น (วงหทัย ต้นชีวะวงศ์, 2558) เพื่อตอบสนองให้ตรงกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับแนวโน้มของการใช้งานผ่านโมบายแอปพลิเคชันที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลจากการสำรวจ พบว่าในปี 2564 ประชากรชาวไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการออนไลน์บนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น 25% (We are social, 2021) ส่งผลให้มีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือกิจกรรมเพื่อความบันเทิง เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจหรือองค์กร จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารพกพา โดยเชื่อว่าจะมีอัตราการดาวน์โหลดสำหรับการใช้งานที่เติบโตอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ในการใช้งานหรือการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จของผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ขึ้นอยู่กับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service) โดยถือเป็นหลักการสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ ทำให้ผู้ใช้งานใช้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาใช้งานเป็นประจำ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A., 2005) เมื่อคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับผู้ให้บริการ จะมีการเพิ่มระดับการให้บริการ และ

ความตั้งใจในการบริการในอนาคตอีกด้วย (ยิ่งลักษณ์ ทรัพย์น้อย, 2556 อ้างตาม Henkel et al., 2006)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อการเรียนรู้สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวบรวมสื่อทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่อดิจิทัล เป็นต้น สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automated Library System for Thai Higher Institutes: ALIST) ซึ่งพัฒนาโดยสำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แก่ผู้ใช้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรรูปแบบต่าง ๆ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้วยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์สื่อสารพกพา โดยจะเห็นได้ว่าผู้คนส่วนใหญ่พกพาอุปกรณ์สื่อสารติดตัวไปด้วยเสมอ เพื่อใช้งานด้านต่าง ๆ เช่น ความบันเทิง เกมส์ เครือข่ายสังคม ธุรกิจ หรือการศึกษา (กอบเกียรติ สระอุบล, 2558) ด้วยเหตุนี้ ทางสำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST OPAC) เพื่อตอบสนองการให้บริการบนอุปกรณ์สื่อสารพกพา แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ถูกนำไปใช้ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกส่วนภูมิภาคของประเทศไทย โดยมียอดการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ผ่านอุปกรณ์สื่อสารพกพา แบ่งเป็นระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 10,900 ครั้ง และระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 10,300 ครั้ง ซึ่งประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มความความสะดวกสบายและช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความรวดเร็วในการใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด โดยมีเมนูและฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชัน เช่น การสืบค้นทรัพยากร การยืมทรัพยากรด้วยตนเอง การจองทรัพยากร การตรวจสอบข้อมูลหนังสือ เป็นต้น

การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีข้อดี และประโยชน์กับผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุด เช่น ช่วยลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการให้บริการยืมทรัพยากรเกิดความรวดเร็วในการใช้บริการต่าง ๆ รวมทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ดูทันสมัย ทันต่อเทคโนโลยี ซึ่งการพัฒนาห้องสมุดอัตโนมัติ สอดคล้องกับแผนพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดในเครือ PSULINET เพื่อพัฒนาระบบห้องสมุดออนไลน์ ให้มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันของการให้บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 5 วิทยาเขต เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ในการนี้การส่งเสริมการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จึงเป็นเป้าหมายหลักที่ช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุปแล้ว สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจำเป็นต้องเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ต้องพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์ เกิดความรวดเร็ว มุ่งเน้นประสิทธิผลคุณภาพของบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Spechler, 1988) ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการจัดการด้านการให้บริการที่ต้องมีความรวดเร็ว ความสะดวกของการใช้บริการ ความแม่นยำของสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการใช้บริการ เพราะฉะนั้น ความสำเร็จของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ต้องมีความพร้อมทั้งปัจจัยด้านเทคโนโลยีรวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่จะช่วยให้ผู้บริการยอมรับและเกิดความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่อง

ด้วยความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC นั้น ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มาร่วมใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยผลการศึกษางานวิจัยนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ และทราบถึงระดับความสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ และความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของผู้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมการใช้งานบนแอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการต่อไป

## 1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC
2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

## 1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

#### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดนโยบายของผู้บริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ให้เกิดการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนารูปแบบการใช้งานของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการวางแผนส่งเสริมการใช้งาน การประชาสัมพันธ์ของการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ในอนาคต

#### 1.5 ขอบเขตงานวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรตามแบบจำลองการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคม และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การตอบสนองความต้องการ 3) ความเป็นส่วนตัว และ 4) การเข้าถึงการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของผู้ให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

##### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

##### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

#### 4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ มกราคม 2564 – มีนาคม 2565

##### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC** หมายถึง แอปพลิเคชันของระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ALIST (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes) ให้บริการผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต เพื่อให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ยืมทรัพยากรด้วยตนเอง จองทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ ยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการ และตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว

**2. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance)** หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีและการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยี รวมถึงการตัดสินใจนำเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**2.1 ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)** หมายถึง ความเชื่อว่าบริการของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ประโยชน์ใช้สอย ประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง หรือความเหมาะสมในการใช้งาน เป็นต้น

**2.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งผู้ให้บริการเชื่อว่าฟังก์ชันและเมนูการใช้งานของแอปพลิเคชันมีความง่ายในการทำความเข้าใจ สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว

**2.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)** หมายถึง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความคิด เช่น เพื่อนหรือบุคคลรอบข้าง ซึ่งมีความเห็นว่าควรใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

**2.4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)** หมายถึง สิ่งสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ทั้งด้านเทคนิคและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแนะนำวิธีการใช้งาน และความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาการใช้งาน

**3. คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service quality)** หมายถึง ประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ที่จะถูกประเมินโดยผู้ให้บริการ และมี

ความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือต่อผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**3.1 ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง ความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและเชื่อถือในการทำงานของระบบที่มีความสามารถในการใช้บริการได้ถูกต้องและแม่นยำ

**3.2 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)** หมายถึง แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการลดระยะเวลาเข้าใช้บริการ และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

**3.3 ความเป็นส่วนตัว (Privacy)** หมายถึง แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ รวมถึงความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันกับผู้ใช้บริการ

**3.4 การเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility)** หมายถึง ขั้นตอนการเข้าสู่แอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อให้การให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ทุกอุปกรณ์และทุกที่ทุกเวลา

**4. ความตั้งใจใช้งาน (Intension to Use)** หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี และเกิดความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม รวมถึงตั้งใจหรือวางแผนที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องในอนาคต



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) โดยรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นศึกษาไว้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ALIST และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

##### 2.1.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (2003) ให้คำนิยามการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ โดยกระบวนการยอมรับของบุคคลอาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี ซึ่งกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเกิดขึ้นเริ่มจากตัวบุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจยอมรับ และยืนยันการปฏิบัติ โดยตัวบุคคลนั้นเห็นว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นวิธีการที่ดีและมีประโยชน์กว่า

สุธาสิณี ตูลานนท์ (2562) ได้กล่าวถึงว่าการยอมรับเทคโนโลยี คือระดับความเชื่อของตัวบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ต้องมีประโยชน์ เรียนรู้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก ส่งผลให้การใช้งานเทคโนโลยีของตัวบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะเกิดเป็นพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตต่อไป

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้งานของแต่ละบุคคล โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถทำให้เกิด

ประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพต่อการใช้งานได้ ซึ่งกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น อาจจะมีระยะเวลาที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลโดยไม่ได้กำหนดเวลาที่แน่นอน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยีนั้น ๆ และเมื่อบุคคลแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์จากการสัมผัสหรือได้ทดลองใช้แล้วนั้น จะเกิดการยอมรับและตัดสินใจใช้เทคโนโลยีในที่สุด

### 2.1.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

Venkatesh, Davis and Morris (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยพัฒนาแนวความคิดมาจาก Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980) ซึ่งเป็นการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมกรยอมรับในหลายทฤษฎี เพื่อลดข้อจำกัดของแต่ละทฤษฎีและเพิ่มประสิทธิภาพของแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified Theory) โดยปรับปรุงมาจากทั้งหมด 8 ทฤษฎี ซึ่งเป็นพื้นฐานในงานวิจัย ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of Reasoned Action หรือ TRA) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) 3) ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) 4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU) 5) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) 6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM) 7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT) และ 8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)

Venkatesh, Davis and Morris (2003) พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) ได้แก่

**1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)** คือระดับความเชื่อการรับรู้ประโยชน์ของแต่ละบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยี สามารถทำให้เกิดผลประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน อีกทั้งสามารถเพิ่มผลของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนามาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ทฤษฎี ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากแบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model) 3) ความเหมาะสมกับงาน (Job fit) จากแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) 4) ประโยชน์ที่ได้รับมากขึ้น (Relative Advantage) จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

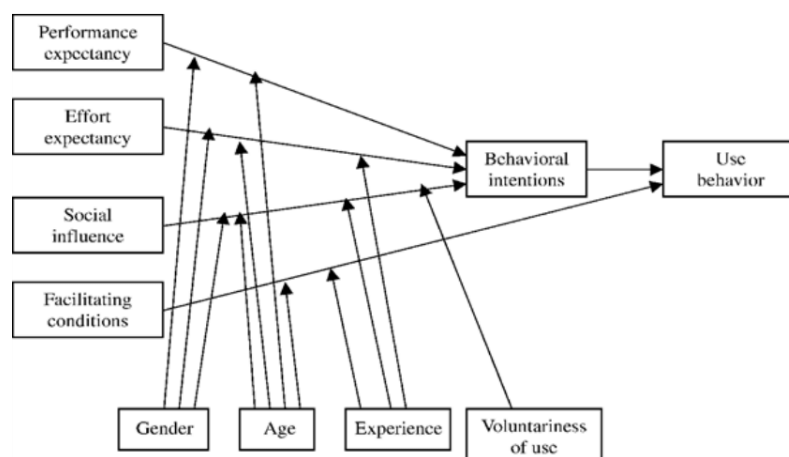
5) การคาดหวังผลลัพธ์ (Outcome Expectations) จากทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory)

**2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)** คือ ระดับการรับรู้ความง่ายของแต่ละบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการทำงาน โดยพัฒนามาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ทฤษฎี ได้แก่ 1) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) จากทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) 2) ความซับซ้อน (Complexity) จากแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) 3) ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

**3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)** คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน โดยมีแรงจูงใจจากบุคคลหรือสังคมที่มีอิทธิพลรอบข้าง โดยพัฒนามาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องจาก 3 ทฤษฎี ได้แก่ 1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) จากทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล (The Theory of Reasoned Action) 2) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) จากแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) 3) ภาพลักษณ์ (Image) จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

**4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition)** คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความง่ายในการทำงาน โดยพัฒนามาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องจาก 3 ทฤษฎี ได้แก่ 1) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior) 2) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) จากแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) 3) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

นอกจากนี้ Venkatesh, Davis and Morris (2003) ยังพบว่าพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) สำหรับตัวแปรเสริมและตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์และความสมัครใจในการทำงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในทฤษฎีรวมของการยอมรับและ  
การใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

ที่มา: Venkatesh, Morris, and Davis (2003)

จากภาพที่ 2.1 สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดแบบจำลองทฤษฎีการรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ประกอบด้วยปัจจัยที่จะนำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม และปัจจัยอิทธิพลทางสังคม สำหรับปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก จะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้จริงของบุคคล นอกจากนี้ยังมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจในการทำงาน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

Gronroos (1982) ได้นิยามคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าเป็นตัวชี้วัดระดับการให้บริการที่ทำการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยจะต้องปราศจากข้อบกพร่อง สามารถจำแนกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) เป็นผลลัพธ์หรือสิ่งที่ได้รับการรับบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดหรือประเมินการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นได้ และ 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นการประเมินกระบวนการของการให้บริการ

Parasuraman et al. (2005) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) คือ เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีมากกว่าหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะเกี่ยวข้องกับการประเมินกระบวนการบริการในภาพรวม ซึ่งการประเมิน

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อความคาดหวังจากการบริการว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกันอย่างไร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การประเมินความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นไปตามความความหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง และการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 2.2.2 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหลายองค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านพาณิชย์ การให้บริการด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญอย่างมากในการวัดและประเมินผลคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น

Parasuraman et al. (2005) ได้ศึกษา ออกแบบ และพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ซึ่งแบ่งมิติการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็น 2 ชุด ได้แก่ 1) การประเมินแบบ E-S-QUAL ซึ่งเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว 2) การประเมินแบบ E-RecS-QUAL ซึ่งเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ใน 3 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองต่อการใช้บริการ การชดเชยจากข้อผิดพลาดที่พบ และด้านการติดต่อ ซึ่งการประเมินทั้ง 2 ชุดได้ถูกพัฒนามาจาก Servqual Dimensions เพื่อประยุกต์ใช้กับการประเมินคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์

กล่าวโดยสรุป คือ การประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) สำหรับการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ จะถูกประเมินผ่านคุณภาพบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) ประกอบด้วยปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้หลายหน่วยงานประสบความสำเร็จในการบริการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในการติดต่อบริการ และเป็นการสร้างเชื่อมั่นเกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตกลงไว้ ผ่านเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการ

3. ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ

4. การเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว ปราศจากอุปสรรค

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของตัวบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา และมีพฤติกรรมบ่งชี้ว่า บุคคลนั้นมีความพยายาม ความมุ่งมั่น จะแสดงพฤติกรรมที่ได้ตั้งใจไว้ โดยหากบุคคลแสดงพฤติกรรมสูง แสดงว่ามีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมดังที่ตั้งใจไว้สูงเช่นกัน ทั้งนี้การแสดงความตั้งใจใช้งาน ไม่ได้กำหนดเวลาในการแสดงพฤติกรรม จนกว่าจะถึงเวลาและโอกาสที่เหมาะสมของตัวบุคคลนั้น นอกจากนี้ ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอาจมาจากทัศนคติและประสบการณ์จากการใช้บริการ หรือสินค้า (Fitzsimons and Morwitz, 1996)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้งาน มาจากการแสดงออกทางพฤติกรรมของตัวบุคคล มักมีความสัมพันธ์ทัศนคติ ความเชื่อมั่น แรงจูงใจของบุคคลนั้น โดยใช้เป็นแนวทางในการคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลนั้นในอนาคต เมื่อถึงเวลาและโอกาสที่เหมาะสม หากบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยจิตใจแน่วแน่แล้ว บุคคลนั้นก็จะแสดงพฤติกรรมที่ตั้งใจนั้นออกมา ซึ่งสามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการในบริบทงานวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC นั้นจึงเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากจิตใจหรือความแน่วแน่ในการยอมรับการใช้บริการ และวางแผนที่จะใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST) และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

### 2.4.1 ความเป็นมาของระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ALIST

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes) หรือ ALIST เป็นหนึ่งในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้การสนับสนุนภายใต้โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) มีจุดกำเนิดมาจากแนวคิดในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติขึ้นมาใช้งานเอง เพื่อทดแทนระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX และ INNOPAC (Commercial Software)

โดยเป็นการนำเอาคุณลักษณะเด่นของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX และ INNOPAC เข้ามาผสมผสานกัน จนเกิดเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ และอยู่บนมาตรฐานระดับสูงเทียบเท่าระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากต่างประเทศ (สำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564) โดยเริ่มติดตั้งการใช้งานกับวิทยาเขตต่าง ๆ ภายใต้งบของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จนครบทั้ง 5 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตภูเก็ต วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาเขตตรัง จากนั้นจึงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน (วิไลลักษณ์ ไชยเสน, 2562)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในโปรแกรมสำหรับให้บริการและบริหารจัดการระบบห้องสมุดที่ทันสมัยและมีฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุมความต้องการใช้งานในทุกด้าน และสนับสนุนการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล Union Catalog สามารถแบ่งส่วนงานของระบบห้องสมุด เป็น 6 ส่วนงาน ดังต่อไปนี้

1. ส่วนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition Module)
2. ส่วนงานจัดทำรายการสืบค้น (Cataloging Module)
3. ส่วนงานให้บริการยืมคืน (Circulation Module)
4. ส่วนงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials Control Module)
5. ส่วนงานการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ (Web OPAC)
6. ส่วนงานผู้ดูแลระบบ (System Administrator Module)

ปัจจุบันระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ได้รับความไว้วางใจให้ติดตั้งและใช้งานในหลาย ๆ หน่วยงานทั่วทุกภูมิภาค และกำลังก้าวไปสู่การสนับสนุนการใช้งานในห้องสมุดขนาดเล็ก เช่น ห้องสมุดระดับโรงเรียน หรือห้องสมุดของสถาบันต่าง ๆ อีกด้วย รวมจำนวน 37 แห่ง ดังตารางที่ 2.1

**ตารางที่ 2.1** หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST)

ลำดับที่	รายชื่อหน่วยงาน
1	สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
2	ห้องสมุดศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
3	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
4	ห้องสมุดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร
5	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
6	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
7	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตารางที่ 2.1 หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST) (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อหน่วยงาน
8	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
9	ห้องสมุดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
10	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
11	สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
12	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
13	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
14	งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สกลนคร
15	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
16	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
17	หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
18	ห้องสมุดโรงเรียนมหาวชิราวุธ
19	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
20	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
21	ห้องสมุดโรงพยาบาลหาดใหญ่
22	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน พระบรมราชูปถัมภ์
23	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
24	หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
25	ศูนย์การเรียนรู้ชีระ ศุขีลวรรณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่



ตารางที่ 2.1 หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST) (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อหน่วยงาน
26	ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
27	ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
28	ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
29	ห้องสมุดสถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
30	ห้องสมุดคณะแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
31	ห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
32	ห้องสมุดหอประวัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
33	ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
34	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
35	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
36	หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
37	หอบรรณสารสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ที่มา: สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2565

นอกจากนี้สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ ยังพัฒนาระบบงานเสริมเพิ่มเติมในส่วนของการใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ RFID ผ่านมาตรฐาน SIP2 Protocol เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตสามารถใช้งานผ่านเว็บ (Web-based Application) เชื่อมต่อโมดูลการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (Catalog) กับระบบสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และยังรองรับการยืมคืนระหว่างห้องสมุด ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาจนถึงระยะที่ 7 และจะยังคงพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง

## 2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากร Online Public Access Catalog (OPAC)

ระบบสืบค้นทรัพยากร Online Public Access Catalog (OPAC) เป็นเครื่องมือสำหรับช่วยสืบค้นและแสดงรายละเอียด รายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บทความ วารสารหรือดรรชนีวารสาร วิทยานิพนธ์ จุลสาร เอกสารตำราทางวิชาการ และสื่อโสตทัศน วัสดุมีเดียต่าง ๆ รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ (สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564)

ระบบสืบค้นทรัพยากร Online Public Access Catalog (OPAC) ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานหลัก ดังนี้

1. แสดงข้อมูลข่าวสารทั่วไปและช่องทางสื่อสารกับห้องสมุด
2. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลายรูปแบบ
3. แสดงข้อมูลรายละเอียดของสมาชิกห้องสมุด
4. การต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
5. การจองทรัพยากรสารสนเทศ
6. การเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ห้องสมุดจัดหา
7. การส่งออกข้อมูลบรรณานุกรมในรูปแบบต่าง ๆ
8. รายงานสถิติจำนวนทรัพยากรของห้องสมุดและสถิติการสืบค้นต่าง ๆ
9. สามารถสร้างรายงานข้อมูลได้ตามความต้องการ

ระบบการสืบค้น OPAC 2.0 ถูกพัฒนาขึ้นจาก “ระบบการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ” โดยใช้เทคโนโลยี Web 2.0 โดยเพิ่มประสิทธิภาพ OPAC และคุณลักษณะในการค้นหาของรายการโดยการควบคุมทางบรรณานุกรมมากขึ้นและรายการข้อมูลสำหรับการค้นหาต่อเนื่องรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมที่มีส่วนบุคคลและชุมชน ผู้ใช้สามารถทบทวนเพื่อให้การค้นหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น กำหนดคำ (Tag) ให้ระดับ (Rating) รายการทรัพยากรสารสนเทศที่สนใจ วิจารณ์หนังสือ (Review) และแสดงความคิดเห็นในรายการต่าง ๆ ได้ เช่น เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เสนอแนะความคิดเห็น (User Comment) ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้น และเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการด้วย (สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564)

### 2.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

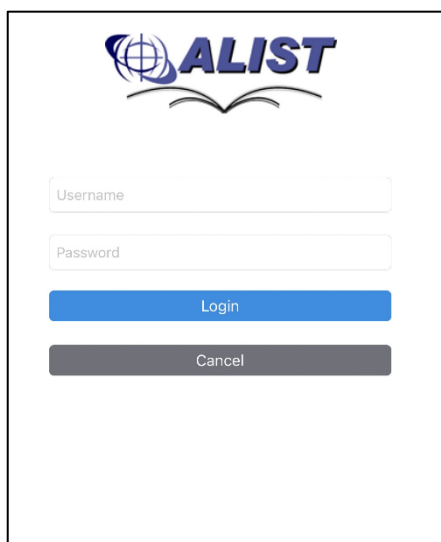
ALIST OPAC เป็นแอปพลิเคชันของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการต่าง ๆ สามารถดาวน์โหลดผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ได้ทั้งระบบ iOS และระบบ Android โดยมีรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 รายละเอียดของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

รายละเอียดของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	
ชื่อ	ALIST OPAC
ราคา	ฟรี (Free)
หมวด	การศึกษา (Education)
ภาษาที่รองรับ	ภาษาอังกฤษ (English)
ระบบปฏิบัติการที่รองรับ	ระบบ iOS และระบบ Android
เฟิร์มแวร์ที่รองรับ	iOS 6.x ขึ้นไป Android 4.xx ขึ้นไป
ขนาดโปรแกรม	3.8 MB (iOS) และ 2.64 MB (Android)
ผู้ผลิตโปรแกรม	สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

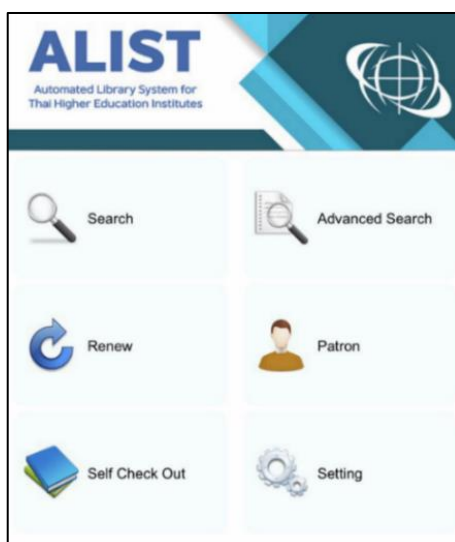
ที่มา: คู่มือการติดตั้งและใช้งาน Application ALIST OPAC, 2559

จากตารางที่ 2.2 แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถดาวน์โหลดฟรี โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ผ่านระบบปฏิบัติการของ iOS และระบบ Android เมื่อดาวน์โหลดและติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน โดยกรอกข้อมูลผู้ให้บริการ (Username) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อเข้าใช้บริการภายในห้องสมุด ตามภาพที่ 2.2 และเมื่อกรอกข้อมูลการเข้าใช้งานครบถ้วนและถูกต้อง จะปรากฏหน้าจอหลักการใช้งานตามเมนูต่าง ๆ ตามภาพที่ 2.3



The image shows the login interface for the ALIST OPAC. At the top center is the ALIST logo, which consists of a stylized globe icon followed by the text "ALIST" in a bold, blue, sans-serif font. Below the logo are two input fields: "Username" and "Password". Underneath these fields are two buttons: a blue "Login" button and a grey "Cancel" button.

ภาพที่ 2.2 หน้าจอแสดงการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC



ภาพที่ 2.3 หน้าจอหลักแสดงเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

#### 2.4.4 เมนูและฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

เมนูหลักในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Main Menu) ประกอบด้วยเมนูการค้นหา (Search) การค้นหาขั้นสูง (Advanced Search) การยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) ข้อมูลทั่วไปสมาชิก (Patron) การยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Self Check Out) และเมนูตั้งค่า (Setting) ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 เมนูหลักในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Main Menu)

เมนูหลัก	คำอธิบาย
 Search	เป็นเมนูการสืบค้นแบบทั่วไป (Search) สำหรับผู้ใช้เลือกประเภทการสืบค้นได้ครั้งละ 1 เขตข้อมูล
 Advanced Search	เป็นเมนูการสืบค้นขั้นสูง (Advanced) สำหรับผู้ใช้สืบค้นทรัพยากรได้พร้อมกันหลายเขตข้อมูล
 Renew	เป็นเมนูการต่ออายุการยืมทรัพยากร (Renew) สำหรับสมาชิกใช้ต่ออายุการยืมทรัพยากรที่ได้ทำการยืมไว้แล้ว
 Patron	เป็นเมนูข้อมูลสมาชิก (Patron) สำหรับสมาชิกตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เช่น ประวัติการยืม การตรวจสอบรายการค่าปรับ การแสดงบาร์โค้ดเพื่อใช้แทนบัตรเข้าห้องสมุด ข้อความแจ้งเตือน ฯลฯ
 Self Check Out	เป็นเมนูการยืมทรัพยากรด้วยตนเอง (Self-Check Out) สำหรับผู้ใช้ในการยืมทรัพยากรด้วยการสแกนบาร์โค้ดบนสื่อทรัพยากร
 Setting	เป็นเมนูการตั้งค่า (Setting) สำหรับผู้ใช้เลือกฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดต่าง ๆ

ที่มา: คู่มือการติดตั้งและใช้งาน Application ALIST OPAC, 2559

จากตารางที่ 2.3 สามารถอธิบายเมนูการใช้งานบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ดังต่อไปนี้

### 1. เมนูการสืบค้นแบบทั่วไป (Search)

เป็นการสืบค้นในรูปแบบทั่วไป โดยป้อนคำค้น และระบุประเภทการสืบค้น จากนั้นระบบจะแสดงรายการสารสนเทศที่ตรงกับข้อมูลที่ระบุ ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบประเภทการสืบค้นต่าง ๆ ได้

### 2. เมนูการสืบค้นขั้นสูง (Advanced)

เป็นการสืบค้นโดยผู้ใช้สามารถป้อนคำค้น ตัวเชื่อมระหว่างคำและระบุประเภทการค้น (Author, Title, Subject, ...) ได้ครั้งละหลายเขตข้อมูล พร้อมทั้งใช้ตัวเชื่อมทางตรรกะ (AND, OR, NOT) นอกจากนี้ยังสามารถทำการจำกัดผลการสืบค้นด้วยเขตข้อมูลต่าง ๆ (Limit) ได้






### 3. เมนูการต่ออายุการยืมทรัพยากร (Renew)

เป็นการต่ออายุการยืมทรัพยากร สามารถทำได้เฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น โดยสิทธิในการต่ออายุทรัพยากรนั้น จะขึ้นอยู่กับกฎการยืมคืนของแต่ละห้องสมุด




### 4. เมนูข้อมูลสมาชิก (Patron)

เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าเรียกดูข้อมูลและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ รวมถึงการแสดงประวัติของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการได้ยืมออกไป มีรายละเอียดดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 รายละเอียดเมนูต่าง ๆ ของข้อมูลสมาชิก (Patron)

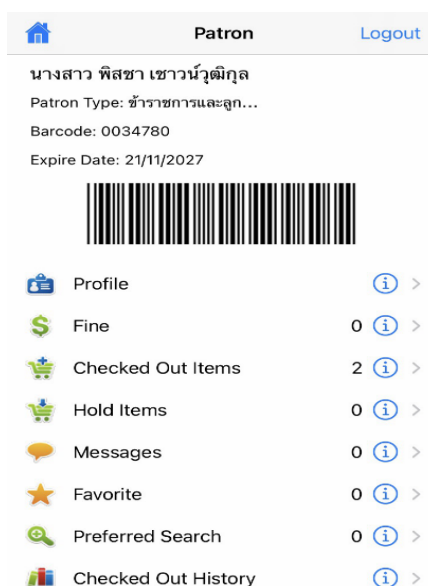
เมนู	รายละเอียด
 Profile	แสดงรายละเอียดและแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก
 Fine	แสดงข้อมูลรายการค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดของผู้ใช้ที่เกิดจากห้องสมุด
 Checked Out Items	แสดงข้อมูลรายการยืมทรัพยากรที่ผู้ใช้ที่ได้ยืมออกไป
 Hold Items	แสดงข้อมูลรายการทรัพยากรที่ผู้ใช้ได้ทำการจองไว้
 Messages	แสดงข้อมูลข้อความแจ้งเตือนต่าง ๆ จากระบบ ให้ผู้ใช้ทราบ

ตารางที่ 2.4 รายละเอียดเมนูต่าง ๆ ของข้อมูลสมาชิก (Patron) (ต่อ)

 Favorite	แสดงรายละเอียดข้อมูลทรัพยากรรายการโปรด
 Preferred Search	แสดงข้อมูลรายการคำค้นที่ผู้ใช้สนใจ และสามารถกำหนดคำค้นเก็บไว้ในรายการคำค้น เมื่อมีรายการทรัพยากรที่ตรงกับคำค้น ระบบจะมีการแจ้งเตือน (ผู้ใช้งานต้องมีข้อมูลอีเมล)
 Checked Out History	แสดงข้อมูลประวัติการยืมทรัพยากรของผู้ใช้

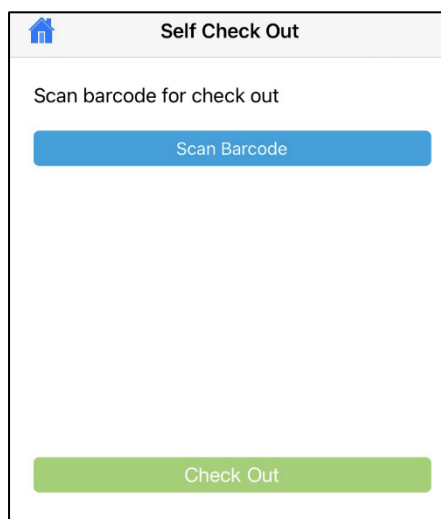
ที่มา: คู่มือการติดตั้งและใช้งาน Application ALIST OPAC, 2559

นอกจากการเรียกดูข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ยืมออกไปจากห้องสมุดแล้วนั้น ในเมนูของข้อมูลส่วนบุคคล ยังสามารถแสดงบาร์โค้ดเพื่อทดแทนบัตรประจำตัวของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการเข้าใช้งานภายในของห้องสมุด ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 หน้าจอหลักของเมนูข้อมูลสมาชิก (Patron)

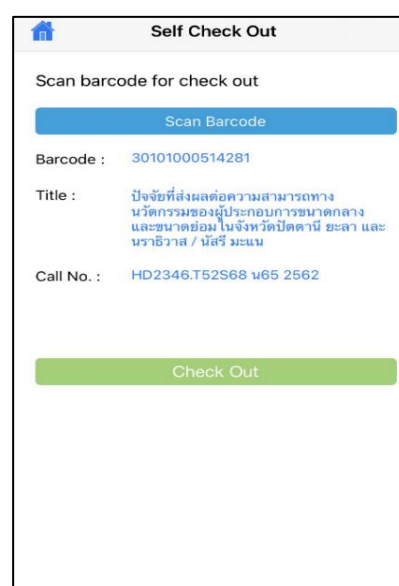
5. เมนูการยืมทรัพยากรด้วยตนเอง (Self-Check Out) เป็นเมนูการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถทำการยืมตัวเล่มได้ด้วยตนเอง เฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกห้องสมุดเท่านั้น โดยมีขั้นตอนการใช้งานจากการกรอกชื่อผู้ใช้บริการและรหัสผ่าน สแกนบาร์โค้ดที่ตัวเล่มของทรัพยากร และกดคำว่า Check out เป็นอันเสร็จเรียบร้อย ดังภาพที่ 2.5 - 2.7



ภาพที่ 2.5 เมนูการยืมทรัพยากรด้วยตนเอง (Self-Check Out)



ภาพที่ 2.6 การสแกนบาร์โค้ดที่  
ตัวเล่มของทรัพยากร



ภาพที่ 2.7 หน้าจอแสดงผลข้อมูล  
จากการสแกนบาร์โค้ด



**6. เมนูการตั้งค่า (Setting)** เป็นเมนูการตั้งค่าสำหรับผู้ให้บริการในการเลือกเข้าฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดต่าง ๆ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการยอมรับและใช้เทคโนโลยี

กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งที่เคยและไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU จำนวน 445 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ภาพลักษณ์ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

พิมพรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมแพทย์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้งานระบบการโอนเงินและรับโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยใช้งานหรือสนใจใช้งานบริการแบบพร้อมแพทย์ จำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเคยชินเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมแพทย์มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความชอบ ปัจจัยด้านความเคยชิน ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ และปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานบริการแบบพร้อมแพทย์เช่นกัน

นันทชัย กลับดี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยอาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านความเคยชินและด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ ส่วนการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

นัทธมน มั่งสูงเนิน (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้งานบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 146 คน ในกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้เอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ความตั้งใจที่จะใช้ยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง ขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญ

Chiao-Chen Chang (2013) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาประเทศไต้หวัน โดยนำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT ผสมผสานร่วมกับทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit: TTF) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว ส่งผลทางบวกกับความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุดของมหาวิทยาลัย โดยพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายาม เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจใช้งาน ส่วนอิทธิพลทางสังคม มีผลทางลบต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้งานมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยี สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกยังถูกใช้อธิบายถึงพฤติกรรมแสดงความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันห้องสมุด

### 2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านความสะดวกในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

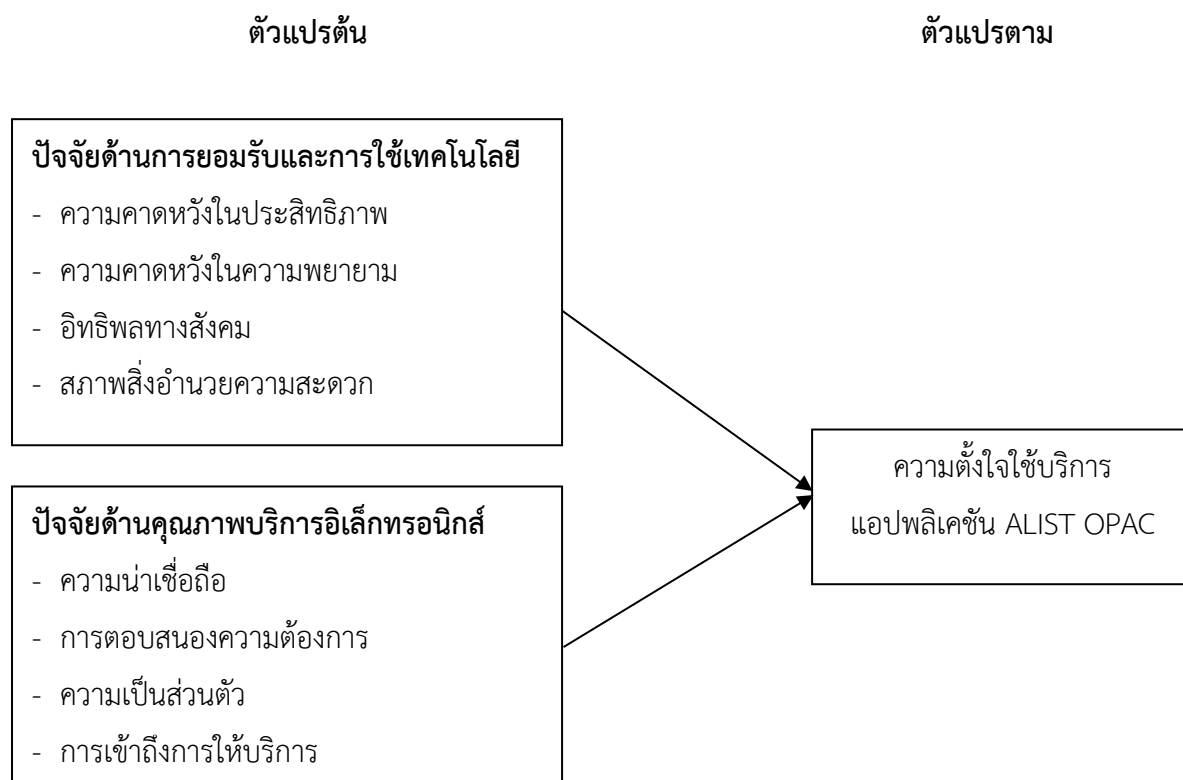
ปทิตตา หวายสันเทียะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

สุรติ กอบการุณ (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจ ต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรม จำนวน 403 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมอยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรม

จากการศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในอดีต พบว่าปัจจัยของทฤษฎี UTAUT สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานบุคคล เป็นทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ศึกษาในบริบทของห้องสมุด ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจอย่างมีนัยสำคัญ (Chiao-Chen Chang, 2013) นอกจากนี้ จากงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์กับบริบทของห้องสมุด พบว่า การประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการ จะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับความพึงพอใจที่คาดหวังก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจและวางแผนใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต (Parasuraman, Zeithamal & Malhotra อ้างถึงใน วราพรธณ อภิศุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเอาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ซึ่งคิดค้นโดย (Venkatesh, Davis and Morris, 2003) ควบคู่กับทฤษฎีคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A., 2005) มาเป็นต้นแบบในการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดดังภาพที่ 2.8

## 2.6 กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{E^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดตัวอย่าง
	N	=	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 0.50
	Z	=	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
	E	=	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าสูตรข้างต้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{(.05)(1-.5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

$$n \approx 385$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน  
ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จึงเลือกการสุ่ม  
ตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ  
เจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC  
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้  
แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มา  
วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและเก็บรวบรวม  
ข้อมูลต่าง ๆ เช่น วารสารวิชาการ บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและฐานข้อมูล  
ทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกรอบแนวคิดและแบบสอบถามอย่าง  
มีทิศทางและเชื่อมโยงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บโดยใช้แบบสอบถาม  
สำรวจความคิดเห็น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลของผู้ที่เคยใช้บริการผ่าน  
แอปพลิเคชัน จำนวน 385 คน

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยแบบสอบถามจะถูกแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทสมาชิก บริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน และประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** ตัวแปร ระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = ต่ำกว่า 20 ปี 2 = 20 – 30 ปี 3 = 31 – 40 ปี 4 = 41 – 50 ปี 5 = 51 ปีขึ้นไป
3. ประเภทสมาชิก	Nominal	1 = นักศึกษาปริญญาตรี 2 = นักศึกษาบัณฑิตศึกษา 3 = อาจารย์/ ผู้ช่วยวิจัย 4 = บุคลากรสายสนับสนุน 5 = บุคคลภายนอก
4. บริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน	Nominal	1 = สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2 = ยืมทรัพยากรด้วยตนเอง 3 = จองทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 4 = ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 5 = ยืนยันตัวตนแทนบัตรสมาชิกในการเข้าใช้บริการ 6 = ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว

**ตารางที่ 3.1** ตัวแปร ระดับการวัด และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
5. ประสบการณ์ในการใช้บริการ	Ordinal	1 = น้อยกว่า 1 เดือน
แอปพลิเคชัน		2 = 1 – 3 เดือน
ALIST OPAC		3 = 4 – 6 เดือน
		4 = มากกว่า 6 เดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับและใช้เทคโนโลยี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยได้แบบสอบถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาขึ้นตามแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) โดยดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Chiao-Chen Chang (2013) จำนวน 12 ข้อ ดังตารางที่ 3.2

**ตารางที่ 3.2** ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ข้อคำถามในการวัดผล (Items Measurement)	แหล่งอ้างอิง (References)
<b>ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)</b>	Chiao-Chen Chang (2013)
1. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้	
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้	
3. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์	



ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อคำถามในการวัดผล (Items Measurement)	แหล่งอ้างอิง (References)
<p><b>ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)</b></p> <p>4. รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน</p> <p>5. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มี ความยุ่งยาก ซับซ้อน</p> <p>6. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะ ใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม</p>	Chaio-Chen Chang (2013)
<p><b>ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)</b></p> <p>7. เพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการ ผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC</p> <p>8. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำ ให้ท่านคุ้นเคย ทักษะเทคโนโลยี</p> <p>9. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC</p>	Chaio-Chen Chang (2013)
<p><b>ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition)</b></p> <p>10. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวก การใช้งานห้องสมุดได้</p> <p>11. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับ เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่</p> <p>12. เมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูล ความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้</p>	Chaio-Chen Chang (2013)

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A., 2005) จำนวน 12 ข้อ ดังตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3** ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ข้อคำถามในการวัดผล (Items Measurement)	แหล่งอ้างอิง (References)
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>	อัครเดช ปิ่นสุข (2557)
13. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ	
14. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วน	
15. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความเป็นปัจจุบัน	
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>	อัครเดช ปิ่นสุข (2557)
16. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการใช้ภายในห้องสมุด	
17. การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที	
18. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว	
<b>ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)</b>	อัครเดช ปิ่นสุข (2557)
19. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว	
20. ท่านคิดว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น	
21. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับหรือส่ง ระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน	

**ตารางที่ 3.3** ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์  
(ต่อ)

ข้อคำถามในการวัดผล (Items Measurement)	แหล่งอ้างอิง (References)
<b>ด้านการเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility)</b>	อัครเดช ปิ่นสุข (2557)
22. การล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	
23. สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา	
24. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการเข้าใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้แบบสอบถามมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Chiao-Chen Chang (2013) จำนวน 4 ข้อ ดังตารางที่ 3.4

**ตารางที่ 3.4** ข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

ข้อคำถามในการวัดผล (Items Measurement)	แหล่งอ้างอิง (References)
<b>ความตั้งใจใช้บริการ (Intension to Use)</b>	Chiao-Chen Chang (2013)
25. ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น	
26. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	
27. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC	
28. ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้	

โดยเครื่องมือที่ใช้วัดแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 คือ มาตรวัดตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) (พัชรนันท์ ธนทรัพย์บุรุษโชติ และศศิธร สำราญจิต, 2559) ในการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำคะแนนจากการกำหนดข้างต้นมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายโดยใช้การหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นจากการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (สุวิมล ติรกานันท์, 2549) ซึ่งจะได้ช่วงระดับความกว้างระดับ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.5 ตัวแปลความหมายระดับความคิดเห็นและเกณฑ์การวัด มีดังนี้

คะแนนตัวเลือกตอบ	ระดับความคิดเห็น	ระดับช่วงคะแนนที่ได้
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00 คะแนน
4	เห็นด้วย	3.41 – 4.20 คะแนน
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40 คะแนน
2	ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60 คะแนน
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80 คะแนน

### 3.3.1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ในเรื่องปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้วิเคราะห์และสร้างเครื่องมือวิจัยทางการศึกษาและนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาหลักการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม กำหนดขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ได้ศึกษา

3. นำเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรง การใช้ภาษาและประโยคของคำถามในแบบสอบถาม รวมถึงปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม จากนั้นรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ด้วยค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง มีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องหรือวัดได้

-1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องหรือไม่สามารถวัดได้

สำหรับการแปลความหมาย ได้มีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ย  $\geq 0.67$  หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ย  $< 0.67$  หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์ความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจสอบพบว่ามีดัชนีของความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (นันทวัฒน์ นครวงศ์, 2560)

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคำนวณสถิติ SPSS ตามวิธีการของ Cronbach's Coefficient โดยกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552, หน้า 144)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.966 โดยประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 28 ข้อ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้ว พบว่าปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ 0.917 โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 12 ข้อ ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ 0.943 โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 12 ข้อ และปัจจัยความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ 0.898 โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ โดยแสดงดังตารางที่ 3.6

**ตารางที่ 3.6** ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ของแบบสอบถาม

ปัจจัย	จำนวนข้อ	Alpha Coefficient
การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	12	0.917
คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์	12	0.943
ความตั้งใจใช้บริการ	4	0.898
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>0.966</b>

จากตารางที่ 3.5 ผู้วิจัยพบว่าเครื่องมือแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient สูงกว่าเกณฑ์กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ จึงสรุปให้แบบสอบถามนี้สามารถยอมรับได้และมีความเหมาะสม จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวิเคราะห์ค่า IOC และหาค่าความเชื่อมั่น Reliability จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสามารถนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)

3.4.2 ดำเนินการกระจายแบบสอบถามด้วยลิงก์แบบสอบถามผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และอีเมล (E-mail) โดยแสดงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.4.3 สอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อคัดกรองก่อนการตอบแบบสอบถาม

3.4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 385 คน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้ว นำไปใส่รหัสข้อมูลตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งสามารถจำแนกการวิเคราะห์สถิติตามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การคัดกรองข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทสมาชิก บริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน และประสบการณ์การใช้บริการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

**ส่วนที่ 4** ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

**ส่วนที่ 5** ปัจจัยความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิด และทำการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 385 คน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

**4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย ดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 1 และ 2 ทดสอบโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และทดสอบด้วยสถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบตัวแปรของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardized)
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Standardized)
$r$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำเข้ามาสมการกับตัวแปรตาม
$R^2$	แทน	ค่าความสามารถในการทำนาย



$R^2_{adj}$	แทน	ค่าที่ปรับแก้ให้เหมาะสมเมื่อมีการเพิ่มหรือลดตัวแปรอิสระ
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทสมาชิก ประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน และบริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	79	20.5
	หญิง	306	79.5
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	42	10.9
	20 - 30 ปี	284	73.8
	31 - 40 ปี	40	10.4
	41 - 50 ปี	15	3.9
	51 ปีขึ้นไป	4	1.0
ประเภทสมาชิก	นักศึกษาปริญญาตรี	228	59.2
	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	89	23.1
	อาจารย์/ ผู้ช่วยวิจัย	27	7.0
	บุคลากรสายสนับสนุน	31	8.1
	บุคคลภายนอก	10	2.6

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์</b>		
น้อยกว่า 1 เดือน	142	36.9
1-3 เดือน	79	20.5
4-6 เดือน	30	7.8
6 เดือนขึ้นไป	134	34.8
<b>บริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน</b>		
สืบค้นทรัพยากร	317	34.6
ยืมทรัพยากร	123	13.4
จองทรัพยากร	89	9.7
ยืมต่อทรัพยากร	126	13.7
ยืนยันตัวตน	141	15.4
ตรวจสอบข้อมูล	121	13.2

**จากตารางที่ 4.1** สามารถอธิบายรายละเอียด ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุที่ 20 - 30 ปี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาได้แก่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ถัดมา ได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

**ประเภทสมาชิก** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ถัดมาเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ถัดมาเป็นอาจารย์/ผู้ช่วยวิจัย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และบุคคลภายนอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

**ประสบการณ์การใช้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 142 คน คิดเป็น 36.9 รองลงมา มีประสบการณ์ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ถัดมามีประสบการณ์ 1-3 เดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีประสบการณ์ 4-6 เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

**บริการที่ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาใช้บริการยืมยันทัวตนแท่นบัตรสมาชิกในการเข้าใช้บริการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ถัดมาใช้บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ถัดมาใช้บริการยืมทรัพยากร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ถัดมาใช้บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และใช้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

#### 4.1.2 ระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

##### 1. ระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ความสำคัญของปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
<b>ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ</b>			
1. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้	4.46	0.661	มากที่สุด
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนใช้บริการภายในห้องสมุดได้	4.42	0.717	มากที่สุด
3. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์	4.42	0.677	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.645</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

ความสำคัญของ ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
<b>ด้านความคาดหวังในความพยายาม</b>			
1. รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน	4.04	0.906	มาก
2. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	4.16	0.809	มาก
3. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม	3.94	0.926	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.937</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>			
1. เพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	4.02	0.907	มาก
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัย ทันเทคโนโลยี	4.40	0.804	มากที่สุด
3. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	4.22	0.755	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.753</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวกการใช้งานห้องสมุดได้	4.46	0.706	มากที่สุด
2. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่	4.52	0.613	มากที่สุด
3. เมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้	3.92	0.925	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.700</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านอิทธิพลทางสังคม ( $\bar{X} = 4.37$ ) และด้านความคาดหวังในความพยายาม ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้ ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนใช้บริการภายในห้องสมุดได้ ( $\bar{X} = 4.42$ ) และการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ตามลำดับ

2. ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่ ( $\bar{X} = 4.52$ ) รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวกการใช้งานห้องสมุดได้ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้ ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

3. ด้านอิทธิพลทางสังคม มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัยทันเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ( $\bar{X} = 4.22$ ) และเพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

4. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

## 2. ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ความสำคัญของ ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>			
1. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ	4.25	0.723	มากที่สุด
2. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วน	4.23	0.729	มากที่สุด
3. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความเป็นปัจจุบัน	4.23	0.745	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.684</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>			
1. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการใช้ภายในห้องสมุด	4.18	0.815	มาก
2. การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที	4.14	0.800	มาก
3. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว	4.10	0.773	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.787</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านความเป็นส่วนตัว</b>			
1. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	4.24	0.763	มากที่สุด
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น	4.31	0.759	มากที่สุด
3. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่รับหรือส่ง ระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน	4.45	0.717	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.719</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความสำคัญของ ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
<b>ด้านการเข้าถึงการให้บริการ</b>			
1. การล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ สะดวกรวดเร็ว	4.28	0.745	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา	4.46	0.703	มากที่สุด
3. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการใช้งาน งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	4.42	0.757	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.695</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.46$ ) ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) และด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านความเป็นส่วนตัว มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับหรือส่งระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น ( $\bar{X} = 4.31$ ) และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วนตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.23$ ) และข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ความเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ

3. ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา

( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการเข้าใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.42$ ) และการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการใช้ภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา ได้แก่ การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที ( $\bar{X} = 4.14$ ) และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

### 3. ระดับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC

ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของผู้ให้บริการ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
1. ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น	4.28	0.889	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.23	0.908	มากที่สุด
3. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC	4.36	0.755	มากที่สุด
4. ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการ ผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้	4.31	0.867	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.728</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจในการใช้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีระดับความตั้งใจสูงสุด คือ ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้ ( $\bar{X} = 4.31$ ) ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น ( $\bar{X} = 4.28$ ) และท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ

## 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผู้วิจัยใช้การทดสอบสถิติ Multiple Linear Regression โดยเริ่มทดสอบความสัมพันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ด้วยวิธีการสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ดังตารางที่ 4.5 แล้วจึงวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยเทคนิค Enter

ตารางที่ 4.5 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

		Correlations								
ตัวแปร		(X <sub>1</sub> )	(X <sub>2</sub> )	(X <sub>3</sub> )	(X <sub>4</sub> )	(X <sub>5</sub> )	(X <sub>6</sub> )	(X <sub>7</sub> )	(X <sub>8</sub> )	(Y)
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X <sub>1</sub> )	Correlation	1	0.572**	0.554**	0.735**	0.683**	0.619**	0.644**	0.588**	0.496**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความคาดหวังในความพยายาม (X <sub>2</sub> )	Correlation		1	0.544**	0.552**	0.580**	0.653**	0.498**	0.477**	0.364**
	Sig. (2-tailed)			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
อิทธิพลทางสังคม (X <sub>3</sub> )	Correlation			1	0.495**	0.592**	0.653**	0.522**	0.458**	0.394**
	Sig. (2-tailed)				0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก (X <sub>4</sub> )	Correlation				1	0.676**	0.591**	0.690**	0.550**	0.614**
	Sig. (2-tailed)					0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความน่าเชื่อถือ (X <sub>5</sub> )	Correlation					1	0.723**	0.670**	0.748**	0.590**
	Sig. (2-tailed)						0.000	0.000	0.000	0.000
การตอบสนองความต้องการ (X <sub>6</sub> )	Correlation						1	0.675**	0.532**	0.535**
	Sig. (2-tailed)							0.000	0.000	0.000
ความเป็นส่วนตัว (X <sub>7</sub> )	Correlation							1	0.584**	0.674**
	Sig. (2-tailed)								0.000	0.000
การเข้าถึงการให้บริการ (X <sub>8</sub> )	Correlation								1	0.520**
	Sig. (2-tailed)									0.000
ความตั้งใจใช้บริการ (Y)	Correlation									1

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.5 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ดังนี้

ในส่วนของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการไปในลักษณะในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ( $r = 0.496$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ( $r = 0.364$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ด้านอิทธิพลทางสังคม ( $r = 0.394$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.614$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการไปในลักษณะในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $r = 0.590$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $r = 0.535$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ด้านความเป็นส่วนตัว ( $r = 0.674$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ( $r = 0.520$ ) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านปัจจัยความเป็นส่วนตัว และด้านปัจจัยการเข้าถึงการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยสรุปแล้ว จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยกว่า 0.75 ซึ่งถือว่าไม่พบปัญหาในเรื่องของ

Multicollinearity ทำให้สามารถวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ต่อไป (Kumari, 2012)

**ตารางที่ 4.6** ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของสหสัมพันธ์

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.798	8	13.100	49.900	.000**
	Residual	98.708	376	.263		
	Total	203.506	384			

a. Dependent Variable: ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ได้ค่าสถิติทดสอบเอฟ เท่ากับ 49.900 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha = 0.01$ ) จึงอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถนำไปสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้

**ตารางที่ 4.7** ค่าความสามารถในการพยากรณ์

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 <sup>a</sup>	.515	.505	.512

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ที่ร้อยละ 51.5 ( $R^2 = 0.515$ ) ซึ่งตัวแปรที่นำมาเพื่อทำการพยากรณ์ประกอบด้วย ค่าคงที่ (Constant) ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ( $R = 0.718$ )

**ตารางที่ 4.8** ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

Model		Unstandardized		Standardized		Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.007	.209		4.823	.000**
	ความคาดหวังใน ประสิทธิภาพ	-.085	.069	-.076	-1.231	.219
	ความคาดหวังใน ความพยายาม	-.069	.040	-.089	-1.754	.080
	อิทธิพลทางสังคม	-.014	.048	-.014	-.280	.779
	สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	.314	.065	.302	4.853	.000**
	ความน่าเชื่อถือ	.122	.070	.114	1.732	.084
	การตอบสนอง ความต้องการ	.103	.059	.111	1.749	.081
	ความเป็นส่วนตัว	.507	.087	.500	5.831	.000**
	การเข้าถึงการ ให้บริการ	-.119	.074	-.113	-1.616	.107

a. Dependent Variable: ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าคงที่ (Constant) ตัวแปรด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงนำทั้งค่าคงที่ (Constant) ตัวแปรด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง โดยตัวแปรความเป็นส่วนตัว สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการได้เป็นลำดับที่หนึ่ง (Beta = 0.500) และตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการได้เป็นลำดับที่สอง (Beta = 0.302)

โดยสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการได้ที่ร้อยละ 51.5 ( $R^2 = 0.515$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังนี้

$$Y = 1.007 + 0.500 X_1 + 0.302 X_2$$

เมื่อ

$Y$  = ความตั้งใจใช้บริการ

$X_1$  = ความเป็นส่วนตัว

$X_2$  = สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

อธิบายได้ว่า ตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กล่าวคือ การเพิ่มขึ้นของความเป็นส่วนตัว และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลให้ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

#### ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์คำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัย	ผลการวิเคราะห์
คำถามงานวิจัยที่ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	ด้านสภาพสิ่ง อำนวยความสะดวก
คำถามงานวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	ด้านความเป็นส่วนตัว

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์คำถามงานวิจัย ในด้านปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว สำหรับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC 2) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถสรุปผลของผู้ตอบแบบสอบถามและสรุปผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

##### 5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในระดับช่วงอายุ 20 - 30 ปี ประเภทสมาชิกเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน และใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด

### 5.1.2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

#### 1. สรุประดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ระดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถสรุปผลแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้ รองลงมา การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนใช้บริการภายในห้องสมุดได้ และการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์

**ด้านความคาดหวังในความพยายาม** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รองลงมา รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม

**ด้านอิทธิพลทางสังคม** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัย ทันเทคโนโลยี รองลงมา ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC และเพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

**ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่ รองลงมา แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวกการใช้งานห้องสมุดได้ และเมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้



## 2. สรุประดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ โดยสามารถสรุปผลแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านความน่าเชื่อถือ** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ รองลงมา ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วนตามลำดับ และข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ความเป็นปัจจุบัน

**ด้านการตอบสนองความต้องการ** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ทันต้องการใช้ภายในห้องสมุด รองลงมา การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว

**ด้านความเป็นส่วนตัว** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน รองลงมา ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น และแอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

**ด้านการเข้าถึงการให้บริการ** พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา รองลงมาแอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น และการล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ สะดวกรวดเร็ว

## 3. สรุประดับความสำคัญของปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนั้น โดยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองลงมา ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้ รองลงมา ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น และท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

### 5.1.3 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันจะเพิ่มมากขึ้น ก็ต่อเมื่อมีสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกของการใช้บริการบนแอปพลิเคชันด้วย สำหรับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

### 5.1.4 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันจะเพิ่มมากขึ้น ก็ต่อเมื่อมีความเป็นส่วนตัวของการใช้บริการบนแอปพลิเคชันด้วย สำหรับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**

### **5.2.1 ระดับความสำคัญของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**

**ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่มีไว้ในแอปพลิเคชัน ว่าแอปพลิเคชันสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและมีประโยชน์ต่อการใช้บริการภายในห้องสมุด เช่น การช่วยลดขั้นตอนการใช้บริการ การใช้บริการที่รวดเร็วขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการแบบเดิมภายในห้องสมุด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถตั้งใจและตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ Kang, Mun, and Johnson (2017) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจติดตั้งและใช้โปรแกรมมือถือ คือการได้รับประโยชน์ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจว่าได้ตัดสินใจถูกต้องแล้ว

**ด้านความคาดหวังในความพยายาม** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบการจัดวางเมนูที่ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ถึงแม้ผู้ใช้บริการจะใช้บริการเป็นครั้งแรก แต่ยังสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับ Chan-Olmsted, Rim, and Zerba (2013) ได้ศึกษาพบว่ากลุ่มวัยรุ่นนิยมอ่านข่าวบนโทรศัพท์มือถือ เพราะนอกจากได้รับประโยชน์ด้านเนื้อหาแล้ว ยังคิดว่าง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน

**อิทธิพลทางสังคม** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้ใช้บริการดูทันสมัย ทันต่อเทคโนโลยี การส่งเสริมจากเพื่อน คนรอบข้าง หรือผู้มีอิทธิพลในการให้ข้อมูล การแนะนำ หรือบอกต่อให้ทดลองใช้บริการ จะทำให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ อีกทั้งยังรวมถึงการจัดกิจกรรมการแนะนำการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ ยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้บริการบนแอปพลิเคชันด้วย สอดคล้องกับ Yi, Jackson, Park, and Probst (2006) ได้ศึกษาพบว่า ผลจากการคล้อยตามกลุ่ม ยิ่งผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแล้วนั้น จะทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคมเช่นกัน

**ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันที่มีทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนซึ่งมีไว้ในแอปพลิเคชัน เช่น เมนูช่วยเหลือสำหรับผู้ใช้บริการ กรณีผู้ใช้บริการการพบเจอปัญหาระหว่างการใช้บริการ คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือระบบการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบนแอปพลิเคชัน ซึ่งจะคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความยอมรับและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Mafe, Blas, and Tavera - Mesias (2010: 69 - 102) ได้ศึกษาพบว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานร่วมกันกับเทคโนโลยีอื่น ๆ การได้รับสิ่งสนับสนุนจากการใช้งาน จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่จะใช้งานในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

**ด้านความน่าเชื่อถือ** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและความเชื่อมั่น จากผลลัพธ์หรือข้อมูลที่มีไว้ในแอปพลิเคชัน ว่าข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องและครบถ้วน อีกทั้งยัง คำนึงถึงความเป็นปัจจุบันของข้อมูลจากการค้นหาสื่อทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลจะส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงยังช่วยสร้างให้ผู้ให้บริการเกิดการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้นอีกด้วย (Norfolk Public Library, 2014)

**ด้านการตอบสนองความต้องการ** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการใช้งานในเมนูหรือฟังก์ชันต่าง ๆ บนแอปพลิเคชัน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งบริการที่มีไว้ในบนแอปพลิเคชันจำเป็นต้องครอบคลุมถึงความต้องการในการใช้บริการ และสามารถแสดงผลของแต่ละขั้นตอนการให้บริการได้ทันที สอดคล้องกันกับการศึกษา ของ Parasuraman (2005) ที่ระบุว่า การตอบสนองเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการวัดผลคุณภาพการ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

**ด้านความเป็นส่วนตัว** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบการ รักษาข้อมูลความปลอดภัย รวมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในการใช้บริการภายในแอปพลิเคชัน โดยข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างแอปพลิเคชันจะต้องไม่ถูกนำไปรวมใช้กับผู้อื่น จะทำให้ผู้บริการมั่นใจ ในระบบความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ Susanto (2016) พบว่าการรับรู้ด้านความ ปลอดภัยของการใช้งานส่งผลให้ผู้ใช้งานไว้วางใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันนั้นอย่างมีนัยสำคัญ

**ด้านการเข้าถึงการให้บริการ** กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการใช้ เข้าถึงและใช้บริการแอปพลิเคชันที่สามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น นอกจากนั้นการเข้าถึงการเข้าใช้บริการยังต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ ตลอดเวลา สอดคล้องกับ Delone and Mclean (2003) ได้ศึกษาและพบว่า ลักษณะที่ต้องการของ ระบบสารสนเทศต้องเป็นระบบที่มีการเข้าถึงการให้บริการและพร้อมใช้งาน สะดวกและเข้าใช้งานได้ ทุกที่ทุกเวลา มีการออกแบบอุปกรณ์และระบบให้รองรับกับผู้ใช้ที่เหมาะสม

### **ความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**

ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยสามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะตั้งใจใช้ บริการแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และมีความตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้ และจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของห้องสมุดด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

### 5.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

จากการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC พบว่า ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้งานเทคโนโลยี หรือมีความพร้อมจากระบบที่ได้จัดเตรียมไว้ เพื่อสนับสนุนการใช้งานของเทคโนโลยีนั้น ๆ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยีมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo et al. (2015) พบว่า หากการบริการมีระบบสนับสนุนหรือเทคโนโลยีที่พร้อมช่วยสนับสนุนการใช้งานเพิ่มมากขึ้นเท่าไร จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้นมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการมีสภาพสิ่งแวดล้อมในการใช้งานที่ดี จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจต่อบริการและมีโอกาสที่จะเกิดการใช้ง่ายเพิ่มมากขึ้น (Yeh and Tseng, 2017) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พรรณ สุวรรณศิริ ศิลป์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Chiao-Chen Chang (2013) ศึกษาความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาประเทศไต้หวัน พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งาน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้งานคาดหวังกับประสิทธิภาพการใช้งานที่มีประโยชน์และช่วยในการสืบค้นหาข้อมูลภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานให้ดีขึ้น จะส่งผลต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น และแม้จะมีผลการศึกษาจำนวนมากพบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อการยอมรับ แต่ยังมีงานวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ประสิทธิภาพการใช้งานไม่ได้ส่งผลต่อการยอมรับระบบการคำอิเล็กทรอนิกส์บนมือถือของผู้บริโภคชาวจีนและมาเลเซีย (กนกกาญจน์ เกตุแก้ว วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์ และสุวิตรีใหม่, 2562)

**ด้านความคาดหวังในความพยายาม** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สอดคล้องกับการศึกษาของกรัณท์รัตน์ รังสิยามรณ์ (2560) ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในการใช้งาน ไม่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY ด้วยสาเหตุเนื่องจากในบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี และมีทักษะการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นทุนเดิม จึงสามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้อย่างง่าย แต่ทั้งนี้ผู้พัฒนาจะต้องคำนึงถึงการใช้ออกแบบการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

**ด้านอิทธิพลทางสังคม** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุมาลิน กางทอง (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลในด้านบวกและมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าบุคคลมีอิทธิพลสามารถให้คำแนะนำ อีกทั้งยังสามารถชี้ชวนให้แก่ผู้บริโภคในการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ในบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ การใช้งานแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามอาจเกิดจากความตั้งใจใช้งานเฉพาะบุคคลที่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่ได้เกิดจากบุคคลหรืออิทธิพลของรอบข้าง หรือแรงจูงใจจากผู้มีอิทธิพลที่ส่งผลให้เกิดการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiao-Chen Chang (2013) พบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงลบต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**

**5.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC พบว่า **ด้านความเป็นส่วนตัว** มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวของการใช้บริการบนแอปพลิเคชัน การรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ รวมถึงไม่มีการเก็บข้อมูล รวบรวม และนำข้อมูลไปใช้โดยที่ไม่มีการขอความยินยอมจากผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ Parasuraman (2005) และ Pearson (2012) ที่พบว่าความมั่นคงปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ปิ่นสุข (2557) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา

พบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความเป็นส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมีความมั่นใจและเชื่อถือในระบบการทำงานของแอปพลิเคชัน ที่มีความสามารถในการทำงานเพื่อแสดงผลลัพธ์ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ รวมถึงยังมีการรักษาความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูลระหว่างแอปพลิเคชันกับผู้ใช้งาน

นอกจากนี้ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**ด้านความน่าเชื่อถือ** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับมิติการรับรู้เรื่องการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Dimensions of perceived electronic service) (Yoo & Donthu, 2001; Parasuraman, Zeithamal & Malhotra, 2005) ที่กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสนเทศได้อย่างถูกต้อง จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจใช้บริการมากขึ้น

**ด้านการตอบสนองความต้องการ** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการสามารถสร้างการรับรู้เชิงบวก และส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจในการบริการ จนกระทั่งเกิดการใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันของห้องสมุด ซึ่งอาจจะครอบคลุมถึงบริการที่ตอบสนองความต้องการใช้งานของกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่แล้ว

**ด้านการเข้าถึงการให้บริการ** ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Pearson (2012) พบว่าความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจากในบริบทงานวิจัยนี้ การให้บริการบนแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้รองรับการให้บริการในระบบปฏิบัติการที่ครอบคลุมไปถึงการใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอยู่แล้ว

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวี สุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางส่งเสริมผู้ใช้บริการเข้าใช้แอปพลิเคชันของห้องสมุดให้เกิด ประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้บริการ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร กระตุ้นและส่งเสริมให้ มีการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการยอมรับ ส่งเสริมความตั้งใจให้เพิ่มขึ้น โดยเน้นประเด็นเรื่องสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการศึกษา แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อการยอมรับและใช้ งานเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชัน ดังนั้นควรมีสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการของ แอปพลิเคชัน ระหว่างการใช้งานของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ การใช้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาให้แอปพลิเคชันมีความยืดหยุ่น สามารถใช้งานโดย เชื่อมต่อแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานภายในห้องสมุด เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อที่จะสามารถชำระค่าปรับทรัพยากร หากมีค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC เพื่อให้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการภายในแอปพลิเคชัน โดยเน้นประเด็นเรื่องความเป็น ส่วนตัว ซึ่งจากการศึกษา แสดงให้เห็นว่าหากแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีจะ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการความเป็นส่วนตัวของ บุคคลที่เข้าใช้งาน หรือการนำข้อมูลเพื่อนำไปประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน โดยจำเป็นต้องมีการยินยอมการให้ข้อมูลจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันการละเมิด สิทธิส่วนบุคคล โดยจะเพิ่มความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อการใช้งานภายในแอปพลิเคชัน



### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เท่านั้น จึงควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการในวิทยาเขตอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมถึงการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการระหว่างวิทยาเขต

2. ควรดำเนินการวิจัยด้วยวิธีผสมผสาน ซึ่งครอบคลุมการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้แก่ ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน และผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกด้านคุณภาพของการใช้งานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้รับข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ เกตุแก้ว, วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์, และสุวิต ศรีไทม. (2562). การทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับโปรแกรมบนมือถือ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 37(1), 163-186.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปี 2562*. ค้นจาก [https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2019\\_Th.aspx?viewmode=0](https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2019_Th.aspx?viewmode=0)
- กรัณฐรัตน์ รังสิยามณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กอบเกียรติ สระอุบล. (2558). อุปสรรคสื่อสารพหุภาคีกับการศึกษา. *วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา*, 5(9), 39 – 45. ค้นจาก <http://ojs.kmutnb.ac.th/index.php/JVTE/article/view/1745/1260>
- กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- นันทวัฒน์ นคราวงค์. (2560). *การกระตุ้นความตั้งใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมโดยใช้กลยุทธ์การตั้งราคาต่ำกว่าจำนวนเต็ม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นันทชัย กลัปดี. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นัทธมน มั่งสูงเนิน. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ*. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(3), 548-566. ค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/104191/85667>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปัทิตตา หวายสันเทียะ. (2560). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- พิสิฐ ตั้งพรประเสริฐ. (2563). M-Learning: บทบาทใหม่การเรียนการสอนต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(1), 90-105.  
ค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/suedujournal/article/view/185206>
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พัชรนันท์ ธนทรัพย์บุรุษิต และศศิธร ส้าราญจิต. (2559). การวิเคราะห์กระบวนการเก็บข้อมูลด้านการวิจัย กรณีศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, *วารสารMahidol R2R e-Journal*, 3(2), 59. ค้นจาก [http://r2r.mahidol.ac.th/Publish/doi/3\\_2/2559\\_3\\_2\\_5.pdf](http://r2r.mahidol.ac.th/Publish/doi/3_2/2559_3_2_5.pdf)
- ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ยิ่งลักษณ์ ทรัพย์น้อย. (2556). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้า คุณค่าทางด้านเศรษฐกิจและคุณค่า ทางด้านคุณภาพต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าร้านโตคุโตคุยะ (TOKUTOKUYA)*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2564). *ความเป็นมาของระบบห้องสมุด*. ค้นจาก <https://alist.psu.ac.th/home/history>
- สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2562). *ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ความเป็นมาของระบบห้องสมุด (ปรับปรุงเมื่อ พฤษภาคม 2554)*. ค้นจาก [https://alist.psu.ac.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=93&Itemid=112](https://alist.psu.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=93&Itemid=112).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). *คู่มือการติดตั้งและใช้งาน Application ALIST OPAC*. ค้นจาก [https://opac.psu.ac.th/Manual/User\\_ALIST\\_OPAC\\_Application\\_Manual.pdf](https://opac.psu.ac.th/Manual/User_ALIST_OPAC_Application_Manual.pdf)
- สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2565). *หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST*. ค้นจาก <https://alist.psu.ac.th/home/site-reference>
- สุธาสนี ตูลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สุมาลิน กางทอง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุรติ กอบการุณ. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจ ต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุวิมล ตีรกานนท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงหทัย ต้นชีวะวงศ์ (2558). *รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต*. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). *คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 21(2), 30-47.  
ค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/view/77865>
- วิไลลักษณ์ ไชยเสน. (2562). *การวัดความคุ้มค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (ALIST) กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 8(3), 1 – 9. ค้นจาก <http://www.council-uast.com/journal/upload/fullpaper/15-10-2019-903522683.pdf>
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Chan-Olmsted, S., Rim, H., & Zerba, A. (2013). Mobile news adoption among young adults: examining the roles of perceptions, news consumption, and media usage. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 90(1), 126-147.
- Chiao-Chen Chang. (2013). *Library mobile applications in university libraries*. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-03-2013-0024/full/html>
- 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.
- Fitzsimons, G. J., & Morwitz, V. G. (1996). The Effect of Measuring Intent on Brand-Level Purchase Behavior. *Journal of Consumer Research*, 23(1), 1-11.
- Gronroos. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Guo, H., Huang, X., & Craig, P. (2015). Factors Influencing the user acceptance of alipay. *Paper presented at the International Conference on Economy, Management and Education Technology*, Bali, Indonesia.
- Kang, J. Y. M., Mun, J.M., & Johnson, K.K. (2015). In-store mobile usage: Downloading and usage intention toward mobile location-based retail apps. *Computers in Human Behavior*, 46, 210-217.
- Kumari, S. (2012). Multicollinearity: Estimation and Elimination, *Journal of Contemporary Research in Management*, 3(1), 87-95.
- Mafé, C.R., Blas, S.S., & Tavera - Mesías, J.F. (2010). A comparative study of mobile messaging services acceptance to participate in television programmes. *Journal of Service Management*, 21(1), 69 - 102.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Norfolk Public Library. (2014). Electronic services policy. Retrieved from [http://library.virtualnorfolk.org/Public\\_Documents/NPL\\_docs/E-Services%20Policy.pdf](http://library.virtualnorfolk.org/Public_Documents/NPL_docs/E-Services%20Policy.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–234.
- Pearson, A., Tadisina, S., & Griffin, C. (2012). The role of e-service quality and information quality in creating perceived value: antecedents to web site loyalty. *Information Systems Management*, 29(3), 201-215.
- Rogers, E. M. (2003). *DIFFUSION OF INNOVATIONS* (5th ed.). New York: Free Press.
- Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*, Institute of Industrial Engineer. Norcross, GA.
- Susanto. A. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 508-525.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- We are social. (2021). *Digital 2021 Global Overview Report*. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2021-thailand>
- Yeh, M. L., & Tseng, Y. L. (2017). The college student's behavior intention of using mobile payments in Taiwan: an exploratory research. *Paper presented at the IASTEM International Conference*, Singapore.
- Yi, M. Y., Jackson, J. D., Park, J.S., & Probst, J.C. (2006). Understanding information technology acceptance by individual professionals: Toward an integrative view. *Information & Management*, 43(3), 350 – 363
- Yoo, B. & Donthu, N. (2001). *Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site (SITEQUAL)*. Retrieved January, 15, 2017 from <https://www.researchgate.net/publication/253950208>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





แบบสอบถามที่ .....

## แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะโดยรวมเท่านั้น และนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 24 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 4 ข้อ

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างต่อไปนี้ (เพียงตัวเลือกเดียว)

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

## 3. ประเภทสมาชิก

 นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์/ ผู้ช่วยวิจัย บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก

## 4. ท่านใช้บริการใดบ้างผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง จองทรัพยากรสารสนเทศ ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ ยืนยันตัวตนแทนบัตรสมาชิกในการเข้าใช้บริการ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล

## 5. ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

 น้อยกว่า 1 เดือน 1 – 3 เดือน 4 – 6 เดือน 6 เดือนขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

**คำชี้แจง** กรุณาประเมินตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา แบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน ประกอบด้วย

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

	ผลการประเมิน				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ</b>					
1. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้					
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนใช้บริการภายในห้องสมุดได้					
3. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์					
<b>ความคาดหวังในความพยายาม</b>					
4. รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน					
5. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
6. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม					

	ผลการประเมิน				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>อิทธิพลทางสังคม</b>					
7. เพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC					
8. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัย ทันเทคโนโลยี					
9. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC					
<b>สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
10. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวกการใช้งานห้องสมุดได้					
11. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่					
12. เมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้					
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>					
13. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ					
14. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วน					
15. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความเป็นปัจจุบัน					

	ผลการประเมิน				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>การตอบสนองความต้องการ</b>					
16. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการใช้ภายในห้องสมุด					
17. การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที					
18. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ความเป็นส่วนตัว</b>					
19. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล					
20. ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น					
21. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่รับหรือส่ง ระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน					
<b>การเข้าถึงการให้บริการ</b>					
22. การล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว					
23. สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา					
24. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการเข้าใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

**คำชี้แจง** กรุณาประเมินตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา แบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน ประกอบด้วย

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ท่านมีความตั้งใจ**มากที่สุด**

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ท่านมีความตั้งใจ**มาก**

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ท่านมีความตั้งใจ**ปานกลาง**

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ท่านมีความตั้งใจ**น้อย**

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ท่านมีความตั้งใจ**น้อยที่สุด**

ความตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC	ระดับความตั้งใจ				
	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
25. ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น					
26. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
27. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC					
28. ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้					

\*\*\* ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

ภาคผนวก ข  
แบบประเมินและผลการประเมิน IOC

**แบบประเมินค่าความสอดคล้อง**  
**เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC**  
**กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

- คำชี้แจง** แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรง ดังนี้
1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 24 ข้อ
  2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 4 ข้อ

**โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าความสอดคล้องโดยมีระดับ ค่าความสอดคล้องดังนี้**

- +1 หมายถึง แนใจว่ารายการประเมินความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย  
 0 หมายถึง ไม่แนใจว่ารายการประเมินความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย  
 -1 หมายถึง แนใจว่ารายการประเมินไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
<b>ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ</b>				
1. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้				
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนใช้บริการภายในห้องสมุดได้				
3. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์				



รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
<b>ความคาดหวังในความพยายาม</b>				
4. รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน				
5. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน				
6. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม				
<b>อิทธิพลทางสังคม</b>				
7. เพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC				
8. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัย ทันเทคโนโลยี				
9. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC				
<b>สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
10. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยอำนวยความสะดวกการใช้งานห้องสมุดได้				
11. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่				
12. เมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้				
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>				
13. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ				
14. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความถูกต้องและครบถ้วน				

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
15. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความเป็นปัจจุบัน				
<b>การตอบสนองความต้องการ</b>				
16. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการ ใช้ภายในห้องสมุด				
17. การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที				
18. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว				
<b>ความเป็นส่วนตัว</b>				
19. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล				
20. ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น				
21. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่รับหรือส่ง ระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน				
<b>การเข้าถึงการให้บริการ</b>				
22. การล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการ สะดวกรวดเร็ว				
23. สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา				
24. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการเข้าใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น				

รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
<b>ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC</b>				
25. ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น				
26. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ				
27. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC				
28. ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่าจะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ภายในห้องสมุดได้				

### ผลประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC

ข้อความ	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
<b>ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ</b>						
1. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการภายในห้องสมุดได้	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการภายในห้องสมุดได้	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีประโยชน์ต่อการให้บริการภายในห้องสมุด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ความคาดหวังในความพยายาม</b>						
4. รูปแบบการจัดวางเมนูในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
6. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ง่ายต่อการใช้ แม้ท่านจะใช้งานเป็นครั้งแรกก็ตาม	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>อิทธิพลทางสังคม</b>						
7. เพื่อน/คนรอบตัวของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
8. การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จะทำให้ท่านดูทันสมัย ทันเทคโนโลยี	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
9. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและ สนับสนุนให้ท่านใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
10. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ช่วย อำนวยความสะดวกการใช้งาน ห้องสมุดได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถ เข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ท่าน ใช้งานอยู่	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
12. เมื่อท่านเจอปัญหาในการใช้บริการ ผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ท่านสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูล ความช่วยเหลือที่แอปพลิเคชันมีไว้ให้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>						
13. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความน่าเชื่อถือ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
14. ข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่แสดงจากการใช้ บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มี ความถูกต้องและครบถ้วน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
15. ข้อมูลจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความเป็นปัจจุบัน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
<b>การตอบสนองความต้องการ</b>						
16. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีบริการที่ท่านต้องการใช้ภายในห้องสมุด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
17. การใช้งานเมนูและฟังก์ชันต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ทันที	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC แสดงผลลัพธ์ในแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ความเป็นส่วนตัว</b>						
19. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20. ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่ถูกนำไปใช้ร่วมกับบุคคลอื่น	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
21. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มีความปลอดภัยของข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ใช้งานและระบบแอปพลิเคชัน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
<b>การเข้าถึงการให้บริการ</b>						
22. การล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการสะดวกรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23. สามารถเข้าถึงการให้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24. แอปพลิเคชัน ALIST OPAC รองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
<b>ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC</b>						
25. ในอนาคต ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้ บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC บ่อยขึ้น	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
26. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC เป็น ประจำอย่างต่อเนื่อง	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
27. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28. ท่านยังคงเลือกใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ถึงแม้ว่า จะสามารถใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ ภายในห้องสมุดได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิสชา เขาวนัฎมิกุล		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6310521055		
วุฒิการศึกษา			
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา	
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2557	

## ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการอุดมศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่