

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

อรุณา สุวรรณโณ¹ ปาติตตา สุขสมบูรณ์^{2*} พิศชา เขาวนุฒิกุล³

Received: March 15, 2023

Revised: May 27, 2023

Accepted: May 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความเป็นส่วนตัวและปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความตั้งใจใช้บริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² อาจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

* Corresponding author Email: patitta.s@psu.ac.th

Factors Impact to Intention to Use ALIST OPAC Application

Orraya Suwanno¹ Patitta Suksomboon^{2*} Pitsacha Chaowutthikul³

Abstract

Objective of this research is to study the influence of technology acceptance factors (UTAUT) and E-service quality factors impacting on intention to use ALIST OPAC application. This is quantitative research conducted from 385 samples using ALIST OPAC application. Data was analyzed by using multiple linear regression analysis. The result founds that there are only two independent factors by privacy and facilitating conditions impacting on intention to use ALIST OPAC application with statically significant level at 0.05 respectively.

Keywords: ALIST OPAC Application, E-service quality, Intention to Use,
Prince of Songkla University

¹ Assistant Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

^{2*} Lecturer Dr., Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

³ Student in Master of Business Administration Program, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) เป็นส่วนสำคัญในธุรกิจหรือองค์กรในปัจจุบัน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) การออกแบบและสร้างมูลค่าให้สารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้อย่างกว้างขวางโดยการกระจายผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวัน ผู้คนอาศัยอินเทอร์เน็ตเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ อันเนื่องมาจากการพัฒนาความสามารถของอุปกรณ์สื่อสารพกพาที่ครอบคลุมการให้บริการต่าง ๆ (พิสิฐ ตั้งพรประเสริฐ, 2563) เทคโนโลยีสื่อสารไร้สายความเร็วสูงที่เป็นสื่อที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา และในหลายโอกาสมากยิ่งขึ้น (วงหทัย ดันชีวะวงศ์, 2558) การพัฒนาออกแบบการให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน (Mobile Application) บนอุปกรณ์สื่อสารพกพาเพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตจึงได้รับความสำคัญมากยิ่งขึ้น

แนวโน้มของการใช้งานผ่านโมบายล์แอปพลิเคชันที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลจากการสำรวจพบว่าในปี 2564 ประชากรชาวไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการออนไลน์บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเพิ่มขึ้น 25% (We are social, 2021) ส่งผลให้มีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service) ถือเป็นหลักการสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ ทำให้ผู้ใช้งานใช้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาใช้งานเป็นประจำ (Parasuraman et al., 2005)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย (Automated Library System for Thai Higher Education Institutes) หรือ ALIST เป็นหนึ่งในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้การสนับสนุนภายใต้โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) (สำนักนวัตกรรมการผลิตและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2564) โดยเริ่มติดตั้งการใช้งานกับวิทยาเขตต่าง ๆ ภายใต้สังกัดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสนับสนุนการใช้งานในห้องสมุดขนาดเล็ก เช่น ห้องสมุดระดับโรงเรียน หรือห้องสมุดของสถาบันต่าง ๆ อีกด้วย รวมจำนวน 37 แห่ง และมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน (วิไลลักษณ์ ไชยเสน, 2562) สำนักนวัตกรรมการผลิตและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้พัฒนาแอปพลิเคชันของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST OPAC) เพื่อตอบสนองการให้บริการบนอุปกรณ์สื่อสารพกพา โดยสามารถดาวน์โหลดฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ผ่านระบบปฏิบัติการของ iOS และระบบ Android (สำนักนวัตกรรมการผลิตและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ถูกนำไปใช้ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกส่วนภูมิภาคของประเทศไทย รวมทั้งสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ประกอบด้วยส่วนงานระบบย่อยทั้งสิ้น 6 โมดูล ได้แก่ ส่วนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนงานจัดทำรายการสืบค้น ส่วนงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ส่วนงานให้บริการยืม-คืน ส่วนงานผู้ดูแล

ระบบ และส่วนงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ โดยใช้งบประมาณในการดำเนินงานทั้งสิ้นเป็นเงิน 1,435,000 บาท และมีรายละเอียดอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ผ่านอุปกรณ์สื่อสารพกพาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายละเอียด	บนระบบปฏิบัติการ iOS	บนระบบปฏิบัติการ Android
จำนวนการดาวน์โหลด	10,900 ครั้ง	10,300 ครั้ง
วันที่เริ่มให้ดาวน์โหลด	10 กรกฎาคม 2556	11 กุมภาพันธ์ 2558
วันที่ปรับปรุงล่าสุด	29 ตุลาคม 2565	1 มีนาคม 2565
เวอร์ชันปัจจุบัน	1.30	4.1
ขนาดไฟล์	2.22 MB	81.6 MB

ที่มา: สำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, (2565)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจำเป็นต้องเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ต้องพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์ เกิดความรวดเร็ว มุ่งเน้นประสิทธิผล คุณภาพของบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Spechler, 1988) ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการจัดการด้านการให้บริการที่ต้องมีความรวดเร็ว ความสะดวกของการใช้บริการ ความแม่นยำของสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการใช้บริการ เพราะฉะนั้น ความสำเร็จของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ต้องมีความพร้อมทั้งปัจจัยด้านเทคโนโลยีรวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการยอมรับและเกิดความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่อง

การศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC และการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ว่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

ด้วยความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC นั้น ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มาร่วมใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยผลการศึกษาของงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ และทราบถึงระดับความสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ และความตั้งใจในการใช้บริการ

แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมการใช้งานบนแอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

ประโยชน์ที่ได้รับ

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

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Rogers (2003) ให้คำนิยามการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ขณะที่ สุธาสิณี ตุลานนท์ (2562) ได้กล่าวถึงว่าการยอมรับเทคโนโลยี คือระดับความเชื่อของตัวบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ต้องมีประโยชน์ เรียนรู้ง่ายโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้งานของแต่ละบุคคล โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถทำให้เกิดประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพต่อการใช้งานได้ ซึ่งกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น อาจจะมีระยะเวลาที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลโดยไม่ได้กำหนดเวลาที่แน่นอน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยีนั้น ๆ และเมื่อบุคคลแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์จากการสัมผัสหรือได้ทดลองใช้แล้วนั้น จะเกิดการยอมรับและตัดสินใจใช้เทคโนโลยีในที่สุด Venkatesh et al., (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยพัฒนาแนวความคิดมาจาก Ajzen & Fishbein (1980) พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) ได้แก่

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อการรับรู้ประโยชน์ของแต่ละบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยี สามารถทำให้เกิดผลประโยชน์ และบรรลุผลสำเร็จ

2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) คือ ระดับการรับรู้ความง่ายของแต่ละบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งาน

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยมีแรงจูงใจจากบุคคลหรือสังคมที่มีอิทธิพลรอบข้าง

4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ Venkatesh et al. (2003) ยังพบว่าพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) สำหรับตัวแปรเสริมและตัวแปรที่มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจในการใช้งาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

Gronroos (1982) ได้นิยามคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าเป็นตัวชี้วัดระดับการให้บริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ขณะที่ Parasuraman et al. (2005) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีมากกว่าหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การประเมินความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง และการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะถูกประเมินผ่านคุณภาพการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Parasuraman et al., 2005) ได้ศึกษา ออกแบบ และพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้หลายหน่วยงานประสบความสำเร็จในการบริการ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในการติดต่อบริการ และเป็นการสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตกลงไว้ ผ่านเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการ

3) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ

4) การเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว ปราศจากอุปสรรค

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน

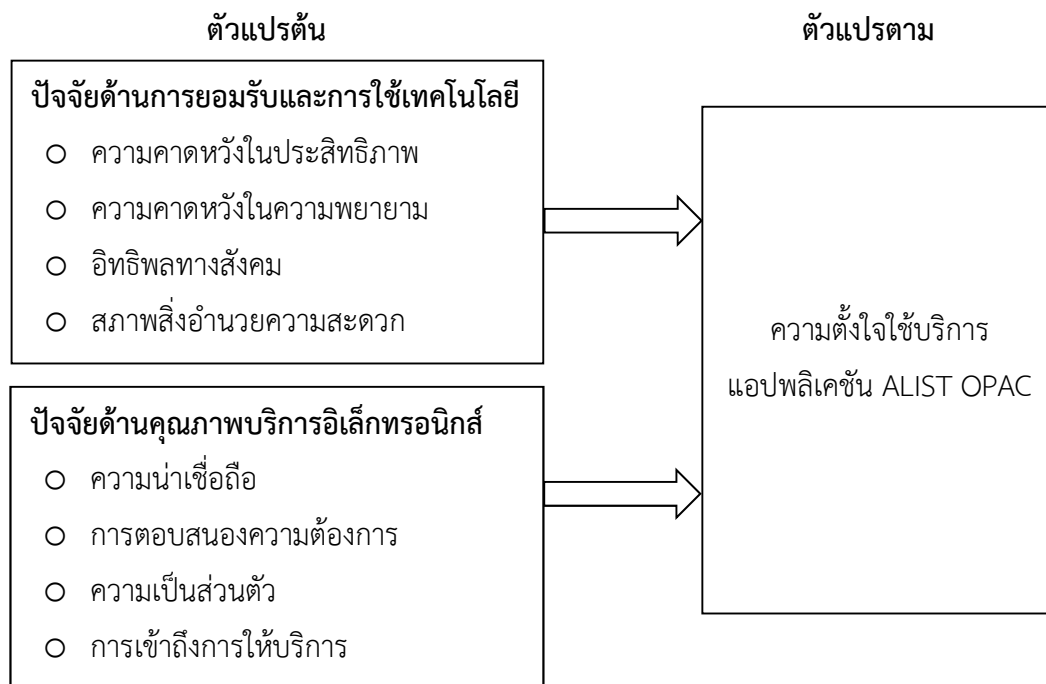
Ajzen & Fishbein (1975) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของตัวบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา และมีพฤติกรรมบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นมีความพยายาม ความมุ่งมั่นจะแสดงพฤติกรรมที่ได้ตั้งไว้ (Fitzsimons & Morwitz, 1996) จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้งาน มาจากการแสดงออกทางพฤติกรรมของตัวบุคคล มักมีความสัมพันธ์ทัศนคติ ความเชื่อมั่น แรงจูงใจของบุคคลนั้น โดยใช้เป็นแนวทางในการคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลนั้นในอนาคต เมื่อถึงเวลาและโอกาสที่เหมาะสม หากบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยจิตใจแน่วแน่แล้ว บุคคลนั้นก็จะแสดงพฤติกรรมที่ตั้งใจนั้นออกมา ซึ่งสามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการในบริบทงานวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC นั้น จึงเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากจิตใจหรือความแน่วแน่ในการยอมรับการให้บริการ และวางแผนที่จะใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินการที่รณรงค์ให้มีการใช้งาน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน สแกนบาร์โค้ดเพื่อใช้งานห้องสมุดคุณหญิงหลง และจองโต๊ะก่อนเข้าใช้บริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chang (2013) นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT ผสมผสานร่วมกับทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit: TTF) และพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว ส่งผลทางบวกกับความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุดของมหาวิทยาลัย โดยพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายาม เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจใช้งาน กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile พบว่า ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ภาพลักษณ์ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์กับบริบทของห้องสมุด พบว่า การประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการ จะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับความพึงพอใจที่คาดหวังก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจและวางแผนใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต (Parasuraman et al., 2005 อ้างถึงใน วราพรรณ อภิสุโขโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์, 2560) สุรติ กอบการุณ (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจ ต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมอยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ที่ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรม

จากการศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในอดีต พบว่าปัจจัยของทฤษฎี UTAUT สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานบุคคล เป็นทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ศึกษาในบริบทของห้องสมุด ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจอย่างมีนัยสำคัญ (Chang, 2013) นอกจากนั้น จากงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์กับบริบทของห้องสมุด พบว่าการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการ จะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับความพึงพอใจที่คาดหวังก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจและวางแผนใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต (Parasuraman et al., 2005 อ้างถึงใน วราพรธณ อภิสุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเอาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ซึ่งคิดค้นโดย (Venkatesh et al., 2003) ควบคู่กับทฤษฎีคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Parasuraman et al., 2005) มาเป็นต้นแบบในการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. เครื่องมือ

การศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ผลการวิเคราะห์ความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา ด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจสอบพบว่ามีดัชนีของความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67–1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (นันทวัฒน์ นครวงศ์, 2560) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคำนวณสถิติ SPSS ตามวิธีการของ Cronbach's Coefficient โดยกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (เกียรติสุตา ศรีสุข, 2552) ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ของแบบสอบถาม โดยรวมเท่ากับ 0.966 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ จึงสรุปให้แบบสอบถามนี้สามารถยอมรับได้และมีความเหมาะสม จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) กระจายแบบสอบถามด้วยลิงก์แบบสอบถามผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และอีเมล (Email) แล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 385 คน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้ว นำไปใส่รหัสข้อมูลตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งผู้วิจัยใช้การทดสอบสถิติ Multiple Linear Regression โดยเริ่มทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ด้วยวิธีการสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) แล้วจึงวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยเทคนิค Enter

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

		Correlations								
ตัวแปร		(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(X ₄)	(X ₅)	(X ₆)	(X ₇)	(X ₈)	(Y)
ความคาดหวังใน ประสิทธิภาพ (X ₁)	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
ความคาดหวังใน ความพยายาม (X ₂)	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 ₃)	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
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (X ₄)	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 ₅)	Correlation					1	0.723**	0.670**	0.748**	0.590**
	Sig. (2-tailed)						0.000	0.000	0.000	0.000
การตอบสนอง ความต้องการ (X ₆)	Correlation						1	0.675**	0.532**	0.535**
	Sig. (2-tailed)							0.000	0.000	0.000
ความเป็นส่วนตัว (X ₇)	Correlation							1	0.584**	0.674**
	Sig. (2-tailed)								0.000	0.000
การเข้าถึงการ ให้บริการ (X ₈)	Correlation								1	0.520**
	Sig. (2-tailed)									0.000
ความตั้งใจใช้ บริการ (Y)	Correlation									1

หมายเหตุ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ว่า จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยกว่า 0.75 ซึ่งถือว่าไม่พบปัญหา Multicollinearity หรือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูง เป็นไปตามเงื่อนไขเบื้องต้น ทำให้สามารถวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ต่อไป (Kumari, 2012)

ตารางที่ 3 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			

หมายเหตุ a. Dependent Variable: ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 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 ค่าความสามารถในการพยากรณ์

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.515	.505	.512

จากตารางที่ 4 พบว่า สามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้ที่ร้อยละ 51.5 ($R^2 = 0.515$) ซึ่งตัวแปรที่นำมาเพื่อพยากรณ์ ประกอบด้วย ค่าคงที่ (Constant) ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ($R = 0.718$)

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.007	.209		4.823	.000**
	ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	-.085	.069	-.076	-1.231	.219
	ความคาดหวังในความพยายาม	-.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
	การตอบสนองความต้องการ	.103	.059	.111	1.749	.081
	ความเป็นส่วนตัว	.507	.087	.500	5.831	.000**
	การเข้าถึงการให้บริการ	-.119	.074	-.113	-1.616	.107

หมายเหตุ a. Dependent Variable: ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าคงที่ ตัวแปรด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงนำทั้งค่าคงที่ ตัวแปรด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง โดยตัวแปรความเป็นส่วนตัว สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการได้เป็นลำดับที่หนึ่ง ($\beta=0.507$) และตัวแปรสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการได้เป็นลำดับที่สอง ($\beta=0.314$)

โดยสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการได้ที่ร้อยละ 51.5 ($R^2=0.515$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังนี้

$$Y = 1.007 + 0.500 X1^* + 0.302 X2^*$$

เมื่อ

$$Y = \text{ความตั้งใจใช้บริการ}$$

$$X1^* = \text{ความเป็นส่วนตัว}$$

$$X2^* = \text{สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก}$$

อธิบายได้ว่า ตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กล่าวคือ การเพิ่มขึ้นของความเป็นส่วนตัว และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลให้ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งพบว่าความเป็นส่วนตัวส่งผลมากกว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สามารถสรุปผลของผู้ตอบแบบสอบถามและสรุปผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันจะเพิ่มมากขึ้น ก็ต่อเมื่อมีสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกของการใช้บริการบนแอปพลิเคชันด้วย สำหรับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

2. จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันจะเพิ่มมากขึ้น ก็ต่อเมื่อมีความเป็นส่วนตัวของการใช้บริการบนแอปพลิเคชันด้วย สำหรับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC พบว่า

ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo et al. (2015) พบว่า หากการบริการมีระบบสนับสนุนหรือเทคโนโลยีที่พร้อมช่วยสนับสนุนการใช้งานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้นมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการมีสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่ดี มีโอกาสที่จะเกิดการใช้ง่ายเพิ่มมากขึ้น (Yeh and Tseng, 2017) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang (2013) ศึกษาความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้หวั่น ที่พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งาน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้งานคาดหวังกับประสิทธิภาพการใช้งานที่มีประโยชน์และช่วยในการสืบค้นหาข้อมูลภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจเนื่องจากในปัจจุบัน แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ได้รับการพัฒนาและใช้งานมานาน อีกทั้งไม่พบว่ามีกรรเรียนด้านประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจึงไม่วิตกกังวลในเรื่องประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์ประสิทธิภาพการใช้งานไม่ได้ส่งผลต่อการยอมรับระบบการคำอิเล็กทรอนิกส์บนมือถือของผู้บริโภคชาวจีนและมาเลเซีย (กนกกาญจน์ เกตุแก้ว และคณะ, 2562)

ด้านความคาดหวังในความพยายาม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC สอดคล้องกับการศึกษาของกรัณธรรัตน์ รังสิยามณ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในการใช้งาน ไม่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY

ด้านอิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang (2013) พบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลเชิงลบต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC พบว่า ด้านความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวของการใช้บริการบนแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ Parasuraman et al. (2005) และ Pearson et al. (2012) ที่พบว่าความมั่นคงปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ปิ่นสุข (2557) ที่พบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความเป็นส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการบริการ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับมิติการรับรู้เรื่องการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Dimensions of perceived electronic service) (Yoo & Donthu, 2001; Parasuraman et al., 2005) ที่กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง จะช่วยให้ผู้บริการมีความตั้งใจใช้บริการมากขึ้น อาจเนื่องจาก แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่ได้แสดงข้อมูลสารสนเทศอื่นนอกจากหนังสืองานวิจัยที่น่าเชื่อถือ เสมือนมานั่งอ่านหรือค้นหาในห้องสมุดและในด้านนี้จึงไม่เกิดความระแวง สอดคล้องกับ อังศรีสา แสนจันงค์ (2565) ที่พบว่าช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ 16 ชนิด

ที่มีโอกาสเผยแพร่ข่าวปลอม แต่ไม่พบว่า ลักษณะของแอปพลิเคชันที่หน่วยราชการใช้มีข่าวปลอม จึงเกิดความน่าเชื่อถือนั่นเอง

ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (2005) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการสามารถสร้างการรับรู้เชิงบวก และส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจในการบริการ จนกระทั่งเกิดการใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันของห้องสมุด ซึ่งอาจจะครอบคลุมถึงบริการที่ตอบสนองความต้องการใช้งานของกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่แล้ว

ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Pearson et al. (2012) พบว่าความพร้อมของระบบส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นเพราะระบบไม่เคยมีปัญหาการให้บริการกับทุกคนที่ใช้ จนเป็นที่พึงพอใจ ไม่มีการร้องเรียนและสอดคล้องกับ พิงรอรัง รามสูตร (2565) ที่สรุปว่า แพลตฟอร์มทางดิจิทัล เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยที่แพลตฟอร์มทางดิจิทัลมีความเป็นมาตรฐาน จึงเป็นปกติในการใช้ ที่ผู้ใช้เข้าถึงเป็นเรื่องปกติ

ข้อเสนอแนะ

1. ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรยึดมาตรฐานปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบเดิมไว้ด้วยผู้ใช้ไม่วิตกกังวลในประเด็นดังกล่าว แต่ขณะเดียวกัน หากจะเพิ่มความพึงพอใจและการบอกต่อให้เกิดการใช้มากขึ้น ให้เน้นอันดับที่ 1 เน้นความเป็นส่วนตัวของระบบ และอันดับ 2 เน้นสิ่งอำนวยความสะดวกของรับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2. สำหรับห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่จะใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้ปฏิบัติตามระบบปกติ แต่ให้เน้นความเป็นส่วนตัวและเน้นสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นตามลำดับ จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการใช้แอปพลิเคชัน ALIST OPAC เร็วขึ้น

3. การทำการตลาดหรือรณรงค์ให้มีการใช้ แอปพลิเคชัน ALIST OPAC มากขึ้น ควรเน้นย้ำให้เห็นว่าระบบมีความเป็นส่วนตัว และจะได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ส่วนอื่น ๆ ไม่ต้องนำไปประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาด ด้วยพบว่าเป็นเรื่องปกติ ที่มีความเป็นมาตรฐานในระบบเช่นนี้เป็นปกติ

รายการอ้างอิง

- กนกกาญจน์ เกตุแก้ว, วิชญพงษ์ โพธิ์พูนท์, และสุวิทย์ ศรีโหม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับโปรแกรมบนมือถือ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 37(1), 163-186.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปี 2562*. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/Thailand-Internet-User-Behavior-2019_Th.aspx?viewmode=0

- กรัณพรัตน์ รังสิยาภรณ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์ครองช้าง.
- นันทวัฒน์ นครวงศ์. (2560). *การกระตุ้นความตั้งใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมโดยใช้กลยุทธ์การตั้งราคาต่ำกว่าจำนวนเต็ม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรงรอง งามสูตร (2565) แพลตฟอร์มดิจิทัล, *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์*, 1(2), 1-39.
- พิสิฐ ตั้งพรประเสริฐ. (2563). M-Learning: บทบาทใหม่การเรียนการสอนต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(1), 90-105. Thai Journal Online. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/suedujournal/article/view/185206>
- สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). *คู่มือการติดตั้งและใช้งาน Application ALIST OPAC*. สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ. https://opac.psu.ac.th/Manual/User_ALIST_OPAC_Application_Manual.pdf
- _____. (2562). *ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย ความเป็นมาของระบบห้องสมุด (ปรับปรุงเมื่อ พฤษภาคม 2554)*. สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ. https://alist.psu.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=93&
- _____. (2564). *ความเป็นมาของระบบห้องสมุด*. สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ. <https://alist.psu.ac.th/home/history>
- _____. (2565). *หน่วยงานที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST*. สำนักนวัตกรรมการศึกษาและระบบอัจฉริยะ. <https://alist.psu.ac.th/home/site-reference>
- สุธาสนี ตุลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- สุมาลิน กางทอง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรติ กอบการณ. (2557). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจ ต่อประโยชน์ สุกติของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการจองโรงแรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วงหทัย ต้นชีวะวงศ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต. คณะ วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราพรรณ อภิสุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์, 21(2), 30-47.
<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. <http://www.council-uast.com/journal/upload/fullpaper/15-10-2019-903522683.pdf>
- อังค์ริสา แสงจำนงค์. (2565). การแยกแยะข่าวจริงข่าวปลอมและการเกิดการรับรู้เชิงปฏิบัติการตามข่าว ของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี. วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์, 1(1), 54-79.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทาง การตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-Satisfaction) ในการจองตั๋ว ภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to theory and research*. MA: Addison-Wesley.
- _____. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- Chang, Chiao-Chen (2013). *Library mobile applications in university libraries*. Emerald.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-03-2013-0024/full/html>
- 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*. Swedish School of Economics and Business Administration.

- Guo, H., Huang, X., & Craig, P. (2015). *Factors Influencing the user acceptance of alipay*. [Paper presented] The International Conference on Economy, Management and Education Technology, Bali, Indonesia.
- Kumari, S. (2012). Multicollinearity: Estimation and Elimination, *Journal of Contemporary Research in Management*, 3(1), 87-95.
- 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.). Free Press.
- Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*. Institute of Industrial Engineer.
- 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*. We are social.
<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] The IASTEM International Conference, Singapore.
- Yoo, B. & Donthu, N. (2001). *Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site (SITEQUAL)*. Researchgate.
<https://www.researchgate.net/publication/253950208>