



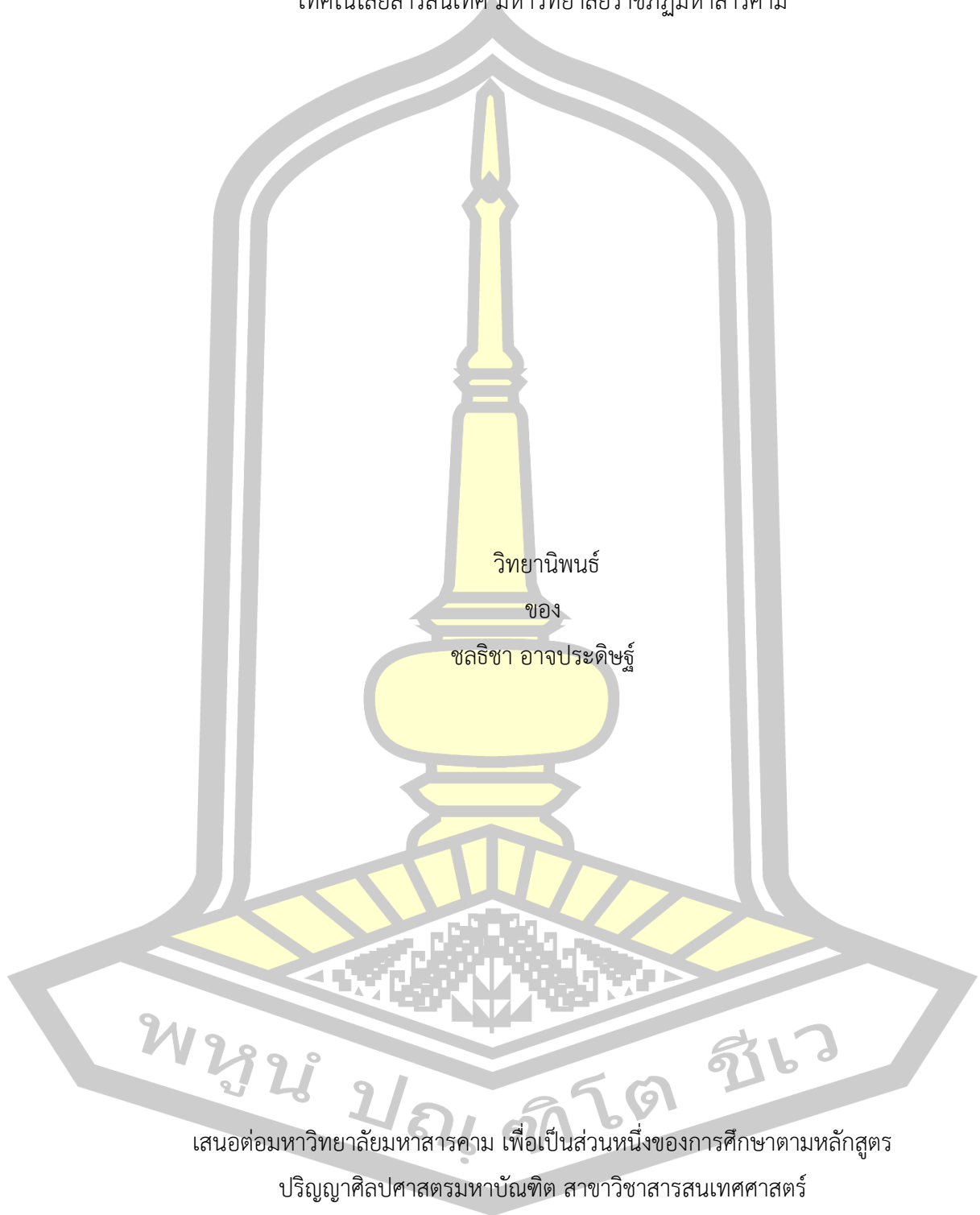
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์  
ของ  
ชลธิชา อัจประดิษฐ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์  
พฤษภาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



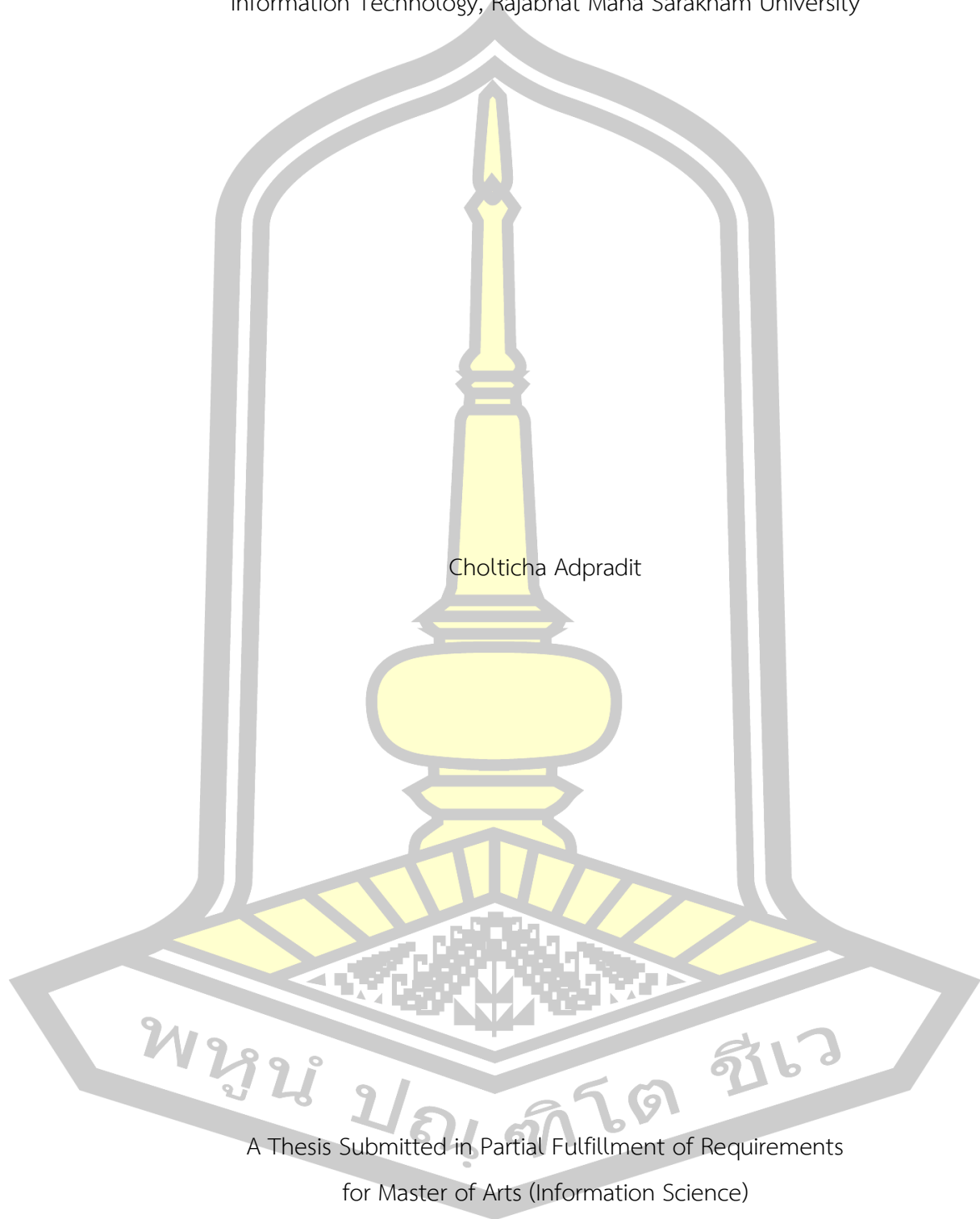
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors Affecting E-Book Usage Behavior among the User of Academic Resources and  
Information Technology, Rajabhat Maha Sarakham University



Cholticha Adpradit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Arts (Information Science)

May 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางชลธิชา อาจประดิษฐ์  
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. พรทิพย์ วรกุล )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี )

กรรมการ

(ผศ. ดร. ฉันทนา เวชโอสถศักดิ์ดา )

กรรมการ

(ผศ. ดร. ฤทัย นิ่มน้อย )

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ศศิธร แก้วมัน)

คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พูน บัณฑิต บัณฑิต

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม		
ผู้วิจัย	ชลธิชา อาจประดิษฐ์		
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี		
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	สารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

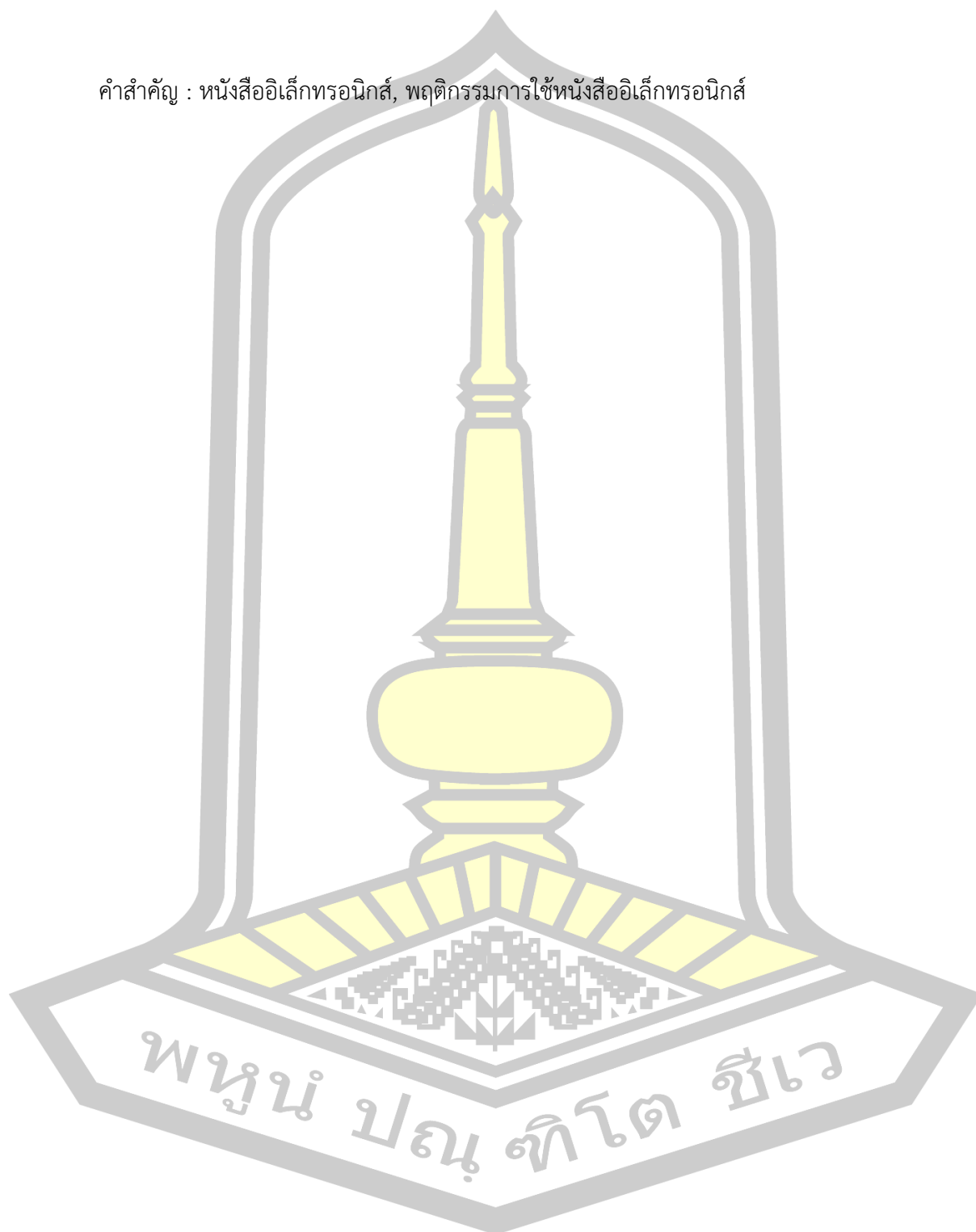
### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 922 คนคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 390 คน ระดับบัณฑิตศึกษา 295 คน และอาจารย์ 237 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบ independent t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้อยู่ในระดับปานกลาง มีการใช้งานและมีความตั้งใจที่จะใช้งานอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้งานไม่แตกต่างกัน ช่วงอายุ 54-60 ปี มีความต้องการและมีการใช้มากที่สุด ส่วนช่วงอายุ 18-23 ปี มีความตั้งใจใช้มากที่สุด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความต้องการใช้มากที่สุด คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการใช้มากที่สุด ส่วนคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคณะที่มีความตั้งใจใช้มากที่สุด อาจารย์มีความต้องการใช้ การใช้และความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษา 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่ายและปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ที่ใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ที่ใช้งานง่าย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ คือ ทักษะคิดต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์

คำสำคัญ : หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์



<b>TITLE</b>	Factors Affecting E-Book Usage Behavior among the User of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Maha Sarakham University		
<b>AUTHOR</b>	Cholticha Adpradit		
<b>ADVISORS</b>	Assistant Professor Gamgarn Sompasertsri , Ph.D.		
<b>DEGREE</b>	Master of Arts	<b>MAJOR</b>	Information Science
<b>UNIVERSITY</b>	Maharakham University	<b>YEAR</b>	2019

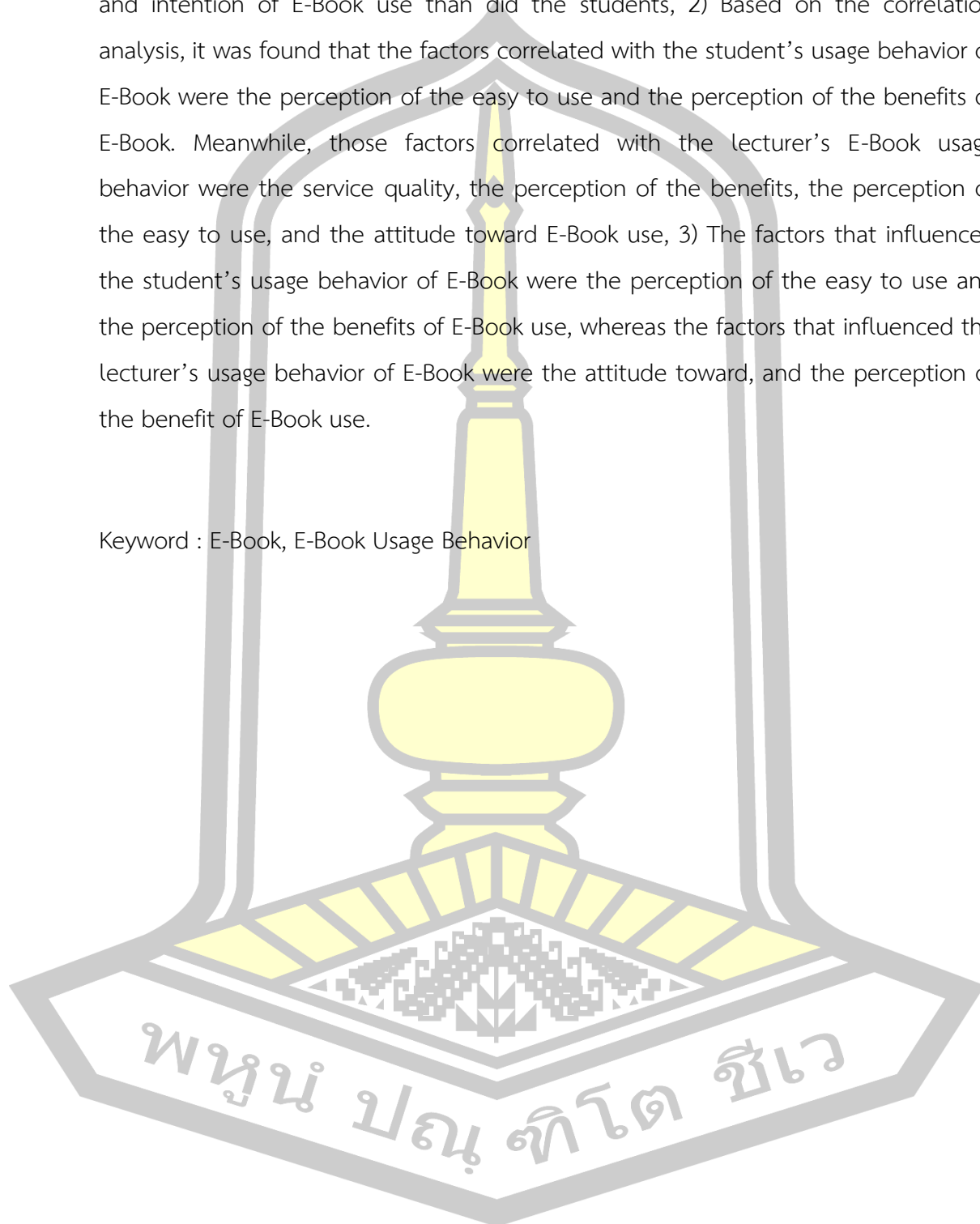
### ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to explore and compare the usage behavior of electronic books (E-Book), 2) to examine the correlation between the factors and the the usage behavior of E-Book, and 3) to examine the factors that influence the usage behavior of E-Book. The samples were consisted of 922 participants including 390 the undergraduate student, 295 graduate student, and 237 lecturer who were the user of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Maha Sarakham University. The research instrument was a questionnaire and the data were analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, One-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and the multiple regression analysis.

The results of the study were as follows: 1) the users need of E-Book was at an immediate level while as the usage behavior and the user intension of an E-Book were at high level. Moreover, the behavioral comparative study affirmed that both males and females showed no difference in their eBook usage behavior; those participants between 54 – 60 years old showed their need and usage behavior of E-Book the most; the participants between 18-23 years old had a highest intention for E-Book use; those from the Faculty of Informatics mostly showed their need of an E-Book use whereas the participants from the Faculty of Engineering used an E-Book more often than the others; and the participants from the Faculty of Informatics also

had an intention of an E-Book use the most. Notably, the lecturers had greater need and intention of E-Book use than did the students, 2) Based on the correlation analysis, it was found that the factors correlated with the student's usage behavior of E-Book were the perception of the easy to use and the perception of the benefits of E-Book. Meanwhile, those factors correlated with the lecturer's E-Book usage behavior were the service quality, the perception of the benefits, the perception of the easy to use, and the attitude toward E-Book use, 3) The factors that influenced the student's usage behavior of E-Book were the perception of the easy to use and the perception of the benefits of E-Book use, whereas the factors that influenced the lecturer's usage behavior of E-Book were the attitude toward, and the perception of the benefit of E-Book use.

Keyword : E-Book, E-Book Usage Behavior





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2562 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ วรกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉันทนา เวชโอสถศักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฤทัย นิ่มน้อย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรัช อารีราษฎร์ อาจารย์ ดร.อนันศักดิ์ พวงอก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไปรมา เที่ยงราช ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชา สารสนเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้และ ผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท รุ่น พ. 28 ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอดจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอบคุณสามีและบุตร ที่ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจสนับสนุนด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ที่คอยให้กำลังใจให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ให้เสร็จอย่างสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบุพการีและบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทำให้ผู้จัดทำประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและความก้าวหน้าในการเรียนและหน้าที่การงาน

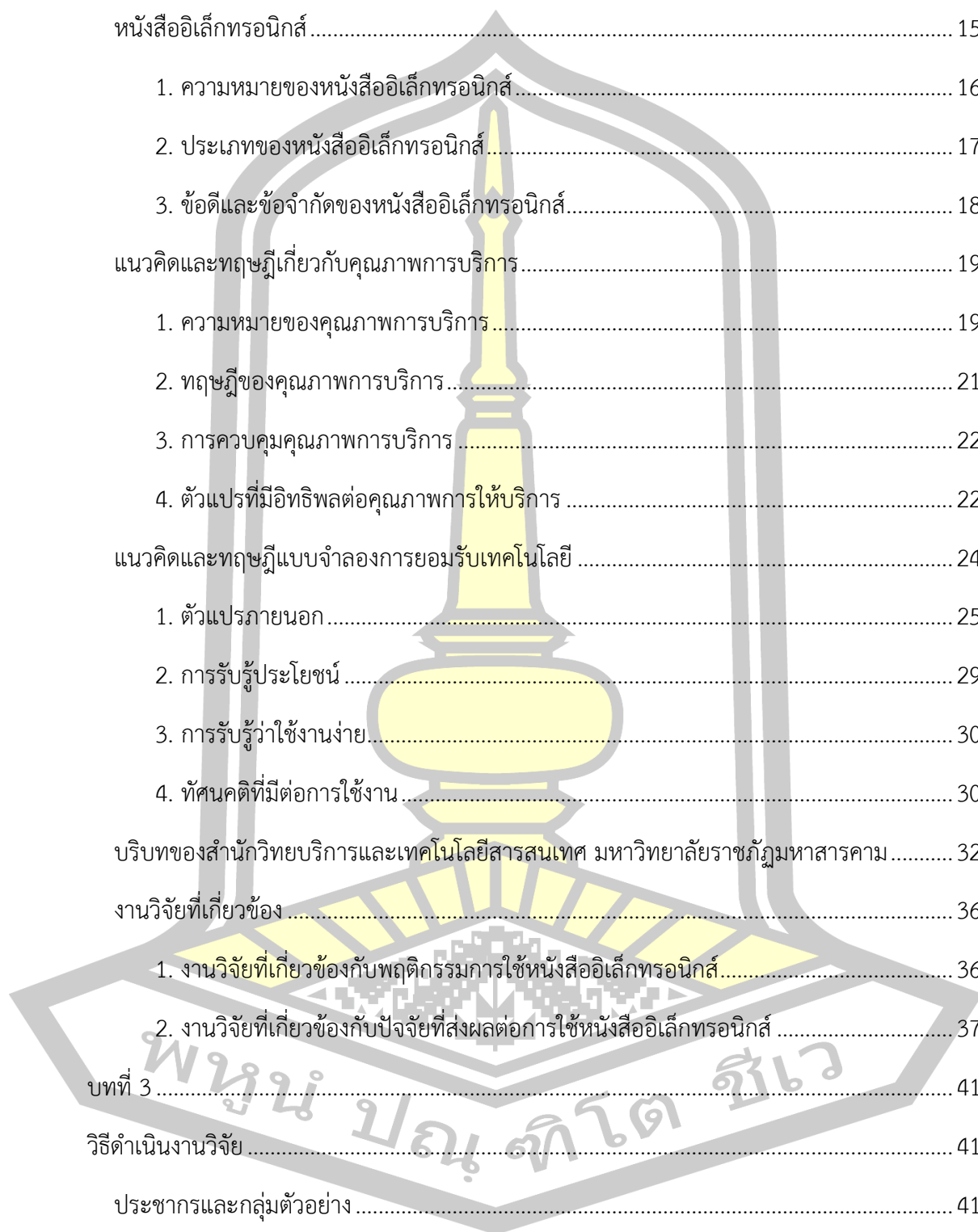
พูน ปณ ทิโต ชเว

ชลธิชา อาจประดิษฐ์

## สารบัญ

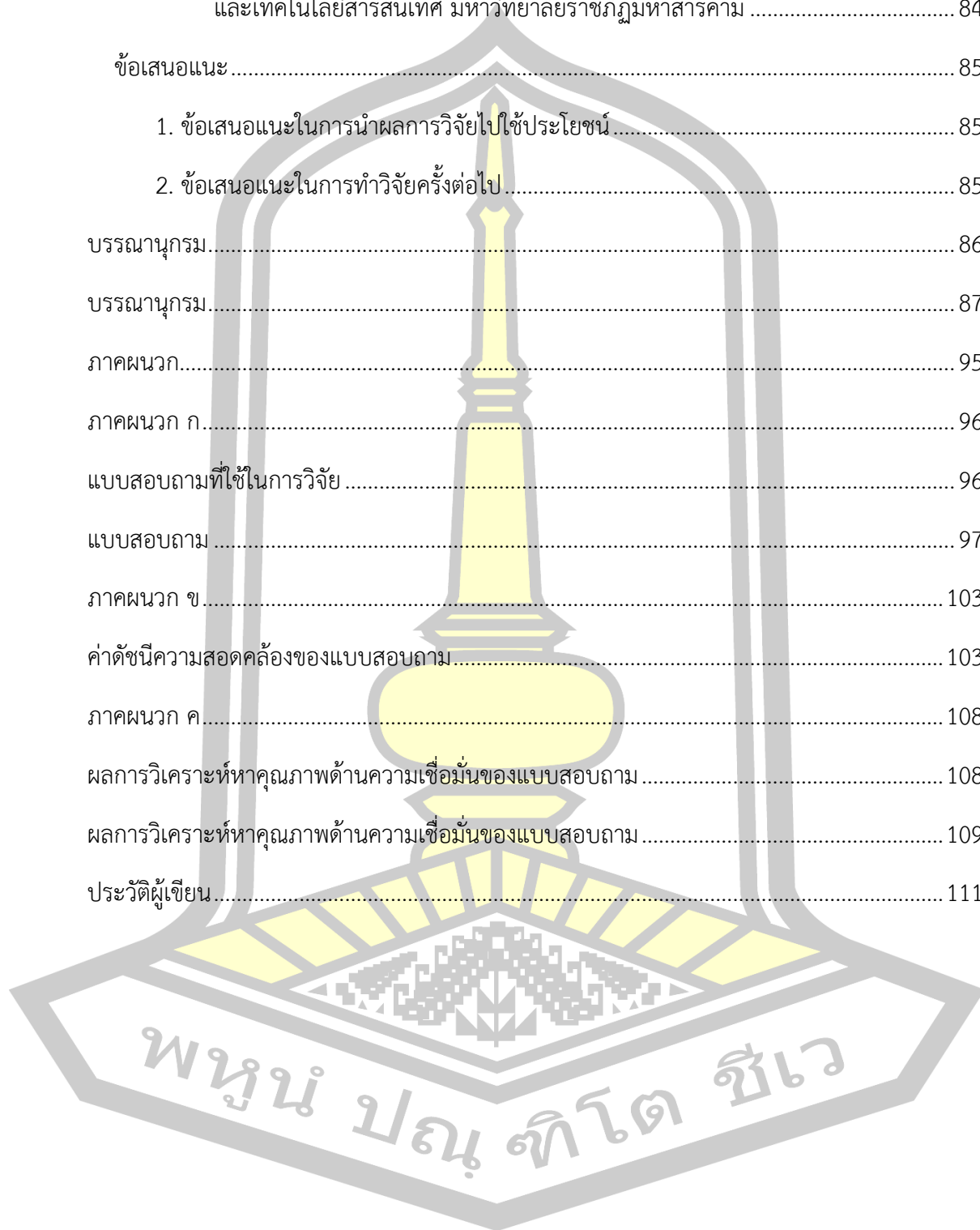
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
บัญชีตาราง.....	ฐ
บัญชีภาพประกอบ.....	ณ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2.....	7
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	7
1. ความหมายของพฤติกรรมผู้ใช้บริการ.....	7
2. แนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ.....	8
3. กระบวนการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้.....	9

4. รุ่นอายุกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี .....	11
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	15
1. ความหมายของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	16
2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	17
3. ข้อดีและข้อจำกัดของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	19
1. ความหมายของคุณภาพการบริการ .....	19
2. ทฤษฎีของคุณภาพการบริการ .....	21
3. การควบคุมคุณภาพการบริการ .....	22
4. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ .....	22
แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี .....	24
1. ตัวแปรภายนอก .....	25
2. การรับรู้ประโยชน์ .....	29
3. การรับรู้ว่าใช้งานง่าย .....	30
4. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน .....	30
บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	36
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ .....	37
บทที่ 3 .....	41
วิธีดำเนินงานวิจัย .....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	41
1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	41
2. กลุ่มตัวอย่าง .....	41



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	43
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 4 .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล .....	50
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล .....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการเปรียบเทียบพฤติกรรม การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ .....	53
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราช ภัฏมหาสารคาม.....	74
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์.....	76
บทที่ 5 .....	79
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	79
สรุปผล .....	79
อภิปรายผล.....	82
1. พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	82
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่าจะใช้งาน ง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.....	83

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	84
ข้อเสนอแนะ .....	85
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ .....	85
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	85
บรรณานุกรม .....	86
บรรณานุกรม .....	87
ภาคผนวก .....	95
ภาคผนวก ก .....	96
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย .....	96
แบบสอบถาม .....	97
ภาคผนวก ข .....	103
ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	103
ภาคผนวก ค .....	108
ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	108
ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	109
ประวัติผู้เขียน .....	111

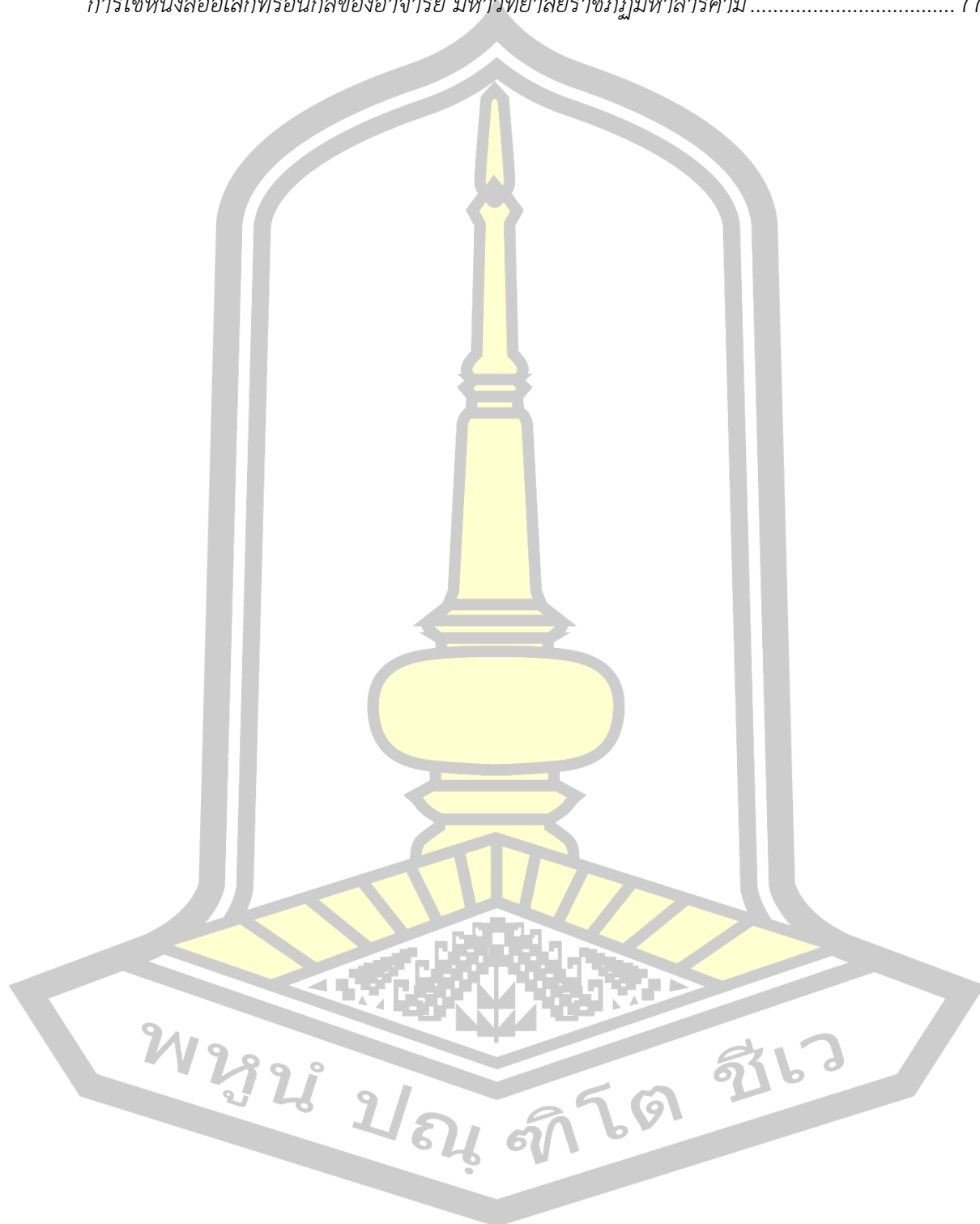


## บัญชีตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สถิติการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	35
ตาราง 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	43
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานที่ใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์.....	51
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ .....	53
ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	55
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ .....	56
ตาราง 8 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ..	59
ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	60
ตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	60
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	61
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ.....	62
ตาราง 13 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ.....	65
ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ.....	66

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ให้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ .....	67
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ให้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ .....	68
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม สถานะ .....	69
ตาราง 18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ จำแนกตาม สถานภาพ .....	72
ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนก ตามสถานภาพ .....	72
ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม สถานภาพ .....	73
ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé ของความตั้งใจใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ .....	73
ตาราง 22 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผล ต่อ พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	74
ตาราง 23 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผล ต่อ พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	75
ตาราง 24 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	76
ตาราง 25 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พฤติกรรม การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	76
ตาราง 26 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .....	77

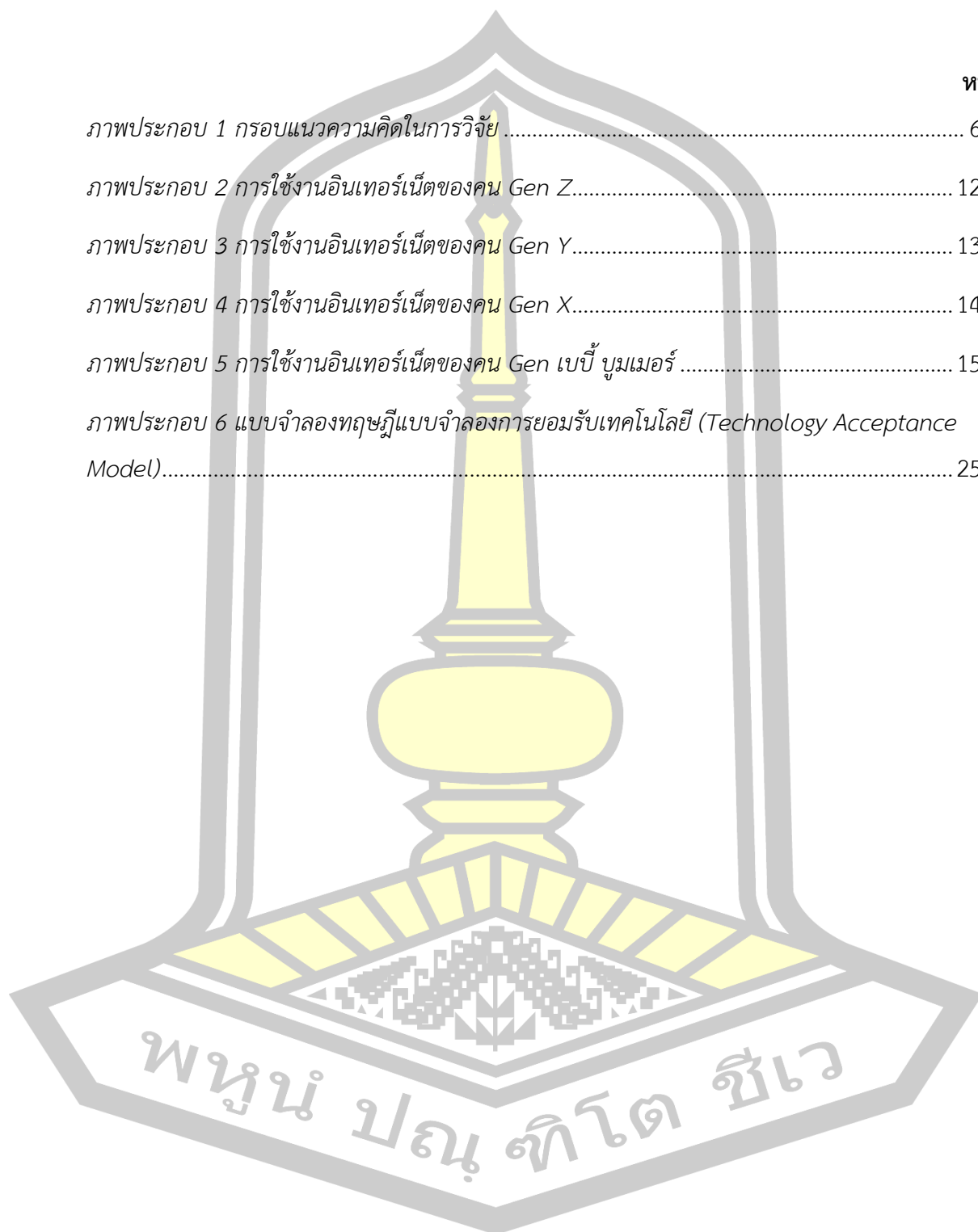
ตาราง 27 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ..... 77





## บัญชีภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	6
ภาพประกอบ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen Z.....	12
ภาพประกอบ 3 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen Y.....	13
ภาพประกอบ 4 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen X.....	14
ภาพประกอบ 5 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen เบบี้ บูมเมอร์ .....	15
ภาพประกอบ 6 แบบจำลองทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model).....	25



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการวิจัย

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้คนมีความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร หรือส่งต่อข้อมูลให้คนอื่น ๆ ได้ง่ายขึ้น ทั้งยังมีบทบาทในด้านการศึกษา การสืบค้นข้อมูล อ่านข่าวสารหรือหนังสือต่างๆ การถ่ายทอดความรู้ การสร้างสังคม โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการอ่านให้สามารถเปิดอ่านเอกสารด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต เรียกว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Book : e-book) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารที่ถูกสร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติพิเศษที่เหนือกว่าหนังสือธรรมดาทั่วไป กล่าวคือสามารถโต้ตอบกับผู้อ่าน มีเสียง มีภาพประกอบเคลื่อนไหว ผู้อ่านสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบออนไลน์ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา สถานที่ มีวิธีสืบค้นที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ข้อมูลที่สืบค้นได้สามารถบันทึก ดาวน์โหลด หรือพิมพ์บนกระดาษได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงสามารถส่งข้อมูลที่ดาวน์โหลดได้ทาง E-mail จุดเด่นเหล่านี้เองทำให้ห้องสมุดในประเทศไทยโดยเฉพาะห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาต่างสนับสนุนให้มีการนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประกอบการเรียนการสอน (สุพรรณษา ยวงทอง, 2557, น. 1)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2559) ได้มีนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษามีการค้นคว้าวิจัย โดยเฉพาะการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย โดยเป็นผู้ดำเนินการจัดหาฐานข้อมูลจากต่างประเทศและบอกรับโดยใช้งบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา แล้วแจกจ่ายให้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วประเทศเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัยและบุคลากรสำหรับมหาวิทยาลัย/สถาบัน ในปีงบประมาณ 2560 มีการบอกรับจำนวนทั้งสิ้น 13 ฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลที่มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้บริการจำนวน 8 ฐานข้อมูล (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา, 2560) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้จัดให้มีบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยการบอกรับเองเพิ่มเติมจำนวน 4 ฐานข้อมูล ในปีงบประมาณ 2560 โดยเป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ฐานข้อมูล จากสถิติการใช้บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า การเข้าใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ลดลงทุกปี (สถิติการใช้บริการปีงบประมาณ 2557–2560) กล่าวคือ ปี 2557 สถิติจำนวน

การเข้าใช้บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ 415,486 ครั้ง ปี 2558 จำนวน 418,717 ครั้ง ปี 2559 จำนวน 325,563 ครั้ง และปี 2560 จำนวน 141,401 ครั้ง ตามลำดับ สวนทางกับนวัตกรรม การพัฒนารูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งจำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า มีการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวนมาก แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงงานวิจัยเกี่ยวกับการ พัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในแง่ของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีผู้ใช้บริการ คือ นักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย เพื่ออธิบาย พฤติกรรมหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกรอบในการวิจัยจะนำไปสู่การให้คำอธิบายพฤติกรรม การพยากรณ์การใช้ และการสร้างความเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละบุคคล นอกจากนี้จากแนวคิดและงานวิจัยที่ใกล้เคียงกันที่ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (เมธาวิ กลิ่นกุหลาบ, 2558) พบว่า คุณภาพ การบริการจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงอัตราการใช้บริการของผู้ใช้ และเป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึง การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการใช้ผ่านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผู้วิจัยจึงประยุกต์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มาศึกษาเพิ่มเติมในบริบทการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและ พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การ รับรู้ว่าใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายาง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ คณะที่สังกัด และสถานภาพแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายาง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายาง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยประยุกต์ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

1. พื้นที่ที่ศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 จำนวน 18,672 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ คณะที่สังกัด และสถานภาพ

3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ คือ

3.1.2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

3.1.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

3.1.2.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่าย

3.1.2.4 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**1. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาฉบับเต็ม สามารถเปิดอ่านได้ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีให้บริการ ได้แก่

1.1 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ สกอ. บอกรับ จำนวน 8 ฐาน ได้แก่  
1) ABI/INFORM Complete 2) ProQuest Dissertation and Theses Global 3) Academic Search Complete 4) Communication and Mass Media Complete 5) Computers and Applied Sciences Complete 6) Education Research Complete 7) H.W. Wilson (12 Subjects) และ 8) ScienceDirect

1.2 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บอกรับ จำนวน 2 ฐาน ได้แก่ iG Library และ ebrary

**2. ผู้ใช้บริการ** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**3. พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความคิด ทัศนคติ และการตัดสินใจในการใช้บริการ มี 3 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ประเภท ภาษา และความต้องการให้มีระบบแจ้งเตือน 2) ด้านลักษณะการใช้ ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้อ่าน ลักษณะการอ่าน การสืบค้น และการให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นคว้า 3) ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ความตั้งใจที่จะใช้บ่อยขึ้น และจะใช้ต่อไปในอนาคต

**4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้** หมายถึง ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลอันจะอธิบายพฤติกรรมการใช้ พยากรณ์การใช้ และสร้างความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ทั้งด้านปริมาณและประเภทข้อมูลที่หลากหลาย มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย มีความถูกต้อง มีการจัดทำระบบการจัดเก็บและการสืบค้น สามารถเชื่อมโยงไปยัง

แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้หลายช่องทาง เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยได้

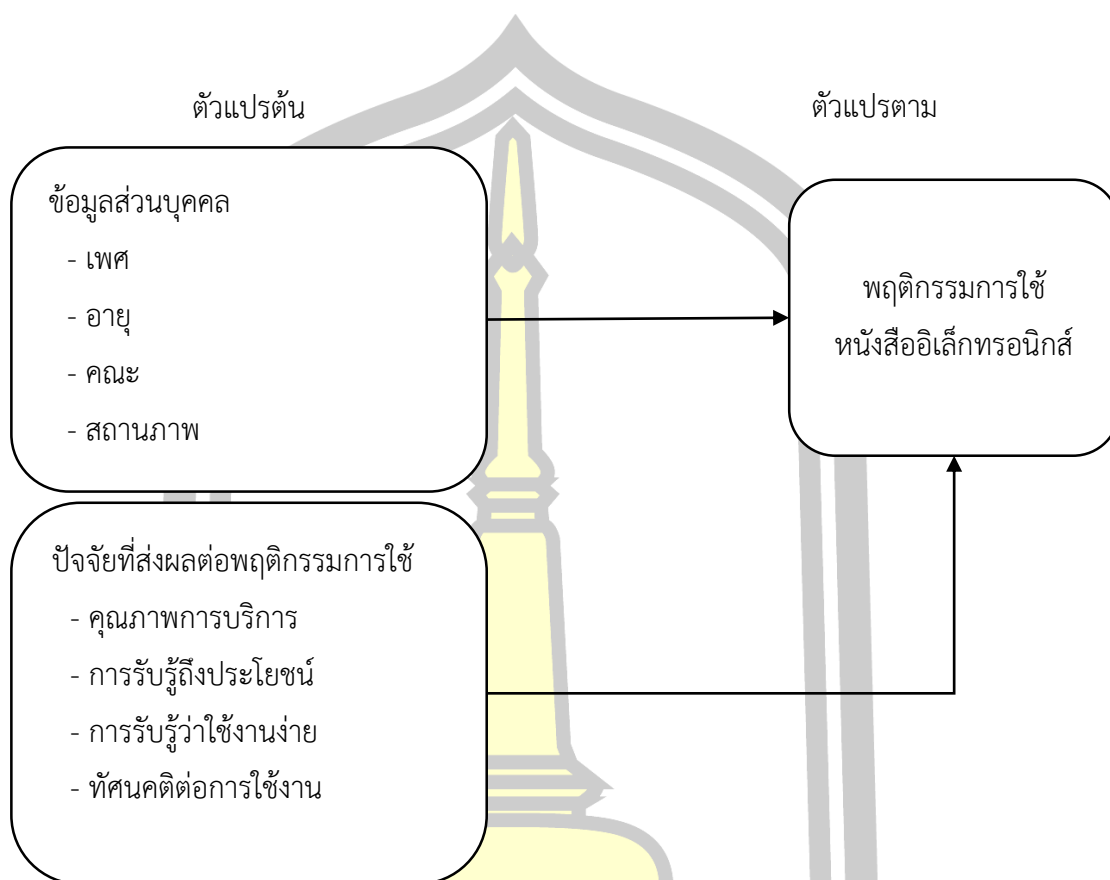
4.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีให้บริการ ช่วยให้ ความบันเทิง ผ่อนคลายความเครียด ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนการสอน และการวิจัย ไม่มีค่าใช้จ่าย และมีคุณค่าสำหรับการใช้งาน

4.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมี ให้บริการสามารถใช้งานด้วยตนเองตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้เพราะวิธีการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการจัดหมวดหมู่ตามประเภทหนังสือทำให้ง่ายต่อการสืบค้น สามารถค้นหาผ่านระบบออนไลน์ได้ สามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลาและพกพาได้จำนวนมาก

4.4 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน หมายถึง ความคิดเห็น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านความน่าสนใจ การบริการข้อมูลที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ให้ความรู้สึกเสมือนอ่านหนังสือฉบับตีพิมพ์ และสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยในฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบายการบริการ การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และพัฒนากิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อจัดจุดอ่อนหรือปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ อีกทั้งผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงแนวโน้มพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและตรงกับกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าโดยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะอธิบายถึงรายละเอียดของทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
5. บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในปัจจุบันกลายเป็นศาสตร์สาขาหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) โดยอาศัยวิชาการทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น สังคมวิทยา จิตวิทยา ประสาทวิทยา มาศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเพื่อให้เข้าใจการกระทำของมนุษย์มากขึ้น จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการประกอบด้วย ความหมายของพฤติกรรม องค์ประกอบของพฤติกรรม แนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ

#### 1. ความหมายของพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

Foxall & Sigurdsson (2013) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรม ว่าหมายถึง การกระทำที่แสดงออกโดยไม่รู้ตัว การแสดงออกหรือการกระทำโดยธรรมชาติของมนุษย์สามารถส่งอิทธิพลทางการตลาดได้ กลุ่มบุคคลหรือครัวเรือน ซึ่งต้องการสินค้าหรือบริการเพื่อการบริโภคส่วนตัว หรือพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการจึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุด



วันดี รัตนกาย (2554) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ใช้คือการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความคิด ทศนคติ และค่านิยม นอกจากนี้การแสดงออกนั้น ๆ อาจมาจากการกระทบของปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม และ สังคม หรือ การแสดงกิริยาอาการที่เกี่ยวกับการใช้งาน การประเมินผล การค้นหาข้อมูลหรือใช้บริการตามความต้องการหรือตามการคาดหวังของผู้ใช้บริการ

กมลภพ ทิพย์ปาละ (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้ใช้บริการคือ การแสดงปฏิกิริยาของบุคคลที่เป็นกระบวนการ เพื่อให้ได้รับบริการตามความต้องการของตน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล การใช้ การประเมิน และการยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการขั้นสุดท้าย ผู้ใช้บริการทั่วโลกนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะด้านประชากรศาสตร์อยู่หลายประเด็น เช่น ในเรื่องของอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น พฤติกรรมการใช้และความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการต่อจึงแตกต่างกันออกไป ทำให้มีการใช้บริการหลาย ๆ ชนิดที่แตกต่างกัน นอกจากลักษณะประชากรดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ทำให้มีการบริโภคแตกต่างกัน

สรุป พฤติกรรมผู้ใช้บริการ หมายถึง การแสดงออกหรือการกระทำโดยธรรมชาติของผู้ใช้ เพื่อให้ได้รับบริการตามความต้องการของตน โดยการกระทำหรือการแสดงออกนั้นเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความคิด ทศนคติ และค่านิยมในการใช้บริการ ซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจึงเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการผู้ใช้บริการ รวมไปถึงเหตุผลในการใช้ ลักษณะ เวลา สถานที่ และรูปแบบในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

## 2. แนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541) กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่า เป็นแนวคิดที่ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้โดยมีปัจจัยขับเคลื่อน 3 ประการที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ได้แก่

2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือการที่บุคคลมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว ได้แก่

2.1.1 การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ ใช้วัดระดับผลผลิต ประโยชน์จากการใช้งาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.1.2 ความเชื่อของบุคคลในประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ใช้วัดระดับผลกระทบของเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพของงานการลดระยะเวลาการทำงาน การเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลลัพธ์

2.1.3 แรงจูงใจภายนอก ใช้วัดระดับเช่นเดียวกับการรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ และวัดระดับผลสำเร็จ ความง่ายในการใช้งาน

2.1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์การทำงาน ใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลา น้อยลง การเพิ่มคุณภาพงาน และโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

2.1.5 ข้อได้เปรียบของนวัตกรรม ใช้วัดความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่าและประโยชน์ที่จะได้จากการใช้เทคโนโลยี

2.2 ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่

2.2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบ ใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่าโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก

2.2.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของนวัตกรรม ใช้วัดระดับความซับซ้อน การใช้เวลาเรียนรู้นวัตกรรม

2.2.3 ง่ายต่อการใช้งาน ใช้วัดระดับความยากง่ายในการทำความเข้าใจ และระยะเวลาที่ใช้งาน

2.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือการรับรู้ถึงความคาดหวังและความเชื่อของแต่ละบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ตัว ได้แก่

2.3.1 บรรทัดฐานของการแสดงพฤติกรรมแต่ละบุคคล ใช้วัดความสมควรในการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ

2.3.2 ปัจจัยทางสังคม ใช้วัดระดับของอิทธิพลของบุคคลรอบข้างที่มีผลต่อการกระทำพฤติกรรม เช่น บุคคลในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ยังมีตัวแปรที่มีผลต่อการอำนวยความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจในการใช้

### 3. กระบวนการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้

กระบวนการตัดสินใจใช้บริการโดยทั่วไปจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน (Armstrong & Kotler, 2012; Johnston, 2016 อ้างถึงใน กมลภพ ทิพย์ปาละ, 2555) ดังนี้คือ

3.1 การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การที่บุคคลได้รับรู้ถึงความต้องการของตนเองที่อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล เช่น ความหิวกระหาย บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะจัดการเพื่อสนองตอบกับสิ่งเร้า นั้น ๆ หรือเป็นการรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความปรารถนา และความเป็นจริงทำให้เกิดความต้องการในบริการ

3.2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) ถ้าความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ ผู้ใช้บริการจะดำเนินการกับสิ่งที่อยู่ใกล้ที่สุดเพื่อให้เกิดความพอใจทันที เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ปัญหา คือ เกิดความต้องการบริการในขั้นที่หนึ่งแล้วในขั้นตอนนี้จะเป็นการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.2.1 แหล่งบุคคล ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก เป็นต้น

3.2.2 แหล่งการค้า ได้แก่ สื่อโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า ฯลฯ

3.2.3 แหล่งชุมชน ได้แก่ สื่อมวลชน หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

3.2.4 แหล่งทดลอง ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรืองานวิจัย

ต่าง ๆ

การแสวงหาข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งการค้นหาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ 1) การแสวงหาข้อมูลภายใน (Internal Search) และ 2) การแสวงหาข้อมูลภายนอก (External Search) เป็นการเก็บข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม

3.3 การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternative) เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ผู้ใช้บริการจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ หรือการประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ในการประเมินผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในกลุ่มทางเลือกพิจารณาผู้ใช้บริการจะตั้งเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ผลิตภัณฑ์โดยเกณฑ์เหล่านี้จะประกอบด้วยลักษณะที่ผู้ใช้ต้องการ (หรือไม่ต้อง) ผู้ใช้จะทำการให้ระดับความสำคัญต่อเกณฑ์แต่ละข้อ โดยที่ลักษณะบางอย่างอาจมีความสำคัญมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ซึ่งผู้ใช้อาจใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการจัดลำดับในกลุ่มทางเลือกที่พิจารณา อย่างไรก็ตามในบางครั้งการใช้เกณฑ์ดังกล่าว ก็อาจทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถตัดสินใจเลือกใช้ ซึ่งถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ผู้ใช้ก็ต้องแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม

3.4 การตัดสินใจใช้ (Decision to Use) จากการประเมินผลทางเลือก จะช่วยให้ผู้ใช้กำหนดความพอใจระหว่างบริการที่เป็นทางเลือก โดยจะเลือกสิ่งที่ชอบมากที่สุด และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการประเมินผลพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อ 3 ประการ คือ 1) ทศนคติของบุคคลอื่น 2) ปัจจัยสถานการณ์ที่คาดคะเนไว้ก่อนการตัดสินใจใช้ และ 3) ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ ขณะที่ผู้ใช้กำลังจะตัดสินใจ อาจมีสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนเกิดขึ้นซึ่งกระทบต่อผลการตัดสินใจ ในขั้นตอนผู้ใช้จะเลือกใช้บริการขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาที่ได้ในขั้นตอนการประเมินและปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย

3.5 พฤติกรรมภายหลังการใช้ (Behavior After Use) เป็นกระบวนการหลังการใช้ และทดลองใช้บริการ ผู้ใช้จะตระหนักได้ถึงความพอใจหรือไม่พอใจในบริการนั้น ๆ ภายหลังมีการใช้แล้ว ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นกับคุณสมบัติของการบริการและความคาดหวังของผู้ใช้ ถ้าพอใจก็จะใช้บริการซ้ำ แต่ถ้าไม่พอใจก็จะไม่ใช้บริการอีก ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้ใช้

ภายหลังการใช้บริการหรือเป็นการประเมินหลังการใช้ (Evaluation after use) ภายหลังใช้บริการ ผู้ใช้จะเริ่มทำการประเมินผลว่า บริการนั้นสามารถทำหน้าที่ได้ตามระดับที่คาดหวังหรือไม่ เกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในขั้นประเมิน ทางเลือกถูกนำมาใช้อีกครั้งในขั้นนี้ผลที่ได้ในขั้นนี้อาจเป็นได้ทั้งความพอใจ (Satisfaction) และความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

#### 4. รุ่นอายุกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

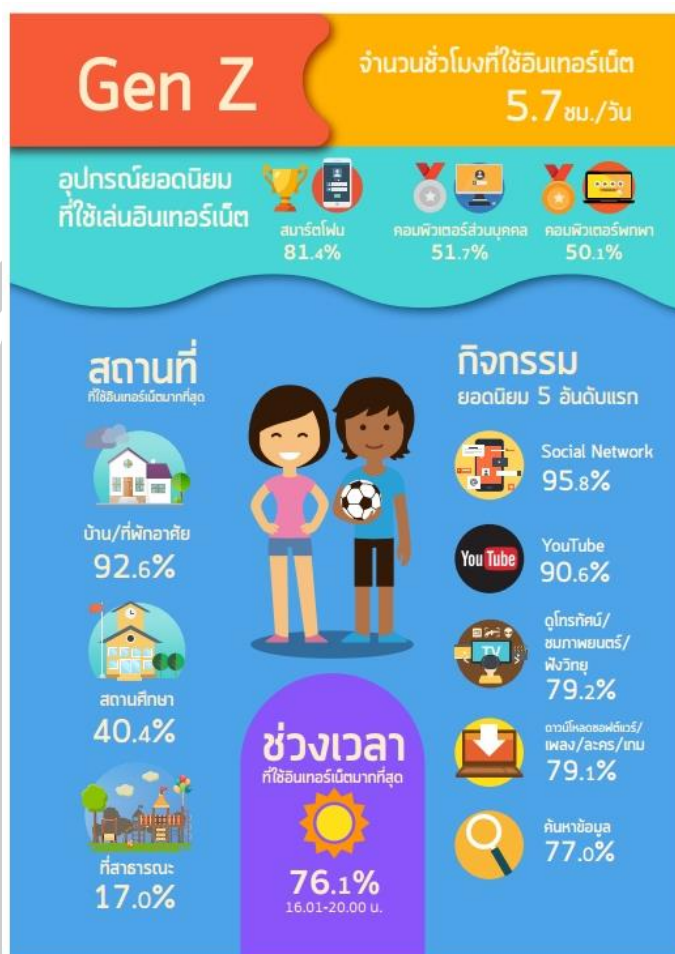
รุ่นอายุ (Generation) คือการแบ่งคนออกเป็นกลุ่มย่อยโดยพิจารณาจากช่วงปีเกิดและเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในช่วงชีวิต แนวคิดนี้เริ่มขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 20 โดยใช้เกณฑ์การแบ่งจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีความสำคัญ รวมถึงจุดเปลี่ยนทางประวัติศาสตร์ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น เหตุการณ์สงครามโลก เศรษฐกิจตกต่ำ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อ สังคม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลให้แนวคิดของคนในแต่ละรุ่นอายุมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความคิด ค่านิยม ทักษะ มุมมองทางสังคม และพฤติกรรม (Van den Bergh & Behrer, 2011 อ้างถึงใน ขวัญชนก กมลสุภจินดา, 2558)

Karl Mannheim นักสังคมศาสตร์ชาวฮังการี (มีชีวิตระหว่าง ค.ศ. 1893-1947) ผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับรุ่นอายุของ Mannheim (Mannheim's Theory of Generations) ได้แบ่งรุ่นอายุ ออกเป็น 4 รุ่น (Mannheim, 1952 อ้างถึงใน ปภัสนรา ชัยวงศ์, 2557) ดังนี้

- 1) Gen Z (Generation Z) หมายถึงคนที่เกิดปี พ.ศ.2537 ขึ้นไป
- 2) Gen Y (Generation Y) เกิดในช่วงระหว่าง ปี พ.ศ.2523-2536
- 3) Gen X (Generation X) เกิดในระหว่างปี พ.ศ.2508-2522
- 4) เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) เกิดระหว่างช่วงปี พ.ศ.2489-2507

ซึ่งคนในแต่ละรุ่นอายุมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน การทำความเข้าใจและเรียนรู้ของคนในแต่ละรุ่นอายุจะช่วยให้สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ, 2559; สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) ดังนี้

4.1 Gen Z คือ คำนียามล่าสุดของคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบัน ที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีและเติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่อยู่แวดล้อม ทำให้มีความสามารถในการใช้งานเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ มีทักษะในการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้สูงและรวดเร็ว คนรุ่นอายุนี้มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูงถึง 5.7 ชั่วโมงต่อวัน ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ โดยส่วนใหญ่ใช้โซเชียลมีเดียผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อพูดคุย ดูหนังออนไลน์ ดูถ่ายทอดสดผ่านยูทูป ดูทีวี ฟังเพลง ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ดาวน์โหลดหนัง เพลง ซอฟต์แวร์ และเล่นเกมออนไลน์ ดังภาพประกอบ 2 (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560, น. 65)



ภาพประกอบ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen Z

4.2 Gen Y เกิดและโตมาพร้อม ๆ กับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ มีลักษณะนิสัยชอบการแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบถูกบังคับให้อยู่ในกรอบ ไม่ชอบอยู่ในเงื้อมมือ ชอบแสวงหาข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีอิสระทางความคิด กล้าซักถามในทุกอย่างที่ตัวเองสนใจ ไม่หวั่นคำวิจารณ์ และจากการที่คนรุ่นอายุนี้เกิดยุคที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องสูง จึงไม่น่าแปลกใจที่จะมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ชอบงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีความสามารถที่จะทำอะไรได้หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน (“คน Gen Y คืออะไร ทำไมองค์กรต่าง ๆ ควรต้องเจียรไนคน Gen Y”, 2561) คนรุ่นอายุนี้มีปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดเมื่อเทียบกับรุ่นอายุอื่น โดยจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตถึง 7.6 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งสมาร์ทโฟนก็ยังเป็นเครื่องมือหลักเช่นเดียวกับ Gen Z ในการใช้งานนิยมใช้เพื่อการพูดคุยผ่านโซเชียลมีเดีย ชมวิดีโอผ่าน Youtube ใ้รับ-ส่งอีเมล ค้นหาข้อมูล และอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพประกอบ 3 (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560, น. 68)





ภาพประกอบ 3 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen Y

4.3 Gen X เกิดในยุคที่โลกมีความมั่นคง และเติบโตในยุคที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาของวิดีโอเกม คอมพิวเตอร์ สไตล์เพลงแบบฮิปฮอป และอาจทันดูทีวีจอขาวดำด้วย รุ่นอายุนี้คือช่วงของวัยทำงานมีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปแล้ว พฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ที่เด่นชัดมากก็คือ ชอบอะไรง่ายๆ ไม่ต้องเป็นทางการ ให้ความสำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Life Balance) มีแนวคิดและการทำงานในลักษณะรู้และทำทุกอย่างเพียงลำพัง มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความคิดเปิดกว้าง มีความคิดสร้างสรรค์ คนรุ่นอายุนี้มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต 6.3 ชั่วโมงต่อวัน อุปกรณ์ที่ใช้เล่นอินเทอร์เน็ตคือสมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นไปในลักษณะเดียวกับ Gen Y อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีก็ไม่ได้เน้นความสนุก แต่เน้นใช้เพื่อการทำงาน ในทางที่มีประโยชน์ ใช้เหมาะสมพอดีกับความจำเป็น ดังภาพประกอบ 4 (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560, น. 71)



ภาพประกอบ 4 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen X

4.4 เบบี้บูมเมอร์ เกิดในยุคของการสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 หลังจากสงครามสงบลง บ้านเมืองที่ผ่านการสู้รบได้รับความเสียหายอย่างหนัก ประชาชนที่เหลืออยู่ในแต่ละประเทศจึงต้องเร่งฟื้นฟูประเทศให้กลับมาแข็งแกร่งมั่นคงอีกครั้ง จึงเป็นช่วงที่ยังไม่มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากเท่าไรนัก หลายฝ่ายเชื่อว่าคนกลุ่มนี้ไม่ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งนั่นเป็นความเชื่อที่ผิด ทราบดีว่าปัจจุบันนี้กลุ่ม Baby Boomers ถือว่าเป็นรุ่นอายุที่มีความกระตือรือร้นในการเข้าถึงโลกสมัยใหม่อย่างมาก รุ่นอายุนี้จึงต้องการคำแนะนำ การเรียนรู้และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีคนรุ่นอายุนี้คือ “ไม่เชื่อก็คงไม่ใช่” การรับข้อมูลจะรับจากแหล่งที่ตนเองให้ความเชื่อถือ ยังให้ความไว้วางใจในสื่อดั้งเดิมแต่มีก็การรับข่าวสารผ่านทางสื่อใหม่มากขึ้น คนรุ่นอายุนี้มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คือ 4.5 ชั่วโมงต่อวัน โดยส่วนใหญ่จะใช้เพื่อพูดคุยผ่านโซเชียลมีเดีย ค้นหาข้อมูล รับ-ส่งอีเมล อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และดูยูทูบ ดังภาพประกอบ 5 (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560, น. 74)



ภาพประกอบ 5 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคน Gen บี บูมเมอร์

### หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนังสือหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มที่ผู้อ่านสามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือเครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book Reader) แนวความคิดเกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นภายหลัง ปี ค.ศ.1940 โดยปรากฏในนวนิยายวิทยาศาสตร์ ต่อมาได้มีการพัฒนาโดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยสแกนหนังสือจัดเก็บข้อมูลเป็นแฟ้มภาพตัวหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และนำแฟ้มภาพตัวหนังสือมาผ่าน กระบวนการแปลงภาพเป็นข้อความด้วยการทำ OCR (Optical Character Recognition) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อแปลงภาพตัวหนังสือให้เป็นข้อความที่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้ การถ่ายทอดข้อมูลจะถ่ายทอดผ่านทางแป้นพิมพ์ และประมวลผลออกมาเป็นตัวหนังสือและข้อความด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนั้นหน้ากระดาษจึงเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นแฟ้มข้อมูลแทน ทั้งยังมีความสะดวกต่อการเผยแพร่และจัดพิมพ์เป็นเอกสาร (Documents Printing) ทำให้รูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์



ยุคแรก ๆ มีลักษณะเป็นเอกสารประเภท .doc .txt .rtf และ .pdf ไฟล์ เมื่อมีการพัฒนาภาษา HTML (Hypertext Markup Language) ข้อมูลต่าง ๆ จึงถูกออกแบบและตกแต่งในรูปของเว็บไซต์ โดยปรากฏในแต่ละหน้าของเว็บไซต์ซึ่งเรียกว่า "Web Page" ผู้อ่านสามารถเปิดดูเอกสารเหล่านั้นได้ด้วยเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถแสดงผลข้อความ ภาพ และการปฏิสัมพันธ์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (“ความแตกต่างของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับหนังสือทั่วไป”, 2555; จิระพันธ์ เตมะ, 2545)

### 1. ความหมายของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

พรทิพย์ โล่ห์เลขา (2540, น. 174) กล่าวว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์หมายถึง หนังสือและตำราอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตที่ผู้อ่านสามารถดาวน์โหลดรายละเอียดของหนังสือทั้งเล่มมาอ่านบนจอคอมพิวเตอร์และสามารถพิมพ์ลงบนกระดาษหรือคัดลอกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ได้

Shiratuddin, Landoni, Gibb & Hassan (2004) กล่าวว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การนำหนังสือหนึ่งเล่มหรือหลาย ๆ เล่ม มาออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือ Scan ให้อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษรภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ลักษณะที่ตอบโต้กันได้ (Interactive) และการเชื่อมโยงแบบไฮเปอร์เท็กซ์ สามารถทำบู๊คมาร์กและหมายเหตุประกอบตามที่ใช้ต้องการได้ โดยอาศัยพื้นฐานของหนังสือเล่มเป็นหลัก

พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556, น. 32) กล่าวว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง หนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และถูกจัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลที่สามารถอ่านผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์ ทั้งในระบบออฟไลน์และระบบออนไลน์ ลักษณะสำคัญของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือสามารถเชื่อมโยงไปยังฟังก์ชันอินเทอร์เน็ตมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ได้ นอกจากนี้ยังมีการแทรกกราฟฟิกที่สวยงาม ภาพเคลื่อนไหว แบบสอบถาม สิ่งพิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์ และสามารถปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา

PCEncyclopedia (2017) กล่าวว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปกรณ์ฉบับกระดาษที่สามารถแสดงข้อมูลที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดูได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือเครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Reader) ได้ การเปิดพลิกหน้าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ความรู้สึกใกล้เคียงกับการเปิดหนังสือจริงสามารถทำแถบสว่าง (Highlight) จัดทำสำเนา หมายเหตุประกอบ ค้นหา และสร้างบู๊คมาร์คได้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บไว้เพื่อพกพา ช่วยลดน้ำหนัก และปริมาณได้อย่างมากเมื่อเทียบกับกระดาษ

สรุป ความหมายของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ หนังสือหรือเอกสารฉบับเต็มที่ถูกสร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือถูก Scan ให้อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ และถูกจัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลที่สามารถอ่านผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์ ทั้งในระบบออฟไลน์และ

ระบบออนไลน์ สามารถเปิดอ่านได้ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต และสามารถเชื่อมโยงไปยังฟังก์ชันอินเทอร์เน็ตมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ได้

## 2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

พูลสุข ปริวัตรวรุฒิ (2558) กล่าวถึงประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยสรุปว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบของเอกสารที่สามารถบรรจุข้อมูลได้มากมายและหลากหลายไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ วิดีโอ เสียง ทั้งนี้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามคุณสมบัติพื้นฐานดังนี้

2.1 Text Books จะบรรจุข้อความในรูปแบบตัวหนังสือ ส่วนมากจะใช้การค้นหาโดยการใช้เครื่องมือในการสืบค้น (Search Engine) หรือความสะดวกจากการใช้บราวเซอร์ ตัวอย่างหนังสือประเภทนี้ เช่น Oxford Textbook of Medicine on CD-ROM

2.2 Picture Books คือหนังสือที่บรรจุภาพนิ่งชนิดต่าง ๆ ที่มีแต่เฉพาะเนื้อหา แต่ไม่มีเสียง ตัวอย่างหนังสือประเภทนี้ ได้แก่ Atlas WorldAtlas ที่ผลิตบนซีดีรอม โดยใช้ซอฟต์แวร์ชื่อว่า Tool Works

2.3 Talking Books คือ หนังสือที่มีเสียงพูด มีเสียงบรรยาย ดนตรี และมีเสียงประกอบเพื่อที่จะประกอบข้อความต่าง ๆ หนังสือแบบนี้จะได้รับความนิยมใช้ในกลุ่มของผู้ที่สูญเสียการมองเห็นไป

2.4 Moving Picture Books หนังสือที่บรรจุภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ มีพื้นฐานการใช้เทคนิคภาพเคลื่อนไหว หรือการใช้วิดีโอ

2.5 Multimedia Books จะมีส่วนประกอบรวมกัน 3 ชนิด คือ ข้อความ เสียง รูปภาพ จึงเป็นผลทำให้เกิดของหนังสือสื่อประสม (Multimedia Books) หนังสือประเภทนี้ ได้แก่ Encarta, Ancient Land, Musical Instruments, Dinosaurs

2.6 PolyMedia Books การพิมพ์แบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อชนิดต่าง ๆ เช่น กระดาษและซีดีรอม ตัวอย่างหนังสือประเภทนี้ เช่น Elsevier's Active Library on Corrosion

2.7 Hypermedia Books จะเป็นลักษณะคล้ายมัลติมีเดีย (Multimedia Books) ข้อมูลจะอยู่ในลักษณะโครงสร้างที่ไม่ได้เรียงตามลำดับเส้นตรง ข้อมูลจะมีการเชื่อมโยงโดยวิธีการ Link ตามเส้นทางที่ต่างกัน เพื่อสร้างเครือข่ายของข้อมูลที่มีความซับซ้อน

2.8 Intelligent Electronic Books คือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่วิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของผู้ใช้และต้องการ การเคลื่อนไหวของการปรับพฤติกรรมของแต่ละคน เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ เช่นหนังสือที่ใช้ในการช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน โดยผู้เรียนสามารถเรียนได้จากหน้าจอโดยมีการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือต่าง ๆ

2.9 Telemedia Books การพิมพ์หนังสือประเภทนี้ จะทำให้สะดวกในเรื่องของการส่งข้อความ หรือการพัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ดีขึ้น ทันสมัยขึ้น ตัวอย่างหนังสือประเภทนี้เช่น Teleshopping Catalogues ซึ่งผู้ใช้จะทราบการพัฒนาของผลิตภัณฑ์และราคาโดยวิธีการ Download จากฐานข้อมูลได้

2.10 Cyber Books คือ หนังสือที่สามารถบรรจุลักษณะข้อมูลที่เหมือนจริงไว้ (ความจริงเสมือน) มีการทดลอง การปฏิบัติการ ยกตัวอย่าง เช่น การฝึกงานของช่างเครื่อง หนังสือแบบนี้จะสร้างขึ้นเพื่อเตรียมให้ผู้อ่านได้รับความเหมือนจริงมากที่สุด สร้างประสบการณ์ให้เกิดความน่าสนใจ

### 3. ข้อดีและข้อจำกัดของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

3.1 ข้อดีของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีดังต่อไปนี้ (libraryhub, 2011)

3.1.1 เป็นสื่อที่รวมเอาจุดเด่นของสื่อแบบต่าง ๆ มารวมอยู่ในสื่อตัวเดียว คือ สามารถแสดงภาพ แสง เสียง ภาพเคลื่อนไหว และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้

3.1.2 ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาการเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหาวิชาได้เร็วขึ้น

3.1.3 ครูสามารถใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในการชักจูงผู้เรียนในการอ่าน การเขียน การฟังและการพูดได้

3.1.4 มีความสามารถในการออนไลน์ผ่านเครือข่ายและเชื่อมโยงไปสู่โฮมเพจและเว็บไซต์ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถอ้างอิงในเชิงวิชาการได้

3.1.5 การเผยแพร่ทำได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวางกว่าสื่อที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์

3.1.6 สนับสนุนการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน ห้องสมุดเสมือนและห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

3.1.7 มีลักษณะไม่ตายตัว สามารถแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงไปสู่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้โดยใช้ความสามารถของไฮเปอร์เท็กซ์

3.1.8 ในการสอนหรืออบรมนอกสถานที่ การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น เนื่องจากสื่อสามารถสร้างเก็บไว้ในแผ่นซีดีได้ ไม่ต้องหอบหิ้วสื่อซึ่งมีจำนวนมาก

3.1.9 การพิมพ์ทำได้รวดเร็วกว่าแบบใช้กระดาษ สามารถทำสำเนาได้เท่าที่ต้องการประหยัดวัสดุในการสร้างสื่อ อีกทั้งยังช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

3.1.10 มีความทนทาน และสะดวกต่อการเก็บบำรุงรักษา ลดปัญหาการจัดเก็บเอกสารย้อนหลังซึ่งต้องใช้เนื้อที่มากในการจัดเก็บ สามารถรักษาหนังสือหายากและต้นฉบับเขียนไม่ให้เสื่อมคุณภาพ

3.2 ข้อจำกัดของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะมีข้อดีที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอนมากมายแต่ก็ยังมีข้อจำกัดด้วยดังต่อไปนี้ (ไพฑูริย์ ศรีฟ้า, 2550)

3.2.1 คนไทยส่วนใหญ่ยังคงชินอยู่กับสื่อที่อยู่ในรูปกระดาษมากกว่า อีกทั้งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถใช้งานได้ง่ายเมื่อเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ และความสะดวกในการอ่านก็น้อยกว่ามาก

3.2.2 การสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดี ผู้สร้างต้องมีความรู้ และความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และการสร้างสื่อตีพิมพ์

3.2.3 ผู้ใช้สื่ออาจจะไม่ใช่ผู้สร้างสื่อฉะนั้นการปรับปรุงสื่อจึงทำได้ยากหากไม่มีความรู้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.2.4 ใช้เวลาในการออกแบบมาก เพราะต้องใช้ทักษะในการออกแบบเป็นอย่างดี เพื่อให้ได้สื่อที่มีคุณภาพ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากที่ผู้ให้บริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ คำว่า “คุณภาพการบริการ” ได้มีผู้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

Anderson, Kotler, & Parker (1987, น. 102) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือ สร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการ

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985, น. 33) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร

ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภครายอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, น. 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐพงษ์ (2549) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอยแต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

นายิกา เด็ดขุนทด (2549) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามความคาดหวังสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็ได้ หากจะกล่าวให้ชัดเจน คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อการบริการของผู้ใช้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

อัมรัตน์ อนวัช (2552) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสนองความต้องการและให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจโดยจะนำประสบการณ์จากการที่ได้รับจริงมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง

โดยสรุป คุณภาพบริการจึงหมายถึงการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินจากประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการบริการมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจว่า ผู้ใช้บริการคือใครและมีความต้องการอย่างไร เพื่อ



สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือเหนือกว่าที่คาดหวังย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเช่นกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้บริการแต่ละคน

## 2. ทฤษฎีของคุณภาพการบริการ

แนวคิดทางวิชาการและแนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 3 แนวคิดหลัก (Zeithaml, 1987) คือ 1) แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 2) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และ 3) คุณค่าของลูกค้า (Customer Value) กรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนินและเทลเลอร์ (Cronin & Taylor, 1992) ให้ทัศนะไว้ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ มีดังนี้

2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว สามารถบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วน เป็นไปตามต้องการ สามารถใช้บริการได้ตลอดเมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ

2.2 การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การให้ความเชื่อมั่น สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อถือ ไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ มีความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ เมื่อใช้บริการ รวมไปถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

2.3 ความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ทาง กายภาพ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

2.4 ความเอาใจใส่ (Empathy) ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ใช้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใช้ แต่ละคนมาใส่ใจตน ความสุภาพ เคารพและความอ่อนน้อมให้เกียรติ รวมไปถึงความมีมารยาทที่ดี ของผู้ให้บริการเข้าใจ ช่วยเหลือลูกค้า โดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก และมีความเป็นกันเอง

2.5 การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล มีความเต็มใจให้ความ ช่วยเหลืออย่างจริงจัง ให้บริการที่ทันท่วงที และสะดวก รวดเร็ว

### 3. การควบคุมคุณภาพการบริการ

ลักษณะเป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความสามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งสามารถบำบัด ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพอใจและประทับใจ บริการแตกต่างจาก ผลิตภัณฑ์ คือ ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถใช้สัมผัสใด ๆ ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการจะต้องมี การควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้ (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์, 2543, น. 23-50)

3.1 ขั้นตอนการตรวจสอบ และคัดเลือก ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณและประเภท ข้อมูลที่หลากหลาย มีเอกสารที่ตรงต่อความต้องการใช้ มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอย่าง สม่าเสมอ เนื้อหา มีความถูกต้องคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้และมีคุณภาพดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

3.2 ขั้นตอนการสร้างความปลอดภัยให้ผู้ใช้บริการ โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการ มีการจัดทาระบบการจัดเก็บและ การสืบค้นที่ดี สามารถเชื่อมโยงไปใช้เอกสารยังแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องได้และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

สำหรับการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้นลักษณะบริการในปัจจุบันจะเหมือนกับ ทางด้านธุรกิจ เพราะภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคือ “การบริการ” นั้นหมายถึงว่า ผู้ใช้บริการได้เปรียบเสมือนลูกค้าหรือผู้บริโภคที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศต้องเอาใจใส่และสร้างความพึงพอใจ โดยยึดถือผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของการบริการ

### 4. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

การสร้างให้เกิดคุณภาพบริการต้องอาศัยตัวแปรต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่ การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้ง ความคาดหวัง และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาสร้างการ ให้บริการ และจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เป็น ข้อมูลในการตัดสินใจมาใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ แล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปาก และเมื่อเกิดความประทับใจก็จะทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งอย่างต่อเนื่อง สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544)

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

4.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ผู้ใช้บริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวังและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญ่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

4.3 ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนองบริการได้อย่างฉับพลันทันใจก็จะทำให้ผู้ใช้บริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

4.5 ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้ใช้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกันและให้เกียรติผู้ใช้บริการตลอดเวลา

4.6 ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีสุภาพอ่อนโยนแสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และ

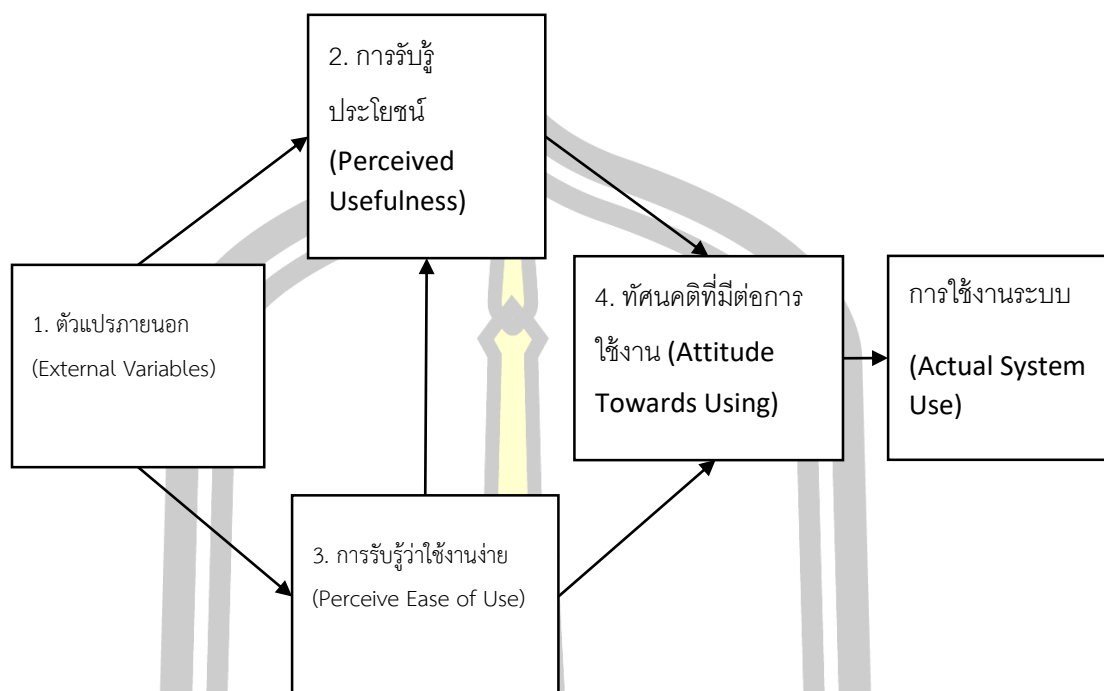


สร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนอง และความประทับใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

### แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี นำเสนอโดย เดวิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาแบบบูรณาการมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความละเอียดและให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยี (Mathieson, Peacock, & Chin, 2001, น. 86–112) หลักการของทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง แต่จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยี นั่นคือ ตัวแปรภายนอก (External Variables) จะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้นที่จะส่งผลต่อการใช้งานคือการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) ในระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน การรับรู้ว่าการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ในระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) เป็นความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ สัมพันธ์กับตัวแปรภายนอก เช่น บุคลิกภาพ ประสบการณ์ ส่วนผสมทางการตลาด ความบันเทิง ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการบริการ เป็นต้น (สิงหะ ฉวีสุข และ สุรนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ด้วยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ดังแสดงในรูปของแบบจำลองดังภาพประกอบ 6 (Davis, 1986)



ภาพประกอบ 6 แบบจำลองทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

จากภาพทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย 1) ตัวแปรภายนอก 2) การรับรู้ประโยชน์ 3) การรับรู้ว่าใช้งานง่าย และ 4) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน อธิบายได้ดังต่อไปนี้

### 1. ตัวแปรภายนอก

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ถูกนำไปเป็นพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี และการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศ โดยมีการประยุกต์ใช้ในบริบทของการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) การเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ระบบเครือข่ายสังคม (Social network) ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) Mobile Application หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (Holden & Karsh, 2010; Park, Roman, Lee, & Chung, 2009; Rosen & Kluemper, 2008) แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นความจำเป็นที่ต้องมีตัวแปรภายนอก เพื่อให้สามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตัวแปรภายนอกจึงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการเข้ามาสร้างความรับรู้ให้แก่แต่ละคนแตกต่างกันไป ทั้งในแง่ของความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมทางสังคม จะมีผลต่อความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อ 2 ประการ คือการรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศใหม่

และการรับรู้ว่าจะง่ายขึ้นต่อการใช้งาน สามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น (Ajzen, 1985; Davis, 1989) ซึ่งในแต่ละงานวิจัยได้มีตัวแปรภายนอกที่แตกต่างกัน เช่น

1.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ วิธีการปรับตัว และสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อความคิดอันเป็นผลทำให้ตนเองแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ความพิถีพิถัน (Conscientiousness) ความสนใจต่อสิ่งภายนอก (Extraversion) ความยินยอมเห็นใจ (Agreeableness) และ ความไม่เสถียรทางอารมณ์ (Neuroticism) (Digman, 1990; Goldberg, 1993; Paunonen and Ashton, 2001) โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีในหลาย ๆ ทาง กล่าวคือ ความแตกต่างของลักษณะบุคลิกภาพจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้และความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยส่งผลกระทบต่อทัศนคติ การแสดงออกของพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Zmud, 1979) โดยงานวิจัยที่นำปัจจัยด้านบุคลิกภาพมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีจะเป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นผลกระทบของประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีที่คล้ายกัน การศึกษาการมีส่วนร่วม และบทบาทของผู้ให้บริการเทคโนโลยีหรือผู้ใช้ งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ Rosen & Kluemper (2008) ที่ศึกษาผลกระทบของลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการที่มีผลต่อการยอมรับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ กนกกาญจน์ วีระชนานันท์ (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือเทคนิคทางการตลาดที่บริษัทใช้ในการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการและส่งเสริมคุณค่าให้กับผู้บริโภค ทำให้การดำเนินธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านบุคคล (People) และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment) (Armstrong & Kotler, 2012; ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์, 2541) เป็นแนวคิดทางการตลาดที่ให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้ผลิตเป็นหลัก โดยเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการขยายโอกาสและเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางการค้า ซึ่งทำให้นักการตลาดสมัยใหม่ต้องประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดโอกาสและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่องค์กร (กสท. โทรคมนาคม, 2555) งานวิจัยที่นำปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีจึงเป็นงานวิจัยทางด้านการสร้างกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ เช่น งานวิจัยของ ธีรพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2558) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบ

สารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชัน กมลทิพย์ คะลา (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แพรพรรณ กรวิกรานต์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทย และ ขวัญพงศ์ พันธุ์เจริญวรกุล (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารที่ใช้โปรแกรมสั่งอาหารอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

1.3 ปัจจัยด้านความบันเทิง เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทสื่อออนไลน์ โดยการใช้สื่อออนไลน์ก่อให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน ทำให้ผู้บริโภครู้สึกผ่อนคลาย ความเครียดจากการเรียน การทำงาน รู้สึกเพลิดเพลินในทุกที่ทุกเวลา รู้สึกเหมือนมีเพื่อนร่วมในการเดินทาง และอาจทำให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น (Hausman & Siekpe, 2009) งานวิจัยที่นำปัจจัยด้านความบันเทิงมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี จึงเป็นงานวิจัยทางด้านการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ นวนิยายออนไลน์ รวมทั้งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น งานวิจัยของ ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ E-Learning ศกรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ และ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค เป็นต้น

1.4 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในที่นี้หมายถึง คุณลักษณะในการรักษาสมรรถนะการทำงานของระบบ ภายใต้สภาวะและระยะเวลาใด ๆ ได้อย่างถูกต้อง (ณรงค์ จันทรสร้อย, 2558) รวมถึงความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การนำปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมาศึกษาร่วมกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นงานวิจัยมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการใช้ ทักษะคติที่มีต่อการใช้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น งานวิจัยของ ภัทร์ชนิจ เพียรพิจารณ์ (2554) ที่ศึกษาความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก และ ภัทรวดี ทองมาลา (2558) ศึกษาการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Wen-Tai & Ching-Fu (2011) ที่ศึกษาพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้โดยสาร : บทบาทของคุณภาพการบริการ การรับรู้ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม กลับแสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือนั้นไม่ส่งผลโดยตรงกับความตั้งใจในการใช้บริการ แต่จะส่งผลทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์

1.5 ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคล ครอบคลุมไปถึงสถานการณ์ กระบวนการรับรู้ ทักษะการใช้ และลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ เป็นต้น (Harisson & Kelly, 1992) โดยงานวิจัยความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นปัจจัยภายนอกที่มีการนำมาศึกษาพฤติกรรมร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นในเรื่องประสบการณ์การใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้และ/หรือการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Agarwal & Jayesh (1999) ที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ และ ธูวรา หวังสมบูรณ์ดี (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบบคึก เป็นต้น

1.6 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เป็นการประเมินผลโดยรวมจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงบริการ มาตรฐานในกระบวนการบริการ รวมไปถึงการบริการที่ตรงต่อความต้องการ และมีการปรับปรุงการบริการอยู่เสมอ ในกระบวนการให้บริการ (Chang & Wildt, 1994; Erdem & Swait, 1998; Hellier, Geursen, Carr, & Rickard, 2003; Parasuraman และคณะ, 1988; Sweeney, Soutar, & Johnson, 1999) กล่าวว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง เนื่องจากการนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นการสร้างความพึงพอใจและนำมาซึ่งความไว้วางใจและใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์ในการประเมินของผู้ใช้บริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman และคณะ, 1988) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยปัจจัยดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ผ่านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การนำปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมาเป็นตัวแปรศึกษาร่วมกับการยอมรับเทคโนโลยี จึงเป็นการศึกษาส่วนที่สะท้อนถึงการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำประโยชน์จากศึกษาไปใช้ปรับปรุงอัตราการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น งานวิจัยของ Park, Roman, Lee, & Chung (2009) ซึ่งศึกษาผลกระทบจากการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาเว็บไซต์ของสายการบินในประเทศไต้หวัน อัครเดช ปิ่นสุข (2558) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (e-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน เมธาวิ กลิ่นกุหลาบ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และ



พัฒน บวรพุฒิกุล (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำจากร้านค้าออนไลน์ในมุมมองด้านการให้บริการ

## 2. การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่รับรู้ถึงการใช้งานหรือการนำเอาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงาน (Davis, 1986; พัฒน บวรพุฒิกุล, 2558; สาโรจน์ แผงยัง, 2536) เป็นปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ (สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร, 2555) เพราะเมื่อบุคคลเชื่อว่าระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีประโยชน์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรและตนเองได้ จะทำให้บุคคลดังกล่าวใช้งานระบบสารสนเทศมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เกื้อหนุนกัน เช่น ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ ความรู้ ความเข้าใจ บุคลิกลักษณะของแต่ละคนด้วย (อภิรา นิลรัตน์ ณ อยุธยา, 2550) กระบวนการของการรับรู้ประโยชน์ เริ่มจากสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น ความต้องการ สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย ภาวะทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์ให้ความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อนหนาว ไปถึงระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อสั่งการ จากนั้นบุคคลจะแปลการสัมผัสเหล่านั้นว่ามีประโยชน์หรือไม่ โดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ บุคลิกภาพ และเขาวนปัญญา กระบวนการเหล่านี้ทางจิตวิทยาเรียกว่า ปฏิกริยาหรือการตอบสนอง (Reaction หรือ Response) โดย Rogers & Shoemaker (1971) แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นตอนการรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้น ยังไม่มีความรู้ สึกซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหา หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้นั้นต่อไป

2.2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ ทหารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคมหรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

2.3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้ วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่โดยบุคคล นั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้าง ความรู้สึกที่ดีต่อก่อนนวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

2.4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็น การทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิด

ไว้ในชั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

2.5 ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น

การนำปัจจัยการรับรู้ประโยชน์มาใช้ในส่งผลทางบวกกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้งานและส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจในการใช้งานระบบต่อด้วยในการศึกษาครั้งนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ก็จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนก็จะรับรู้ได้ว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการเรียน การสอน และการวิจัย รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างไรบ้าง เมื่อรับรู้ว่าเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน และการวิจัย ได้ ผู้ใช้ก็จะมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้น

### 3. การรับรู้ว่ายาง่าย

การรับรู้ว่ายาง่าย หมายถึง ความคาดหวังต่อระบบสารสนเทศว่าต้องมีความง่าย สะดวก และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้ เป็นปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าสะดวกไม่ซับซ้อนและตรงตามความต้องการที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และพฤติกรรมของผู้ใช้ (Davis, 1986; Szajna, 1996; สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) การที่คนเชื่อว่าการใช้งานระบบไม่ต้องใช้ความพยายาม และมีความความสะดวกในการใช้งาน ทำให้มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ การรับรู้ว่ายาง่ายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้ประเมินว่าเมื่อใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แล้วทำให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยมีความง่าย สะดวก และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้หนังสือแบบเดิมที่อาจจะซ้ำ ติดขัดหรือไม่สะดวก เมื่อมีการนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ก็จะสามารถทำงานให้เสร็จรวดเร็ว ตรงกับคาดหวังหรือความต้องการที่ผู้ใช้ตั้งไว้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ใช้ก็จะรับรู้ว่าเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีประโยชน์และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้น

### 4. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2560) ให้ความหมายของ ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น เป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติแต่ไม่ใช่ว่าแรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นการแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งมีอิทธิพลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา Schmenner (1995, น. 208–209) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นดัชนี



เชื่อว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคต ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจึงเป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ในระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ถูกแสดงออกไป (Ajzen & Fishbein, 1980; Davis, 1986) ซึ่งผู้ใช้จะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม หากผู้ใช้ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก นั่นคือรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบผู้ใช้ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว

ทัศนคติกับพฤติกรรม (Attitude and Behavior) มีความสัมพันธ์มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย ทัศนคติจึงเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดหวังไว้ก็ตาม ทัศนคติสามารถก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยหลายประการด้วยกันคือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2535, น. 166-167)

4.1 การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เรามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

4.2 ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

4.3 การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่มซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4.4 ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

4.5 ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด และทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีได้หลายวิธีอาจโดยการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นหรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของ ทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลงจะทำให้ องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และ องค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วย (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526)

ดังนั้นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานนับว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิด และพฤติกรรมถูกกำหนดขึ้นโดยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีผลมาจากการประเมินการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายของการใช้งาน ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ถ้าผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้จะแสดงพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานนั้น ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ใช้วัดความคิดเห็น ความคาดหวังของผู้ใช้ และความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความน่าสนใจ สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้มีคุณภาพ และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในภายหลัง

#### **บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย และเป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการเพื่อนำไปสู่ความเป็นห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย นั่นคือสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มีภารกิจในการจัดการบริการเพื่อสนองต่อความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดหาทรัพยากรที่ตอบสนองการเรียน การสอน และการวิจัยตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเปิด

สอน มีการดำเนินการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในรูปแบบออนไลน์บนเว็บไซต์ ซึ่งผู้สนใจสามารถ Download หนังสือลงบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ในปีการศึกษา 2560 มีฐานข้อมูลให้บริการทั้งหมด 18 ฐานข้อมูล ดังนี้

1. ฐานข้อมูลบอกรับเองจำนวน 4 ฐานข้อมูล คือ 1) ห้องสมุดข่าว Matichon e-Library 2) Ebrary 3) ฐานข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย K-Econ Analysis 4) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ iG Library โดยฐานข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 2 ฐานข้อมูล คือ

1.1 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ iG Library ให้บริการสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาล สาธารณสุข สถาปัตยกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษยและสังคมศาสตร์ ศิลปกรรม การเมือง การปกครอง กฎหมาย หนังสืออ่านนอกตำรา และการ์ตูน

1.2 ฐานข้อมูล ebrary ให้บริการสาขาวิชาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การศึกษา ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์

2. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ โดย สกอ.เป็นผู้บอกรับ จำนวน 13 ฐานข้อมูล (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) คือ ABI/ INFORM Complete, ACM Digital Library, ProQuest Dissertation and Theses Global, SpringerLink – Journal, Web of Science, American Chemical Society Journal (ACS), Academic Search Complete, Computers and Applied Sciences Complete, Education Research Complete, H.W. Wilson (1 2 Subjects), Emerald Management (EM9 2) Science Direct และ Communication and Mass Media Complete โดยฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษามีจำนวน 8 ฐานข้อมูล (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา, 2560) ดังนี้

2.1 ABI/INFORM Complete ให้บริการสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี และคอมพิวเตอร์

2.2 ProQuest Dissertation and Theses Global ให้บริการทุกสาขาวิชาของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา

2.3 Academic Search Complete ให้บริการสาขาวิชามนุษยวิทยา ดนตรี ศาสนา และเทววิทยา สตรีศึกษา ภูมิศาสตร์ กฎหมาย ชาติพันธุ์และวัฒนธรรม การศึกษา จิตวิทยา ดาราศาสตร์ ชีววิทยา เคมี วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ วัสดุศาสตร์ คณิตศาสตร์ เกษษศาสตร์ ฟิสิกส์ สัตววิทยาสัตวแพทยศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ

2.4 Communication and Mass Media Complete ให้บริการสาขาวิชาวารสารศาสตร์ นิเทศศาสตร์ คำศัพท์ด้านการสื่อสาร การสื่อสารมวลชนและภาษาศาสตร์

2.5 Computers and Applied Sciences Complete ให้บริการสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์ ทฤษฎีและระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีใหม่

2.6 Education Research Complete ให้บริการครอบคลุมสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในทุกระดับตั้งแต่ปฐมวัยไปจนถึงการศึกษาระดับที่สูงขึ้น และความชำนาญพิเศษทางการศึกษาทั้งหมด เช่น การศึกษาแบบพหุภาษา สุขศึกษา และการทดสอบ

2.7 H.W. Wilson (12 Subjects) ให้บริการสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประยุกต์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย บริหารธุรกิจ การศึกษา ชีววิทยา วิทยาศาสตร์ทั่วไป และวิทยาศาสตร์การเกษตร

2.8 ScienceDirect ให้บริการสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์การแพทย์

นอกจากฐานข้อมูลแล้ว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีทรัพยากรต่างๆ ให้บริการ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ดำเนินการตามกรอบมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย ว่าด้วยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, น. 5-6) ตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศสูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนหนังสือให้ใช้สูตรสำหรับคิดคำนวณดังนี้

1) จำนวนหนังสือต่อนักศึกษา 15 เล่ม / 1 คน

2) จำนวนหนังสือต่ออาจารย์ 100 เล่ม / 1 คน

3) หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี 3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท 6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท 6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี 25,000 เล่ม สำหรับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งสิ้น 26 หลักสูตร 106 สาขาวิชา มีจำนวนนักศึกษา 18,672 คน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อีกทั้งมีช่องทางในการเข้าถึงเครื่องมือในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ง่ายสะดวกรวดเร็ว มีการจัดบริการห้องสมุดออนไลน์สำหรับผู้ใ้ การเชื่อมโยง

ไปยังเว็บไซต์และแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความพร้อมในการให้ข้อเสนอแนะในการช่วยการค้นคว้า สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้ อย่างไรก็ตามถึงแม้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่คาดว่าจะเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการมีการใช้บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากสถิติจำนวนการเข้าใช้และดาวน์โหลดเพื่อเปิดอ่านหนังสือจากปี 2557 ถึงปี 2560 ดังตาราง 1 (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา, 2560)

ตาราง 1 สถิติการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ฐานข้อมูล e-book	สถิติการเข้าใช้บริการ*			
	2557	2558	2559	2560
ABI/INFORM Complete	15,093	17,042	22,806	13,462
ProQuest Dissertation and Theses Global	29,077	45,453	34,366	20,700
Academic Search Complete	4,735	3,471	2,305	598
Computers and Applied Sciences Complete	3,813	3,355	130	136
Education Research Complete	4,761	4,774	3,492	429
H.W. Wilson (12 Subjects)	43,632	30,658	15,622	1,680
Communication and Mass Media Complete	0	2,196	5,625	25,390
ScienceDirect	314,375	311,768	241,217	79,006
รวม	415,486	418,717	325,563	141,401

\*(ข้อมูลปรับปรุงล่าสุดเมื่อ 01/09/60)

จากตารางจะเห็นได้ว่า ปี 2558 เพิ่มขึ้นเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.25 จากนั้นในปี 2559 กลับมีการใช้ลดลงถึงร้อยละ 31.73 และในปี 2560 (เก็บสถิติปีงบประมาณ 2560 ระหว่างเดือน ตุลาคม 2559 – กรกฎาคม 2560 ข้อมูลปรับล่าสุดเมื่อ 01/09/60) มีการใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ลดลงจากปี 2557 ถึงร้อยละ 78.36 โดยเฉพาะฐานข้อมูล ScienceDirect ที่มีการเข้าใช้สูงสุดในจำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ยังมีสถิติการเข้าใช้ลดลงทุกปี ในแต่ละปี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต้องจ่ายเงินจำนวนมากในการบอกรับฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้กับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการเข้าใช้ ลักษณะการใช้



ความตั้งใจใช้ และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ตลอดจนทราบถึงแนวทางในการส่งเสริมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

จารุพร ชูเรืองสุข (2552) ศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และแพทย์ใช้ทุนที่กำลังปฏิบัติงานใน พ.ศ.2552 และนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2 ถึงปีที่ 5 ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 301 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม การวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาปัญหาจากการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พฤติกรรมผู้ให้บริการส่วนใหญ่อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพราะเห็นว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ทันสมัย ค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว ข้อมูลน่าเชื่อถือ มีภาพเคลื่อนไหวประกอบ และสามารถค้นหาข้อมูลได้มากขึ้น โดยอ่านออนไลน์มากกว่าดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่ออ่านภายหลัง ด้านความต้องการใช้ส่วนใหญ่ต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบฐานข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าบริการ ส่วนสาเหตุที่ไม่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพราะชอบหนังสือฉบับตีพิมพ์มากกว่า

ยุธนา พิมพ์จักร (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีที่ใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในคณะต่าง ๆ จำนวน 400 คน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการเปิดรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ปัญหา ความต้องการใช้ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของนักศึกษาต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน คือ เพศ และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของเนื้อหา ความครบถ้วน มีคำแนะนำวิธีการใช้อย่างชัดเจน การเข้าถึงข้อมูลวิชาต่างๆ การเรียงลำดับของเนื้อหา และการจัดรูปแบบหน้าจอน่าสนใจและสวยงามส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์



## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้นั่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์

Tsai, Wen-Chia (2012) ได้ทำการศึกษาเจตนาเชิงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้นั่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นในตราสินค้าและบริการ การรับรู้ว่ายางานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไต้หวัน จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม แจกแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยการจัดส่งทางอีเมล จำนวน 360 ฉบับ ได้รับการตอบกลับ จำนวน 213 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่ายางานง่ายมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ เมื่อผู้ใช้รับรู้ว่ายางานง่ายมีความสะดวกในการใช้งานสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริโภคคิดว่าการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่ายโดยไม่ต้องเสียเวลามาก ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการยอมรับการใช้ และจะแนะนำให้ผู้อื่นอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ว่าสามารถย่อ ขยาย และสั่งพิมพ์ได้ ทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากขึ้น ส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึก ชื่นชอบ รู้สึกดี และพึงพอใจต่อการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้

กนกกาญจน์ วีระชนานันท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นั่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นั่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยนำปัจจัยบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ การรับรู้ความสนุกสนานเพลิดเพลินมาบูรณาการกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มบุคคลที่เคยใช้นั่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์อายุระหว่าง 16-35 ปี จำนวน 250 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ และมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นคนเปิดเผยตนเองมีแนวโน้มที่จะมองโลกในแง่ดี กระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดี พร้อมทั้งจะลองทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นคนมีความรับผิดชอบสูง มีแนวโน้มที่จะยอมรับและลองทำสิ่งใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัย ความสัมพันธ์ และอิทธิพลของความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบเสียเงินผ่านทางเว็บไซต์ ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ใช้งานง่ายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เพราะผู้บริโภครู้ว่าการทำธุรกรรมในการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องง่าย สามารถเริ่มอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือ สามารถย่อขยาย และสั่งพิมพ์ได้ ทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย คือ เมื่อผู้บริโภครู้ว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ส่งผลทำให้ผู้บริโภครู้สึกชื่นชอบ รู้สึกดี ฟังพอใจต่อการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้บริโภครู้สึกเกิดการยอมรับ การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และจะแนะนำให้ผู้อื่นอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

กฤษณ์ คงทวีศักดิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน ซึ่งปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 404 คน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้งานของผู้ที่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ และโน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์พกพา เพื่อค้นหาข้อมูลและเพื่อเรียนรู้ โดยใช้ที่มหาวิทยาลัยและบ้านในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนผู้ที่ไม่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้นให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ทั้งนี้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียนในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพและด้านความคาดหวังในการใช้งานอยู่ในระดับมาก และด้านอิทธิพลทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียนอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน ได้แก่ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม

เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2557) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคอนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้ การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทักษะคติที่มีต่อการใช้ และการนำมาใช้งานจริง รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคอนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ อารมณ์ทางออนไลน์ ความบันเทิงทาง

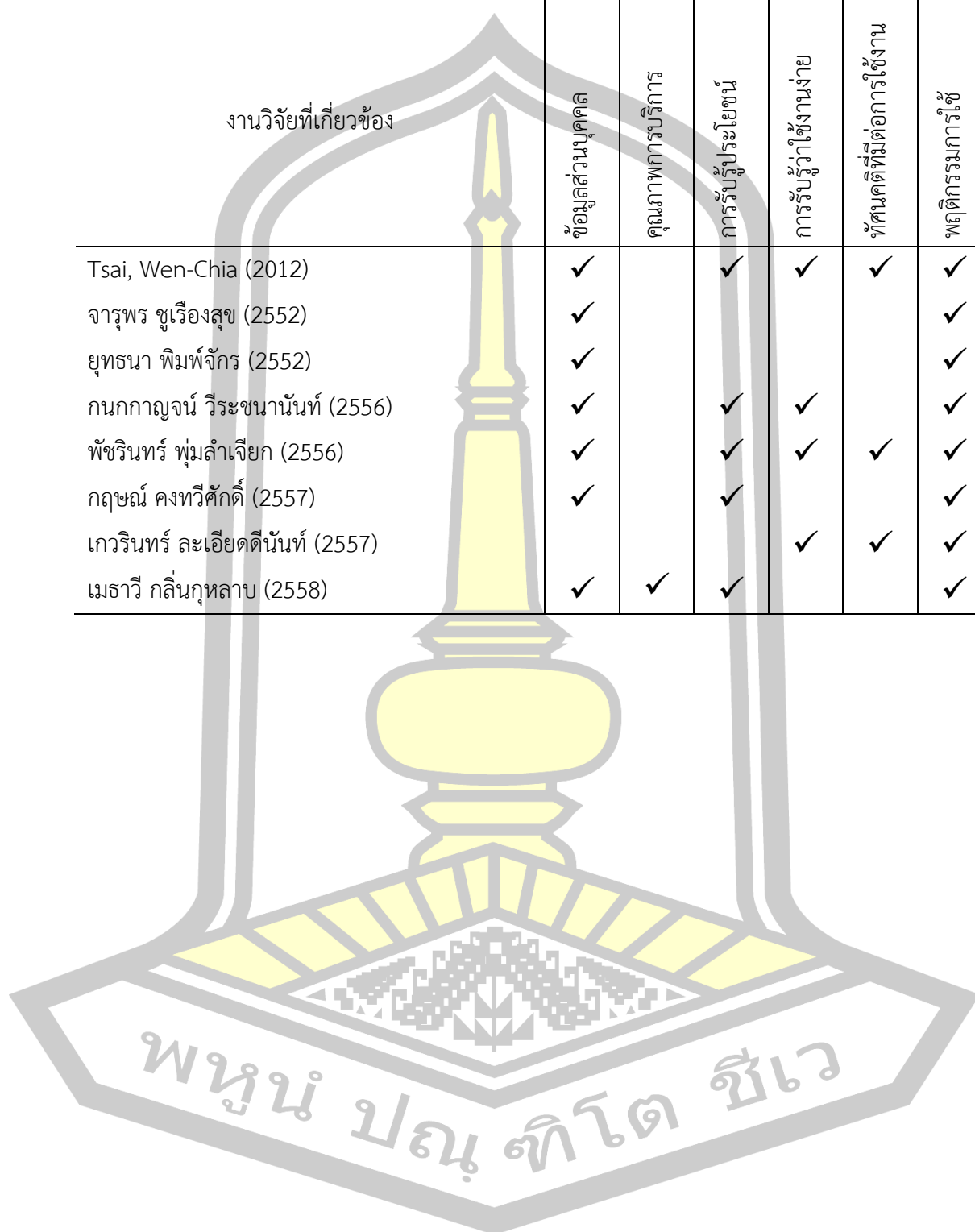
ออนไลน์ความต่อเนื่อง และทัศนคติออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 260 ราย ผลการศึกษาพบว่า การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้บริโภครู้สึกเป็นคนทันสมัย ทันโลก ทำให้ดูเป็นคนฉลาด มีความรู้ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คือ ความบันเทิงทางออนไลน์ เนื่องจากการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้บริโภครู้สึกผ่อนคลายความเครียดจากการเรียนหรือการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดว่า การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่ทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าเสมือนได้พกพาหนังสือไปได้ทุกสถานการณ์ที่ไป แม้ว่าการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้รู้สึกเหมือนได้อ่านหนังสือรูปเล่มจริง ๆ แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ชอบที่จะอ่านหนังสือแบบรูปเล่มมากกว่า เพราะได้กลิ่น และสัมผัสเนื้อกระดาษอย่างแท้จริง

เมธาวี กลิ่นกุหลาบ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสนุกในการอ่าน ความกังวลในการอ่าน การยืนยันข้อมูลบริบท คุณภาพการบริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ประโยชน์ คำแนะนำและการอ้างอิง การจัดอันดับและความคิดเห็นข้อมูลที่ปรากฏในฟอรัมหรือชุมชนออนไลน์ ที่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ประสบความสำเร็จ เพราะเชื่อถือได้และดีกว่าที่คาดไว้ สามารถซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์และผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ คือ การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้นสะดวก ช่วยให้ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย ประหยัดเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่ายและสอดคล้องกับความสนใจ ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะซื้อและจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

พูน ปรณ ทิโต ชิว

ตาราง 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการ	การรับรู้ประโยชน์	การรับรู้ว่ายาง่าย	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	พฤติกรรมการใช้
Tsai, Wen-Chia (2012)	✓		✓	✓	✓	✓
จารุพร ชูเรืองสุข (2552)	✓					✓
ยุทธนา พิมพ์จักร (2552)	✓					✓
กนกกาญจน์ วีระชนานันท์ (2556)	✓		✓	✓		✓
พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556)	✓		✓	✓	✓	✓
กฤษณ์ คงทวีศักดิ์ (2557)	✓		✓			✓
เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557)				✓	✓	✓
เมธาวิ กลิ่นกุหลาบ (2558)	✓	✓	✓			✓



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 18,672 คน จำแนกได้ดังนี้

- 1.1 อาจารย์ จำนวน 581 คน
- 1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16,974 คน
- 1.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,117 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973, น. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$

สูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนประชากร  
 $N$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้กับ 0.05

## 2.1 การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

### 2.1.1 คณาจารย์ จำนวน 581 คน

แทนค่า 
$$n = \frac{581}{1 + 581(0.05)^2}$$

$$= \frac{581}{2.4525}$$

= 236.90 หรือเท่ากับ 237 ตัวอย่าง

### 2.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16,974 คน

แทนค่า 
$$n = \frac{16,974}{1 + 16,974(0.05)^2}$$

$$= \frac{16,974}{43.435}$$

= 390.79 หรือเท่ากับ 390 ตัวอย่าง

### 2.1.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,117 คน

แทนค่า 
$$n = \frac{1,117}{1 + 1,117(0.05)^2}$$

$$= \frac{1,117}{3.7925}$$

= 294.53 หรือเท่ากับ 295 ตัวอย่าง

พูน ปณฺฑิต ชิว



## 2.2 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 922 คน ดัง

ตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ระดับ คณะ	อาจารย์		นักศึกษา ระดับปริญญาตรี		นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	113	46	2,056	47	19	5
เทคโนโลยีสารสนเทศ	29	12	689	16	37	10
ครุศาสตร์	108	44	3,073	71	634	167
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	123	50	3,268	75	173	46
นิติศาสตร์	13	5	1,102	25	0	0
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์	26	11	1,822	42	204	54
วิทยาการจัดการ	72	29	3,205	74	40	10
วิศวกรรมศาสตร์	54	22	919	21	4	1
เทคโนโลยีการเกษตร	43	18	840	19	6	2
รวม	581	237	16,974	390	1,117	295

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องเพียงคำตอบเดียว (Check One) ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สังกัดคณะ
4. สถานภาพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ได้แก่

1. ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
3. ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
4. ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วน แบ่งตามปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์
3. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าเป็นงานง่าย
4. ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน กำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ โดยการสร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้ (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2539, น. 15)

- |   |   |            |
|---|---|------------|
| 5 | = | มากที่สุด  |
| 4 | = | มาก        |
| 3 | = | ปานกลาง    |
| 2 | = | น้อย       |
| 1 | = | น้อยที่สุด |

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่าเป็นงานง่าย ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทำการสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมทั้ง

ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

2. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดคุณภาพการบริการและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญการวิจัยโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Otem Objective Congruence Index - IOC) ที่มีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 เท่ากับมีความเที่ยงตรง สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 เท่ากับไม่มีความเที่ยงตรง ไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา และต้องปรับปรุง การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้

+1 เมื่อข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

0 เมื่อไม่แน่ใจข้อคำถามว่าสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหาหรือไม่

-1 เมื่อข้อคำถามไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

โดยผลการตรวจสอบค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง -0.51 ถึง 1.00 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข) ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67-1 ขึ้นไปมาใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาทำการแก้ไขและปรับปรุงแล้วไปทำการทดลอง (Try Out) กับนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจริงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach (กลุยา วาณิชย์บัญชา, 2546, น. 449) จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .896 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค) แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

6. เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 922 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีวิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงคณะต่าง ๆ ทั้ง 9 คณะ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อครบดีแต่ละคณะอนุญาต ผู้วิจัยจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยสุ่มไปตามห้องเรียนในคณะต่าง ๆ โดยขออนุญาตอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียน และแจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาทุกคนในชั้นเรียน โดยก่อนทำแบบสอบถามผู้วิจัยได้อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นขอเก็บแบบสอบถามกลับทันทีหลังจากตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว จนครบจำนวน 420 ฉบับ

1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและแบบสอบถามจากนักศึกษาที่เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “การใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมด้วย Zotero” ระหว่างวันที่ 29-30 มีนาคม 2561 โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) เพราะสามารถระบุให้ตอบข้อความทุกคำถามเพื่อป้องกันแบบสอบถามกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน แต่เนื่องจากมีผู้เข้าร่วมอบรมระดับบัณฑิตศึกษาเพียง 2 คณะเท่านั้น คือคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 10 คน ผู้วิจัยจึงได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงคณะที่ไม่ได้ส่งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมการอบรม โดยขอความอนุเคราะห์ให้ทางสำนักงานแต่ละคณะดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาจำนวน 300 ฉบับ และผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามกลับภายหลังประมาณ 45 วัน เนื่องจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการเรียนการสอนที่เน้นศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจึงต้องใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามเก็บแบบสอบถามกลับจำนวน 292 ฉบับ

1.3 อาจารย์ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและแบบสอบถามจากอาจารย์ที่เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการผลงานทางวิชาการด้วยโปรแกรม Microsoft Word” ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม – 5 เมษายน 2561 โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) เนื่องจากสามารถระบุให้ตอบข้อความทุกคำถามเพื่อป้องกันแบบสอบถามกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน และยังสามารถส่งถึงผู้รับได้หลายช่องทาง สำหรับอาจารย์คณะที่ไม่ได้เข้าร่วมอบรม ผู้วิจัยได้ส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ข้อความ SMS รวมทั้งผ่านทางแอปพลิเคชัน line และเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างแต่ละคณะ

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยรวมทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างประมาณ 60 วัน จากนั้นตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนจะนำมาประมวลผลในระบบ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยแยกเป็นแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 252 ฉบับ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ และ แบบสอบถามแบบกระดาษจำนวน 712 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 670 ฉบับ ไม่สมบูรณ์จำนวน 42 ฉบับ (ร้อยละ 5.90) รวมแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์จำนวน 922 ฉบับ

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติของตัวแปรสังเกตได้ เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-Test และ ค่า f-Test (ค่าความแปรปรวนทางเดียว : One-way ANOVA)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัย และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางและคำบรรยายเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4.4 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้อย่างหลายปัจจัย ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบ

ปัจจัยแต่ละตัวว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดเรียงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมได้

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้สรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติพื้นฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ	ร้อยละ =	$\frac{f}{n \times 100}$	
เมื่อ	ร้อยละ แทน	ค่าร้อยละ	
	f แทน	จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ	
	n แทน	จำนวนทั้งหมด	

ค่าเฉลี่ย	สูตร	$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$	
เมื่อ	$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ย	
	$\sum X_i$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด	
	n แทน	จำนวนทั้งหมด	

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สูตร	$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$	
เมื่อ	SD แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	
	$X_i$ แทน	ค่าคะแนนแต่ละข้อ	
	n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	



2. เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ ใช้การทดสอบค่า t-Test ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ ใช้การทดสอบค่า f-Test หากพบว่าการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significance) จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการของ Scheffé ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. หาความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4. หาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการและ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล**

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบที (t-Distribution)
f	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบที (f-Distribution)
$\bar{X}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปของคะแนนมาตรฐาน
df	แทน	ค่าระดับขั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS.	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS.	แทน	ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Square)
R <sub>2</sub>	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอย
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ และค่าคงที่
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significant)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัดคณะ  
สถานภาพ และสถานที่ใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานที่ใช้บริการ  
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 922)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	431	46.7
หญิง	491	53.3
อายุ		
18-23 ปี	390	42.3
24-37 ปี	351	38.1
38-53 ปี	150	16.3
54-60 ปี	31	3.3
สังกัดคณะ		
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	98	10.6
เทคโนโลยีสารสนเทศ	38	4.1

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 922)	ร้อยละ
<b>สังกัดคณะ</b>		
ครุศาสตร์	282	30.6
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	171	18.5
นิติศาสตร์	30	3.3
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	107	11.6
วิทยาการจัดการ	113	12.3
วิศวกรรมศาสตร์	44	4.8
เทคโนโลยีการเกษตร	39	4.2
<b>สถานภาพ</b>		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	390	42.3
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	295	32.0
อาจารย์	237	25.7
<b>สถานที่ใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์</b>		
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	438	47.5
สำนักงาน/คณะ/หลักสูตรสาขาวิชา	288	31.2
ที่บ้าน/หอพัก	196	21.3

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 922 คน เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-23 ปี รองลงมาเป็นช่วงอายุ 24-37 ปี ช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี ตามลำดับ สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสังกัดคณะนิติศาสตร์ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ สถานที่ใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาใช้ที่สำนักงาน/คณะ/หลักสูตรสาขาวิชา และน้อยที่สุดใช้ที่บ้าน/หอพัก

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการเปรียบเทียบพฤติกรรม  
การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ**

พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Behavior) ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ ดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้	ผู้ชาย (n=431)		ผู้หญิง (n=491)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Want)				
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ				
1.1 การศึกษาค้นคว้า	4.63	.521	4.60	.526
1.2 การทำวิทยานิพนธ์ โครงการ การวิจัย และ รายงาน	4.58	.507	4.55	.548
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	2.98	1.467	3.03	1.406
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ	2.60	1.625	2.49	1.540
2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้				
2.1 ตำรา และ เอกสารประกอบการสอน	4.43	.505	4.44	.544
2.2 วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย	4.40	.712	4.40	.717
2.3 เอกสารการประชุมทางวิชาการ	2.37	1.345	2.37	1.260
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และบันเทิงคดี	2.62	1.458	2.60	1.496
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้เป็นภาษา				
3.1 ภาษาไทย	4.16	.942	4.26	.941
3.2 ภาษาอังกฤษ	3.15	1.220	3.16	1.330
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ในหัวข้อที่ท่านสนใจ	2.50	1.354	2.59	1.330

ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	ผู้ชาย (n=431)		ผู้หญิง (n=491)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Usage)				
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์				
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	4.77	.445	4.75	.449
5.2 แทปเล็ต/สมาร์ตโฟน	2.64	1.186	2.68	1.299
6. ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์				
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บุ๊กมาร์กไว้	2.69	1.178	2.72	1.190
6.2 อ่านออนไลน์และบุ๊กมาร์กเพื่ออ่านต่อภายหลัง	4.06	.857	4.13	.813
6.3 ดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่ออ่านต่อภายหลัง	4.45	.584	4.51	.551
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่านบางส่วนหรือทั้งหมด	3.11	1.148	3.06	1.221
7. ท่านสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search)	2.62	1.226	2.68	1.368
8. ท่านให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ท่านทางอีเมล	3.66	1.211	3.57	1.281
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intent)				
9. ท่านเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ	2.14	1.231	2.22	1.261
10. ท่านใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ	2.68	1.170	2.66	1.101
11. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต	3.35	1.357	3.43	1.318
12. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น	4.19	.740	4.16	.690

จากตาราง 5 พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ชายและผู้หญิงมีวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือใช้เพื่อการศึกษา ค้นคว้า น้อยที่สุดคือใช้เพื่อผลิตผลงานทางวิชาการ ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้มากที่สุด ทั้งผู้ชายและผู้หญิงคือ ประเภทตำรา และเอกสารประกอบการสอน ที่ใช้น้อยที่สุดคือประเภทเอกสารการประชุมทางวิชาการ โดยทั้งผู้ชายและผู้หญิงจะใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ทั้งผู้ชายและผู้หญิงยังให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมี



ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่สนใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมากจะอ่านแบบดาวน์โหลดเก็บไว้ ในการสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search) มีพฤติกรรมการใช้ออยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ทั้งผู้ชายและผู้หญิงยังให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ทางอีเมล อยู่ในระดับมากอีกด้วย ด้านความตั้งใจใช้หนังสือ พบว่า ทั้งผู้ชายและผู้หญิงจะเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ ในระดับน้อย มีการเข้าใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอในระดับปานกลาง มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Want)	ผู้ชาย	3.49	.560	-.215	.830
	ผู้หญิง	3.50	.546		
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Usage)	ผู้ชาย	3.50	.460	-.422	.673
	ผู้หญิง	3.51	.496		
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intent)	ผู้ชาย	3.09	.922	-.476	.634
	ผู้หญิง	3.12	.869		

จากตาราง 6 พบว่า พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ ทั้งด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีพฤติกรรมการใช้ไม่แตกต่างกัน

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้	18-23 ปี (n = 390)		24-37 ปี (n = 351)		38-53 ปี (n = 150)		54-60 ปี (n = 31)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านความต้องการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์								
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ								
1.1 การศึกษาค้นคว้า	4.55	.542	4.59	.498	4.81	.473	4.74	.575
1.2 การทำวิทยานิพนธ์ โครงการงาน การวิจัย และรายงาน	4.52	.559	4.52	.500	4.77	.466	4.81	.477
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	2.81	1.281	2.36	1.232	4.67	.550	4.74	.575
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ	1.93	1.076	2.01	1.308	4.87	.372	4.84	.523
2. ประเภทของหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้								
2.1 ตำรา และเอกสาร ประกอบการสอน	4.21	.476	4.49	.506	4.81	.391	4.87	.428
2.2 วิทยานิพนธ์ และรายงาน วิจัย	4.52	.568	4.07	.816	4.78	.476	4.77	.497
2.3 เอกสารการประชุมทาง วิชาการ	2.08	1.117	1.89	1.029	3.95	.911	3.77	.956
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และ บันเทิงคดี	3.67	1.472	1.95	.867	1.65	.860	1.52	.996
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้ เป็น								
3.1 ภาษาไทย	4.48	.598	4.31	.877	3.40	1.259	3.65	1.050
3.2 ภาษาอังกฤษ	2.82	1.030	2.84	1.309	4.47	.748	4.52	.677

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	18-23 ปี (n = 390)		24-37 ปี (n = 351)		38-53 ปี (n = 150)		54-60 ปี (n = 31)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมี ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ใน หัวข้อที่ท่านสนใจ ด้านลักษณะการใช้หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์	2.49	1.186	1.87	1.077	4.02	.893	3.87	1.176
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่าน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์								
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	4.88	.323	4.56	.514	4.87	.372	4.81	.543
5.2 แทปเล็ต/สมาร์ทโฟน	2.89	1.364	2.15	.929	3.19	1.155	3.10	1.248
6. ลักษณะการอ่านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์								
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บุ๊ก มาร์กไว้	3.58	.747	1.68	.787	2.80	1.043	2.90	.908
6.2 อ่านออนไลน์และบุ๊กมาร์ก เพื่ออ่านต่อภายหลัง	4.31	.690	3.99	.885	3.88	.926	3.74	.855
6.3 ดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่ออ่าน ต่อภายหลัง	4.44	.546	4.51	.528	4.47	.682	4.65	.608
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่าน บางส่วนหรือทั้งหมด	2.88	1.312	2.75	.824	4.16	.852	4.23	.669
7. ท่านสืบค้นหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด	2.77	1.545	2.19	.900	3.24	.994	3.52	1.262
8. ท่านให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/ บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่ง เนื้อหาที่ต้องการให้ท่านทางอีเมล	3.03	1.307	4.28	.831	3.55	1.139	3.71	1.216

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	18-23 ปี (n = 390)		24-37 ปี (n = 351)		38-53 ปี (n = 150)		54-60 ปี (n = 31)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์								
9. ท่านเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ	2.21	1.264	1.68	.872	3.05	1.335	3.29	1.131
10. ท่านใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ	2.21	1.154	2.65	.756	3.67	1.026	3.87	.991
11. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต	2.39	1.261	4.03	.816	4.30	.775	4.52	.570
12. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น	3.71	.619	4.50	.534	4.55	.641	4.65	.551

จากตาราง 7 พฤติกรรมใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ช่วงอายุ 18-23 ปี และ 24-37 ปี ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55 และ  $\bar{X}$  = 4.59 ตามลำดับ) ส่วนช่วงอายุ 38-53 ปี และ 54-60 ปี ใช้เพื่อผลิตผลงานทางวิชาการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.87 และ  $\bar{X}$  = 4.84 ตามลำดับ) ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ ช่วงอายุ 18-23 ปี ใช้ประเภทวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52) ส่วนช่วงอายุ 24-37 ปี, 38-53 ปี และ 54-60 ปี ใช้ประเภทตำราและเอกสารประกอบการสอนมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.49,  $\bar{X}$  = 4.81 และ  $\bar{X}$  = 4.87 ตามลำดับ) โดยภาษาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ช่วงอายุ 18-23 ปี และ 24-37 ปี ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย ( $\bar{X}$  = 4.48 และ  $\bar{X}$  = 4.31 ตามลำดับ) ส่วนช่วงอายุ 38-53 ปี และ 54-60 ปี ส่วนใหญ่จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ ( $\bar{X}$  = 4.47 และ  $\bar{X}$  = 4.52 ตามลำดับ) นอกจากนี้ช่วงอายุที่ให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่สนใจ มากที่สุดคือ 38-53 ปี ( $\bar{X}$  = 4.02) น้อยที่สุดคือ 24-37 ปี ( $\bar{X}$  = 1.87) ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้จะใช้คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊กในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าใช้แท็บเล็ตหรือสมาร์ทโฟน โดยเฉพาะช่วงอายุ 18-23 ปี ( $\bar{X}$  = 4.88) ลักษณะการอ่านส่วนใหญ่จะอ่านแบบดาวน์โหลดเก็บไว้ (มากที่สุดคือช่วงอายุ 54-60 ปี

$\bar{X}$  = 4.65) ทั้งนี้การสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search) ช่วงอายุที่ใช้มากที่สุดคือ 54-60 ปี ( $\bar{X}$  = 3.52) ช่วงอายุที่ใช้ น้อยที่สุด คือ 24-37 ปี ( $\bar{X}$  = 2.19) ส่วนการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ทางอีเมล ช่วงอายุที่ใช้บริการนี้มากที่สุดคือ 24-37 ปี ( $\bar{X}$  = 4.28) ใช้ น้อยที่สุดคือ 18-23 ปี ( $\bar{X}$  = 3.03) ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการ ช่วงอายุ 54-60 ปี จะเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.29) ส่วนช่วงอายุที่เลือกใช้ น้อยที่สุด คือ 24-37 ปี ( $\bar{X}$  = 1.68) การเข้าใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วงอายุที่เข้าใช้ อย่างสม่ำเสมอมากที่สุดคือ 54-60 ปี ( $\bar{X}$  = 3.87) ส่วนอายุ 18-23 ปี ความสม่ำเสมอในการเข้าใช้ น้อยที่สุด ( $\bar{X}$  = 2.21) ความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วงอายุ 54-60 ปี มีความตั้งใจใช้ต่อไปในอนาคตมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52) และมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.65)

ตาราง 8 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้	ความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F	Sig.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Want)	ระหว่างกลุ่ม	126.64	3	42.21	250.59**	.00
	ภายในกลุ่ม	154.64	918	.17		
	รวม	281.27	921			
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Usage)	ระหว่างกลุ่ม	37.49	3	12.50	65.94**	.00
	ภายในกลุ่ม	173.97	918	.19		
	รวม	211.46	921			
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intent)	ระหว่างกลุ่ม	215.00	3	71.67	126.41**	.00
	ภายในกลุ่ม	520.45	918	.57		
	รวม	735.45	921			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 8 พบว่า พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า อายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé ทั้ง 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 9 ถึงตาราง 10

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ  
ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		18-23 ปี	24-37 ปี	38-53 ปี	54-60 ปี
18-23 ปี	3.46	-	.29*	-.74*	-.73*
24-37 ปี	3.17	-	-	-1.03*	-1.02*
38-53 ปี	4.20	-	-	-	.01
54-60 ปี	4.19	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 9 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มี  
ความแตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี แตกต่างกับช่วงอายุ 24-37 ปี ช่วงอายุ  
38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี โดยช่วงอายุ 18-23 ปี มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์  
มากกว่าช่วงอายุ 24-37 ปี แต่น้อยกว่าช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ  
ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		18-23 ปี	24-37 ปี	38-53 ปี	54-60 ปี
18-23 ปี	3.60	-	.34*	-.17*	-.23*
24-37 ปี	3.26	-	-	-.51*	-.57*
38-53 ปี	3.77	-	-	-	-.06
54-60 ปี	3.83	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 10 ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มี  
ความแตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี แตกต่างกับอายุ 24-37 ปี 38-53 ปี และ



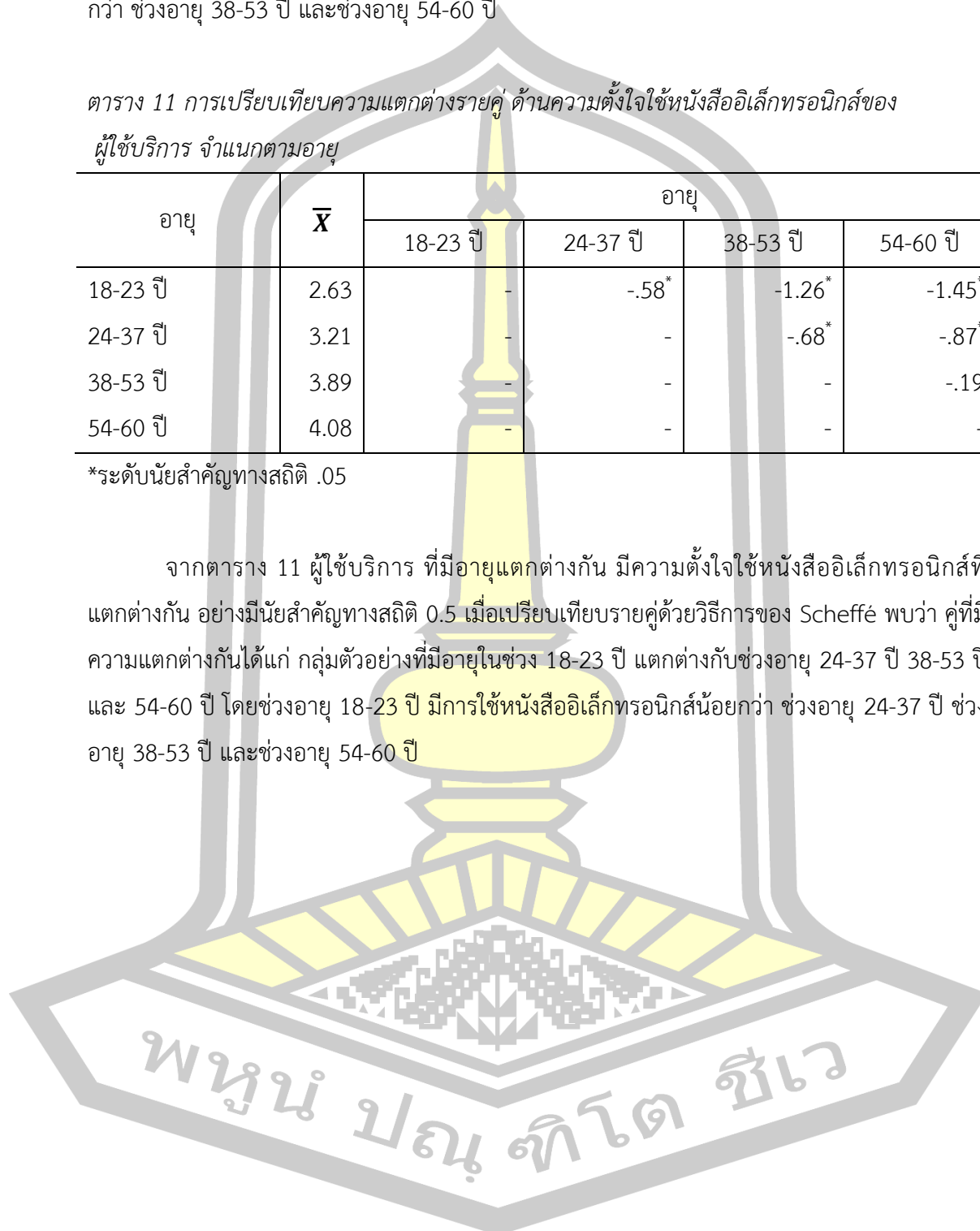
54-60 ปี โดยช่วงอายุ 18-23 ปี มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ช่วงอายุ 24-37 ปี แต่น้อยกว่า ช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		18-23 ปี	24-37 ปี	38-53 ปี	54-60 ปี
18-23 ปี	2.63	-	-.58*	-1.26*	-1.45*
24-37 ปี	3.21	-	-	-.68*	-.87*
38-53 ปี	3.89	-	-	-	-.19
54-60 ปี	4.08	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 11 ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี แตกต่างกับช่วงอายุ 24-37 ปี 38-53 ปี และ 54-60 ปี โดยช่วงอายุ 18-23 ปี มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ช่วงอายุ 24-37 ปี ช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี





ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ

	วิทยาสاتรรและ เทคโนโลยี (n=98)		เทคโนโลยี สารสนเทศ (n=38)		ครุศาสตร์ (n=282)		มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (n=171)		นิติศาสตร์ (n=30)		รัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์ (n=107)		วิทยาการ จัดการ (n=113)		วิศวกรรมศาสตร์ (n=44)		เทคโนโลยี การเกษตร (n=39)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ทัศนคติต่อการ ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.64	.523	4.71	.515	4.55	.552	4.66	.511	4.70	.466	4.57	.516	4.63	.485	4.77	.424	4.54	.600
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ																		
1.1 การศึกษาค้นคว้า	4.76	.432	4.68	.574	4.57	.524	4.51	.588	4.60	.498	4.48	.520	4.53	.501	4.59	.497	4.56	.552
1.2 การทำวิทยานิพนธ์ โครงการ การวิจัย และ รายงาน	3.46	1.514	3.61	1.285	2.68	1.369	3.39	1.456	2.83	1.262	2.68	1.178	2.94	1.447	3.39	1.450	2.77	1.597
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	3.10	1.762	2.79	1.630	2.32	1.377	2.95	1.649	2.03	1.273	1.90	1.132	2.40	1.579	2.98	1.982	2.74	1.888
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ	4.45	.500	4.53	.687	4.47	.547	4.67	.509	4.17	.379	4.32	.468	4.23	.423	4.23	.424	4.41	.498
2. ประมวลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้	4.56	.557	4.53	.687	4.23	.774	4.36	.794	4.50	.509	4.25	.741	4.54	.552	4.75	.438	4.82	.506
2.1 คำา และ เอกสารประกอบการสอน	2.77	1.353	2.58	1.588	2.24	1.257	2.59	1.353	2.00	.983	1.79	1.000	2.18	1.269	3.11	1.243	2.64	1.112
2.2 วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย	2.95	1.652	2.84	1.569	2.18	1.067	2.67	1.467	4.03	1.299	2.82	1.446	3.68	1.496	1.25	.576	1.18	.556
2.3 เอกสารการประชุมทางวิชาการ	3.98	1.045	4.53	.687	4.44	.720	4.20	.858	4.17	1.020	4.37	.666	4.08	1.111	3.23	1.445	3.95	1.075
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และบันเทิงคดี	3.43	1.201	2.79	1.647	2.93	1.285	3.47	1.185	2.97	.964	2.84	1.100	3.05	1.125	3.55	1.247	3.87	1.750
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้ไปมภาษา	2.85	1.287	3.13	1.492	2.35	1.332	2.80	1.463	2.30	1.119	2.00	1.037	2.48	1.324	3.09	1.178	2.85	1.159
3.1 ภาษาไทย																		
3.2 ภาษาอังกฤษ																		
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากร	4.90	.304	4.61	.495	4.61	.495	4.78	.457	5.00	.000	4.73	.447	4.90	.298	4.82	.390	4.87	.522
สารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่ท่านสนใจ	2.68	1.154	3.26	1.465	2.53	1.269	2.98	1.260	2.73	1.337	2.14	.995	2.65	1.157	3.27	1.208	2.36	1.112
ด้านลักษณะการใช้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์																		
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่านหนังสือ																		
อิเล็กทรอนิกส์																		
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก																		
5.2 แท็บเล็ต/สมาร์ตโฟน																		

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (n=98)		เทคโนโลยีสารสนเทศ (n=38)		ครุศาสตร์ (n=282)		มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (n=171)		นิติศาสตร์ (n=30)		รัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์ (n=107)		วิทยาการจัดการ (n=113)		วิศวกรรมศาสตร์ (n=44)		เทคโนโลยี การเกษตร (n=39)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
6. ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์																		
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บู๊คมาร์ไว้	2.99	.990	2.55	1.155	2.30	1.215	2.95	1.303	3.17	.913	2.50	1.144	3.11	.929	2.70	1.193	3.08	.774
6.2 อ่านออนไลน์และบู๊คมาร์ไว้เพื่ออ่านต่อ ภายหลัง	4.21	.750	4.03	.854	4.05	.827	4.01	.914	4.33	.547	4.20	.818	4.32	.723	4.43	.695	3.15	.630
6.3 ตราหนังสือเก็บไว้เพื่ออ่านต่อภายหลัง	4.52	.578	4.68	.525	4.48	.586	4.49	.598	4.47	.507	4.43	.516	4.53	.501	4.41	.497	4.18	.644
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่านบางส่วนหรือทั้งหมด	3.33	1.274	3.18	1.291	2.97	1.120	3.30	1.164	3.13	1.252	2.66	.990	3.08	1.218	3.48	1.267	2.95	1.317
7. ทำหนังสือค้นหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search)	2.61	1.397	3.26	1.005	2.57	1.152	2.67	1.359	1.73	.640	1.93	.876	2.94	1.466	3.36	1.496	3.72	1.099
8. ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้น ข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ทางทางอีเมล ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.28	1.225	3.66	1.214	3.98	1.121	3.53	1.280	2.97	1.326	3.55	1.347	3.25	1.146	4.09	.984	3.31	1.454
9. ทำหนังสือค้นหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรก เมื่อต้องการอ่านหนังสือ	2.37	1.388	3.13	1.339	2.24	1.303	2.35	1.374	1.53	.507	1.61	.737	1.96	.925	2.02	1.191	2.56	1.209
10. ทำหน้าที่ใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่าง สม่ำเสมอ	2.85	1.474	3.34	.966	2.86	.987	2.81	1.243	1.80	.610	2.22	.828	2.19	1.008	2.57	1.129	2.97	1.063
11. ทำหนังสือที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ต่อไปในอนาคต	3.08	1.551	4.21	.875	3.90	1.020	3.57	1.384	1.87	1.167	2.94	1.309	2.74	1.245	3.45	1.210	3.18	1.167
12. ทำหนังสือที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อย ขึ้น	4.01	.793	4.50	.604	4.38	.627	4.23	.722	3.70	.535	4.19	.689	3.81	.689	4.05	.714	4.05	.724

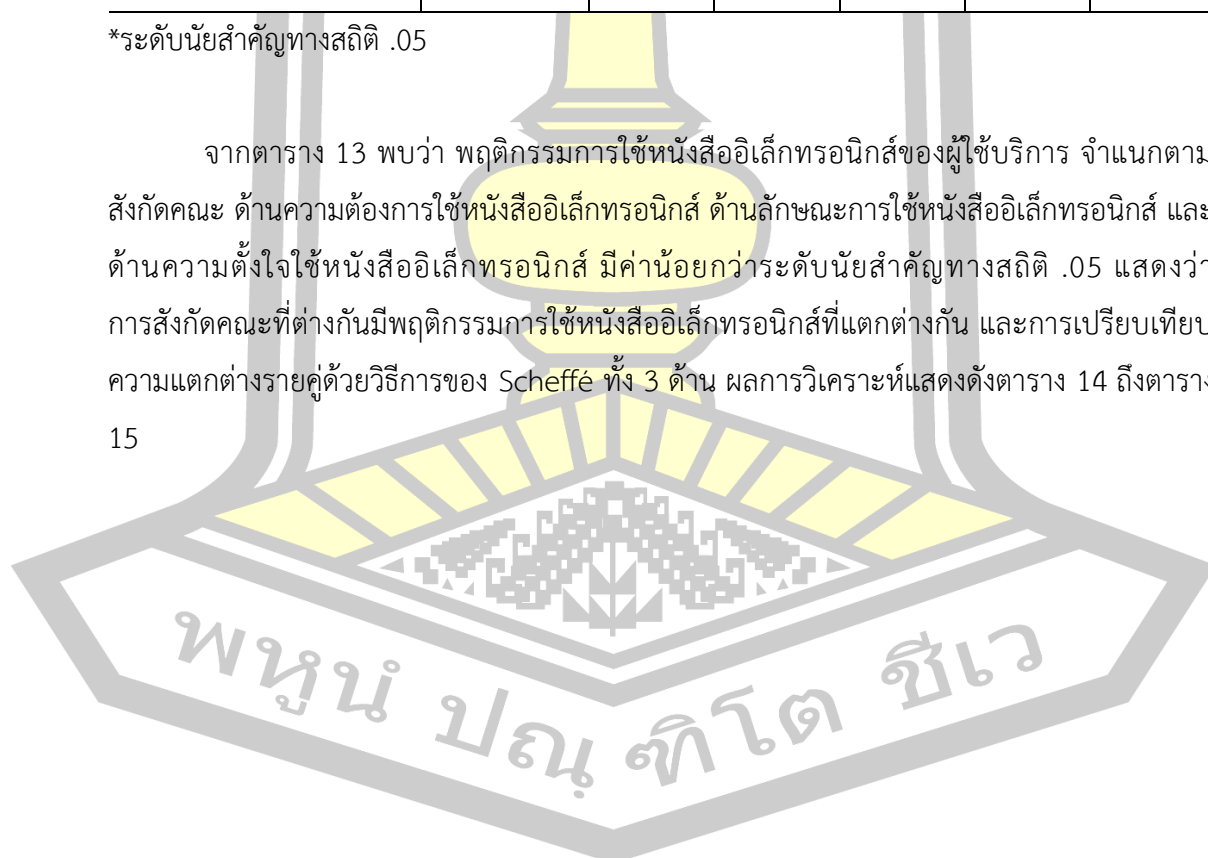
จากตาราง 12 พฤติกรรมใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้า (มากที่สุด คือคณะวิศวกรรมศาสตร์  $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมาคือใช้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ โครงการ การวิจัย และรายงาน (คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  $\bar{X} = 4.76$ ) ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้ประเภทวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย โดยคณะที่ใช้ประเภทนี้มากที่สุด คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประเภทตำรา และเอกสารประกอบการสอน คณะที่ใช้ประเภทนี้มากที่สุด คือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ภาษาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย โดยคณะที่ใช้มากที่สุดคือคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะเดียวที่ใช้ภาษาอังกฤษ มากกว่าภาษาไทย ( $\bar{X} = 3.55$ ) นอกจากนี้คณะที่ให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่สนใจ มากที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.13$ ) น้อยที่สุดคือ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ( $\bar{X} = 2.00$ ) ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้จะใช้คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าใช้แท็บเล็ตหรือสมาร์ตโฟน มากที่สุดคือคณะนิติศาสตร์ ( $\bar{X} = 5.00$ ) ลักษณะการอ่านส่วนใหญ่จะอ่านแบบดาวน์โหลดเก็บไว้ มากที่สุดคือคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.68$ ) แต่คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะเดียวที่อ่านแบบออนไลน์ และบุ๊กมาร์กเก็บไว้อ่านภายหลัง ทั้งนี้การสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search) คณะที่ใช้มากที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร ( $\bar{X} = 3.72$ ) คณะที่ใช้น้อยที่สุด คือคณะนิติศาสตร์ ( $\bar{X} = 1.73$ ) ส่วนการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ทางอีเมล คณะที่ใช้บริการนี้มากที่สุดคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ( $\bar{X} = 4.09$ ) ใช้น้อยที่สุดคือคณะนิติศาสตร์ ( $\bar{X} = 2.97$ ) ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.13$ ) การเข้าใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอมากที่สุดคือ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) และมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนคณะคณะนิติศาสตร์จะเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.53$ ) การเข้าใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ น้อยที่สุดคือ ( $\bar{X} = 1.80$ ) ความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.87$ ) และมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้นน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตาราง 13 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ

พฤติกรรมการใช้	ความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F	Sig.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	21.68	8.00	2.71	9.53**	.00
	ภายในกลุ่ม	259.57	913.00	.28		
	รวม	281.25	921.00			
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	15.31	8.00	1.91	8.91**	.00
	ภายในกลุ่ม	196.16	913.00	.21		
	รวม	211.46	921.00			
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	96.26	8.00	12.03	17.19**	.00
	ภายในกลุ่ม	639.19	913.00	.70		
	รวม	735.45	921.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 13 พบว่า พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าการสังกัดคณะที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé ทั้ง 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 14 ถึงตาราง 15



ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ

สังกัดคณะ	$\bar{X}$	สังกัดคณะ								
		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	วิทยาการจัดการ	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.72	-	.02	.36*	.06	.24	.45*	.20	.18	.24
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.70	-	-	.34	.04	.22	.43*	.18	.16	.22
ครุศาสตร์	3.36	-	-	-	-.30*	-.12	.09	-.16	-.18	-.12
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.66	-	-	-	-	.18	.38*	.14	.12	.18
นิติศาสตร์	3.48	-	-	-	-	-	.21	-.04	-.06	.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	3.27	-	-	-	-	-	-	-.25	-.26	-.21
วิทยาการจัดการ	3.52	-	-	-	-	-	-	-	-.02	.04
วิศวกรรมศาสตร์	3.54	-	-	-	-	-	-	-	-	.06
เทคโนโลยีการเกษตร	3.48	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะต่างกัน มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ โดย 1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะครุศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์และ



รัฐประศาสนศาสตร์ และ 2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ

สังกัดคณะ	$\bar{X}$	สังกัดคณะ								
		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	วิทยาการจัดการ	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.57	-	-.09	.13	-.02	.12	.30*	-.03	-.26	.11
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.65	-	-	.22	.07	.21	.39*	.06	-.17	.20
ครุศาสตร์	3.44	-	-	-	-.15	-.01	.17	-.16	-.38*	-.02
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.59	-	-	-	-	.15	.32*	-.01	-.23	.14
นิติศาสตร์	3.44	-	-	-	-	-	.17*	-.16	-.38	-.01
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	3.27	-	-	-	-	-	-	-.33	-.55	-.18
วิทยาการจัดการ	3.60	-	-	-	-	-	-	-	-.22	.14
วิศวกรรมศาสตร์	3.82	-	-	-	-	-	-	-	-	.37
เทคโนโลยีการเกษตร	3.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่สังกัดคณะต่างกันมีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ คณะ

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดย 1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ 2) คณะครุศาสตร์ มีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัดคณะ

สังกัดคณะ	$\bar{X}$	สังกัดคณะ								
		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	วิทยาการจัดการ	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.08	-	-.72*	-.27	-.16	.85*	.34	.40	.06	-.11
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.80	-	-	.45	.55	1.57*	1.06*	1.12*	.77*	.60
ครุศาสตร์	3.35	-	-	-	.10	1.12*	.61*	.67*	.32	.15
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.24	-	-	-	-	1.02*	.50*	.56*	.22	.05
นิติศาสตร์	2.23	-	-	-	-	-	-.56	-.45	-.80*	-.97*
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	2.74	-	-	-	-	-	-	.06	-.28	-.45
วิทยาการจัดการ	2.68	-	-	-	-	-	-	-	-.34	-.51
วิศวกรรมศาสตร์	3.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-.17
เทคโนโลยีการเกษตร	3.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะต่างกันมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี การเกษตร โดย 1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มากกว่าคณะนิติศาสตร์ 2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 3) คณะครุศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ และคณะนิติศาสตร์มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานะ

พฤติกรรมการใช้	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		อาจารย์	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ						
1.1 การศึกษาค้นคว้า	4.55	.542	4.55	.498	4.79	.482
1.2 การทำวิทยานิพนธ์ โครงการ การวิจัย และ						
รายงาน	4.52	.559	4.48	.500	4.76	.464
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	2.81	1.281	1.95	.800	4.65	.581
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ	1.93	1.076	1.49	.501	4.85	.425
2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้						
2.1 ตำรา และเอกสารประกอบการสอน	4.21	.476	4.46	.499	4.78	.437
2.2 วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย	4.52	.568	3.95	.811	4.76	.484
2.3 เอกสารการประชุมทางวิชาการ	2.08	1.117	1.53	.500	3.89	.943
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และบันเทิงคดี	3.67	1.472	1.98	.810	1.66	.942

ตาราง 17 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		อาจารย์	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้เป็นภาษา						
3.1 ภาษาไทย	4.48	.598	4.51	.501	3.40	1.290
3.2 ภาษาอังกฤษ	2.82	1.030	2.53	1.157	4.48	.722
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากร						
สารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่ท่านสนใจ	2.49	1.48	1.186	.501	3.97	.956
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่านหนังสือ						
อิเล็กทรอนิกส์						
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	4.88	.323	4.51	.501	4.85	.431
5.2 แท็บเล็ต/สมาร์ทโฟน	2.89	1.364	1.99	.812	3.13	1.140
6. ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บุ๊กมาร์กไว้	3.58	.747	1.48	.501	2.79	1.053
6.2 อ่านออนไลน์และบุ๊กมาร์กเพื่ออ่านต่อ						
ภายหลัง	4.31	.690	4.02	.823	3.85	.974
6.3 ดาว์นโหลดเก็บไว้เพื่ออ่านต่อภายหลัง	4.44	.546	4.50	.501	4.51	.668
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่านบางส่วนหรือ						
ทั้งหมด	2.88	1.312	2.54	.500	4.11	.926
7. ท่านสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จาก						
ระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search)	2.77	1.545	2.06	.776	3.19	1.093
8. ท่านให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์						
สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ท่าน						
ทางอีเมล	3.03	1.307	4.48	.501	3.50	1.199
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
9. ท่านเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็น						
อันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ	2.21	1.264	1.49	.501	3.00	1.359

ตาราง 17 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		อาจารย์	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
10. ท่านใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ	2.21	1.154	2.49	.501	3.66	1.064
11. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต	2.39	1.261	4.01	.791	4.28	.802
12. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น	3.71	.619	4.51	.501	4.54	.641

จากตาราง 17 พฤติกรรมใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า วัตถุประสงค์ของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) ส่วนอาจารย์ ใช้เพื่อผลิตผลงานทางวิชาการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85) ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้ประเภทวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52) ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ใช้ประเภทตำรา และเอกสารประกอบการสอนมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.46 และ  $\bar{X}$  = 4.78 ตามลำดับ) โดยภาษาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย ( $\bar{X}$  = 4.48 และ  $\bar{X}$  = 4.51 ตามลำดับ) ส่วนอาจารย์ ส่วนใหญ่จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ ( $\bar{X}$  = 4.48) นอกจากนี้ผู้ที่ใช้บริการระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่สนใจ มากที่สุดคือ อาจารย์ ( $\bar{X}$  = 3.97) ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้จะใช้คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าใช้แท็บเล็ตหรือสมาร์ทโฟน โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X}$  = 4.88) ลักษณะการอ่านส่วนใหญ่จะอ่านแบบดาวน์โหลดเก็บไว้ (มากที่สุดคือ อาจารย์  $\bar{X}$  = 4.51) ทั้งนี้ อาจารย์จะสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search) มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.19) ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่จะให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ทางอีเมล ( $\bar{X}$  = 4.48) ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อาจารย์จะเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.00) มีเข้าใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}$  = 3.66) มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต ( $\bar{X}$  = 4.28) และมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.28)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการใช้	ความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F	Sig.
ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	186.64	2.00	93.32	906.56**	.00
	ภายในกลุ่ม	94.60	919.00	.10		
	รวม	281.25	921.00			
ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	44.38	2.00	22.19	122.04**	.00
	ภายในกลุ่ม	167.09	919.00	.18		
	รวม	211.46	921.00			
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	226.31	2.00	113.16	204.25**	.00
	ภายในกลุ่ม	509.14	919.00	.55		
	รวม	735.45	921.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 พบว่า พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé ทั้ง 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 19 ถึงตาราง 20

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		ระดับปริญญาตรี	ระดับบัณฑิตศึกษา	อาจารย์
ระดับปริญญาตรี	3.46	-	.47*	-.72*
ระดับบัณฑิตศึกษา	3.00	-	-	-1.19*
อาจารย์	4.18	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพต่างกันมีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แต่มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าอาจารย์ และอาจารย์มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		ระดับปริญญาตรี	ระดับบัณฑิตศึกษา	อาจารย์
ระดับปริญญาตรี	3.60	-	.40*	-.14*
ระดับบัณฑิตศึกษา	3.20	-	-	-.54*
อาจารย์	3.74	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพต่างกันมีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แต่มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าอาจารย์ และอาจารย์มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé ของความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		ระดับปริญญาตรี	ระดับบัณฑิตศึกษา	อาจารย์
ระดับปริญญาตรี	2.63	-	-.49*	-1.24*
ระดับบัณฑิตศึกษา	3.12	-	-	-.74*
อาจารย์	3.87	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพต่างกันมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย และทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในภาพรวมของนักศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังนี้

ตาราง 22 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ปัจจัย	คุณภาพการบริการ	การรับรู้ประโยชน์	การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	พฤติกรรมการใช้
คุณภาพการบริการ	1	.064	.155**	.501**	.036
การรับรู้ประโยชน์		1	.254**	.179**	-.246**
การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย			1	.233**	.109**
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน				1	-.009
พฤติกรรมการใช้					1

\*\* . ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการกับด้านการรับรู้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้าน ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าจะใช้

งานง่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายาง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ปัจจัย	คุณภาพการบริการ	การรับรู้ประโยชน์	การรับรู้ว่ายาง่าย	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	พฤติกรรมการใช้
คุณภาพการบริการ	1	.333**	.460**	.320**	.202**
การรับรู้ประโยชน์		1	.217**	.305**	.327**
การรับรู้ว่ายาง่าย			1	.453**	.326**
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน				1	.543**
พฤติกรรมการใช้					1

\*\* . ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการกับด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายาง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พูน ปรนุ ทิโต ชีเว

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย และทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในภาพรวมของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตาราง 24 ถึงตาราง 27

ตาราง 24 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

	SS.	df	MS.	F	Sig.
Regression	10.950	2	5.475	34.356	.000 <sup>c</sup>
Residual	108.684	682	.159		
Total	119.633	684			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ว่ายใช้งานง่าย โดยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่  $F = 34.356$  ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 25 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การรับรู้ประโยชน์	-.344	.045	-.292	-7.737	.000
การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย	.307	.063	.183	4.843	.000

$R^2 = .089$  SEE = .399  $F = 34.356^*$

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 25 วิเคราะห์รายละเอียดของปัจจัยแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมการใช้บริการได้ร้อยละ 8.9 ( $R^2 = .089$ ) ค่าพยากรณ์แต่ละปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ผกผันกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ  $-.344$ ) ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ  $.307$ ) หมายความว่า หากนักศึกษารับรู้ว่ายางานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย นักศึกษาก็จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น  $.307$  หน่วย

ตาราง 26 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

	SS.	df	MS.	F	Sig.
Regression	11.432	2	5.716	55.997	.000 <sup>c</sup>
Residual	23.886	234	.102		
Total	35.318	236			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญ  $.05$  คือทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ โดยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่  $F = 55.997$  ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 27 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.400	.046	.489	8.665	.000
การรับรู้ประโยชน์	.154	.049	.177	3.142	.002

$R^2 = .318$  SEE =  $.319$  F =  $55.997^*$

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.05$

จากตาราง 27 วิเคราะห์รายละเอียดของปัจจัยแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการใช้บริการ คือ ทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมการใช้บริการได้ร้อยละ 31.8 ( $R^2 = .318$ ) ค่าพยากรณ์แต่ละปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ปัจจัยด้านทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .400 หมายความว่า หากอาจารย์มีทักษะคดีที่ดีต่อการใช้งาน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย อาจารย์ก็จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น .400 หน่วย และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .154 หมายความว่า หากอาจารย์รับรู้ว่ามีประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย อาจารย์ก็จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น .154 หน่วย





## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 18,672 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 922 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

### สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่สำคัญได้แก่ การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 18-23 ปี สังกัดคณะครุศาสตร์ สถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ห้องสมุด) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สังกัดคณะ และสถานภาพ พบว่า

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.2.1 ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าช่วงอายุ 24-37 ปี แต่น้อยกว่าช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี

1.2.2 ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี มีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ช่วงอายุ 24-37 ปี แต่น้อยกว่า ช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี

1.2.3 ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 18-23 ปี มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ช่วงอายุ 24-37 ปี ช่วงอายุ 38-53 ปี และช่วงอายุ 54-60 ปี

1.3 ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะต่างกัณมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ดังนี้

1.3.1 ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะครุศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ส่วนที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

1.3.2 ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ส่วนที่สังกัดคณะครุศาสตร์มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์

1.3.3 ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าที่สังกัดคณะนิติศาสตร์ และที่สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนสังกัดคณะครุศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าที่สังกัดคณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ และคณะนิติศาสตร์มีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยี การเกษตร

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ต่าง  
กัน ดังนี้

1.4.1 ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และด้านลักษณะการใช้หนังสือ  
อิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และมีลักษณะ  
การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แต่น้อยกว่าอาจารย์ และอาจารย์มี  
ความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และมีลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านักศึกษาทั้ง  
ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา

1.4.2 ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มี  
ความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งาน  
ง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการพบว่า  
สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสือ  
อิเล็กทรอนิกส์คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่ายและปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยปัจจัยด้าน  
การรับรู้ว่ายใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัย  
ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยที่มี  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย และทัศนคติ  
ที่มีต่อการใช้งาน โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสือ  
อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายใช้งานง่าย และทัศนคติที่มี  
ต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผล  
ต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คือการรับรู้  
ประโยชน์ และการรับรู้ว่ายใช้งานง่าย โดยปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้มากที่สุด  
ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม คือทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ โดยปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการ  
ใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้มากที่สุด

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ให้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุต่างก็มีพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุที่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ 54-60 ปี ซึ่งอยู่ในกลุ่มคน Gen เบบี้ บูมเมอร์ สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและช่องทางการตลาดสำหรับ Generation ต่าง ๆ ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (2559) ถึงแม้คนกลุ่มนี้จะเกิดในช่วงที่ยังไม่มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากเท่าไรนัก และหลายฝ่ายเชื่อว่าคนกลุ่มนี้ไม่ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งนั่นเป็นความเชื่อที่ผิด ทราฐูไม่ว่าปัจจุบันนี้กลุ่ม เบบี้ บูมเมอร์ ถือว่าเป็นรุ่นอายุที่มีความกระตือรือร้นในการเข้าถึงโลกสมัยใหม่อย่างมาก รุ่นอายุนี้จึงต้องการคำแนะนำ การเรียนรู้และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กลุ่มนี้ไม่ได้แค่ใช้อินเทอร์เน็ตในการซื้อขายสินค้าทางออนไลน์หรือเพื่อความเพลิดเพลิน แต่ยังใช้เพื่อการสื่อสาร การสืบค้นสารสนเทศ และอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

ส่วนผู้บริการกลุ่มอายุ 18-23 ปี ซึ่งอยู่ในกลุ่มคน Gen Z มีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ของสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2560) ที่ผลจากการสำรวจพบว่า ถึงแม้คนรุ่นอายุนี้จะเกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีและเติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่อยู่แวดล้อม ทำให้มีความสามารถในการใช้งานเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ มีทักษะในการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้สูงและรวดเร็ว คนรุ่นอายุนี้มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูงถึง 5.7 ชั่วโมงต่อวัน ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ แต่กิจกรรมที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อความบันเทิง คือ ใช้เพื่อพูดคุย ดูหนังออนไลน์ ดูทีวี ดูถ่ายทอดสด ฟังเพลง ดาวน์โหลดเกม/หนัง/เพลง/ซอฟต์แวร์ และการเล่นเกมออนไลน์ มากกว่าจะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้า หรืออ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ Scott Overland (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาของคนรุ่นถัดไปจากยุค Millennials พบว่า จำนวน 59% ของกลุ่มคนอายุ 14-23 ปี (Gen Z) ชอบการเรียนรู้หนังสือผ่านยูทูปมากกว่าการเรียนรู้ผ่านการเรียนการสอนอื่นๆ รวมถึงแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย เพราะข้อมูลจากหนังสือเป็นข้อมูลเก่าและใช้เวลานานกว่าจะปรับปรุงให้ทันสมัยเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลบนยูทูป การศึกษาผ่านยูทูปจึงเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และเหมาะสมกับการใช้ชีวิตของคน Gen Z

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของพัศภณ บวรพุดิคุณ (2558) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยเว็บไซต์มีขั้นตอนใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวิธีการสืบค้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ใช้ไม่ต้องอ่านคู่มือการใช้งานก็สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ แม้นักศึกษารับรู้ว่ายางานง่ายช่วยเพิ่มพูนความรู้ ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนและการวิจัย รวมทั้งไม่มีค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อการใช้งานแต่นักศึกษาก็ไม่ได้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ (2558) ที่ศึกษาพฤติกรรมการอ่านและซื้อหนังสือของคนไทย พบว่า คนที่อายุน้อยกว่า 20 ปีใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากกว่าการอ่านหนังสือถึง 4 เท่า รองลงมาคือคนที่มีอายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่าระยะเวลาที่ใช้ในการอ่านหนังสือเกือบ 3 เท่า นั่นคือ กลุ่มช่วงอายุนี้อ่านอินเทอร์เน็ตสูงแต่ไม่ได้ใช้เพื่ออ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ว่ายางานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ เมื่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีปริมาณเพียงพอ มีประเภทข้อมูลที่หลากหลาย เนื้อหาทันสมัย ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ มีระบบจัดเก็บที่ดี การบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพมากขึ้น พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ก็จะใช้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rosen and Kluemper (2008); Lee and Wu. (2011); ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2558) และ เมธาวิ กลิ่นกุหลาบ (2558) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ หากผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ายางานง่าย เทคโนโลยีใหม่นั้นมีความพร้อมที่จะให้บริการ เข้าใจความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้ มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ข้อมูลที่รวดเร็วและชัดเจนแก่พวกเขา ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้รับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการ เกิดการรับรู้ประโยชน์ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ อีกทั้งเมื่ออาจารย์รับรู้ว่ายางานง่ายช่วยเพิ่มพูนความรู้ ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการสอนและการวิจัย ไม่มีค่าใช้จ่าย คุ้มค่าต่อการใช้งาน มีการจัดหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการสืบค้น สามารถค้นหาผ่านระบบออนไลน์ได้ง่ายและสะดวก



สามารถใช้งานด้วยตนเองได้ตั้งแต่ครั้งแรก มีขั้นตอนและวิธีการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการยังมีความน่าสนใจ ให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานมาก อาจารย์ก็จะมีพฤติกรรมการใช้งานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ที่ใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมผู้ใช้ โดยการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ที่ใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้คิดว่าเทคโนโลยีสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้ก็จะมีความรู้สึกชื่นชอบและรู้สึกดี ตลอดจนพึงพอใจต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

### 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา คือ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ที่ใช้งานง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงษ์ ภัคดีสมัย (2553); กนกกาญจน์ วีระชนานันท์ (2556); กฤษณ์ คงทวีศักดิ์ (2557) และ นิตินัย แพรงงาม (2557) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี ว่าการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นช่วยประหยัดเวลา มีทางเลือกในการใช้งานที่หลากหลาย มีอิสระในการใช้งาน สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ตามความต้องการ ลดค่าใช้จ่าย สามารถค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย สอดคล้องกับความสนใจ และช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากขึ้น ผู้ใช้รับรู้คุณค่าของเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ที่ใช้งานง่าย มีผลต่อพฤติกรรมการใช้และความตั้งใจใช้เทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่เพิ่มภาระในการทำงาน สามารถใช้งานด้วยตนเองตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้หรือสามารถเรียนรู้การใช้งานได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือใช้งาน ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการ ทำให้ผู้ใช้มีความเชื่อถือ เกิดความมั่นใจและเต็มใจที่จะใช้งาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้ยอมรับและทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ คือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ โดยปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tsai (2012); แพรพรรณ กรวิกรานต์ (2556); สุนัดดา ประเสริฐ (2556) และ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้งานเทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้คิดว่าเทคโนโลยีมีความน่าสนใจ สามารถ



รองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้ก็จะมีความรู้สึกรู้สึกชื่นชอบและรู้สึกดีตลอดจนพึงพอใจต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและเกิดพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีรวมทั้งแนะนำให้ผู้อื่นใช้ด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการแนะนำการใช้งาน หรือบริการสืบค้นแล้วรวบรวมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับภาษาอังกฤษ

1.2 ผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาช่องทางการบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ควรมีแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนสำหรับการสืบค้นและดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไว้อ่าน เพื่อให้เกิดความง่ายในการใช้งานมากขึ้น หรือเมื่อมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการสนใจจะมีระบบแจ้งเตือนไปที่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

1.3 ผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนากลยุทธ์ทางการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การนำเสนอข้อมูล และการออกแบบรูปแบบการให้บริการที่สร้างสรรค์และเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการประชาสัมพันธ์ การตอบคำถามเกี่ยวกับการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านโซเชียลมีเดียต่างๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้โซเชียลมีเดียในการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือ การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้เข้าถึงได้ง่าย เว็บไซต์ไม่ซับซ้อน ตัวหนังสือขนาดใหญ่ มีข้อมูลมากเพียงพอ เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกัน แต่ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้บริการ กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาที่รับการสนับสนุนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จาก สกอ. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และอาจจะใช้เป็นแนวทางในการบอกรับฐานข้อมูลในอนาคต ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2.2 ควรนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นตัวแปรภายนอก มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด หรือ ปัจจัยด้านความบันเทิง โดยปัจจัยภายนอกเหล่านี้ อาจจะส่งผลต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างออกไป

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- Agarwal, R., & Jayesh, P. (1999). Are Individual Differences Germane to the Acceptance of New Information Technologies. **Decision Sciences**, 30, 361–391.
- Ajzen, I. (1985). **From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior in Action Control from Cognition to Behavior**. Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). **Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Anderson, A. R., Kotler, P. T., & Parker, D. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Armstrong, G., & Kotler, P. T. (2012). **Principles of Marketing** (พิมพ์ครั้งที่ 14). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Chang, T.-Z., & Wildt, A. R. (1994). Price, product information, and purchase intention. **An empirical study**, 22(1), 16–27.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. **Journal of Marketing**, 56(April), 131–157.  
<https://doi.org/10.2307/1252296>
- Davis, F. D. (1986). **A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems : Theory and Results**. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319–339.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. **Annual Review of Psychology**, 41(1), 417–440.
- Erdem, T., & Swait, J. (1998). Brand Equity as a Signaling Phenomenon. **Journal of Consumer Psychology**, 7(April), 131–157.
- Foxall, G. R., & Sigurdsson, V. (2013). Consumer Behavior Analysis: Behavioral Economics Meets The Marketplace. **Psychological Record**, 63(2), 231–237.

- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. **The American psychologist**, 48(1), 26–34.
- Harrison, A. W., & Kelly, R. R. (1992). The Influence of Individual Differences on Skill in End-User Computing. **Journal of Management Information Systems**, 9(1), 93–111.
- Hausman, A. V., & Siekpe, J. S. (2009). The effect of web interface features on consumer online purchase intentions. **Journal of Business Research**, 62(1), 5–13.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. **European journal of marketing**, 37(11/12), 1762–1800.
- Holden, R. J., & Karsh, B.-T. (2010). The technology acceptance model: its past and its future in health care. **Journal of biomedical informatics**, 43(1), 159–172.
- Lee, F.-H., & Wu, W.-Y. (2011). Moderating effects of technology acceptance perspectives on e-service quality formation: Evidence from airline websites in Taiwan. **Expert Systems with Applications**, 38(6), 7766–7773.
- libraryhub. (2011). เปรียบเทียบข้อดีของหนังสือฉบับกระดาษกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 20 มิถุนายน 2019, จาก <http://www.libraryhub.in.th/2011/01/29/compare-paper-book-and-ebooks/>
- Mathieson, K., Peacock, E., & Chin, W. (2001). Extending the Technology Acceptance Model : The Influence of Perceived User Resources. **Database For Advances in Information Systems**, 32(3), 86–112.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.
- Park, N., Roman, R., Lee, S., & Chung, J. E. (2009). User acceptance of a digital library system in developing countries: an application of the technology acceptance model. **International Journal of Information Management**, 29(3), 196–209.

- Paunonen, S. V., & Ashton, M. C. (2001). Big Five factors and facets and the prediction of behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(3), 524–539. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.81.3.524>
- PCEncyclopedia. (2017). Definition of e-book. สืบค้น 11 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.pcmag.com/encyclopedia/term/42214/e-book>
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). **Communication of innovations : a cross-cultural approach**. New York: Free Press.
- Rosen, P. A., & Kluemper, D. H. (2008). The Impact of the Big Five Personality Traits on the Acceptance of Social Networking Website. in **AMCIS 2008 Proceedings** (p. 274).
- Schmenner, R. W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Scott, O. (2018). **Beyond Millennials : The Next Generation of Learners**. New York: Global Research & Insights, Pearson Education.
- Shiratuddin, N., Landoni, M., Gibb, F., & Hassan, S. (2004). E-book technology and its potential applications in distance education. *Journal of Digital Information*, 3(4), 1368–7506.
- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Johnson, L. W. (1999). The role of perceived risk in the quality-value relationship: a study in a retail environment. *Journal of retailing*, 75(1), 77–105.
- Szajna, B. (1996). Empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Manage. Sci.*, 42(1), 85–92.
- Tsai, W.-C. (2012). **A study of consumer behavioral intention to use e-books: the Technology Acceptance Model perspective**. *Innovative Marketing* (year 8). Available 11 July 2018, from [https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/4968/im\\_en\\_2012\\_04\\_Tsai.pdf](https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/4968/im_en_2012_04_Tsai.pdf)
- Wen-Tai, L., & Ching-Fu, C. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers :The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325.

Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis** (3 edition). New York: HARPER & ROW.

Zeithaml, V. A. (1987). **Defining and Relating Prices, Perceived Quality and Perceived Value**. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. **Journal of marketing**, 49(2), 33–46.

Zmud, R. W. (1979). Individual Differences and MIS Success: A Review of the Empirical Literature. **Management Science**, 25(10), 966–979.

กนกกาญจน์ วีระชนานันท์. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กมลทิพย์ คะลา. (2556). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กมลภพ ทิพย์ปาละ. (2555). **กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กฤษณ์ คงทวีศักดิ์. (2557). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ E-Book ประกอบการเรียน**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). **การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ขวัญชนก กมลศุภจินดา. (2558). **พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการแสดงตัวตนของเจเนอเรชั่น: กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์สและเจเนอเรชั่นวาย**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ขวัญพงศ์ พันธุ์เจริญวรกุล. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารที่ใช้โปรแกรมสั่งอาหารอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ. (2558). **รายงานผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการอ่านและซื้อหนังสือของคนไทย**. กรุงเทพฯ.

คน Gen Y คืออะไร ทำไมองค์กรต่าง ๆ ควรต้องเจียระไนคน Gen Y. (2561). สืบค้น 24 กันยายน



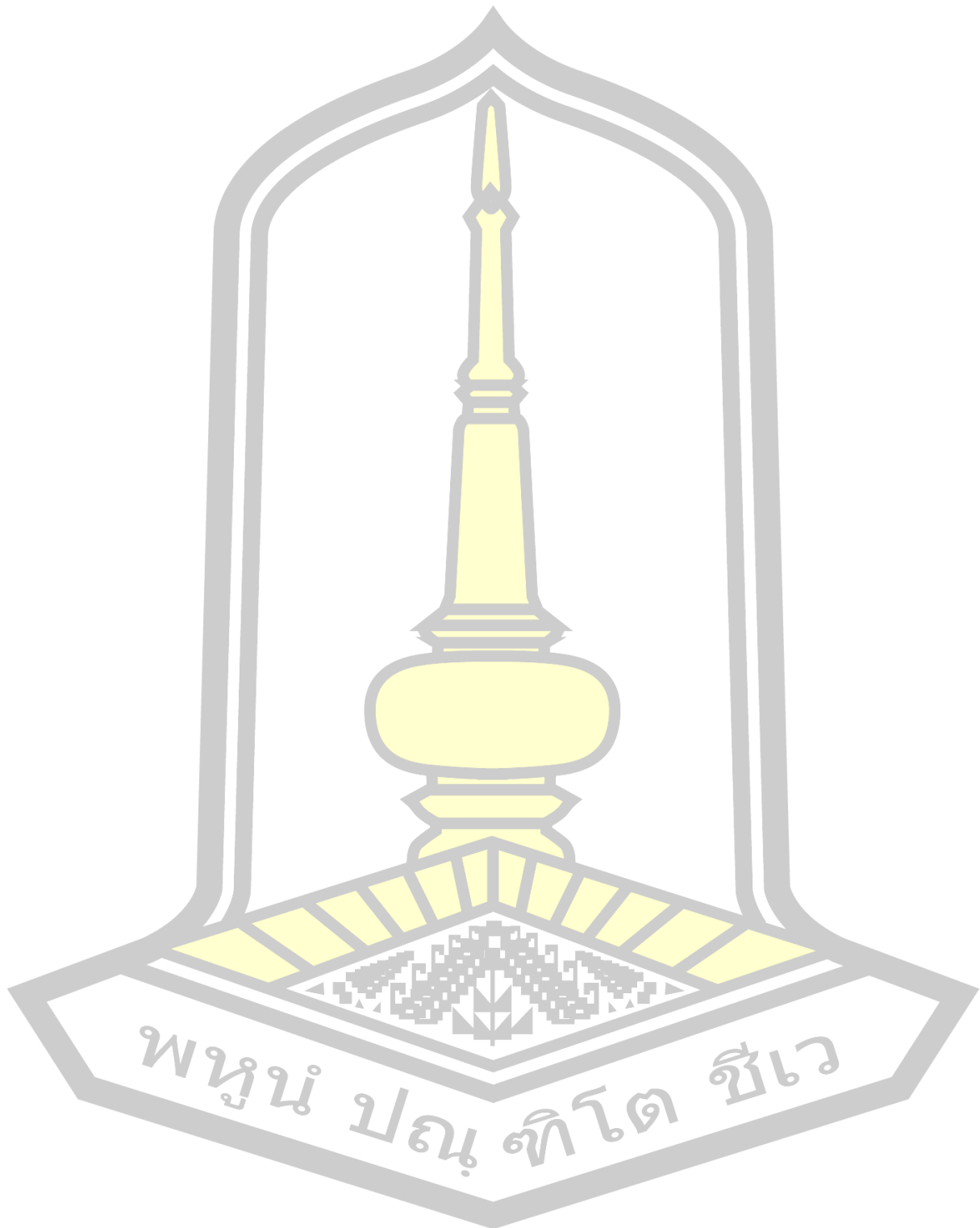
- 2561, จาก <https://www.entraining.net/article/คน-Gen-Y-คืออะไร-ทำไมองค์กร-ต่างๆ-ควรต้องเจียระไนคน-Gen-Y>
- ความแตกต่างของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับหนังสือทั่วไป. (2555). สืบค้น 18 มิถุนายน 2560, จาก [http://www.kcp.phuketcity.org/index.php?option=com\\_contentandview=articleandid=47andItemid=54](http://www.kcp.phuketcity.org/index.php?option=com_contentandview=articleandid=47andItemid=54)
- จารุพร ชูเรืองสุข. (2552). รายงานการวิจัยการใช้และความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ □: **กรณีศึกษาหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. สงขลา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน สุนทรีย์ สายพิณ (บ.ก.), **เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15** (พิมพ์ครั้งที่ 5, น. 1-43). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2543). คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ. **วารสารบรรณารักษศาสตร์**, 20(1), 23-50.
- จิระพันธ์ เดมะ. (2545). หนังสืออิเล็กทรอนิกส์. **วารสารวิทยบริการ**, 13(1), 1-14.
- ฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2542). **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาล เรื่องประพันธ์. (2539). **สถิติพื้นฐาน**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ฐาวรา หวังสมบูรณ์ดี. (2553). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง □: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารยูโอบี สำนักงานใหญ่**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ จันท์สร้อย. (2558). ความน่าเชื่อถือของระบบ. สืบค้น 30 กันยายน 2561, จาก <https://minimallife.wordpress.com/tag/ความน่าเชื่อถือของระบบ/>
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. สืบค้น 18 มิถุนายน 2560, จาก <https://www.se-ed.com/product/คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า>
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544. ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2544**. กรุงเทพฯ.
- กสท. โทรคมนาคม. (2555). บทบาทของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในธุรกิจ. สืบค้น 30 กันยายน 2561, จาก [http://www.catdatacom.com/th/site/news/news\\_detail/147](http://www.catdatacom.com/th/site/news/news_detail/147)

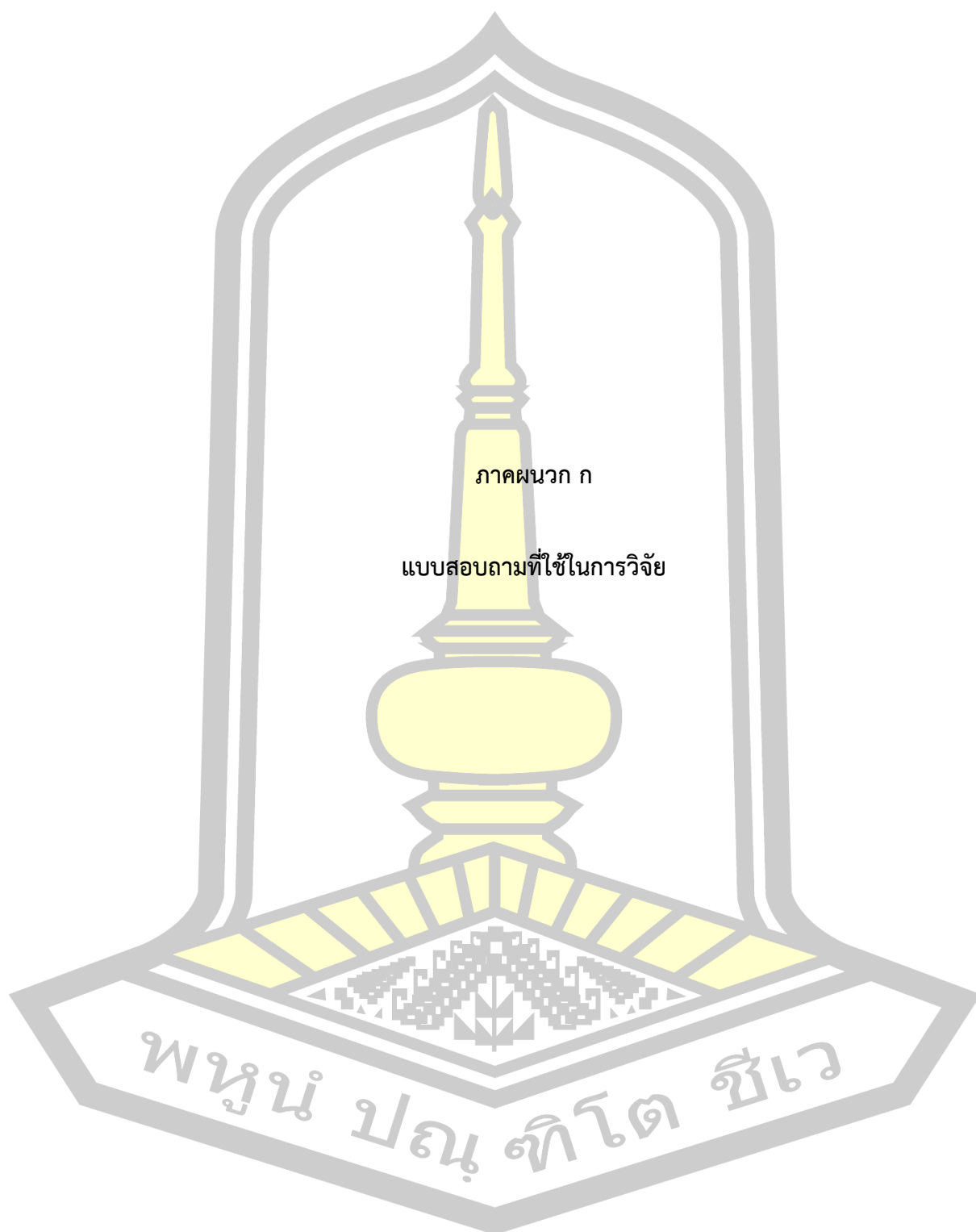
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด = Consumer behavior in marketing (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ฉันทพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ. (2558). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. อินฟอร์เมชัน, 13(2), 70-84.
- นิตินัย แพรงงาม. (2557). การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic toll collection) หรือระบบ Easy pass. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปภัสสรฯ ชัยวงศ์. (2557). กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทักษะการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรทิพย์ โล่ห์เลขา. (2540). Word Wide Web : เครื่องมือใช้ Internet สำหรับทุกคน. กรุงเทพฯ: อูษาการพิมพ์.
- พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก. (2556). อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัศภณ บวรพุดิคุณ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำจากร้านค้าออนไลน์ ในมุมมองด้านการให้บริการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พูลสุข ปรวิตรวรวิดิ. (2558). ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-books). สืบค้น 8 สิงหาคม 2561, จาก <http://203.131.219.167/km2559/2015/04/17/ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/>
- แพรวพรรณ กรวิกรานต์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพฑูรย์ ศรีฟ้า. (2550). กลยุทธ์การผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบมีอาชีพ. กรุงเทพฯ: สมาคมเทคโนโลยีการศึกษาแห่งประเทศไทย.
- ภัทร์ชนิจ เพียรพิจารณา. (2554). ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของ **เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**
- เมธาวี กลิ่นกุหลาบ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อหนังสือ **อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- ยุทธนา พิมพ์จักร. (2552). ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของ **นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ราชบัณฑิตยสภา. (2560). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. สืบค้น 18 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- วันดี รัตนกาย. (2554). **พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค. มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service) (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ E-Learning : กรณีศึกษา **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ใน Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications (น. 6093–6098).** Vienna: Association for the Advancement of Computing in Education.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพีริ้นเทค.**
- สาโรจน์ แผงยัง. (2536). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักฝึกอบรมในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). **การบอกรับสมาชิกฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น ประจำปีงบประมาณ 2560 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.**
- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา. (2560). **การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นประจำปีงบประมาณ 2560. สืบค้น 18 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.uni.net.th/UniNet/referenceDB/2560.php>**

- สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ. (2559). พฤติกรรมการบริโภคและช่องทางการตลาดสำหรับ Generation ต่างๆ. สืบค้น 24 กันยายน 2561, จาก <https://www.thaitradeusa.com/home/?p=21482>
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). รายงานผลการสำรวจ พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560. สืบค้น 24 กันยายน 2561, จาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2017.html>
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. **เทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง**, 1(1), 2-22.
- สุนัดดา ประเสริฐ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหนังสือนิยายอิเล็กทรอนิกส์**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณษา ยวงทอง. (2557). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.
- อภิรา นิรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2550). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด**. วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2552). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ.
- เอกพงษ์ ภัคตีสัมย์. (2553). **การยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมูลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง**. กรุงเทพฯ. สืบค้น 18 มิถุนายน 2560, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/it/0999/title-biography.pdf>

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว



### แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

**หมายเหตุ :** หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในที่นี้หมายถึง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาฉบับเต็ม สามารถเปิดอ่านได้ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีให้บริการ ได้แก่

1. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ สกอ. บอกรับให้ จำนวน 8 ฐาน ได้แก่ 1) ABI/INFORM Complete 2) ProQuest Dissertation and Theses Global 3) Academic Search Complete 4) Communication and Mass Media Complete 5) Computers and Applied Sciences Complete 6) Education Research Complete 7) H.W. Wilson (12 Subjects) และ 8) ScienceDirect

2. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบอกรับเอง จำนวน 2 ฐาน ได้แก่ iG Library และ ฐานข้อมูล ebrary

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ (โปรดระบุ) ..... ปี

3. สังกัดคณะ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะนิติศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

4. สถานภาพ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

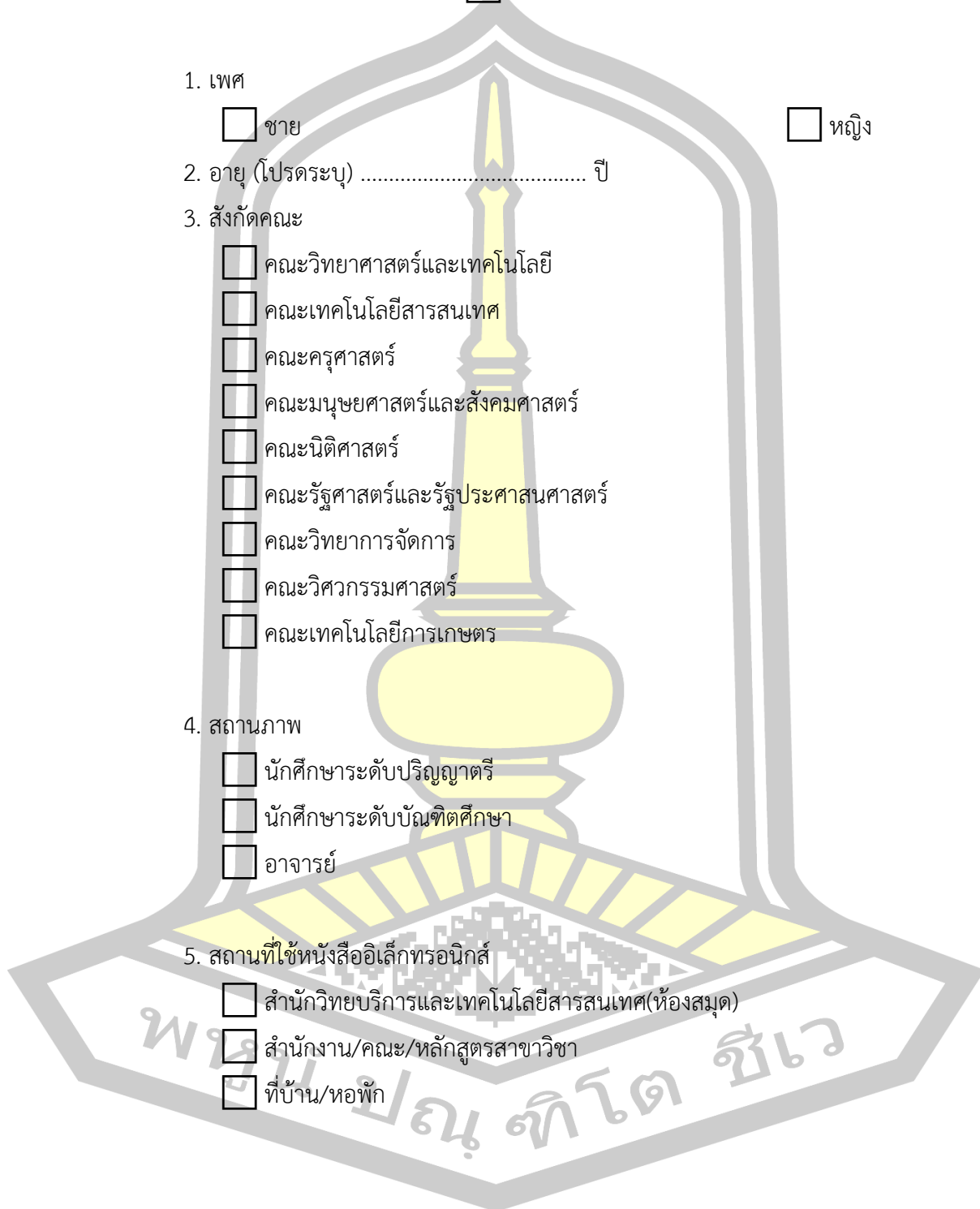
อาจารย์

5. สถานที่ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ห้องสมุด)

สำนักงาน/คณะ/หลักสูตรสาขาวิชา

ที่บ้าน/หอพัก



## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

ช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ) โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาก

3 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อย

1 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด

พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระดับพฤติกรรมการใช้				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์</b>					
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ					
1.1 การศึกษาค้นคว้า					
1.2 การทำวิทยานิพนธ์ โครงการ การวิจัย และรายงาน					
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง					
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
.....					
2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้					
2.1 ตำรา และ เอกสารประกอบการสอน					
2.2 วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย					
2.3 เอกสารการประชุมทางวิชาการ					
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และบันเทิงคดี					
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้เป็นภาษา					
3.1 ภาษาไทย					
3.2 ภาษาอังกฤษ					
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่ท่านสนใจ					
<b>ด้านลักษณะการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์</b>					

พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระดับพฤติกรรมการใช้				
	5	4	3	2	1
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก					
5.2 แท็บเล็ต/สมาร์ทโฟน					
6. ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บุ๊กมาร์กไว้					
6.2 อ่านออนไลน์และบุ๊กมาร์กเพื่ออ่านต่อภายหลัง					
6.3 ดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่ออ่านต่อภายหลัง					
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่านบางส่วนหรือทั้งหมด					
7. ท่านสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search)					
8. ท่านให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูลและส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ท่านทางอีเมล					
ด้านความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
9. ท่านเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ					
10. ท่านใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ					
11. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต					
12. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น					



**ส่วนที่ 3** ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

ช่องเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ) โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

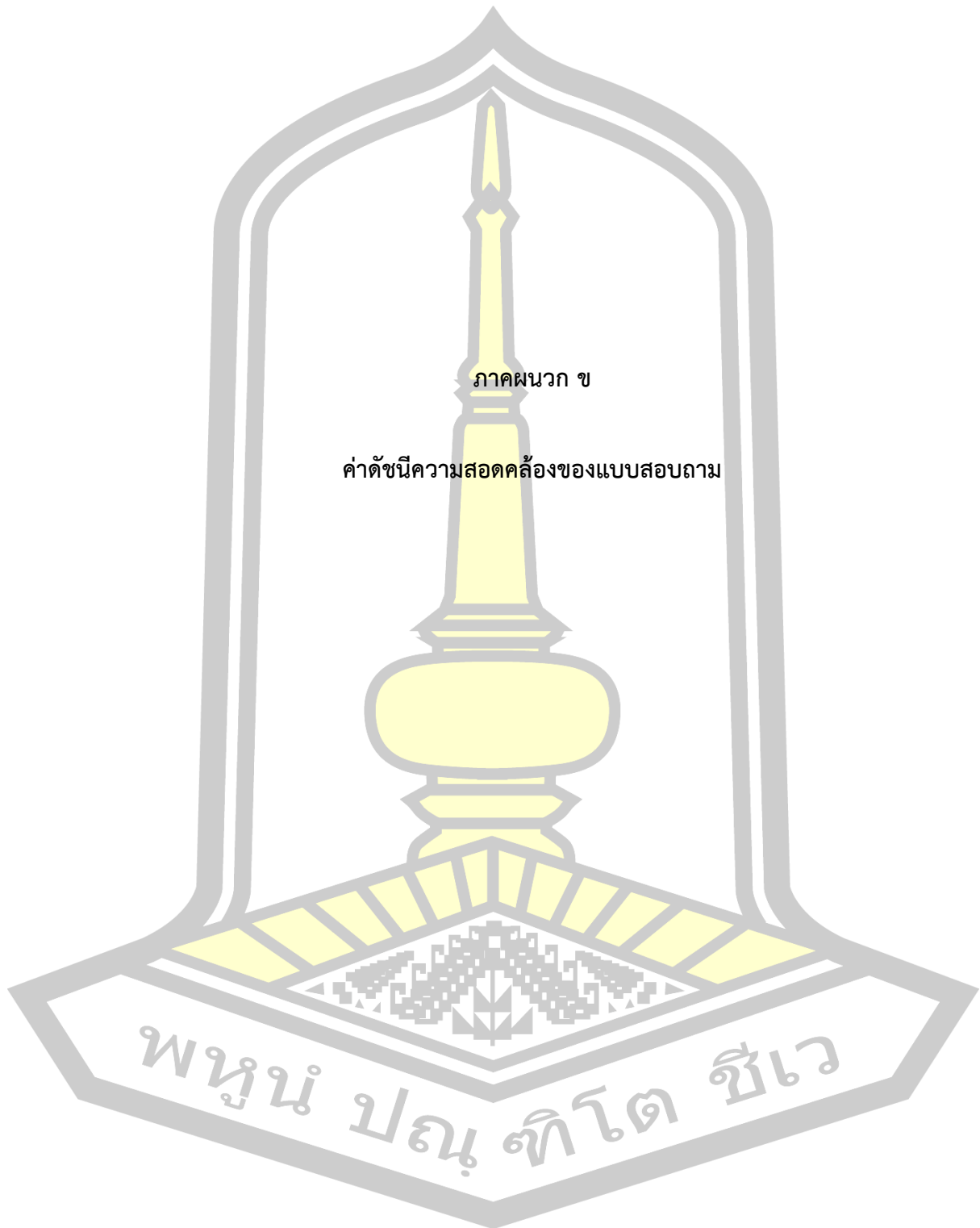
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>					
1. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ					
2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีประเภทข้อมูลที่หลากหลาย					
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ					
4. เนื้อหาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีความถูกต้อง และตรงต่อความต้องการ					
5. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีระบบการจัดเก็บและการสืบค้นที่ดี					
6. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง					
7. ระบบการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน					
8. ระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพ สามารถดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว					
9. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อีเมล โทรศัพท์ และโปรแกรมสนทนาต่างๆ					
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยในการสืบค้นและการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ					
<b>ด้านการรับรู้ประโยชน์</b>					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มพูนความรู้					
12. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ความบันเทิง ผ่อนคลายความเครียด					
13. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการเรียน การสอน และการวิจัย					
14. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการไม่มีค่าใช้จ่าย					
15. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีคุณค่าสำหรับการใช้งาน					
ด้านการรับรู้ว่าเป็นงานง่าย					
16. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีการจัดหมวดหมู่ตามประเภทหนังสือทำให้ง่ายต่อการสืบค้น					
17. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาผ่านระบบออนไลน์ได้ง่ายและสะดวก					
18. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการท่านสามารถใช้งานด้วยตนเองได้ตั้งแต่ครั้งแรก					
19. ขั้นตอนและวิธีการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
20. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลา					
21. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถพกพาได้จำนวนมาก					
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน					
22. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีความน่าสนใจ					
23. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจในการใช้งาน					
24. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้					
25. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านรู้สึกเหมือนอ่านหนังสือฉบับตีพิมพ์					
26. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					





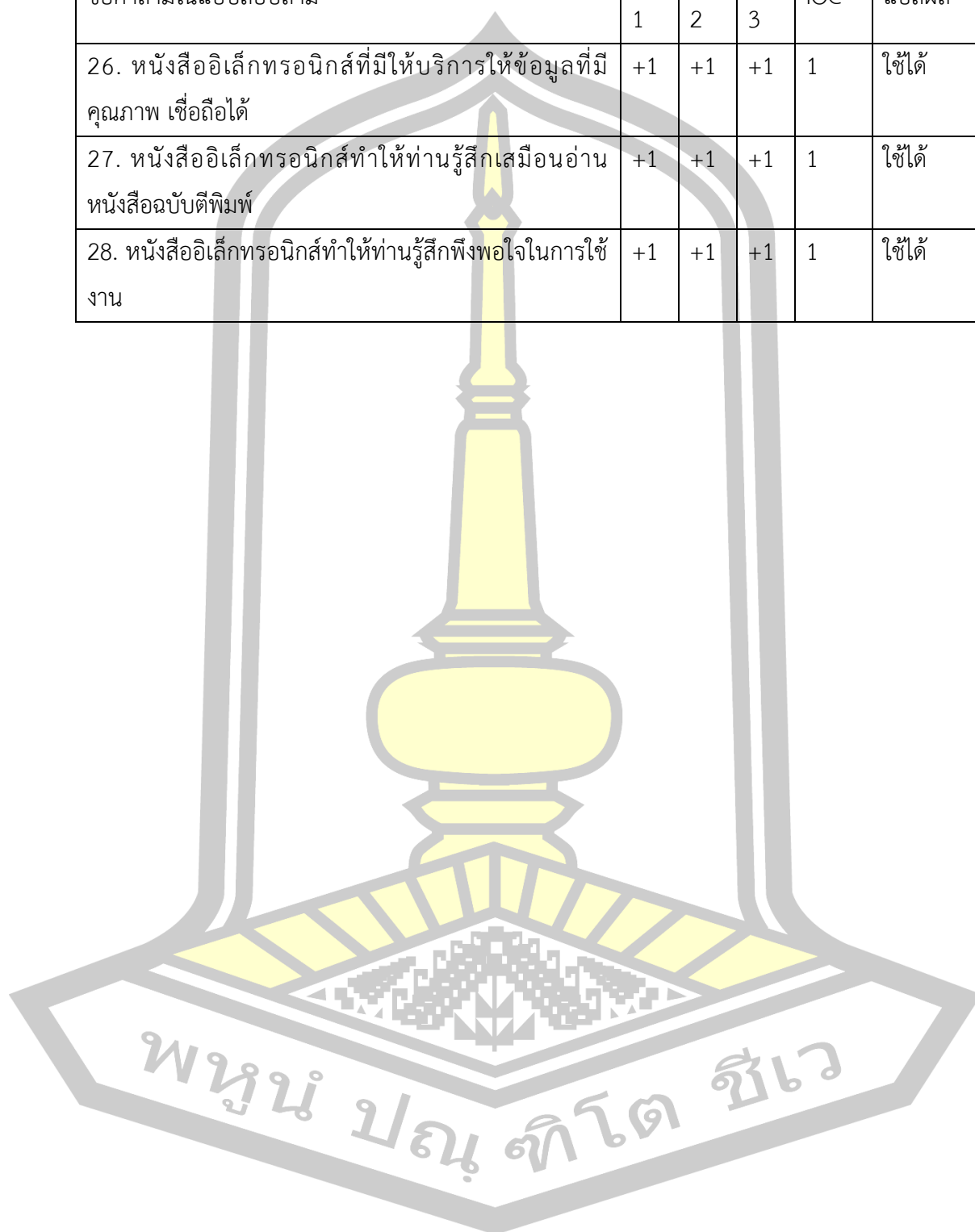
ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

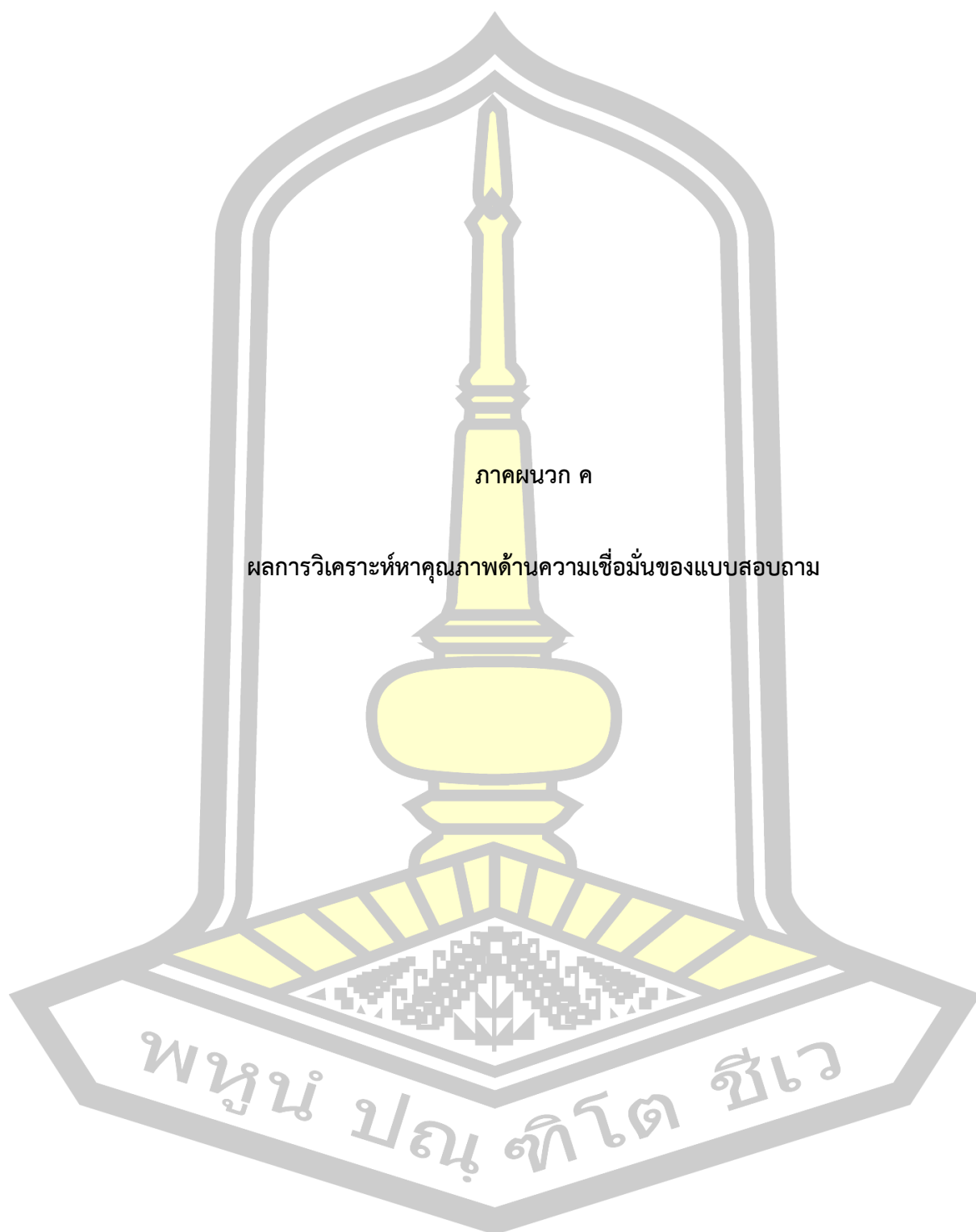
ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
1. ท่านใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ					
1.1 การศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.2 การวิจัยและทำรายงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.3 นำข้อมูลไปใช้ในการอ้างอิง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.4 ผลิตผลงานทางวิชาการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้					
2.1 ตำรา และ เอกสารประกอบการสอน	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
2.2 เอกสารงานวิจัย	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
2.3 เอกสารการประชุมทางวิชาการ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
2.4 นวนิยาย เรื่องสั้น และบันเทิงคดี	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้เป็นภาษา					
3.1 ภาษาไทย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.2 ภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านให้ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในหัวข้อที่ท่านสนใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. อุปกรณ์ที่ท่านใช้ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
5.1 คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.2 แท็บเล็ต/สมาร์ทโฟน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ลักษณะการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
6.1 อ่านออนไลน์และไม่ได้บุ๊กมาร์กไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.2 อ่านออนไลน์และบุ๊กมาร์กเพื่ออ่านต่อภายหลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.3 ดาวนโหลดเก็บไว้เพื่ออ่านต่อภายหลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.4 พิมพ์เอกสารออกมาอ่านบางส่วนหรือทั้งหมด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ท่านสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากระบบ OPAC ของห้องสมุด (One Search)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
8. ท่านให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ สืบค้นข้อมูล และส่งเนื้อหาที่ต้องการให้ท่านทางอีเมล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บ่อยขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ท่านใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. ท่านเลือกใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการอ่านหนังสือ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	0	-1	-1	-0.55	ใช้ไม่ได้
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
1. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีประเภทข้อมูลที่หลากหลาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. เนื้อหาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีความถูกต้อง และตรงต่อความต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีระบบการจัดเก็บ และการสืบค้นที่ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อีเมล โปรแกรมสนทนาต่าง ๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยในการสืบค้นและการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
9. ระบบการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไม่เกิดปัญหาการล่มหรือใช้งานไม่ได้	0	0	-1	-0.51	ใช้ไม่ได้
10. ระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพ สามารถดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. ระบบการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยเพิ่มพูนความรู้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถอ่านได้ทุกที่	0	0	0	0	ปรับปรุง
14. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถอ่านได้ทุกเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สามารถพกพาได้จำนวนมาก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการไม่มีค่าใช้จ่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีคุณค่าสำหรับการใช้งาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ความบันเทิง ผ่อนคลาย ความเครียด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการเรียน การสอน และการวิจัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการจัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทหนังสือ ทำให้ง่ายต่อการสืบค้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ได้ง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการท่านสามารถใช้งานด้วยตนเองได้ตั้งแต่ครั้งแรก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23. มีขั้นตอนและวิธีการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการมีความน่าสนใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
26. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
27. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านรู้สึกเหมือนอ่านหนังสือฉบับตีพิมพ์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
28. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจในการใช้งาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้





ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

พหุ ประถมศึกษา ชีวะ



ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	N of Case
.896	49	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Want 1	4.33	.758	.895
Want 2	4.40	.621	.897
Want 3	3.93	.785	.895
Want 4	3.00	1.114	.893
Want 5	3.97	1.066	.896
Want 6	3.93	.691	.899
Want 7	3.03	1.066	.891
Want 8	2.93	1.337	.896
Want 9	4.37	.928	.898
Want 10	3.23	1.331	.897
Want 11	3.47	.900	.892
Usage 1	4.67	.547	.895
Usage 2	4.00	1.145	.899
Usage 3	3.67	.994	.895
Usage 4	3.50	.900	.894
Usage 5	4.27	.907	.895
Usage 6	3.10	1.373	.897
Usage 7	4.17	.874	.894
Usage 8	3.03	1.542	.894
Intent 1	3.53	.937	.894
Intent 2	3.43	.728	.892
Intent 3	3.93	.785	.895

	Mean	Std. Deviation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Intent 4	3.83	.791	.894
Quality 1	4.07	.691	.892
Quality 2	4.23	.626	.892
Quality 3	3.97	.615	.894
Quality 4	3.97	.669	.894
Quality 5	4.10	.607	.894
Quality 6	4.00	.643	.894
Quality 7	3.83	.648	.897
Quality 8	4.00	.643	.896
Quality 9	3.70	.837	.890
Quality 10	3.80	.887	.892
Usefulness 1	4.53	.571	.893
Usefulness 2	4.00	.983	.895
Usefulness 3	4.53	.629	.893
Usefulness 4	4.37	.850	.894
Usefulness 5	4.33	.802	.891
EaseOfUse 1	4.33	.547	.899
EaseOfUse 2	4.57	.568	.896
EaseOfUse 3	4.27	.583	.894
EaseOfUse 4	4.30	.750	.892
EaseOfUse 5	4.50	.572	.895
EaseOfUse 6	4.47	.629	.895
Attitude 1	4.10	.662	.892
Attitude 2	4.13	.507	.894
Attitude 3	4.23	.679	.892
Attitude 4	4.20	.664	.893
Attitude 5	4.23	.774	.893

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางชลธิชา อาจประดิษฐ์
วันเกิด	วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 905 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2562 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาสารเทศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ทุนวิจัย	โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจาก งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2562 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทิโต ชีเว