

อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์  
ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

THE INFLUENCE OF THE INFORMATION QUALITY ON USE, USER SATISFACTION, AND  
BENEFIT OF USING THE LIBRARY WEB OPAC OF THE PRIVATE HIGHER  
EDUCATION INSTITUTIONS IN BANKGKOK AND ITS VICINITY

อัศรพล จินาคม<sup>1</sup>

อัมพล ชูสนุก<sup>2</sup>

วุฒนิพงษ์ วราไกรสวัสดิ์<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และทำการวิจัยเชิงประจักษ์ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 454.725 ที่องศาอิสระ ( $df$ ) เท่ากับ 424 ค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.146 ไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.072 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ( $GFI$ ) เท่ากับ 0.966 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ ( $AGFI$ ) เท่ากับ 0.904 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ ( $CFI$ ) เท่ากับ 1.000

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา ด้านความถูกต้อง ด้านรูปแบบ และด้านความทันเวลา มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด (2) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์ ด้านความถูกต้อง ด้านรูปแบบ และด้านความทันเวลา มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด (3) การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (4) การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานและ (5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด

**คำสำคัญ:** คุณภาพสารสนเทศ การใช้งานเว็บ OPAC ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, akarapon.j@bu.ac.th โทร: 087-695-0998

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ampon.s@bu.ac.th

<sup>3</sup> อาจารย์ ดร., ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร คณะการช่างเจ้าของธุรกิจและการบริหารกิจการ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, wutnipong.s@bu.ac.th

## Abstract

The objectives of this research are to study the influence of information quality on library web OPAC usage, user satisfaction, and benefit of using the library web OPAC of the private higher education institutions in Bangkok and its Vicinity with empirical data. The researcher use quantitative methods which involve empirical research. The statistics used in hypothesis analysis is structural equation model analysis.

It was found that the model was consistent with the empirical data. Goodness of fit measures were found to be Chi-square ( $\chi^2$ ) = 454.725 ; Degree of freedom = 424;  $p$ -value = 0.146; Relative Chi-square ( $\chi^2/df$ ) = 1.072; Goodness of Fit Index (GFI) = 0.966; Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.904; Comparative Fit Index (CFI) = 1.000

It was also found that (1) Information quality in the dimension of content, accuracy, format, and timeliness was a positive and direct influence on web OPAC usage; (2) Information quality in the dimension of completeness, accuracy, format, and timeliness was a positive and direct influence on user satisfaction; (3) Web OPAC usage was a positive and direct influence on user satisfaction; (4) Web OPAC usage was a positive and direct influence on student's benefits; and (5) Users satisfaction was a positive and direct influence on student's benefits.

**Keywords:** Information Quality, Usage of web OPAC, User Satisfaction, User Net Benefits

## บทนำ

โลกปัจจุบันเป็นยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ที่ข่าวสาร ข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีบทบาท และเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเราทุกคนเป็นอย่างมาก และเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศนับได้ว่ามีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูล ศูนย์การเรียนรู้ ห้องสมุด เป็นต้น ที่ต้องจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเพิ่มความสามารถทางการศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของไทยได้นำเว็บไซต์มาใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุด และที่สำคัญที่สุด คือ การให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ OPAC

ในยุคที่สารสนเทศท่วมท้น เว็บ OPAC ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่า และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด การที่ข้อมูลสารสนเทศในเว็บ OPAC จะสามารถตอบสนอง และช่วยเหลือผู้ใช้งานให้ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดได้นั้น ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานนั้น นับได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การที่ผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดจะได้รับประโยชน์จากการใช้งานนั้น เริ่มจากคุณภาพของสารสนเทศในมิติต่าง ๆ ที่ได้จากเว็บ OPAC จะส่งผลต่อการใช้งานของผู้ใช้งานเว็บ OPAC เนื่องจากหากมีการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดอยู่เป็นประจำ สม่ำเสมอ และใช้งานอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์แล้ว ก็จะทำให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูล นอกจากนั้นคุณภาพของสารสนเทศในมิติต่าง ๆ ที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเว็บ OPAC เกิดความพึงพอใจในการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด อันจะส่งผลไป

ถึงการที่ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด ซึ่งการวิจัยนี้จะช่วยหาคำตอบว่า คุณภาพสารสนเทศในมิติใดมีอิทธิพลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศในเว็บ OPAC ห้องสมุด อันจะส่งผลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และส่งผลให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์สูงสุด

จากการศึกษาในระดับสากลพบว่า คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Dong, Cheng & Wu, 2014; Ku, Sung, & Hsieh, 2014) ทั้งนี้การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Karim, Ibrahim, & Sarkawi, 2014; Samadi, Masrek, & Yatin, 2014; Yim & Shin, 2014)

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศในมิติดังต่อไปนี้ (1) มิติด้านเนื้อหา (2) มิติด้านความสมบูรณ์ (3) มิติด้านความถูกต้อง (4) มิติด้านรูปแบบ และ (5) มิติด้านความทันเวลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ และการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด
4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### การทบทวนวรรณกรรม

#### โมเดลแห่งความสำเร็จทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone & McLean

DeLone and McLean (2002) ได้พัฒนาโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศของพวกเขาเองในปีค.ศ. 1992 โดยปรับปรุงตัววัดความสำเร็จที่เป็นตัวแปรในกรอบแนวคิด ปี ค.ศ. 1992 ใหม่ทั้งหมด ซึ่งตัวแปรต้นประกอบไปด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการให้บริการ ผู้ที่นำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้ในการวิจัยควรพิจารณาในเรื่องของระดับการวัด หากเป็นการวัดความสำเร็จของระบบเดี่ยว (Single System) ตัวแปรคุณภาพของสารสนเทศ หรือคุณภาพของระบบ นับเป็นส่วนประกอบสำคัญที่สุดในด้านการวัดคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใช้คุณภาพของสารสนเทศในมิติต่าง ๆ เป็นตัวแปรต้นเพียงตัวแปรเดียวในการวัดความสำเร็จของเว็บ OPAC ห้องสมุด ในส่วนของตัวแปรคั่นกลาง DeLone and McLean (2002) ได้คงตัวแปรเดิมทั้ง 2 ตัวไว้ซึ่งได้แก่ ตัวแปรการใช้งานระบบ และตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และในส่วนของตัวแปรตาม DeLone and McLean (2002) ได้ปรับปรุงโดยให้ตัวแปรประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม

#### คุณภาพสารสนเทศ

Doll and Torkzadeh (1988) กล่าวว่า คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา คือ สารสนเทศที่ปรากฏในเว็บไซต์ที่แสดงในระหว่างการใช้งาน มีความสมบูรณ์ เพียงพอ ละเอียดย ชัดเจน และถูกต้องแม่นยำตามความต้องการของผู้ใช้งาน

Bailey and Pearson (1983) กล่าวว่า สารสนเทศจะมีคุณภาพหรือไม่สามารถพิจารณาได้ 4 ประเด็น ดังนี้ (1) ความสมบูรณ์ หมายถึง สารสนเทศมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้งาน (2) ด้านความถูกต้อง หมายถึง สารสนเทศมีความถูกต้อง แสดงผลลัพธ์ได้ถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด (3) ด้านรูปแบบ หมายถึง รูปแบบของการแสดงผลสารสนเทศมีการออกแบบที่ดี มีการจัดวางที่ดี และแสดงได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน (4) ด้านความทันเวลา หมายถึง สารสนเทศอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการใช้งาน ทันสมัย อยู่ในช่วงเวลาที่สมเหตุสมผล และสม่ำเสมอ

### **การใช้งาน**

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า การใช้งาน เกิดจากทัศนคติในเชิงบวกของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบในแง่ของความง่ายต่อการเข้าถึงและใช้งาน การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบมีความทันสมัย ความมั่นใจในระบบ อันนำไปสู่พฤติกรรมที่มีการใช้งานจริง การใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น และการใช้งานอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถวัดผลได้จาก ความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน จำนวนครั้งในการเข้าถึงระบบ และรูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น

### **ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน**

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อคุณภาพของสารสนเทศ การใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

### **ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน**

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า ประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้งานในมุมมองของผู้ใช้งานปลายทาง (End User) คือ การที่ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้น ลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการสืบค้นของผู้ใช้งาน

Seddon (1997) กล่าวว่า ประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน หรือการสืบค้นข้อมูลของเขาเพิ่มขึ้น

### **เว็บ OPAC ห้องสมุด**

น้ำทิพย์ วิชาวิน (2543) กล่าวว่า เว็บ OPAC ห้องสมุด (Online Public Access Catalog) หมายถึง เว็บไซต์ที่ให้บริการการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการกำหนดเขตข้อมูลสำหรับการสืบค้นในลักษณะ Field Searching คือ การสืบค้นโดยชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และคำสำคัญ

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### **ประชากรและขนาดตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาสังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลในระดับมหาวิทยาลัย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลสมการโครงสร้าง Nunnally (1967) แนะนำว่า การวิเคราะห์โมเดลลิสเรลด้วยวิธีประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ควร มีขนาดตัวอย่างอย่างน้อยเป็น 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ จากการประเมินจำนวนตัวแปรสังเกตได้ของการวิจัยนี้พบว่า มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้เท่ากับ 48 ตัวแปร ดังนั้นขนาดตัวอย่างของการวิจัยนี้ควรมีอย่างน้อย

เท่ากับ  $48 \times 10 = 480$  ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 532 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพของสารสนเทศของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ส่วนที่ 3 การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และส่วนที่ 5 ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงคโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ( $n = 42$ ) และข้อมูลที่เก็บจริงของนักศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณทลที่ใช้เว็บ OPAC ห้องสมุด ( $n = 532$ ) ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item– Total Correlation มากกว่า .30 (Field, 2005) และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า .70 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปรแฝง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่าคือ แต่ละตัวแปรสังเกตได้ต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ตั้งแต่ .50 ตัวแปรแฝงต้องมีค่า Average Variance Extracted: AVE ตั้งแต่ .50 และค่าความเที่ยงรวมของแต่ละตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) ต้องมีค่าตั้งแต่ .70 (Hair et al., 2006) ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เพื่อทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของสถิติพหุตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง อันได้แก่

1. การแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) คือ การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลซึ่งทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพชนิดต่าง ๆ เช่น Normal Q-Q plot ตัวแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่สะสมของตัวแปรที่จะตรวจสอบกับความถี่สะสมของตัวแปรที่มีลักษณะเป็นโค้งปกติ ผลการตรวจสอบพบว่า แผนภาพที่สร้างได้เป็นเส้นกราฟที่เป็นเส้นตรงแนวทแยงแสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ

2. ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) เป็นการตรวจสอบโดยการสร้างแผนภาพกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย พบว่า ค่า Standardized Residual มีการกระจายตัวแบบสุ่มโดยไม่มีการเพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างมีแบบแผนจึงจะสรุปได้ว่า มีเอกพันธ์ของการกระจาย

3. ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity) วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพกระจาย (Scatter Plot) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระแต่ละตัว (Independent Variable) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร จากการตรวจสอบพบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผนโดยไม่พบว่ามีค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงผลการวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวโดยสรุปข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

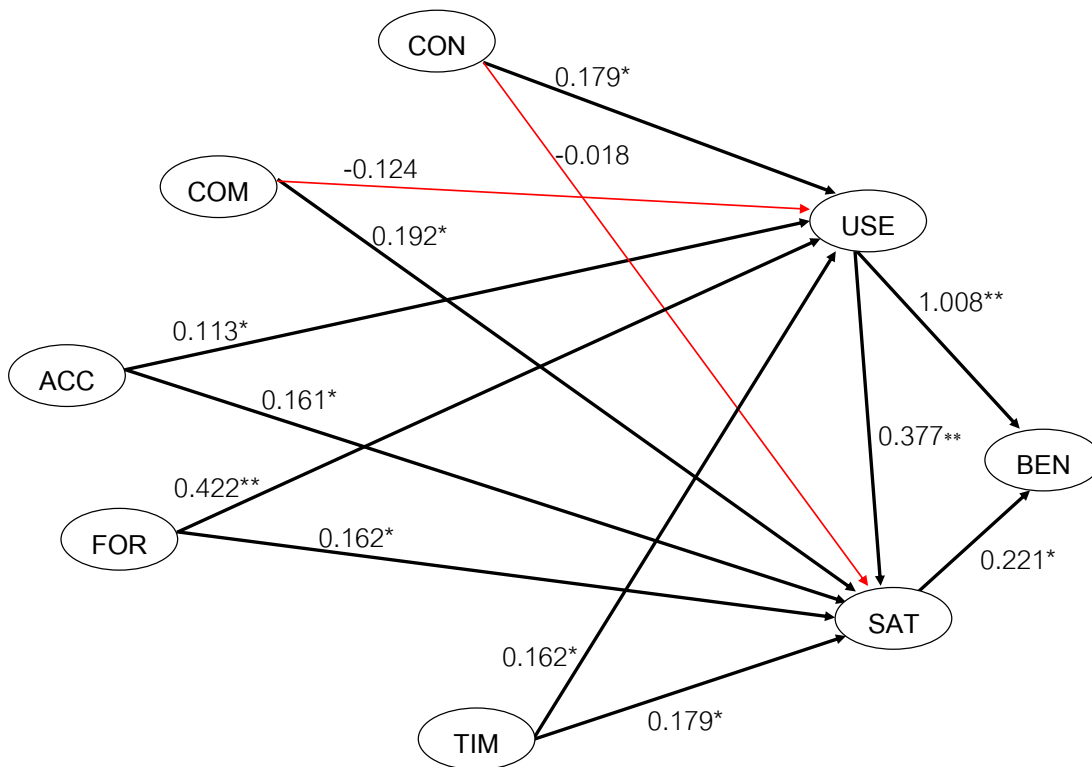
**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

| ตัวแปร                    | Cronbach's Alpha | Average Variance Extracted (AVE) | Composite Reliability (CR) |
|---------------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------|
| มิติด้านเนื้อหา (CON)     | .876             | 0.503                            | 0.858                      |
| มิติด้านความสมบูรณ์ (COM) | .875             | 0.531                            | 0.887                      |
| มิติด้านความถูกต้อง (ACC) | .864             | 0.534                            | 0.873                      |
| มิติด้านรูปแบบ (FOR)      | .888             | 0.570                            | 0.888                      |
| มิติด้านความทันเวลา (TIM) | .869             | 0.620                            | 0.891                      |
| การใช้งาน (USE)           | .860             | 0.513                            | 0.836                      |
| ความพึงพอใจ (SAT)         | .871             | 0.516                            | 0.864                      |
| ประโยชน์ที่ได้รับ (BEN)   | .920             | 0.598                            | 0.912                      |

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลในระดับมหาวิทยาลัยที่ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 532 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.95 มีอายุ 18–22 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.14 กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.98 ศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 13.53 ศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.74 และศึกษาในชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 31.39

ในส่วนของระดับความคิดเห็นพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา (CON) มีค่าเฉลี่ย 3.931 อยู่ในระดับสูง (2) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์ (COM) มีค่าเฉลี่ย 3.926 อยู่ในระดับสูง (3) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้อง (ACC) มีค่าเฉลี่ย 3.913 อยู่ในระดับสูง (4) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบ (FOR) มีค่าเฉลี่ย 4.021 อยู่ในระดับสูง (5) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลา (TIM) มีค่าเฉลี่ย 3.967 อยู่ในระดับสูง (6) การใช้งานเว็บ OPAC (USE) มีค่าเฉลี่ย 3.969 อยู่ในระดับสูง (7) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเฉลี่ย 3.970 อยู่ในระดับสูง และ (8) ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (BEN) มีค่าเฉลี่ย 4.009 อยู่ในระดับสูง



$\chi^2 = 454.725$ ,  $df = 424$ ,  $\chi^2/df = 1.072$ ,  $p\text{-value} = 0.146$ ,  $GFI = 0.966$ ,  $AGFI = 0.904$ ,  $RMSEA = 0.012$

ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

### การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศที่ประกอบด้วย (1) มิติด้านเนื้อหา (2) มิติด้านความสมบูรณ์ (3) มิติด้านความถูกต้อง (4) มิติด้านรูปแบบ และ (5) มิติด้านความทันเวลา ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.179 (2) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.113 (3) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.422 และ (4) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.162

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ และการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.192 (2) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.161 (3) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.162 (4) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.179 และ (5) การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.377

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อันได้แก่ การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า (1) การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.008 และ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางเท่ากับ 0.221

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 454.725 ที่องศาอิสระ (df) 424 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.146 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) เท่ากับ 1.072 ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.966 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.904 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.021 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.012

### อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหาที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.179 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศินิภา ทิวาลัย และ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555); Chen, Chen and Capistrano (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Yim and Shin (2014) และ Zaidi, Siva, and Marir (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถทำให้เนื้อหาในเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความสมบูรณ์ เช่น เมนูต่าง ๆ เขตข้อมูลในการสืบค้น คู่มือการใช้งานเว็บ OPAC มีความละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ผู้ใช้งานเว็บ OPAC จะใช้งานเว็บ OPAC ได้อย่างสะดวก และเกิดความง่ายในการสืบค้นข้อมูล

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.113 ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ Chen et al. (2013); Garcia-Smith and Effken (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Yim and Shin (2014) และ Zaidi et

al. (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดรับรู้เว็บ OPAC ห้องสมุดสามารถแสดงผลการสืบค้นที่ถูกต้องตรงตามความต้องการในทุกครั้งที่มีการใช้งาน ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความมั่นใจ และมีการใช้งานเว็บ OPAC เพิ่มมากขึ้นอย่างเป็นประจำ และสม่ำเสมอ

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.422 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2013); Garcia-Smith and Effken (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Yim and Shin (2014) และ Zaidi et al. (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีการจัดวางผลการสืบค้นให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้งานสามารถนำผลการสืบค้นไปใช้งานได้เป็นอย่างดีเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดอยู่เป็นประจำ ผู้ใช้งานจะมีความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และส่งผลให้ผู้ใช้งานนำผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดไปใช้งานอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์มากขึ้น

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.162 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Yim and Shin (2014) และ Zaidi et al. (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเว็บ OPAC ห้องสมุดแสดงผลการสืบค้นอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้จะไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องรอผลการสืบค้น อันจะส่งผลให้ผู้ใช้งานได้รับผลการสืบค้นที่รวดเร็ว จนนำไปสู่การที่ผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อีกทั้งหากเว็บ OPAC ห้องสมุดมีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดเกิดความรู้สึกในแง่บวก เพราะได้ข้อมูลที่ใหม่ ไม่ล้าสมัย ผู้ใช้งานจะมีการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดอย่างเป็นประจำ และสม่ำเสมอ

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.192 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Dong et al. (2014); Garcia-Smith and Effken (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Ku et al. (2014); Lwoga (2013); Vladimirov (2012); Zaidi et al. (2014) และ Zheng, Zhao, and Stylianou (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากหน้าจอเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแสดงส่วนต่าง ๆ ของเว็บได้อย่างครบถ้วนเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งในส่วนของการสืบค้น หากผลการสืบค้นที่ได้จากการใช้งานมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจในการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และเกิดความพึงพอใจในความสมบูรณ์ของผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.161 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Choi, et al. (2013); Dong et al. (2014); Garcia-Smith and Effken (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Ku et al. (2014); Lee and Yu (2012); Lwoga (2013); Vladimirov (2012); Zaidi et al. (2014) และ Zheng et al. (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานมีการรับรู้เว็บ

OPAC ห้องสมุดให้ผลการสืบค้นที่ถูกต้องตามความต้องการของตัวผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งถ้าสามารถลดข้อผิดพลาดของการแสดงผลการสืบค้นในทุกครั้งที่ใช้งานได้มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในผลการสืบค้นที่มีความถูกต้องมากขึ้นไปด้วย อีกทั้งหากเว็บ OPAC ห้องสมุดมีการแสดงผลการสืบค้นที่ถูกต้องสม่ำเสมอเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และมีความพึงพอใจในผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.162 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Choi, et al. (2013); Dong, Cheng, and Wu (2014); Garcia-Smith and Effken (2013); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Lwoga (2013); Zaidi et al. (2014) และ Zheng et al. (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีการจัดวางผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดีที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น หากเว็บ OPAC ห้องสมุดมีการจัดวางผลการสืบค้นให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และง่ายต่อการอ่านเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความ พึงพอใจในผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุด

คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.179 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Choi, et al. (2013); Dong et al. (2014); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Lwoga (2013); Zaidi et al. (2014) และ Zheng et al. (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากมีการเพิ่มให้ผู้ใช้งานมีการรับรู้ ว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานสืบค้นข้อมูลในเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแล้วได้ผลการสืบค้นในทันทีที่ใช้งาน มีการแสดงผลการสืบค้นที่รวดเร็วมากขึ้น และมีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.377 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิณิภา ทิวาลัย และ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555); Balaban, Mu, and Divjak (2013); Baraka, Baraka, and El-Gamily (2013); Chen et al. (2013); Hou (2012); Jalal and Al-Debei (2013); Samadi et al. (2014) และ Zaidi et al. (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานมีการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์มากขึ้นแล้ว จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ปรากฏในเว็บ OPAC ห้องสมุด และมีความพึงพอใจต่อความสมบูรณ์ของผลลัพธ์ในเว็บ OPAC ห้องสมุดมากขึ้น

การใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.008 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิณิภา ทิวาลัย และ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555); Garcia-Smith and Effken (2013); Hou (2012); Jalal and Al-Debei (2013); Lee and Yu (2012); Samadi et al. (2014) และ Yim and Shin (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone

and McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ที่มากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีการรับรู้ว่าการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการค้นหาข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้งานเองที่มากขึ้น อีกทั้งหากผู้ใช้งานมีการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดอย่างเป็นประจำ และสม่ำเสมอมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีทักษะในการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดที่มากขึ้น อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลที่มากขึ้นไปด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.221 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิณีภา ทิวาลัย และ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555); Balaban et al. (2013); Baraka et al. (2013); Garcia-Smith and Effken (2013); Hou (2012); Jalal and Al-Debei (2013); Karim et al. (2014); Lee and Yu (2012) และ Zaidi et al. (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นในคุณภาพของสารสนเทศทั้งเนื้อหาที่ละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ผลการสืบค้นมีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง มีรูปแบบการแสดงผลที่ดี และมีระยะเวลาในการแสดงผลการสืบค้นที่รวดเร็วมากขึ้น ผู้ใช้งานนั้นย่อมจะรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากเว็บ OPAC ห้องสมุดว่าสามารถช่วยให้การสืบค้นข้อมูลง่ายขึ้น ช่วยเพิ่มผลการสืบค้น ช่วยลดเวลา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ส่งเสริมพัฒนา และปรับปรุงโดยมุ่งเน้นด้านคุณภาพสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานเว็บ OPAC ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ควรมุ่งเน้นในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบ เพื่อส่งผลให้เกิดการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดย (1) จัดวางผลการสืบค้นในเว็บ OPAC ห้องสมุดให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ (2) จัดวางผลการสืบค้นในเว็บ OPAC ห้องสมุดให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่าน

2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์ เพื่อส่งผลให้ผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความพึงพอใจ โดย (1) ทำให้ผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความสมบูรณ์ ละเอียด และครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้งาน (2) ทำให้หน้าจอแสดงผลของเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความสมบูรณ์ และครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้งาน

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ควรมุ่งเน้นคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา เพื่อส่งผลให้เกิดการใช้งานเว็บ OPAC โดยพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาของสารสนเทศที่ปรากฏในเว็บ OPAC ห้องสมุดให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ชัดเจน ละเอียด ครบถ้วน และมีเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้งาน

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ควรปรับปรุงคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความทันเวลา เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และเพิ่มการใช้งานเว็บ OPAC

โดย (1) มุ่งเน้นให้ผลการสืบค้นที่ได้จากเว็บ OPAC ห้องสมุดมีความทันสมัยต่อการใช้งาน (2) มุ่งเน้นให้การสืบค้นเว็บ OPAC ห้องสมุด สามารถประมวลผล และแสดงผลการสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ควรมุ่งเน้นการตรวจสอบคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้อง เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และเพิ่มการใช้งานเว็บ OPAC โดยมุ่งเน้นให้ผลการสืบค้นในเว็บ OPAC มีความถูกต้องทุกครั้งที่มีการใช้งาน ไม่มีข้อผิดพลาด และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 11 สมมุติฐาน จากทั้งหมด 13 สมมุติฐาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรทำการวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันนี้กับห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดประชาชน เป็นต้น เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย

2. นอกจากคุณภาพสารสนเทศแล้ว ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ทำการวิจัยในเรื่องของคุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมตามกรอบแนวคิดทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) เพื่อพัฒนาเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลให้ครบถ้วนทุกมิติ

### เอกสารอ้างอิง

น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2543). **ห้องสมุดดิจิทัล**. กรุงเทพฯ: ฟีนี.

ศศิณีภา ทิวาลัย, และ วศิน เหลี่ยมปรีชา. (2555). การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมโดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แมคคลีนและอีเมตริก. **วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**, 7(1), 89-101.

Bailey, J. E. & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction. **Management Science**, 29(5), 530-545.

Balaban, I., Mu, E., & Divjak, B. (2013). Development of an electronic portfolio system success model: An information systems approach. **Computers & Education**, 60(1), 396-411.

Baraka, H. A., Baraka, H. A., & El-Gamily, I. H. (2013). Assessing call centers' success: A validation of the DeLone and Mclean model for information system. **Egyptian Informatics Journal**, 14, 99-108.

Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, Erik Paolo S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. **Industrial Management & Data Systems**, 113(6), 908-926.

Choi, W., Rho, M. J., Park, J., Kim, K. J., Kwon, Y. D., & Choi, I. Y. (2013). Information system success model for customer relationship management system in health promotion centers. **Healthcare Informatics Research**, 19(2), 110-120.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002). Information systems success revisited. **Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Science**, 3(1). 2,966-2,976.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, **19**(4), 9-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. **MIS quarterly**, **12**(2), 259-274.
- Dong, T.-P., Cheng, N.-C., & Wu, Y.-C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. **Computers in Human Behavior**, **30**, 708-714.
- Field, A. (2005). **Discovering statistics using SPSS** (2nd ed). London: Sage.
- Garcia-Smith, D. & Effken, J. A. (2013). Development and initial evaluation of the Clinical Information Systems Success Model (CISSM). **International Journal of Medical Informatics**, **82**(6), 539-552.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis** (6th ed). Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall.
- Hou, C. K. (2012). Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry. **International Journal of Information Management**, **19**, 33-47.
- Jalal, D. & Al-Debei, D. J. (2013). Developing and implementing a web portal success model. **Jordan Journal of Business Administration**, **9**(1), 161-190.
- Karim, M. F. M., Ibrahim, M., & Sarkawi, S. (2014). The relations between the DeLone and McLean model with application usage of EMIS success in school. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, **8**(5), 181-183.
- Ku, C.-Y., Sung, P.-C., & Hsieh, W.-H. (2014). Policy satisfaction for separation of dispensing from medical practices in Taiwan: Success of the prescription-release information system. **Telematics and Informatics**, **31**(2), 334-343.
- Lee, S. K. & Yu, J. H. (2012). Success model of project management information system in construction. **Automation in Construction**, **25**, 82-93.
- Lwoga, E. T. (2013). Measuring the success of library 2.0 technologies in the African context: The suitability of the DeLone and McLean's model. **Campus-Wide Information Systems**, **30**(4), 288-307.
- Nunnally, J. C. (1967). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
- Park, S., Zo, H., Ciganek, A. P., & Lim, G. G. (2011). Examining success factors in the adoption of digital object identifier systems. **Electronic Commerce Research and Applications**, **10**, 626-636.
- Samadi, I., Masrek, M. N. M., & Yatin, S. F. B. M. (2014). The effect of individual characteristics and digital library characteristics on digital library effectiveness: A survey at University of Tehran. **World Applied Sciences Journal**, **30**, 214-220.

- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. **Information systems research**, 8(3), 240-253.
- Vladimirov, Z. (2012). Customer satisfaction with the Bulgarian tour operators and tour agencies' websites. **Tourism Management Perspectives**, 4, 176-184.
- Yim, S., & Shin, M. (2014). Effects of system quality and information quality on the use and job performance of an enterprise mobility solution for a mobile office with a consideration of task mobility and task interdependence as control variables. **Asia Pacific Journal of Information Systems**, 24(2), 115-140.
- Zaidi, S. F. H., Siva, S., & Marir, F. (2014). Development and validation of a framework for assessing the performance and trust in e-government services. **International Journal of Applied Information Systems**, 7(4), 28-37.
- Zheng, Y., Zhao, K., & Stylianou, A. (2013). The impacts of information quality and system quality on users' continuance intention in information-exchange virtual communities: An empirical investigation. **Decision Support Systems**, 56, 513-524.