

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2) สร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 3) ทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และ 4) วิเคราะห์เงื่อนไขที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้บูรณาการทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากมุมมองนโยบายสาธารณะกับมุมมองด้านทรัพยากร เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ทรัพยากร (ทรัพยากรทางการเงิน และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน) สมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน) พันธะผูกพันของหน่วยงาน และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ระเบียบวิธีในการศึกษา คือ การศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณเป็นการทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษาผู้ใช้บริการ และผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ และการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาบริบท ปัญหา เงื่อนไขที่ส่งผลให้ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

สาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษา และผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษา

ผลการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบเชิงชั้น พบว่า ทรัพยากรทางการเงิน เครื่องมือช่วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และผลการศึกษาเชิงคุณภาพสอดคล้องกับตัวแบบที่เสนอไว้ กล่าวคือ ทรัพยากรทางการเงิน เครื่องมือช่วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน พันธะผูกพันของหน่วยงาน และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษา

ประโยชน์เชิงทฤษฎีของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ 1) พัฒนามุมมองนโยบายสาธารณะซึ่งให้ความสำคัญกับการมีทรัพยากรที่จับต้องได้ที่เพียงพอและการสื่อสารภายในหรือระหว่างองค์การ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับการมีและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่จับต้องได้ (ทรัพยากรทางการเงินและ โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน) และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ (เครื่องมือช่วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน) และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 2) พัฒนามุมมองด้านทรัพยากร ซึ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรหรือสมรรถนะภายในองค์การมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกิดจากการให้และการรับทรัพยากรระหว่างองค์การ และ 3) พัฒนามิติการวัดคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้ครอบคลุมมิติการวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (ผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน) คุณภาพของเว็บไซต์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องได้ (ทรัพยากรทางการเงินและ โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน) และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ (เครื่องมือช่วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน) และการจัดกิจกรรมการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้มีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้ และคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด

The objectives of this study are 1) to study qualities of e – public service of higher institution libraries 2) to suggest the model of relationships among the factors affecting qualities of e-public service of higher education institution libraries 3) to test the model of relationships among the factors affecting qualities of e-public service higher education institution libraries and 4) to analyze the conditions which support the factors affecting qualities of e-public service of higher education institution libraries.

This study adopted the approach in combining theories of policy implementation from public policy perspectives and resources-based perspectives to create a compressive model to explain the factors affecting qualities of e-public service of higher education institution libraries. The proposed determinants that affect the qualities of e-public service of higher education institution libraries comprise the followings : resources (financial resource and coordination network), information technology capacities (information technology infrastructure and information technology and technology management knowledge), organization commitment and customer communication.

The research was conducted using both quantitative and qualitative approaches. The quantitative method focused on studying the factors affecting qualities of e-public service from questionnaires distributed to library administrators of higher education institutions throughout Thailand, students (customers), and website specialists. The qualitative method focused on

studying the contexts, problems and conditions which support the factors affecting qualities of e-public service of higher education institution libraries and recommendations on improving e-library service by interviewing the officer responsible for e-library service policy implementation and library administrators of six higher education institutions.

The quantitative results analyzed by hierarchical multiple regression analysis indicated that the factors affecting qualities of e-public service of higher education institution libraries were financial resource, coordination network, information technology infrastructure and customer communication at the 0.05 statistical confidence level. The qualitative results of case studies indicated that the factors affecting qualities of e-public service of higher education institutions libraries were financial resource, coordination network, information technology infrastructure, information technology and technology management knowledge, organization commitment and customer communication.

The theoretical contributions gained from the field research are 1) a new public policy perspective highlighting that the effectiveness of policy implementation depends on having and using tangible resources (financial resource and information technology infrastructure) and intangible resources (coordination network) and customer communication 2) a new resources - based perspective which suggests that the performance of higher education institution libraries depends on giving and taking resources among organizations 3) improvement of the quality of e - public service measurement including new dimensions of service provider satisfaction (internal performance), website quality and customer satisfaction.

Finally, from the results of the empirical analysis, it is recommended that higher education institution libraries focus on tangible resources (information technology infrastructure and financial resource) and intangible resources (coordination network). In addition, higher education institution libraries should pay attention to the appropriate customer communication activities to influence users' positive perception on e-library service which should lead to a greater user satisfaction and in turn will improve the qualities of e- public service.