

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์ กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการวัดการให้บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษาถึงความคาดหวังด้านคุณภาพของผู้ที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อีกทั้ง ศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์โดยประเมินจากความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ได้รับจากการใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ คือ ทำให้ทราบปัจจัย วิธีการวัด ประเมินผลของคุณภาพของเว็บไซต์ ทราบถึงความคาดหวังของคุณภาพของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และยังสามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้แก่ผู้บริหารของสำนักหอสมุดอีกด้วย

การประเมินคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้มีแนวความคิดการวัดคุณภาพการบริการจากแนวคิด ที่เรียกว่า E-S-QUAL ซึ่งพัฒนามาจาก SERVQUAL โดยวัดจากความคาดหวังในการให้บริการและความพึงพอใจหลังได้รับบริการจริง การวัดคุณภาพของบริการนั้น ทราบได้จาก ถ้าความพึงพอใจหลังการได้รับบริการมากกว่าหรือเท่ากับความต้องการของการใช้บริการ แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ถ้าความพึงพอใจหลังการได้รับบริการน้อยกว่าความต้องการของการใช้บริการ แสดงว่าบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ปัจจัยในการประเมินของ E-S-QUAL มีปัจจัยในการทดสอบการบริการในแต่ละด้านคือ 1.ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ 2.ด้านความสามารถของระบบ 3.ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ 4.ด้านความเป็นส่วนตัว 5.ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ 6.ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับเว็บไซต์ โดยมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ใช้บริการคือ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 420 คน ใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามความคิดเห็น ใช้มาตราการวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงออกเป็น 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ T และ F การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์มีความคาดหวังในการใช้บริการมากกว่าความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจริงในการประเมินทุกด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์โดยรวมมี 3 ปัจจัยคือ 1.ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ 2.ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ 3.ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ

ดังนั้นจากผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่มีผลต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยบริการที่สำคัญนั้น คือด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ โดยมีผลต่อคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ในการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง โดยอ้างถึงในทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้น เพื่อเป็นแนวทางในการทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ดีขึ้น นำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์ต่อไปในอนาคต

Abstract

This exploratory study investigated the quality of web service of the Thammasat University Libraries Website. The purpose of this study was to ascertain users' service quality expectations of the libraries website and their perceived service quality by evaluating from their expectations and actual experience. Thus, the benefit of this study is to understand the assessment of the quality of website, to perceive the users' expectations of the quality of website, and to develop the quality of Thammasat University libraries.

This research modified the of service quality measurement scale known as E-S-QUAL which was developed from the original PZB's (1985) SERVQUAL scale by measuring expectations in service and satisfaction after receiving the services. Six dimensions of E-S-QUAL consist of (1) service performance (2) system ability (3) service achievement (4) privacy (5) response to the service (6) contact between the users and the website. The data was collected from students and university personnel who are the users of the Thammasat University libraries website. A total of 420 respondents filled out the questionnaire. After that the researcher used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to analyze the data: percentage, average, standard deviation, T and F Tests, Analysis of Variance, as well as Regression analysis and Correlation.

The results indicated that the service expectations of web users were higher than their perceived actual service in all aspects evaluated. In particular, three factors affected the overall web service satisfaction service performance, service achievement, and response to the service.

Therefore, factors that affected the libraries website services of the Thammasat University was service performance, service achievement, and response to the service. This study has offered a guidance to understand the perception of library website users. Besides, the library management team can use the results of this study

to improve the quality of web service according to the users' expectation in order to obtain higher satisfaction from the users in the future.