

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนา คิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก โดยเทคโนโลยีได้เข้ามามี บทบาทในการเสริมปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต อาทิ เทคโนโลยีในการผลิตสินค้าและบริการ ต่าง ๆ ทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมาก มีคุณภาพสูงขึ้น ลดความ สิ้นเปลืองของวัตถุดิบในการผลิต และสามารถผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ มากขึ้น อีกทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยียังทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันทำได้สะดวกมาก ยิ่งขึ้น เชื่อมโยงการมีปฏิสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทาง โทรศัพท์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต”

อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาท ทางการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับองค์กร มีส่วนช่วยในการตอบสนองต่อการใช้งานในด้านต่างๆ เช่นการค้นหาข้อมูล การซื้อขายสินค้า การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการสนทนาแบบ ทันทีทันใด (Real time)

โดยการสื่อสารที่นิยมในเครือข่ายของอินเทอร์เน็ต การติดต่อระหว่างองค์กรและ ผู้ใช้บริการนั้น นิยมสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ซึ่งจะประกอบด้วยเว็บเพจหลายๆ หน้าทีเชื่อมโยงไปยัง ข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร เกิดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกสบาย และสามารถใช้งาน ได้ตลอดเวลา จึงทำให้องค์กรต่างๆ นิยมทำเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ ของธนาคาร ห้าง ร้าน บริษัท องค์กรของรัฐ มหาวิทยาลัย รวมถึงห้องสมุด

จากประโยชน์ที่เกิดจากเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตได้มีการนำเอาข้อดีในการใช้งานมา เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางด้านการบริการของสำนักหอสมุด ตัวอย่างเช่น ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ การประกาศกิจกรรมต่างๆ การสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูล หนังสือ วารสารในการศึกษาของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงาน ในมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ การใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการที่สำคัญแก่นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพราะเป็นช่องทางในการใช้งานที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาถึงสำนักหอสมุดที่มหาวิทยาลัย สามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆ ในเบื้องต้นได้ก่อน อีกทั้งสามารถดาวน์โหลดผลงานวิชาการในการศึกษาได้อีกด้วย

ข้อดีในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นมี อรรถประโยชน์มากมาย เช่น

- การให้บริการสามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีกำหนดเวลาในการเปิดและปิดในการให้บริการ
- สามารถสืบค้นข้อมูลรายชื่อหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และสามารถดาวน์โหลดผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้อีกด้วย
- สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ ผ่านระบบเว็บเบราว์เซอร์ในการติดต่อเข้าสู่ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด
- สามารถรับทราบข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ การอบรม ความเคลื่อนไหวของสำนักหอสมุดได้อย่างสะดวกสบาย ไม่ต้องไปสอบถามหรือเข้าไปดูที่กระดานประกาศในมหาวิทยาลัย
- ทำการจองหนังสือ หรือการต่ออายุในการยืมหนังสือโดยไม่ต้องทำการเดินทางไปที่สำนักหอสมุด
- มีเว็บบล็อกในการแลกเปลี่ยนความรู้และเป็นช่องทางให้เกิดเป็นสังคมในการใช้บริการ

จากข้อดีต่างๆนี้ทำให้มีผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในบริการต่างๆ จำนวนประมาณ 1,770,000 คน สถิติตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 คิดเป็นผู้เข้ามาใช้บริการประมาณ 4,100 คนต่อวัน ที่มา: <http://library.tu.ac.th/cms/index.php>

การใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ยังเอื้อประโยชน์และมีความสำคัญต่อการศึกษาของนักศึกษา ดังนี้

- ช่วยเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ที่หลากหลาย หรือเสมือนได้มาใช้บริการห้องสมุดในสถานที่จริง แค่ติดต่อเข้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนักศึกษาก็สามารถค้นหาหรือสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้ของห้องสมุดได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลา

และสถานที่ จึงช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าได้ สะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดกระบวนการเรียนรู้ในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก แหล่งข้อมูลและความสะดวกรวดเร็วจากการใช้บริการเว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นปัจจัยบวกที่สำคัญ ที่จะเอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และค้นคว้าตำราต่างๆ ได้ด้วยตนเอง (Independent learning) เพิ่มเติมจากการเรียนในชั้นเรียนตามที่ครูสอน (Passive learning) มาเป็นการเรียนรู้วิธี เรียน (Learning how to learn) ด้วยความอยากรู้ (Active learning) อย่างมีทิศทาง

- การใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดไม่มีการปิดกั้นทางข้อมูลและความรู้ นักศึกษา ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ทั้งนี้ แหล่งความรู้ที่เก็บ รวบรวมอยู่ในเว็บไซต์ห้องสมุดยังเป็นแหล่งที่ข้อมูลที่กว้างขวางและรวบรวมสาระความรู้มาจากทั่ว ทุกมุมโลก จึงช่วยเปิดโลกทัศน์ให้กับนักศึกษาให้ได้รับองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

- เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นเว็บไซต์ที่ออกแบบมาให้ใช้งานง่าย มีความชัดเจนและมี ประสิทธิภาพในการค้นหาข้อมูล เพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักของนักศึกษาที่ต้องการเข้า มาใช้บริการของเว็บไซต์ห้องสมุด

- การใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนทางไกลให้กับนักศึกษา ที่อาศัยอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัย จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและประหยัดเวลาในการ เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ของห้องสมุด

เพื่อให้การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ใช้งานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จึง จำเป็นต้องมีระบบในวัดคุณภาพในรูปแบบที่ชัดเจน อีกทั้งในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้าน คุณภาพในวงการทางอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับกันในระดับ สากล จึงต้องมีความมั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการทำการศึกษารีวิวคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการให้บริการเพราะ เป็นเครื่องผลักดันในการสร้างมาตรฐานและตอบสนองต่อความคาดหวังได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

การทำวิจัยช่วยให้ทราบถึงความคาดหวังด้านคุณภาพในการให้บริการของเว็บไซต์ (Quality of web services) ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จากนักศึกษาที่มีความ ต้องการหลากหลาย การทำวิจัยจึงช่วยรวบรวมความคาดหวังต่างๆ จากนักศึกษาและจัดระดับ ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการเว็บไซต์ เพื่อให้ได้ทราบถึงสถานภาพของเว็บไซต์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในปัจจุบัน และทราบถึงปัญหา อุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อน ดังเช่น ความรวดเร็วของเว็บไซต์ในการให้บริการหรือลดขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับนักศึกษาใน

การค้นหาข้อมูล และการเพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ อันเป็นแนวทางหนึ่งในการกำกับดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ตรงตามมาตรฐานในระดับสากล

นอกจากนี้ ยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ช่วยประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์การดำเนินงานของผู้บริหารเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพทางการศึกษา พัฒนาระบบการเรียนรู้อันล้ำหน้าทางเว็บไซต์ห้องสมุด และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา

ทั้งนี้ การทราบถึงความคาดหวังด้านคุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดยังช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเว็บไซต์มีความกระตือรือร้น พัฒนาตนเองและพัฒนางานดูแลเว็บไซต์ห้องสมุดอยู่เสมอ ซึ่งการตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้เพียงพอกับความต้องการทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งจะต้องมีการจัดระบบและจัดการบริการอันรวดเร็วที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกนั้น จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพให้ตรงตามเป้าหมายสำคัญของการบริการผ่านเว็บไซต์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีในการประเมินทางด้านคุณภาพของการให้บริการทางเว็บไซต์ (Quality of web Service) และนำมาทดลองใช้กับการให้บริการของเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จากกลุ่มผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพของเว็บไซต์ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์คุณภาพของการบริการที่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับจริงจากการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการเว็บไซต์จากนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เข้ามาใช้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะทำการเลือกจากประชากรดังกล่าวข้างต้น ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2551 ถึง เดือนมกราคม 2552 เท่านั้น

ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังคงมีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาได้จากแบบสอบถาม ซึ่งในการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการมีเวลาในการตอบแบบสอบถามจำกัด จึงทำให้บางครั้งอ่านแบบสอบถามได้อย่างไม่ละเอียดถี่ถ้วน รวมไปถึงความร่วมมือในการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง
2. ปัจจัยในการวัดคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ มีแบบอย่างมาจากการวัดคุณภาพในธุรกิจประเภทการทำธุรกรรมการค้าบนอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงควรหาปัจจัยที่เหมาะสมในการวัดคุณภาพที่เหมาะสมหรือพัฒนาปัจจัยขึ้นมาใหม่
3. การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดซึ่งอาจไม่ครอบคลุมทุกบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่น บริการด้านการยืมสื่อการศึกษาอื่นๆ อาทิ วีดีโอ หรือ ซีดี ดังนั้นการศึกษานี้จึงเป็นแนวทางเพื่อที่จะนำเสนอเรื่องคุณภาพเฉพาะการให้บริการทางเว็บไซต์เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังด้านคุณภาพในการให้บริการของเว็บไซต์ (Quality of web services) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จากผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สามารถพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงคุณภาพเว็บไซต์ในการให้บริการ (Quality of web service) มาใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการใช้งานในอนาคตต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงวิธีการวัดและประเมินผลทางการให้บริการของเว็บไซต์ที่มีต่อองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการทางเว็บไซต์ (Quality of web service) มาใช้

4. ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่บุคคลทั่วไปในการทำความเข้าใจหลักการของคุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์ (Quality of web service) และการประยุกต์ใช้หลักการดังกล่าว ในการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน

นิยามศัพท์

เว็บไซต์	หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
เว็บเพจ	หมายถึง หน้าเว็บที่แสดงเนื้อหาสาระ หัวข้อ บทความต่างๆ ทั้งในรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ เสียง และ ภาพยนตร์
ไฮเปอร์ลิงก์	หมายถึง ช่องทางในการเชื่อมโยงไปสู่ที่อยู่หรือตำแหน่งของบทความหรือข้อมูล
ห้องสมุด	หมายถึง ห้องสมุดที่เปิดให้บริการทรัพยากรทางด้านสารสนเทศ
ผู้ใช้บริการเว็บไซต์	หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการของห้องสมุด ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประชากร	หมายถึง จำนวนนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมดที่ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กลุ่มตัวอย่าง	หมายถึง การเลือกกลุ่มที่เป็นส่วนหนึ่งของประชากร นำมาเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัย
ความพึงพอใจ	หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ได้รับจากการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คุณภาพ	หมายถึง ตอบสนองต่อความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจ
Quality of service	หมายถึง การบริการใด ๆ ที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งด้านการให้บริการและเทคนิค
Quality of web service	หมายถึง การบริการใด ๆ ที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งด้านการให้บริการและเทคนิคของการใช้เว็บไซต์