

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามที่มีคำถามเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยวัดระดับการให้บริการจาก ลักษณะทางประชากร ความคิดเห็นของการใช้บริการก่อนการใช้งานและความพึงพอใจของการใช้บริการ โดยประกอบไปด้วยการให้บริการในด้านต่างประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความสามารถของระบบในการรองรับการให้บริการ ด้านการให้บริการเพื่อทำให้บรรลุผลสำเร็จในการใช้งานผ่านเว็บไซต์ ด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม และได้มีการนำแบบสอบถามทำการทดสอบกับผู้ใช้บริการก่อนจำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ธรรมชาติวัดความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach 's Alpha) คำถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.943 ความสามารถของระบบในการรองรับการให้บริการ มีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.929 ด้านการให้บริการเพื่อทำให้บรรลุผลสำเร็จในการใช้งานผ่านเว็บไซต์ มีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.958 ด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.854 ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ มีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.940 และด้านการติดต่อ สื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.932 โดยคำถามในแต่ละด้านมีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.70 จึงมีความน่าเชื่อถือในการนำแบบสอบถามไปใช้เพื่อทดสอบคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้ (Nunnally, 1978)

จากนั้นได้รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินที่แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบไปด้วย นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาเอก และ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.2551 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2552 โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับการประเมินกลับคืน จำนวน 420 ฉบับ โดยนำข้อมูลที่ได้รับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและ

นำเสนอผลงานการวิจัยด้วยตารางและแผนภูมิประกอบ โดยรายละเอียดการนำเสนอประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

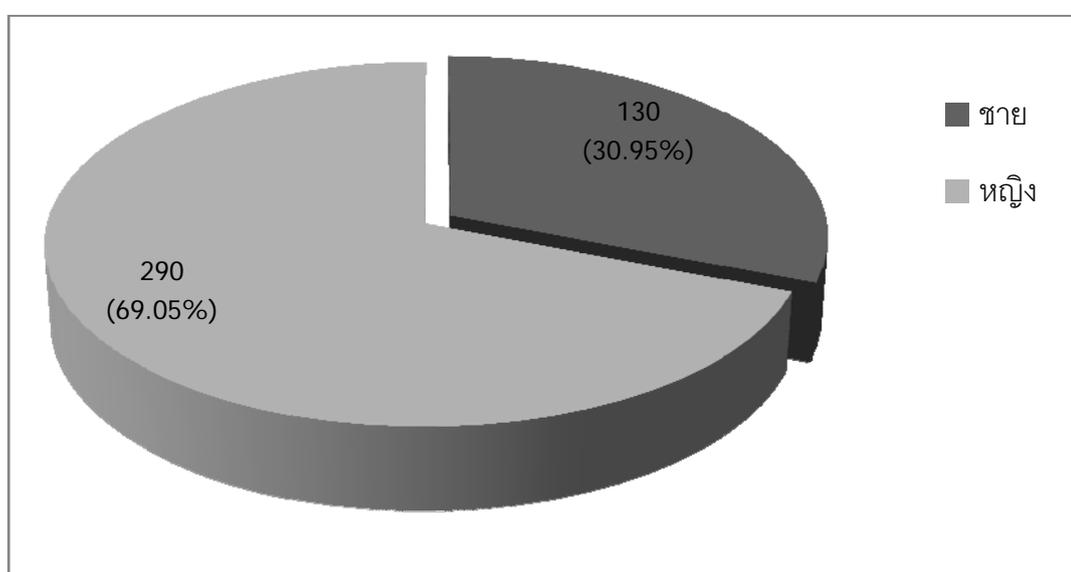
- ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิเคราะห์โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ
- ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการ (Service Expectation) และบริการที่ได้รับจริงในการใช้บริการ (Service Performance) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่า F-Test ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแรกนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต กลุ่มสองนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก และกลุ่มสุดท้าย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด กับการได้รับบริการจริง โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแรกนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต กลุ่มสองนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก และกลุ่มสุดท้าย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา
- ศึกษาปัจจัยในการวัดคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ที่ประกอบไปด้วย 1.ด้านประสิทธิภาพ(Efficiency) ของการให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2.ความสามารถของระบบในการให้บริการ(System Availability) 3.การให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ตามคำสั่งในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4.ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด 5.การตอบสนองต่อการให้บริการ(Responsiveness)ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 6.การติดต่อสื่อสาร(Contact)ระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการนั้น จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สาขาที่ศึกษาหรือสังกัด และความถี่ในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในรอบปีการศึกษา 2551สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ภาพประกอบที่ 4.1

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแยกตามเพศ

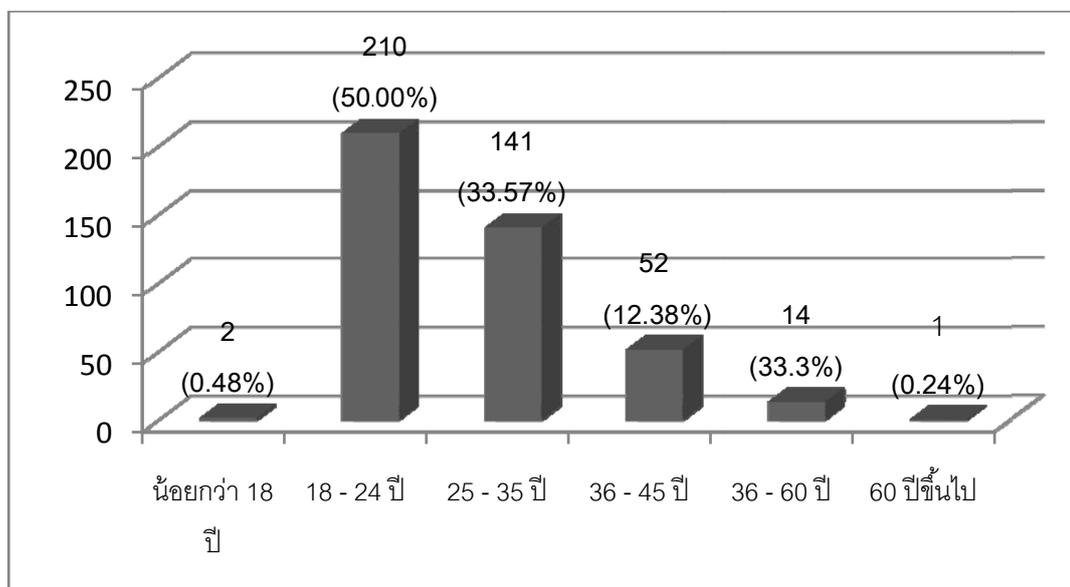


เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	130	30.95
หญิง	290	69.05
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง 290 คน ร้อยละ 69.05 และ ชาย 130 คน ร้อยละ 30.95

ภาพประกอบที่ 4.2

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามอายุ

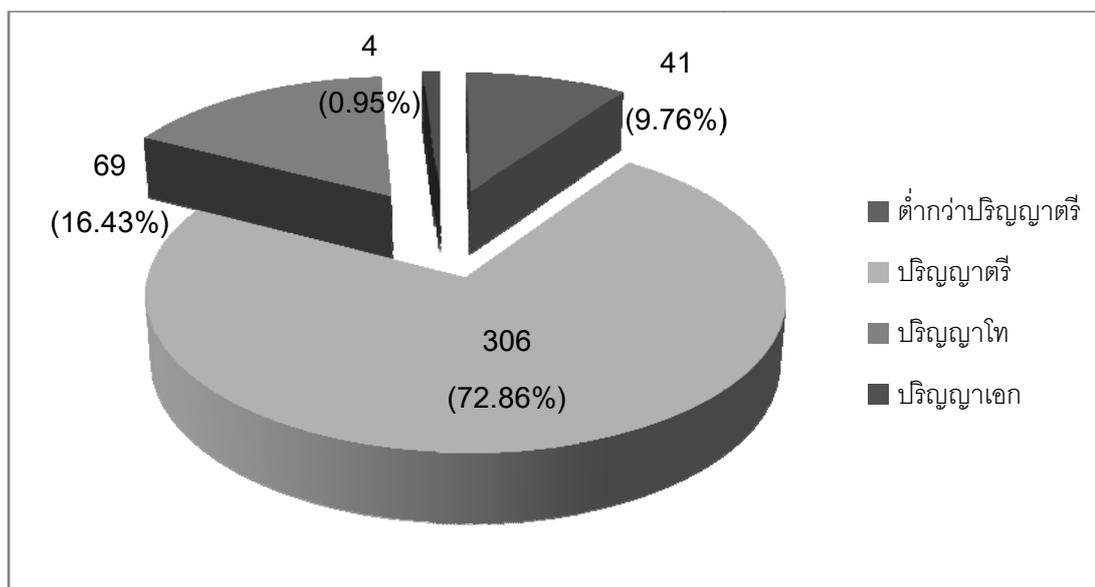


อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 18 ปี	2	0.48
18 - 24 ปี	210	50.00
25 - 35 ปี	141	33.57
36 - 45 ปี	52	12.38
36 - 60 ปี	14	3.33
60 ปีขึ้นไป	1	0.24
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้บริการในกลุ่มอายุ 18-24 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 33.57 และอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 12.38 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 4.3

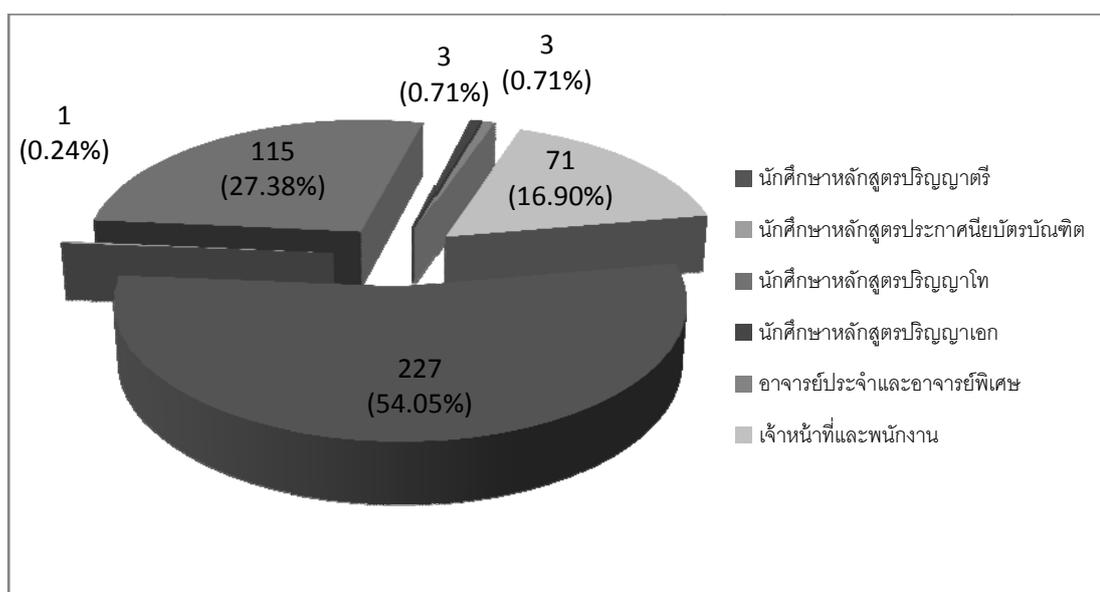
จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามการศึกษา



การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	9.76
ปริญญาตรี	306	72.86
ปริญญาโท	69	16.43
ปริญญาเอก	4	0.95
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดเป็นจำนวน 306 คน ร้อยละ 72.86 รองลงมาคือระดับปริญญาโทเป็นจำนวน 69 คน ร้อยละ 16.43 และ ต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นจำนวน 41 คน ร้อยละ 9.76 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 4.4
จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
แยกตามสถานภาพการศึกษา



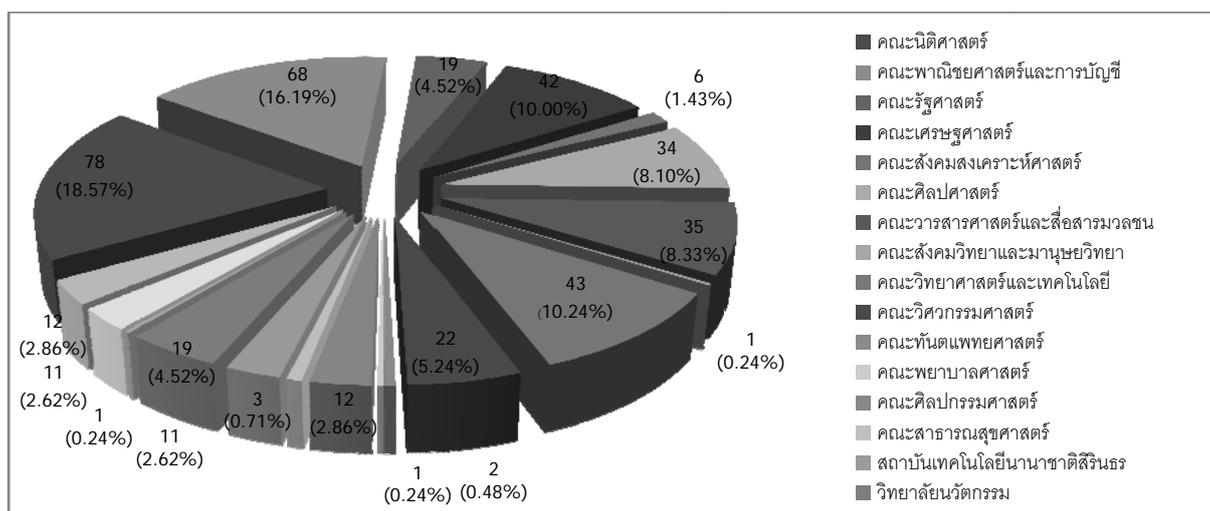
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	227	54.05
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	1	0.24
นักศึกษาระดับปริญญาโท	115	27.38
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	3	0.71
อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ	3	0.71
เจ้าหน้าที่และพนักงาน	71	16.90
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดเป็นจำนวน 227 คน ร้อยละ 54.05 รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาโทเป็นจำนวน 115 คน ร้อยละ 27.38 และ เจ้าหน้าที่และพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นจำนวน 71คน ร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 4.5

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แยกตามสาขาที่ศึกษาหรือสังกัดของมหาวิทยาลัย



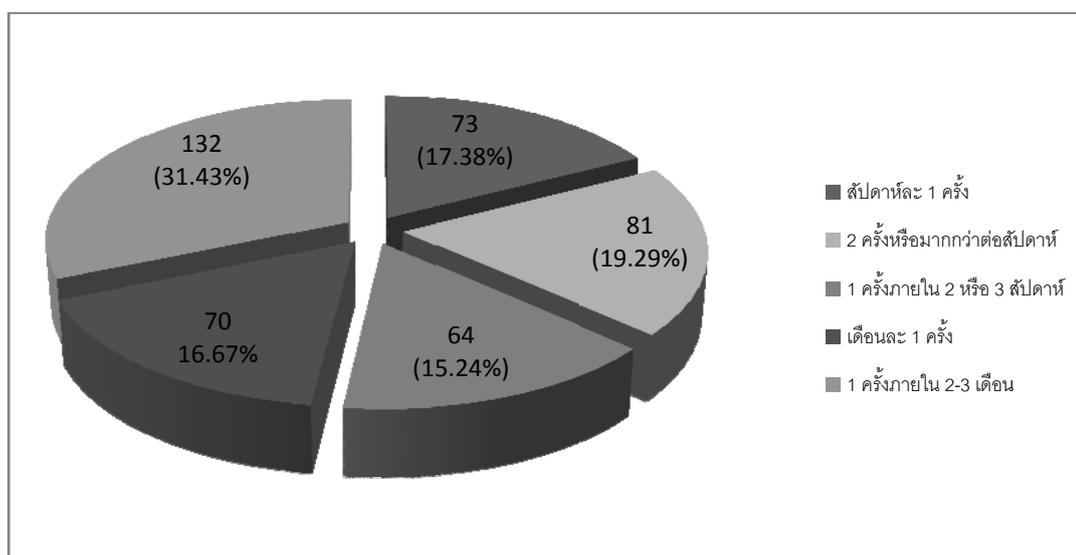
สาขาที่ศึกษาหรือสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะนิติศาสตร์	78	18.57
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	68	16.19
คณะรัฐศาสตร์	19	4.52
คณะเศรษฐศาสตร์	42	10.00
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	6	1.43
คณะศิลปศาสตร์	34	8.10
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	35	8.33
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	1	0.24
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	43	10.24
คณะวิศวกรรมศาสตร์	22	5.24
คณะแพทยศาสตร์	0	0.00
คณะทันตแพทยศาสตร์	2	0.48
คณะสหเวชศาสตร์	0	0.00
คณะพยาบาลศาสตร์	1	0.24

สาขาที่ศึกษาหรือสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการผังเมือง	0	0.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	12	2.86
คณะสาธารณสุขศาสตร์	3	0.71
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	11	2.62
วิทยาลัยนวัตกรรม	19	4.52
วิทยาลัยสหวิทยาการ	1	0.24
สำนัก/สถาบัน ของมหาวิทยาลัย	11	2.62
หน่วยงานอื่นๆ	12	2.86
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามสาขาที่ศึกษาหรือสังกัดของมหาวิทยาลัย พบว่าผู้บริการคณะนิติศาสตร์มากที่สุดเป็นจำนวน 78 คน ร้อยละ 18.57 รองลงมาคือ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 68 คน ร้อยละ 16.19 และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 43 คน ร้อยละ 10.24 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 4.6

ความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปี 2551



ภาพประกอบที่ 4.6 (ต่อ)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	0	0.00
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	73	17.38
2 ครั้งหรือมากกว่าต่อสัปดาห์	81	19.29
1 ครั้งภายใน 2 หรือ 3 สัปดาห์	64	15.24
เดือนละ 1 ครั้ง	70	16.67
1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน	132	31.43
รวม	420	100.00

ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการ 1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน มีจำนวนมากที่สุด 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 รองลงมาคือ 2 ครั้งหรือมากกว่าต่อสัปดาห์ มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และสัปดาห์ละ 1 ครั้งมีจำนวน 73 คน ร้อยละ 17.38 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการ (Service Expectation) และบริการที่ได้รับจริงในการใช้บริการ (Service Performance)

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่า F-Test ในการวิเคราะห์ผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแรกนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต มีจำนวน 228 คน กลุ่มที่สองนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีจำนวน 118 คน และกลุ่มที่สามอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานจำนวน 74 คน โดยค่าความคาดหวังแบ่งค่าระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน เท่ากับ มีความสำคัญมากที่สุด 4 คะแนน เท่ากับ มีความสำคัญมาก 3 คะแนน เท่ากับ มีความสำคัญปานกลาง 2 คะแนน เท่ากับ มีความสำคัญน้อย และ 1 คะแนน เท่ากับ มีความสำคัญน้อยที่สุด จากการประเมินการบริการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพทางการศึกษามีความคาดหวังต่อ
ปัจจัยทางด้านคุณภาพในแต่ละด้าน

คุณภาพการให้บริการใน แต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับ ปริญญาตรีและระดับ ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับ ปริญญาโทและ ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงาน	ค่าเฉลี่ยโดยรวม	F
ประสิทธิภาพ	4.13 ¹	4.14 ²	3.84	4.08	4.10*
ความสามารถของระบบ	4.22 ¹	4.13	3.81	4.12	6.19*
การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	4.15 ¹	4.15 ²	3.84	4.09	4.12*
ความเป็นส่วนตัว	4.11	4.14	3.88	4.07	2.18
การตอบสนองต่อการใช้ บริการ	4.22 ¹	4.18	3.88	4.15	4.63*
การติดต่อ	4.07	3.99	3.88	4.01	1.42

*ค่านัยสำคัญ < 0.05

ค่าเฉลี่ย¹ ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความ
คาดหวังต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

ค่าเฉลี่ย² ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความ
คาดหวังต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.1 ความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการมีความคาดหวังทางด้านการ
ตอบสนองต่อการใช้บริการมากที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของ
การศึกษาในด้านอื่นโดยรวมในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษา

ประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ส่วนกลุ่มอื่นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.2

ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา
ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
1.ประสิทธิภาพ				
1.1 การจัดทำหน้าจอดูติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานใน การค้นหาบริการต่างๆ	4.15 ¹	4.24 ²	3.81	4.82*
1.2 ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์	4.11	4.23 ²	3.88	3.14*
1.3 สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.19 ¹	4.21 ²	3.82	4.82*
1.4 ข้อมูลต่างๆของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี	4.04	4.10	3.92	0.83
1.5 สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆ ได้อย่าง รวดเร็ว	4.17 ¹	4.08	3.74	5.54*
1.6 เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.22 ¹	4.15 ²	3.80	5.76*
1.7 เว็บไซต์ช่วยให้ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	4.20	4.17	3.91	2.88
1.8 การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้อย่างดี	3.96	3.96	3.81	0.78
2. ความสามารถของระบบ				
2.1 ฉันสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา	4.25 ¹	4.16 ²	3.81	5.76*
2.2 เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันเข้าใช้งาน	4.21 ¹	4.15	3.82	4.93*

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
2.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้	4.221	4.07	3.74	5.96*
2.4 หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อฉันส่งข้อมูลเข้าไป	4.211	4.12	3.85	4.04*
3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	-	-		
3.1 เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ ควรเป็น	4.131	4.162	3.78	4.60*
3.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการ ของฉัน	4.09	4.07	3.82	2.39
3.3 เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	4.141	4.12	3.78	4.27*
3.4 ฉันรู้สึกว่าคุณเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงใจใน การให้ความช่วยเหลือฉัน	4.00	4.01	3.82	0.96
3.5 เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก เพียงพอต่อ ความต้องการในการ ใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย	4.161	4.15	3.82	3.39*
3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอ สมุดได้แจ้งไว้	4.221	4.252	3.91	3.79*
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่าง ห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	4.271	4.272	3.93	4.12*
4. ความเป็นส่วนตัว				
4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการ ยืม-คืนของฉัน	3.90	3.92	3.77	0.55

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

<p style="text-align: center;">บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p style="text-align: center;">ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต</p>	<p style="text-align: center;">ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก</p>	<p style="text-align: center;">ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน</p>	<p style="text-align: center;">F</p>
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	4.22	4.25	3.99	1.97
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้าน การศึกษาของตน	4.20	4.262	3.89	3.86*
5. การตอบสนองต่อการใช้บริการ				
5.1 ฉันมีทางเลือกในการยืม-คืนหนังสือหลายทาง	4.231	4.06	3.81	5.82*
5.2 ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	4.26	4.312	3.96	3.65*
5.3 ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	4.261	4.18	3.93	3.49*
5.4 มีการบอกวิธีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่อการยืมหนังสือได้	4.181	4.222	3.86	3.88*
5.5 เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่	4.181	4.15	3.84	3.76*
6. การติดต่อ				
6.1 เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ เช่น email หรือ หมายเลขโทรศัพท์	4.01	3.97	3.80	1.30
6.2 เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการ ตอบคำถามผู้ใช้บริการ	4.06	3.98	3.91	0.77

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
6.3 สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหา ในการใช้งาน	4.06	3.98	3.89	0.88
6.4 เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถ ส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย	4.17	4.01	3.92	2.38

* ค่านัยสำคัญ < 0.05

ค่าเฉลี่ย¹ ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

ค่าเฉลี่ย² ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.4 เมื่อได้เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น โดยใช้การทดสอบทางสถิติ F-Test ด้วย Post Hoc Test ในแบบ Tukey เนื่องจากจำนวนในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพทางการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเป็นความแตกต่างของความคาดหวังในแต่ละกลุ่มของสถานภาพทางการศึกษา พบว่าในเรื่อง การจัดทำหน้าจอติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ควรเป็น การยืมคืนหนังสือต่างๆ เป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้ เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืน

หนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาเอกมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นกัน ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่มีความแตกต่าง

ส่วนในเรื่อง ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์ สามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว นั้น กลุ่มนักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาเอกมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่มีความแตกต่าง

อีกทั้งเรื่องของ สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันที เมื่อเข้าใช้งาน เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้ หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนอง เมื่อส่งข้อมูลเข้าไป เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอกเพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย ฉันทมีทางเลือกในการยืม-คืนหนังสือหลายทาง รู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าจะได้รับเมื่อไร เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีนั้น นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่มีความแตกต่าง

ทั้งนี้ในกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานความคิดเห็นส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นส่วนมากกว่าของอาจารย์

ตารางที่ 4.3

ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	4.27
5.3 ฉันทรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	4.26
5.2 ฉันทสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	4.26

จากตารางที่ 4.3 ความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังในเรื่องเว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือเว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
5.2 ชั้นสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	4.31
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	4.27
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน	4.26

จากตารางที่ 4.4 ความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความคาดหวังในเรื่องสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	3.99
5.2 ชั้นสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	3.96
5.3 ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	3.93

จากตารางที่ 4.5 ความคาดหวังของกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังในเรื่อง เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว และรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าจะได้รับเมื่อไร ตามลำดับ

ส่วนค่าความพึงพอใจแบ่งค่าระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 เท่ากับ มีความพึงพอใจมากที่สุด 4 เท่ากับ มีความพึงพอใจมาก 3 เท่ากับ มีความพึงพอใจปานกลาง 2 เท่ากับ มีความพึงพอใจน้อย 1 เท่ากับ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด จากการประเมินการบริการสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ได้รับจริง

ตารางที่ 4.6

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพในแต่ละด้าน

คุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโทและปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงาน	ค่าเฉลี่ยโดยรวม	F
ประสิทธิภาพ	3.61 ¹	3.48 ²	3.17	3.50	13.17*
ความสามารถของระบบ	3.72 ¹	3.58 ²	3.27	3.60	12.94*
การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	3.70 ¹	3.57 ²	3.31	3.59	10.26*
ความเป็นส่วนตัว	4.01 ¹	3.90 ²	3.42	3.88	16.78*
การตอบสนองต่อการใช้บริการ	3.67 ¹	3.58 ²	3.27	3.58	8.68*
การติดต่อ	3.45 ¹	3.28	3.13	3.34	4.76*

*ค่านัยสำคัญ < 0.05

ค่าเฉลี่ย¹ ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

ค่าเฉลี่ย² ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทางด้านความเป็นส่วนตัวมากที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของการศึกษาในด้านการให้บริการดังกล่าวจะเห็นว่า ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนและกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.7

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา
ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
1. ประสิทธิภาพ				
1.1 การจัดทำหน้าจอดูติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ	<u>3.59</u> ¹	3.43	3.16	8.55*
1.2 ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์	<u>3.57</u> ¹	3.48	3.20	5.74*
1.3 สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	<u>3.72</u> ¹	<u>3.56</u> ²	3.18	12.14*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
1.4 ข้อมูลต่างๆของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี	3.58 ¹	3.45 ²	3.15	8.93*
1.5 สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆได้อย่างรวดเร็ว	3.68 ¹	3.58 ²	3.07	13.72*
1.6 เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.60 ¹	3.44	3.20	6.95*
1.7 เว็บไซต์ช่วยให้ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	3.64 ¹	3.49	3.26	6.01*
1.8 การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้เป็นอย่างดี	3.53 ¹	3.37	3.15	6.72*
2. ความสามารถของระบบ				
2.1 ฉันสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา	3.82 ¹	3.78 ²	3.42	6.28*
2.2 เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันเข้าใช้งาน	3.77 ¹	3.68 ²	3.26	12.15*
2.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้	3.64 ¹	3.37	3.09	13.13*
2.4 หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อฉันส่งข้อมูลเข้าไป	3.67 ¹	3.51	3.30	6.19*
3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ				
3.1 เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ ควรเป็น	3.71 ¹	3.52 ²	3.23	11.87*
3.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการ ของฉัน	3.58 ¹	3.49	3.20	6.00*
3.3 เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	3.68 ¹	3.58 ²	3.27	7.67*
3.4 ฉันรู้สึกว่าการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงใจใน การให้ความช่วยเหลือฉัน	3.60 ¹	3.40	3.24	5.51*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
3.5 เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก เพียงพอต่อ ความต้องการในการ ใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย	3.48	3.38	3.23	2.23
3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอ สมุดได้แจ้งไว้	3.92 ¹	3.79	3.53	5.75*
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่าง ห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	3.92 ¹	3.82 ²	3.50	6.42*
4. ความเป็นส่วนตัว				
4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการ ยืม-คืนของฉัน	3.98 ¹	3.86 ²	3.41	13.19*
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่น นอกเหนือของสำนักหอสมุด	4.05 ¹	3.92 ²	3.46	13.86*
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้าน การศึกษาของฉัน	4.01 ¹	3.92 ²	3.39	15.24*
5. การตอบสนองต่อการใช้บริการ				
5.1 ฉันมีทางเลือกในการยืม-คืนหนังสือหลายทาง	3.72 ¹	3.50	3.35	5.91*
5.2 ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	3.82 ¹	3.87 ²	3.42	6.32*
5.3 ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	3.65 ¹	3.63 ²	3.26	5.57*
5.4 มีการบอกวิธีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่อการยืมหนังสือได้	3.71 ¹	3.60	3.23	8.10*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	F
5.5 เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้ อย่างทันที่	3.46 ¹	3.28	3.11	4.33*
6. การติดต่อ				
6.1 เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ เช่น email หรือ หมายเลขโทรศัพท์	3.58 ¹	3.39	3.22	5.33*
6.2 เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการ ตอบคำถามผู้ใช้บริการ	3.43 ¹	3.26	3.11	3.87*
6.3 สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหา ในการใช้งาน	3.37	3.22	3.11	2.62
6.4 เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถ ส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย	3.40 ¹	3.25	3.09	3.16*

* คำนัยสำคัญ < 0.05

ค่าเฉลี่ย¹ ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

ค่าเฉลี่ย² ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงาน ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เมื่อได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น โดยใช้การทดสอบทางสถิติ F-Test ด้วย Post Hoc Test ในแบบ Tukey เนื่องจากจำนวนในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มี

สถานภาพทางการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มของสถานภาพทางการศึกษา พบว่าในเรื่อง การจัดทำหน้าจอดัดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกับปัจจัยในเรื่อง ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์ เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ช่วยให้ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้อย่างดี เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้ หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อส่งข้อมูลเข้าไป เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการของผู้ใช้ และผู้ใช้รู้สึกว่าคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ การยืมคืนหนังสือต่างๆ เป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้ มีทางเลือกในการยืม-คืนหนังสือหลายทาง มีการบอกวิธีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่อการยืมหนังสือได้ เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เช่น email หรือ หมายเลขโทรศัพท์ และเว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย ที่กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกัน ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ส่วนในการเปรียบเทียบของนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกับ นักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปัจจัยวัดคุณภาพ คือปัจจัยสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลต่างๆ ของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี สามารถโหลดหน้าต่างๆ หรือ ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ฉันสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันเข้าใช้งาน เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ควรเป็น เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืม-คืนของฉัน เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร

ทั้งนี้ในกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นความเห็นของเจ้าหน้าที่ และพนักงานเป็นส่วนใหญ่มิใช่เป็นความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และพนักงานมากกว่าของอาจารย์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.8

ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	4.05
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน	4.01
4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืม-คืนของฉัน	3.98

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความพึงพอใจใน เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน และเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืม-คืนของฉันตามลำดับ

ตารางที่ 4.9

ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	3.92
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน	3.92
5.2 ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	3.87

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความพึงพอใจในเรื่องเว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ด้านการศึกษาของตน และฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย
3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้	3.53
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	3.50
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	3.46

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในเรื่อง การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้ รองลงมาคือเว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และเว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุดตามลำดับ

การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด กับการได้รับบริการจริงโดยแบบจำลองช่องว่างดังกล่าวมาจากต้นแบบการประเมินคุณภาพของ Parasuraman and Berry 's SERVQUAL และมีการพัฒนาต่อโดยใช้ E-S-QUAL โดยนำค่าความคาดหวัง ลบด้วยค่าการได้รับบริการจริง ถ้าความกว้างของช่องว่างมากแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการนั้น มีระดับคุณภาพในการให้บริการน้อย ความกว้างของช่องว่างน้อยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการนั้น มีระดับคุณภาพในการให้บริการมาก โดยการวิเคราะห์แบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 คือนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตร

ประกาศนียบัตรบัณฑิต กลุ่มที่ 2 คือนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.11

การประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ จากความพึงพอใจของกลุ่มแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต กลุ่มสองนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก กลุ่มสุดท้ายกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ พนักงาน ที่ได้จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างบริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน
1.ประสิทธิภาพ			
1.1 การจัดทำหน้าจอดูติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหา บริการต่างๆ	0.56	0.81	0.65
1.2 ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์	0.55	0.75	0.68
1.3 สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	0.47	0.65	0.65
1.4 ข้อมูลต่างๆของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี	0.46	0.65	0.77
1.5 สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	0.49	0.51	0.68
1.6 เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.62	0.71	0.59
1.7 เว็บไซต์ช่วยให้ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	0.56	0.68	0.65
1.8 การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้เป็นอย่างดี	0.43	0.58	0.66
2. ความสามารถของระบบ			
2.1 ฉันสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา	0.43	0.38	0.39
2.2 เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันเข้าใช้งาน	0.44	0.47	0.57

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ช่องว่างบริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน
2.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้	0.58	0.69	0.65
2.4 หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อฉันส่งข้อมูลเข้าไป	0.54	0.61	0.55
3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ			
3.1 เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ควรเป็น	0.42	0.64	0.55
3.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการของฉัน	0.51	0.58	0.62
3.3 เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	0.46	0.53	0.51
3.4 ฉันรู้สึกว่าคุณเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงจังในการให้ความช่วยเหลือฉัน	0.40	0.61	0.58
3.5 เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก เพียงพอต่อความต้องการในการ ใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย	0.68	0.77	0.59
3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้	0.30	0.46	0.38
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	0.36	0.45	0.43
4. ความเป็นส่วนตัว			
4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืมคืนของฉัน	0.08	0.06	0.36
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆนอกเหนือของสำนักหอสมุด	0.17	0.32	0.53

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ช่องว่างบริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาตรีและ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	ค่าเฉลี่ย กลุ่มระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย กลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการ ศึกษาของตน	0.19	0.34	0.50
5. การตอบสนองต่อการใช้บริการ			
5.1 ฉันมีทางเลือกในการยืมคืนหนังสือหลายทาง	0.50	0.56	0.46
5.2 ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	0.44	0.43	0.54
5.3 ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	0.61	0.55	0.68
5.4 มีการบอกวิธีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่อการยืมหนังสือได้	0.47	0.62	0.64
5.5 เว็บไซต์มีการจัดการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทัน ท่วงที	0.72	0.87	0.73
6. การติดต่อ			
6.1 เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้ บริการ เช่น email หรือ หมายเลขโทรศัพท์	0.43	0.58	0.58
6.2 เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการตอบ คำถามผู้ใช้บริการ	0.63	0.72	0.80
6.3 สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการ ใช้งาน	0.69	0.76	0.78
6.4 เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่ง หนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย	0.77	0.76	0.82

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามความเห็นโดยรวมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตที่ใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย (0.77) รองลงมาคือ เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที (0.72) และสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน (0.69) ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการยืมคืนของฉัน (0.08) รองลงมาคือ เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด (0.17) และ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน (0.19) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามความเห็นโดยรวมของของนักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาเอกที่ใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาเอกในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที (0.87) รองลงมาคือ การจัดทำหน้าจอดูติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ (0.81) และสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน (0.77) ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบน้อยที่สุด คือเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการยืมคืนของฉัน (0.06) รองลงมาคือ เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด (0.32) และ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน (0.34) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามความเห็นโดยรวมของของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ พนักงาน ที่ใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และ พนักงาน ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย (0.82) รองลงมาคือ เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ (0.80) และสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน (0.78) ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบน้อยที่สุด คือเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการยืมคืนของฉัน (0.36) รองลงมาคือ การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไป

ตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้ (0.38) และ ฉันทสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา (0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

การประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความพึงพอใจโดยรวมที่ได้จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ช่องว่าง (E-P)
1. ประสิทธิภาพ	
1.1 การจัดทำหน้าจอดูติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ	0.64
1.2 ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์	0.63
1.3 สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	0.55
1.4 ข้อมูลต่างๆของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี	0.57
1.5 สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	0.53
1.6 เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.64
1.7 เว็บไซต์ช่วยให้ฉันได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	0.61
1.8 การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้อย่างดี	0.51
2. ความสามารถของระบบ	
2.1 ฉันทสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา	0.41
2.2 เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันเข้าใช้งาน	0.47
2.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้	0.62
2.4 หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อฉันส่งข้อมูลเข้าไป	0.56
3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	
3.1 เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันได้อย่างที่ควรเป็น	0.51
3.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการของฉัน	0.55
3.3 เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	0.49

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ช่องว่าง (E-P)
3.4 ฉันรู้สึกว่าคุณเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือฉัน	0.49
3.5 เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย	0.69
3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้	0.36
3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง	0.40
4. ความเป็นส่วนตัว	
4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืมคืนของฉัน	0.04
4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด	0.27
4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน	0.29
5. การตอบสนองต่อการใช้บริการ	
5.1 ฉันมีทางเลือกในการยืมคืนหนังสือหลายทาง	0.51
5.2 ฉันสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	0.45
5.3 ฉันรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันจะได้รับเมื่อไร	0.60
5.4 มีการบอกวิธีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่ออายุหนังสือได้	0.54
5.5 เว็บไซต์มีการจัดการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที	0.77
6. การติดต่อ	
6.1 เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เช่น email หรือ หมายเลขโทรศัพท์	0.50
6.2 เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ	0.69

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ช่องว่าง (E-P)
6.3 สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน	0.73
6.4 เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ ตามเวลาที่นัดหมาย	0.78

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามความเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ เว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย (0.78) รองลงมาคือ เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที (0.77) และสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน (0.73) ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืมคืนของฉัน (0.04) รองลงมาคือ เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด (0.27) และเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉัน (0.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

ตารางช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการจริงในแต่ละด้าน

จำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน	ช่องว่าง (E-P) หลักสูตรปริญญาตรีและ ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ช่องว่าง (E-P) หลักสูตรปริญญาโทและ ปริญญาเอก	ช่องว่าง (E-P) อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	ช่องว่าง (E-P) โดยรวม
1. ประสิทธิภาพ	0.52	0.67	0.67	0.58
2. ความสามารถของระบบ	0.50	0.54	0.54	0.52
3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	0.45	0.58	0.53	0.50
4. ความเป็นส่วนตัว	0.09	0.24	0.46	0.20
5. การตอบสนองต่อการใช้บริการ	0.55	0.61	0.61	0.58
6. การติดต่อ	0.63	0.71	0.75	0.67

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริง โดยรวมคุณภาพของ ความเป็นส่วนตัว มีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือ การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ ประสิทธิภาพ การตอบสนองต่อการใช้บริการและการติดต่อมีช่องว่างที่กว้างที่สุดตามลำดับ ส่วนการจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษาในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ ประสิทธิภาพ การตอบสนองต่อการใช้บริการ การติดต่อตามลำดับ ส่วนกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว ความสามารถของระบบ การทำให้บรรลุผลสำเร็จ การตอบสนองต่อการใช้บริการ ประสิทธิภาพ การติดต่อ ตามลำดับ และกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ การตอบสนองต่อการใช้บริการ ประสิทธิภาพ การติดต่อตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา
จะมีความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเว็บไซต์ของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันโดยการทดสอบแบ่งออกเป็น เพศ โดยใช้วิธี
T-Test ในการทดสอบ ส่วนอายุและการศึกษาใช้ F-Test ในการทดสอบ

ตารางที่ 4.14

ตารางเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของคุณภาพ
การบริการโดยรวม

		ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติ T,F
เพศ	ชาย	3.62	0.791	0.109
	หญิง	3.65	0.701	
อายุ	ต่ำกว่า 18 – 24 ปี	3.71	0.693	0.197
	25 – 35 ปี	3.56	0.740	
	36 – 45 ปี	3.62	0.745	
	46 – 60 ปีขึ้นไป	3.47	0.990	
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	0.891	0.187
	ปริญญาตรี	3.61	0.716	
	ปริญญาโท	3.80	0.677	
	ปริญญาเอก	3.25	0.500	

* คำนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย
เพศมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์
ประกอบด้วย เพศ ประกอบด้วย ชายและหญิง ทดสอบด้วยวิธี T-Test พบว่า เพศที่แตกต่างกันมี

ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ค่านัยสำคัญ มีค่ามากกว่า 0.05 ส่วนช่วงอายุที่แตกต่างกันประกอบด้วย ช่วงอายุต่ำกว่า 18 – 24 ปี, 25 – 35 ปี, 36 – 45 ปี, 46 – 60 ปีขึ้นไปทดสอบด้วยวิธี F-test พบว่ามีความพึงพอใจของคุณภาพการบริการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ค่านัยสำคัญ มีค่ามากกว่า 0.05 และเมื่อทดสอบระดับการศึกษา โดยวิธี F-test พบว่า การศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของคุณภาพการบริการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ค่านัยสำคัญ มีค่ามากกว่า 0.05

การศึกษาปัจจัยในการวัดคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยในการวัดคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ความสามารถของระบบในการให้บริการ การทำให้บรรลุผลสำเร็จตามคำสั่งในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด ความเป็นส่วนตัวในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด การตอบสนองต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยทดสอบความมีอิทธิพลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ได้ผลดังตารางที่ 4.15 - 4.19

ตารางที่ 4.15

ตาราง Model Summary ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683	.466	.465	.533
2	.726	.527	.525	.502
3	.739	.546	.543	.493

Model 1: ปัจจัยด้านคุณภาพสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ถึง 46.6%

Model 2: ปัจจัยด้านคุณภาพสามารถ และการตอบสนองต่อการใช้บริการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ถึงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 52.7%

Model 3: ปัจจัยด้านคุณภาพสามารถ การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการทำให้บรรลุผลสำเร็จ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ถึง 54.6%

ตารางที่ 4.16

ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

Model		ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)	F	ค่านัยสำคัญ
1	ค่าความถดถอย	103.833	1	103.833	365.095	.000
	ค่าความคลาดเคลื่อน	118.879	418	.284		
	รวม	222.712	419			
2	ค่าความถดถอย	117.438	2	58.719	232.591	.000
	ค่าความคลาดเคลื่อน	105.274	417	.252		
	รวม	222.712	419			
3	ค่าความถดถอย	121.693	3	40.564	167.045	.000
	ค่าความคลาดเคลื่อน	101.019	416	.243		
	รวม	222.712	419			

Model 1 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค่านัยสำคัญ < 0.05

Model 2 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพและการตอบสนองต่อการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค่านัยสำคัญ < 0.05

Model 3 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพ การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการทำให้บรรลุผลสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ค่านัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการและด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.17

ตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients)

Model	B	Std. Error	ค่าสถิติ T	ค่านัยสำคัญ
1 ค่าคงที่	1.031	.139	7.427	.000
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	.746	.039	19.107	.000
2 ค่าคงที่	.667	.140	4.765	.000
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	.523	.048	10.977	.000
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ	.320	.044	7.341	.000
3 ค่าคงที่	.511	.142	3.588	.000
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	.392	.056	6.959	.000
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ	.212	.050	4.252	.000
ปัจจัยด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ	.279	.067	4.186	.000

ตารางที่ 4.18

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์กับ
ค่าความพึงพอใจของการใช้บริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับค่าความพึงพอใจ ของการใช้บริการ
ประสิทธิภาพ	0.683
ความสามารถของระบบ	0.569
การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	0.679
ความเป็นส่วนตัว	0.507
การตอบสนองต่อการใช้บริการ	0.625
การติดต่อ	0.584

จากตารางที่ 4.18 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ
ด้านประสิทธิภาพ (0.683) รองลงมาคือ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (0.679) และ การตอบสนอง
ต่อการใช้บริการ (0.625) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

ปัจจัยด้านคุณภาพ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าคงที่	0.511	0.142
ประสิทธิภาพ	0.392	0.056
การตอบสนองต่อการใช้บริการ	0.212	0.050
การทำให้บรรลุผลสำเร็จ	0.279	0.067

ค่า R square = 0.546

$$\begin{aligned} \text{สูตรในการคำนวณ } Y &= \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + +\beta_3 x_3 + e \\ Y &= 0.511+0.392x_1+0.212x_2+0.279x_3 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 4.19 ถ้าผู้ใช้บริการมีการตอบสนองต่อการใช้บริการด้านประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ เพิ่มขึ้น 0.392 หน่วยโดยปัจจัยด้านอื่นคงที่ หรือ ถ้าผู้ใช้บริการมีการตอบสนองต่อการใช้บริการด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ เพิ่มขึ้น 0.212 หน่วยโดยปัจจัยด้านอื่นคงที่ หรือ ถ้าผู้ใช้บริการมีการทำให้บรรลุผลสำเร็จต่อการใช้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ เพิ่มขึ้น 0.279 หน่วย ตามลำดับ และทุกปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ ร้อยละ 54.60 อีกทั้งสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและเว็บไซต์ ความสามารถของระบบและความเป็นส่วนตัวไม่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานต่างๆ ข้างต้นสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประเมินการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังจะสรุปผลการทดสอบและอภิปรายในบทที่ 5 ต่อไป