

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. เพื่อศึกษาวิธีในการประเมินทางด้านคุณภาพของการให้บริการทางเว็บไซต์ (Quality of web Service) และนำมาทดลองศึกษาในการให้บริการของเว็บสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยจากกลุ่มผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพของเว็บไซต์ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์คุณภาพของ การบริการ ที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับจริงจากการใช้ บริการ

คำถามของการวิจัยครั้งนี้คือ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันนั้นจะมีผลต่อความ พึงพอใจของคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ โดยคุณภาพการให้บริการนั้นสามารถวัดได้จาก ความพึงพอใจในการได้รับบริการในด้านต่างๆ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมวรรณกรรม เอกสาร บทความ วารสารที่ เกี่ยวกับการให้บริการ และใช้แบบประเมินการให้บริการโดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามจาก ต่างประเทศที่ใช้ทฤษฎีของ SERVQUAL และ นำมาประยุกต์เป็น E-S-QUAL ซึ่งคำถามที่นำมาใช้ นั้นได้มีการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับบริการและการดำเนินการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคำถามในการวิจัยประกอบด้วย ส่วนแรกข้อมูลของผู้ใช้บริการ และ ส่วนที่สองความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ซึ่งในส่วนนี้มีการศึกษาความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการ 2 ระดับคือ ความคาดหวังในการให้บริการ (Service Expectation) และ ระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการจริง (Perception) เพื่อนำผลที่ได้จากสองระดับการ ให้บริการมาพิจารณานำมาใช้ในการปรับปรุงข้อบกพร่องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและ สามารถทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เข้ามาใช้บริการในช่วงปีการศึกษา 2551 จำนวน 420 คน ซึ่งได้ทำการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมได้ทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เชิงบรรยาย ด้วยวิธีการคำนวณจาก ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกลุ่มต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ประกอบด้วยความคาดหวังต่อการใช้บริการ และระดับการบริการที่ได้รับจริง โดยทดสอบจากค่าทางสถิติในเชิงอนุมาน (T-test) และ (F-test)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการให้บริการและระดับการบริการที่ได้รับจริง ตามทฤษฎี “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model or Gap Analysis Model) โดยวัดคุณภาพการให้บริการจาก “GAP 5” ถ้าช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังยิ่งแคบแสดงว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพที่ดีในการบริการ

วิเคราะห์ปัจจัยในแต่ละด้านในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประสิทธิภาพต่อการให้บริการ ความสามารถของระบบในการรองรับการให้บริการ การทำงานของเว็บไซต์ที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จต่อการให้บริการ การรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ การสนองตอบต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการจำนวน 420 คน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-24 ปีมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการมีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนสาขาที่ผู้ใช้บริการศึกษามากที่สุดคือ สาขานิติศาสตร์ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้งาน 1-2 ครั้ง ภายใน 2-3 สัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด

การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระหว่าง 4.07-4.15 โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าที่น้อยที่สุดคือความคาดหวังด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของกลุ่มสถานภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่แล้วพบว่า กลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อการใช้งานสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกับด้านความสามารถของระบบ ในด้านประสิทธิภาพการใช้งานเว็บไซต์ กลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความคิดเห็นส่วนมากในกลุ่มเป็นเจ้าหน้าที่และพนักงานมากกว่าอาจารย์จึงอาจทำให้ความคาดหวังในปัจจัยด้านต่างๆ มีน้อยกว่ากลุ่มนักศึกษา

ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.34-3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นส่วนตัว ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดด้าน การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ และเมื่อนำไปทดสอบเป็นรายคู่แล้ว พบว่ากลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่นเดียวกันกับบริการใน ด้านความสามารถของระบบ การตอบสนองต่อการใช้บริการและประสิทธิภาพ ส่วนในด้านของการติดต่อสื่อสารในกลุ่มของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความคิดเห็นส่วนมากในกลุ่มเป็นเจ้าหน้าที่และพนักงานมากกว่า อาจารย์จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในปัจจุบันด้านต่างๆ มีน้อยกว่ากลุ่มนักศึกษา

การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ช่องว่างระหว่างได้รับบริการจริง ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และความคาดหวัง โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยรวม ช่องว่างด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์มีความกว้างของช่องว่างมากที่สุด และเมื่อเข้าไปสู่ปัจจัยย่อยของการให้บริการของการติดต่อสื่อสารจะพบว่า ปัจจัยในเรื่องการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลานัดหมายจะมีช่วงของช่องว่างกว้างที่สุดเช่นเดียวกัน ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ด้านความเป็นส่วนตัว

ความแตกต่างของสถานภาพทางการศึกษาของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ในกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ ประสิทธิภาพ การตอบสนองต่อการใช้บริการ การติดต่อตามลำดับ ส่วนกลุ่มของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว ความสามารถของระบบ การทำให้บรรลุผลสำเร็จ การตอบสนองต่อการใช้บริการ ประสิทธิภาพ การติดต่อ ตามลำดับ และกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ การตอบสนองต่อการใช้บริการ ประสิทธิภาพ การติดต่อตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า ทั้งเพศ อายุและระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

การศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 6 ด้าน คือ 1.ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2. ความสามารถของระบบในการให้บริการ 3.การทำให้บรรลุผลสำเร็จตามคำสั่งในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4.ความเป็นส่วนตัวในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5.การตอบสนองต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 6.การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคือด้านประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์ การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการทำให้บรรลุผลสำเร็จ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อความคาดหวังในบริการที่จะได้รับในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลจากการศึกษาเมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยรวมของความคาดหวังต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าความคาดหวังในทุกบริการมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดเป็น แหล่งของข้อมูลต่างๆ ของนักศึกษาและบุคลากรที่เข้าไปใช้บริการ ดังนั้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ เพราะเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นการให้บริการทางด้านการค้นหาข้อมูล หนังสือ หรืองานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังโดยรวมของในแต่ละสถานภาพทางการศึกษาที่มีความต้องการการตอบสนองมาเป็นลำดับแรกในแต่ละกลุ่ม เพราะค่าเฉลี่ยของกลุ่มดังกล่าวอยู่ในระดับมากเพราะฉะนั้นการจะทำให้คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์มีคุณภาพมากขึ้นจึงจำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว ในบริการการยืมคืนหนังสือที่มีหลายทาง หรือการต่ออายุการยืมที่รวดเร็ว สามารถบอกสถานะของหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการ และมีการแก้ปัญหาการให้บริการได้อย่างทันที่ จะ เป็นผลให้คุณภาพการบริการโดยรวมดีขึ้นไปด้วย

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อการได้รับบริการจริงในบริการที่จะได้รับในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของโดยรวมต่อการได้รับบริการจริง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดคือความ

เป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้งานผ่านเว็บไซต์ในหัวข้อดังกล่าวเว็บไซต์มีการบริการในเรื่องการรักษาประวัติการเยี่ยมชมหนังสือ และรักษาข้อมูลส่วนตัวของแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ จึงทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการและรู้สึกถึงความเป็นส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องของการติดต่อ ทั้งนี้เมื่อดูจากหน้าจอของสำนักหอสมุดการติดต่อและการเข้าถึงนั้นไม่เด่นชัด อาจเป็นผลทำให้เป็นปัญหาหนึ่งในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการในการแก้ปัญหาการใช้งาน

3. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการและบริการที่ได้รับจริงของการใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังในการใช้บริการโดยรวมนั่นคือคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอต่อความคาดหวังเพราะค่าในทุกบริการนั้นสูงกว่าค่าของการได้รับบริการจริงในทุกด้านของคุณภาพของการให้บริการเช่นเดียวกับในทฤษฎีช่องว่างหรือ Gap model ของพาราสุรมานที่เปรียบเทียบระหว่าง ช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ภายในของผู้ใช้บริการและความคาดหวังของการบริการ โดยแนวคิดสำคัญของแบบประเมิน SERVQUAL ยิ่งช่องว่างแคบเท่าใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีเท่านั้น

ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ กล่าวคือคุณภาพการให้บริการในด้านดังกล่าวมีช่องว่างที่แคบอาจเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังในบริการดังกล่าวไว้ จึงทำให้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับที่ได้รับบริการจริงจึงมีค่าช่องว่างที่แคบมากที่สุด

ส่วนช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ เพราะดูจากคำถามในเรื่องการติดต่อสื่อสารผู้ใช้บริการจะให้ค่าความพึงพอใจค่อนข้างน้อยกว่าปัจจัยอื่นโดยเมื่อเข้าไปในปัจจัยย่อยจะเห็นว่าช่องว่างของเรื่องเว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย

4. จากการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการแล้วพบว่า ระดับของความพึงพอใจของการบริการนั้นมีได้ขึ้นอยู่กับ เพศ อายุระดับการศึกษา ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของการใช้บริการของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงอายุที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงนั้นมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน และในแนวเดียวกันระดับของการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากปัจจัยทั้งหมดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน

พบว่า 1.ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) มีอิทธิพลต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ 2.ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) และ 3.การตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ตามลำดับ ปัจจัยในการประเมินคุณภาพด้านอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่าไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ในด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพมากเพราะปัจจัยย่อยในหัวข้อดังกล่าวเป็นคำถามที่แสดงถึงลักษณะทางกายภาพของเว็บไซต์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญหลักในการให้บริการ เพราะการใช้งานหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและสำนักหอสมุดต้องกระทำผ่านหน้าจอแสดงผล และเกี่ยวเนื่องต่อยอดปัจจัยอื่นอีกด้วย

6. ความพึงพอใจทางการติดต่อระหว่างเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกับผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ได้คาดหวังในบริการ เข้ามาใช้บริการเพียงหาข้อมูล ไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

7. ช่องว่างระหว่างการความคาดหวังและความพึงพอใจได้รับบริการในด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ถึงจะมีช่วงแคบที่สุด แต่เมื่อดูข้อมูลของการใช้บริการนั้นมิได้มีความสำคัญมากเมื่อเปรียบเทียบกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ในบริการทางการเงิน จึงอาจสรุปได้ว่าคุณภาพด้านความเป็นส่วนตัวเป็นบริการที่มีคุณภาพที่สุดเนื่องจากการรักษาข้อมูลที่ดี ที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจแต่อาจมาจากความคาดหวังผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยไม่มาก จึงทำให้ช่องว่างนั้นแคบกว่าบริการในด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนี้

1. ในการบริการนั้นจะต้องมีการพัฒนากระบวนการทางคุณภาพการให้บริการการท้าวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังในบริการด้านต่างๆ จึงจะตอบสนองต่อการบริการได้อย่างตรงจุด เช่นการวิจัยครั้งนี้ มีความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อการใช้งานมากที่สุด จึงต้องเน้นในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างถูกต้องตรงจุด ตัวอย่างเช่นการความสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วเป็นบริการที่ดีและเป็นบริการที่ผู้คาดหวังจึงควรพัฒนาต่อเช่นระบบตอบรับการต่ออายุหนังสือผ่านช่องทางอื่นนอกจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ อาจจะสามารถ ต่ออายุ หนังสือได้บนหน้าจอโทรศัพท์ และเมื่อดูในรายละเอียดของการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อการใช้งานจะพบว่า

ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังไว้ในเกณฑ์ที่มากที่สุด ทั้งการรู้สถานะของการยืมและคืน มีการบอกสถานะเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จในทันที ทั้งนี้การแก้ปัญหาอาจนำเทคโนโลยีการจัดการในธุรกิจอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ใช้ได้คาดหวังเอาไว้

2. ปัจจัยการประเมินทางด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังมากที่สุด ซึ่งหมายถึงปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ

โดยช่องทางในการติดต่อดังกล่าว อาจเกิดจากช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการนั้นต้องใช้กระบวนการเข้าถึงที่ซับซ้อน

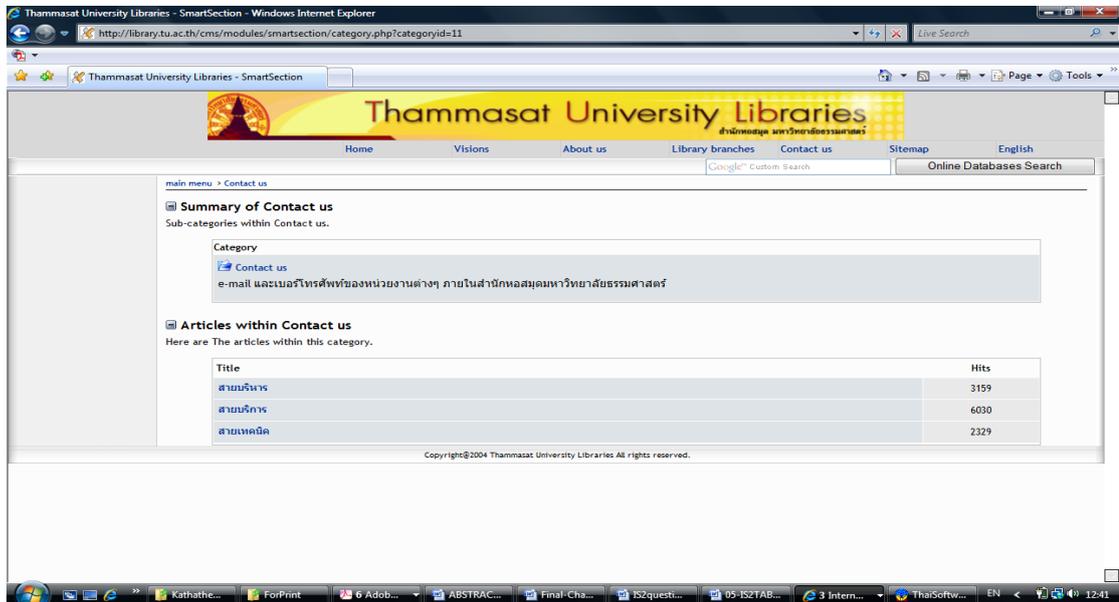
ภาพประกอบที่ 5.1

หน้าจอบริษัทของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่มา: <http://libray.tu.ac.th/cms/>

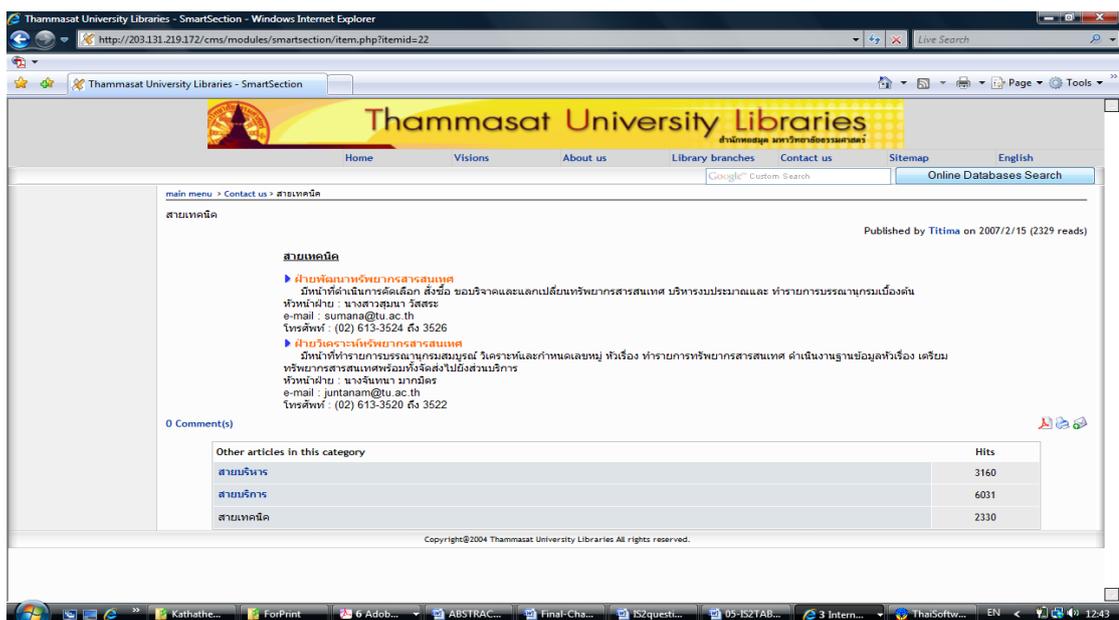
ภาพประกอบที่ 5.2

หน้าจอบริบทในการติดต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1

ที่มา: <http://libray.tu.ac.th/cms/modules/smartsection/category.php?categoryid=11>

ภาพประกอบที่ 5.3

หน้าจอบริบทในการติดต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2

ที่มา: <http://203.131.219.172/cms/modules/smartsection/item.php?itemid=22>

จะสังเกตได้ว่า ช่องทางระหว่างการสื่อสารของผู้ใช้งานไม่เด่นชัด ดังในภาพประกอบที่ 5.1 อาจเป็นปัญหาในการสื่อสารได้ เมื่อทำการเข้าสู่หัวข้อเพื่อติดต่อกับผู้ให้บริการมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ดังภาพประกอบที่ 5.2 เมื่อเข้าสู่หน้าจอที่ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการทางเว็บไซต์ จะเห็นว่าไม่มีช่องทางในการติดต่อ เช่น กล่องข้อความที่ให้เขียนข้อความเพื่อส่งให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงความต้องการ และปัญหาของการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะคือ ควรแยกหัวข้อดังกล่าวออกมาให้ชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าปัจจุบัน ดังเช่นตัวอย่างเว็บไซต์ของต่างประเทศ ดังภาพประกอบที่ 5.5

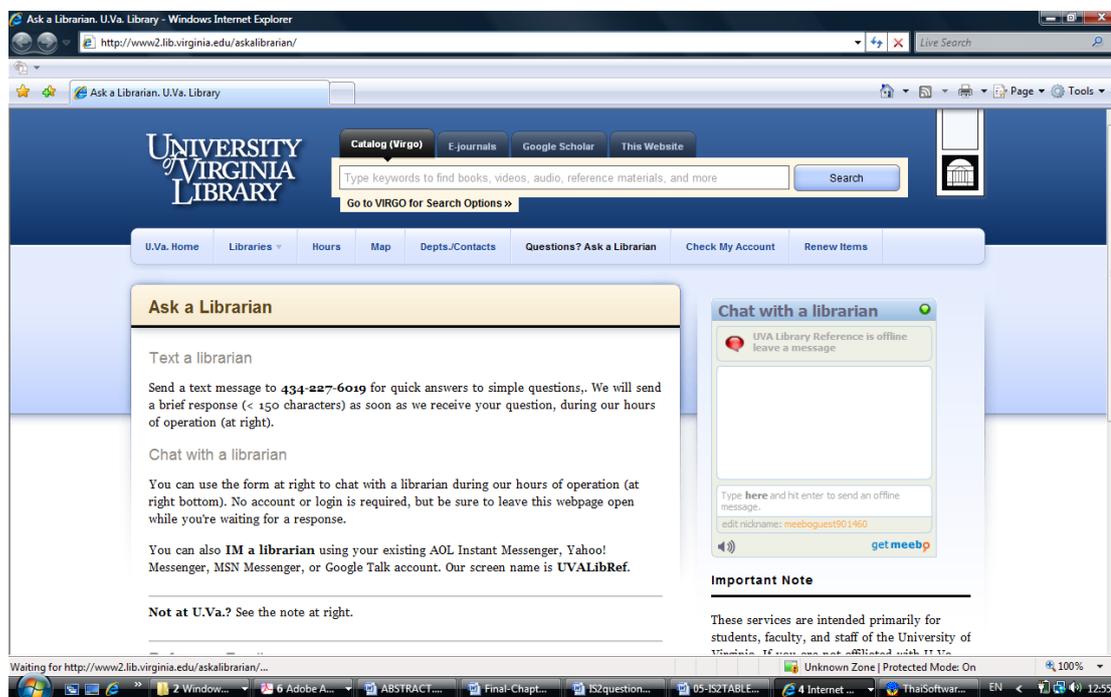
ภาพประกอบที่ 5.4
หน้าจอเว็บไซต์ห้องสมุดของ University of Virginia



ที่มา: <http://lib.virginia.edu/>

ภาพประกอบที่ 5.5

หน้าจอติดต่อเว็บไซต์ห้องสมุดของ University of Virginia



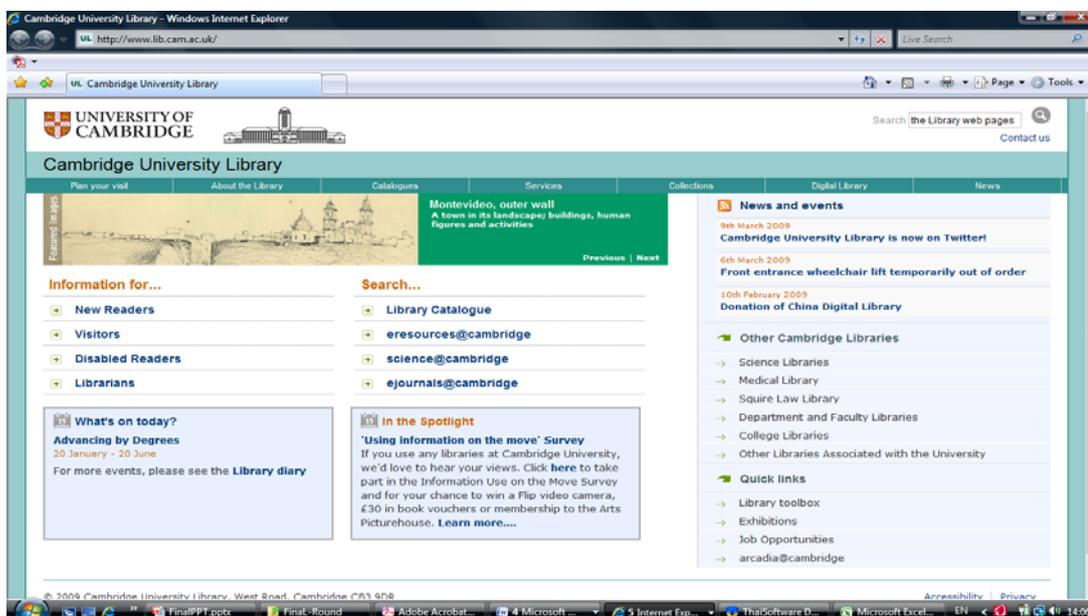
ที่มา: <http://www2.lib.virginia.edu/askalibrarian/>

จากภาพประกอบที่ 5.4 ที่แสดงหน้าจอจะเห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักและยังเป็นบริการหลักของเว็บห้องสมุด สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด เพราะมีการจัดเรียงที่ดีและแบ่งหัวข้อในการใช้งานได้เป็นอย่างดี

การเข้าถึงเพื่อติดต่อกับผู้ให้บริการมีหลายช่องทางเช่น ทั้งการให้คำปรึกษาทันทีผ่าน Chat Box อีเมลล์ และเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถเข้าถึงได้ในการเลือกหัวข้อใน 1 ครั้ง เข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน ดังภาพประกอบที่ 5.5

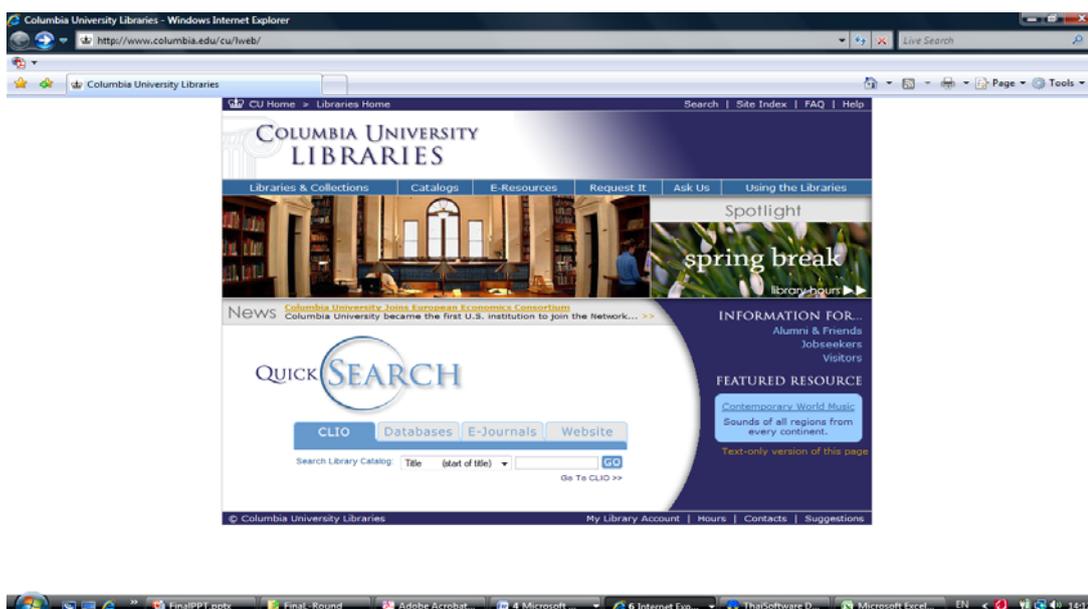
อีกทั้งบริการทางด้านการต่ออายุหนังสือของห้องสมุดที่ผู้บริการผ่านเว็บนิยมใช้สามารถเข้าถึงได้เพียงกดเข้าไปในหัวข้อ Renew Item เมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด บริการดังกล่าวต้องใช้กระบวนการในการเข้าถึงมากกว่า จึงอาจทำให้ประสิทธิภาพในการใช้งานบริการดังกล่าวน้อยกว่าเว็บไซต์ของต่างประเทศ ทั้งนี้ทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดอาจนำหัวข้อในบริการดังกล่าวมาจัดไว้ในหน้าจอหลักเพื่อเพิ่มความสะดวกในบริการดังกล่าวมากขึ้น

ภาพประกอบที่ 5.6
หน้าจอบริษัทห้องสมุดของ University of Cambridge



ที่มา: <http://www.lib.cam.ac.uk/>

ภาพประกอบที่ 5.7
หน้าจอบริษัทห้องสมุดของ Columbia University



ที่มา: <http://www.columbia.edu/cu/lweb>

จากภาพประกอบที่ 5.3 และ 5.4 เป็นตัวอย่างในการจัดเรียงหัวข้อที่ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกในการค้นหาข้อมูล

3. จากปัจจัยการประเมินคุณภาพจะมีช่องว่างของปัจจัยเรื่องเว็บไซต์ที่มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย มีช่วงของช่องว่างที่กว้างที่สุดในปัจจัยทั้งหมดจึงควรมีการปรับปรุงในบริการดังกล่าว เช่นการส่ง email หรือ SMS โดยระบบตอบกลับอัตโนมัติเมื่อการจอง หรือการส่งหนังสือไม่เป็นไปตามเวลาที่นัดหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ปรับปรุงมาจาก SERQUAL และ E-S-QUAL ในการทำแบบสอบถามครั้งต่อไปควรนำปัจจัยที่พัฒนาขึ้นด้านการให้บริการอื่นๆ นำมาประเมินเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการต่อไป

2. ควรมีการเปรียบเทียบกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ในบริการอื่นๆ นอกจากการประเมินการให้บริการของห้องสมุดเพื่อจะได้เปรียบเทียบการประเมินคุณภาพของบริการผ่านเว็บไซต์ที่เหมาะสมที่สุด

3. ในเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาในการตอบคำถามควรให้เวลาผู้ประเมินได้อ่านคำถามทุกคำถามอย่างละเอียดถี่ถ้วน และประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยไม่มีผลกระทบของข้อจำกัดเรื่องเวลาในการประเมิน