



การทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ 4.ด้านความเป็นส่วนตัว 5.ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ 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

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์มีความคาดหวังในการใช้บริการมากกว่า ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจริงในการประเมินทุกด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์โดยรวมมี 3 ปัจจัยคือ 1.ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ 2.ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ 3.ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ

ดังนั้นจากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยบริการที่สำคัญนั้น คือด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ โดยมีผลต่อคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ในการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง โดยอ้างถึงในทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้น เพื่อเป็นแนวทางในการทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ดีขึ้น นำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์ต่อไปในอนาคต

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Independent Study Title | Quality of Web Service: A Case Study of<br>the Thammasat University Libraries Website |
| Author                  | Mr. Paisal Kriangcheartsak  |
| Major/Faculty           | Technology Management, College of Innovation<br>Thammasat University                  |
| Advisors                | Yodmanee Tepanon, Ph.D.   |
| Academic Year           | 2008  |

### 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.