

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การศึกษาคุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์
กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Quality of Web Service: A Case Study of
the Thammasat University Libraries Website

ชื่อผู้เขียน นายไพศาล เกียรติศักดิ์
Mr. Paisal Kriangcheartsak

แผนกวิชา/คณะ สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ยอดมณี เทพานนท์

ปีการศึกษา 2551

บทสรุป

ในปัจจุบันความก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้การดำเนินชีวิตได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในหลายด้านตั้งแต่การผลิตสินค้า การคมนาคม การติดต่อสื่อสาร และการทำธุรกรรมต่างๆ ที่รวดเร็วขึ้น โดยเทคโนโลยีที่ช่วยให้ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมทั้งหลายมีความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้นนั่นก็คือ อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นโครงข่ายที่ใช้ในการสื่อสาร ที่ใช้ระหว่างองค์กรและผู้ให้บริการ โดยมีข้อดีในการใช้งานคือ เป็นการสื่อสารเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทางและสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากอรรถประโยชน์ได้นำเอามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของห้องสมุด เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการใช้บริการของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัย

การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นการดำเนินการติดต่อสื่อสารห้องสมุดและผู้ให้บริการนั้น มีการสื่อสารในหลายบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ฉะนั้นในการให้บริการต่างๆ ที่ผ่านเว็บไซต์ ควรมีการวัดระดับการให้บริการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์เพื่อก่อให้เกิดมาตรฐานและการจัดการที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ ก่อให้เกิดการตอบสนองที่ดีต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ นำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการ

เพื่อให้ได้มาซึ่งการวัดคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดนั้น จึงเป็นที่มาในการศึกษาคุณภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการประเมินคุณภาพการทางเว็บไซต์และนำมาทดลองใช้กับการให้บริการของเว็บไซต์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จากกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยวัดคุณภาพจากความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้งานเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านประชากรคือนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการศึกษาคุณภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ในครั้งนี้ ได้นำการทดสอบคุณภาพที่เรียกว่า E-S-QUAL หรือ Electronic Service Quality คือการประเมินคุณภาพของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนามาจาก SERVQUAL หรือ Service Quality โดยเป็นผลงานของ Parasuraman and Berry (2005) โดยเป็นการวัดคุณภาพที่แบ่งการให้บริการเป็นด้านต่างๆ ของการให้บริการ ประกอบไปด้วย 1.ด้านประสิทธิภาพ 2.ด้านความสามารถของระบบ 3.ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ 4.ด้านความเป็นส่วนตัว 5.การตอบสนองต่อการใช้บริการ และ 6.ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะศึกษาระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการได้รับบริการจริง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเกิดช่องว่างระหว่างค่าความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการที่เรียกว่า “ช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ” โดยช่องว่างยิ่งช่องว่างแคบเท่าใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีเท่านั้น

จากแนวคิดและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงเข้าสู่กระบวนการศึกษาการวัดคุณภาพในการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีกระบวนการดังนี้ 1.ศึกษาและรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ 2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการประกอบไปด้วยนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 420 ตัวอย่าง 3.สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการใช้บริการ 4. นำแบบประเมินที่สร้างสำเร็จ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาประเด็นคำถาม ความชัดเจนและภาษาในแต่ละคำถาม เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเสร็จ 5. นำแบบประเมินที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษา

ในการประเมิน 6. แจกแบบประเมินเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง 7. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ T- test F-test และ Regression โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณ การวัดความพอใจของผู้ใช้บริการ 8. สรุปผลในการวิเคราะห์

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีคำถามในการวิจัยคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) การตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับเว็บไซต์ (Contact) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์หรือไม่ และผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน อายุ เพศ ระดับการศึกษา จะมีความแตกต่างด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเว็บไซต์ของหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกันหรือไม่

โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนในแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้เกณฑ์ในการวัดค่าต่างๆ คือ ระดับความสำคัญของความต้องการก่อนการได้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับประกอบด้วย 5 เท่ากับ มีความสำคัญมากที่สุด 4 เท่ากับ มีความสำคัญมาก 3 เท่ากับ มีความสำคัญปานกลาง 2 เท่ากับ มีความสำคัญน้อย 1 เท่ากับ มีความสำคัญน้อยที่สุด และระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับเช่นกัน ประกอบด้วย 5 เท่ากับ มีความพึงพอใจมากที่สุด 4 เท่ากับ มีความพึงพอใจมาก 3 เท่ากับ มีความพึงพอใจปานกลาง 2 เท่ากับ มีความพึงพอใจน้อย 1 เท่ากับ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการจำนวน 420 คน ได้ผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้ คน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-24 ปีมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการมีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนสาขาที่ผู้ใช้บริการศึกษามากที่สุดคือ สาขานิติศาสตร์ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้งาน 1-2 ครั้ง ภายใน 2-3 สัปดาห์มีจำนวนมากที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 6 ด้านคือ 1.ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2.ความสามารถของระบบในการให้บริการ 3.การทำให้บรรลุผลสำเร็จ

ตามคำสั่งในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4.ความเป็นส่วนตัวในการใช้งานผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5.การตอบสนองต่อการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 6.การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคือ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านเว็บไซต์ การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการทำให้บรรลุผลสำเร็จ โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพในการให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ถึง ร้อยละ 54.60

ส่วนระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระหว่าง 4.07-4.15 โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าที่น้อยที่สุดคือความคาดหวังด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนด้านความพึงพอใจของการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.34-3.88 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นส่วนตัว ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดด้าน การติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามความเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุดคือเว็บไซต์มีการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย รองลงมาคือ เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที และสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน ตามลำดับ ส่วนช่องว่างที่แคบน้อยที่สุด คือเว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลการยืมคืนของฉันทน์ รองลงมาคือ เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด และ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉันทน์ ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการนั้นสามารถจำแนกออกได้ดังนี้คือ ความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตมีความคาดหวังในเรื่องเว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือเว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตร

ปริญญาเอกมีความคาดหวังในเรื่องสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและ เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษา ตามลำดับ และ ความคาดหวังของกลุ่มอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังในเรื่อง เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว และรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่า จะได้รับเมื่อไร ตามลำดับ ทั้งนี้ในกลุ่มของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นความเห็นของเจ้าหน้าที่ และพนักงานเป็นส่วนใหญ่อิงเป็นความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และพนักงาน มากกว่าของอาจารย์มหาวิทยาลัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ผลการทดสอบพบว่า ทั้งเพศ อายุและระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการบริการนั้นจะต้องมีการพัฒนากระบวนการทาง คุณภาพการให้บริการการวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังในบริการด้าน ต่างๆ จึงจะตอบสนองต่อการบริการได้อย่างตรงจุด การวิจัยครั้งนี้ มีความคาดหวังในด้านการ ตอบสนองต่อการใช้งานมากที่สุด จึงต้องเน้นในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วและแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ รวมถึงตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างถูกต้องตรงจุด ตัวอย่างเช่นการความสามารถ ต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็วเป็นบริการที่ดีและเป็นบริการที่ผู้คาดหวังจึงควรพัฒนาต่อ เช่นระบบตอบรับการต่ออายุหนังสือผ่านช่องทางอื่นนอกจากหน้าจอบริการคอมพิวเตอร์ อาจจะสามารถ ต่ออายุหนังสือได้บนหน้าจอโทรศัพท์ และเมื่อดูในรายละเอียดของการให้บริการในด้านการ ตอบสนองต่อการใช้งานจะพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการให้ความคาดหวังไว้ในเกณฑ์ที่ มาก ทั้งการรู้สถานะของการยืมและคืน มีการบอกสถานะเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จในทันที ทั้งนี้ การแก้ปัญหาอาจนำเทคโนโลยีการจัดการในธุรกิจอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดังกล่าว เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ใช้ได้คาดหวังเอาไว้

ข้อแนะนำในการทำวิจัยครั้งต่อไปนั้น การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผ่านเว็บไซต์ได้ปรับปรุงมาจาก SERQUAL และ E-S-QUAL ในการทำแบบสอบถามครั้งต่อไปควร นำปัจจัยที่พัฒนาขึ้นด้านการให้บริการอื่นๆ นำมาประเมินเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการ ต่อไป อีกทั้งควรมีการเปรียบเทียบกับบริการให้บริการผ่านเว็บไซต์ในบริการอื่นๆ นอกจากการ

ประเมินการให้บริการของห้องสมุดเพื่อจะได้เปรียบเทียบการประเมินคุณภาพของบริการผ่านเว็บไซต์ที่เหมาะสมที่สุด และในเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาในการตอบคำถามควรให้เวลาผู้ประเมินได้อ่านคำถามทุกคำถามอย่างละเอียดถี่ถ้วน และประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยไม่มีผลกระทบของข้อจำกัดเรื่องเวลาในการประเมิน