

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วราพรรณ อภิศุภะโชค*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test, F-test (One-way ANOVA) และ Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* อาจารย์ประจำภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดต่อได้ที่: warapan.a@ku.th

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ 12.01-16.00 น. มีความถี่ในการสืบค้นเว็บไซต์ คือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ สืบค้นจากบ้าน/หอพัก สืบค้นด้วยโทรศัพท์มือถือ และบริการที่สืบค้นจากเว็บไซต์ คือ บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้งาน และด้านการให้บริการ ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการรับรู้เป็นรายด้าน พบว่า มีการรับรู้ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการ ด้านการใช้งาน และด้านการออกแบบเว็บไซต์ ส่วนความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; การรับรู้; คุณภาพเว็บไซต์

Service Users' Expectations and Perceptions towards the Quality of Kasetsart University's Library Website

Warapan Apisuphachok^{*}

Abstract

The purpose of this research was to study service users' behaviors on the website of Kasetsart University's library, their levels of expectation and their perception towards the quality of the website, the differences of users' expectations and perceptions towards the quality of Kasetsart University Library's website, classified by users' status, and to compare the differences between users' expectations and perceptions towards the quality of Kasetsart University Library's website. In this research survey, data was collected from 396 participants through a questionnaire. It was analyzed descriptively with frequency, mean, standard deviation, and inferentially with t-test, F-test (One-Way ANOVA) and Least Significant Difference (LSD) at the statistical significant level of 0.05.

The research showed that the majority of users were undergraduate students. The purpose of using the website was information resource

^{*} Lecturer, Department of Communication and Information Science, Faculty of Humanities, Kasetsart University, e-mail: warapan.a@ku.th

searching. The time period of use was from 12.01 p.m. to 16.00 p.m. The frequency of searching was once or twice a week. The website was searched at homes or at dormitories. In addition, it was searched through smartphones and a service form provided by the library's website. The expectations of service users towards the quality of the website overall were at a high level. When considering each aspect, their expectations of the application aspect and the service aspect were at the highest level. The perceptions of service users towards the quality of the website overall were at a high level. Based on each aspect, their perception of the website quality aspect, the application aspect, the service aspect, and the design aspect were at a high level. The difference of users' perceptions and expectations towards the quality of Kasetsart University Library's website, classified by users' status showed that the expectations towards the quality of Kasetsart University Library's website among the users with different status were not significantly different at the 0.05 level. The perceptions towards the quality of Kasetsart University Library's website among the users with different status were significantly different at the 0.05 level. When comparing the differences between the service user's expectations and their perceptions towards the quality of the Library's website, the results showed that there were differences between their expectations and their perceptions towards the quality of the website at the statically significant level of 0.05.

Keywords: Expectation; Perception; Quality of Website

1. บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวก การส่งผ่านสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับสังคม (บุญส่ง โปธิศรี, 2547) และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศยังส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ จากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) พบว่า ในช่วงเวลา 7 ปี คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตแบบก้าวกระโดด 150 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันเป็นเวลา 10 ชั่วโมง 22 นาที และนักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังส่งผลต่อหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ คือ ห้องสมุด ซึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบริการแบบดั้งเดิมที่มีพื้นที่และทรัพยากรรูปแบบสิ่งพิมพ์ให้บริการไปสู่ห้องสมุดดิจิทัลที่ทำหน้าที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและบริการในรูปแบบดิจิทัลทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ (Arms, 2000)

เว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการและวิจัยที่สำคัญ เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศทุกประเภท และเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อถ่ายทอด รับส่ง หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (นงราม เหมือนฤทธิ์, วสุ เชาว์พานนท์ และลำปาง แม่นมาตย์, 2556) นอกจากนี้เว็บไซต์ยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ดังนั้นห้องสมุดจึงควรให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Reynolds, 2000) หากกล่าวถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุด สามารถแบ่งเป็นคุณภาพด้านระบบ (Functional Quality) และคุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) ในด้านคุณภาพทางเทคนิค หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับผลลัพธ์

(Outcome) ของการใช้บริการ ส่วนคุณภาพด้านระบบ คือ ความเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรนั่นเอง (Einasto, 2014)

การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์เป็นการประเมินระบบเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ตรงตามความต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Jeng, 2005; Joo & Lee, 2011) จากผลการศึกษาของชลิตา คำหอม (2562) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อเป็นช่องทางในการค้นหาบริการ และ Bhattacharjee (2014) พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์ทุกวัน ดังนั้นการประเมินถึงระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้จะทำให้ห้องสมุดสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ต้องการได้ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) ยังทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังต่อบริการมากน้อยเพียงใด ส่วนการศึกษาระดับการรับรู้ทำให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ใช้ที่เข้าใช้บริการจริง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เกิดจากการใช้บริการที่แท้จริง ซึ่งผลของการศึกษาก็สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ที่มีคุณภาพให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้ผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนด้านนโยบาย การพัฒนา และปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผลการวิจัยยังใช้ในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการของห้องสมุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation)

ความคาดหวัง หมายถึง การที่ผู้ใช้มีความคาดหวังจากการใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยผู้ใช้จะแสดงถึงความคาดหวังผ่านการการพูด การเขียน ความคาดหวังของผู้ใช้มีความแตกต่างกัน อาจมีระดับมากหรือระดับน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนตัว การได้รับการบอกต่อ และประสบการณ์ที่ผ่านมา (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547; สกาวเดือน ปชนสมิทธิ, 2540) การวัดคุณภาพบริการเป็นการวัดความคาดหวังเพื่อเปรียบเทียบมาตรฐานคุณภาพบริการ คือ 1) การวัดบริการระดับสูง (Measure of Services Superiority: MSS) ที่แสดงถึงช่องว่างระหว่างบริการที่รู้สึกได้ (Perceived Service) กับบริการที่

ต้องการ (Desired Services) และ 2) การวัดบริการระดับที่เพียงพอ (Measure of Service Adequate: MSA) ที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับ (Perceived Service) กับบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) (Zeithamal, Parasuraman, & Berry, 1990)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

การรับรู้เป็นกระบวนการตีความของบุคคลเมื่อได้พบเห็นหรือได้ใช้บริการ โดยบุคคลจะต้องตีความหมายความรู้สึกในเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม ซึ่งการรับรู้ของบุคคลอาจตีความแตกต่างจากความเป็นจริง (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550; ปรมะ สตะเวทิน, 2540) อิทธิพลที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยภายในเป็นคุณสมบัติของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ แรงขับ ความสนใจ ประสบการณ์เดิม และปัจจัยสังคมภายนอกเป็นความยึดถือ ความเชื่อ การเล่าต่อกันมา คำแนะนำ คำสั่งสอนที่เคยได้รับมา การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ส่งผลให้การรับรู้ของคนมีต่อเรื่องราวที่แตกต่างกัน (จำเนียร ช่วงโชติ, 2532)

3.3 การวัดคุณภาพบริการ

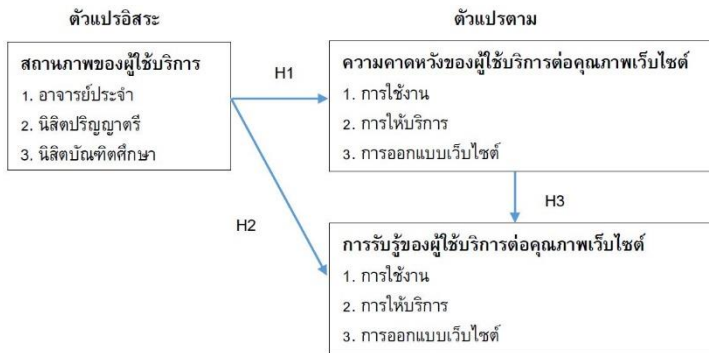
Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990) กล่าวถึงเกณฑ์การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ด้านการบริการ โดย Expectation Service หรือ ES คือ ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการและ Perception Service หรือ PS คือ การรับรู้จริงที่ลูกค้าได้รับบริการ ซึ่งถ้า $ES > PS$ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ถ้า $ES < PS$ แสดงว่าลูกค้ามีความประทับใจในการบริการ ซึ่งอาจจะเกินความคาดหวัง และหากความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง $ES = PS$ โดยในการวัดความพึงพอใจสามารถวัดเป็นระดับได้ 5 ระดับ โดยจำแนกเป็น 1 คือ ไม่พอใจอย่างมาก

2 คือ ไม่พอใจ 3 คือ เฉย ๆ 4 คือ ค่อนข้างพึงพอใจ และ 5 คือ พึงพอใจอย่างมาก (Paul et al., 2006; Kotler & Keller, 2009)

3.4 การประเมินคุณภาพเว็บไซต์

คุณภาพเว็บไซต์ คือ เว็บไซต์ที่มีการออกแบบโครงสร้าง รูปแบบ เนื้อหา และระบบการใช้งานที่คำนึงถึงผู้ใช้ และเป็นเว็บไซต์ที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ โดยผู้ใช้สามารถเรียนรู้ เข้าใจถึงลักษณะของเว็บ ช่วยให้ผู้ใช้ใช้งานเว็บได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (Spool, et al. 1999; Benbunan-Fich, 2001) การประเมินคุณภาพเว็บไซต์แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้งาน 2) การให้บริการ และ 3) การออกแบบเว็บไซต์ตามทฤษฎีมาตรฐานไอเอสโอ ISO 9241-11 ของ International Organization for Standardization (1998), SiteQual ของ Yoo & Donthu (2001), ทฤษฎี WebQUAL ของ Loinocono, Watson, & Goodhue (2002), ทฤษฎี E-S-Qual ของ Prasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005) และมาตรฐานไอเอสโอ ISO/IEC 25010:2011 ของ International Organization for Standardization (2011)

จากแนวคิดเกี่ยวข้องกับ “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ผู้วิจัยจึงได้วางเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

H1 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

H2 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

H3 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ได้แก่ อาจารย์ประจำ จำนวน 2,566 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2563) นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 32,554 คน และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 7,564 คน (สำนักทะเบียนและประมวลผล, 2563) รวม 42,684 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการในช่วงเวลาทำการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้ครอบคลุมทุกวันและทุกช่วงเวลา โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2563

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และตอนที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีค่า

IOC เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.50 จึงสามารถนำไปวัดผลได้ จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไป Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 396 ชุด นำประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยหาค่า t-test, F-test (One-way ANOVA) และทดสอบ LSD (Least Significant Difference) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 302 คน (76.26%) รองลงมา คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 70 คน (17.68%) และอาจารย์ประจำ จำนวน 24 คน (6.06%)

6.2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าใช้เว็บไซต์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมากที่สุด เป็นจำนวน 314 ครั้ง (43.73%) จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 718 ครั้ง รองลงมา คือ เพื่อติดตามข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุด จำนวน 194 ครั้ง (27.02%) เพื่อค้นหาข้อมูลการบริการของห้องสมุด จำนวน 114 ครั้ง (15.88%) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการให้เสนอแนะแก่ห้องสมุด จำนวน 41 ครั้ง (5.17%) เพื่อใช้เป็นช่องทางติดต่อบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 37 ครั้ง (5.15%) และน้อยที่สุด คือ เพื่ออ่านหนังสือแนะนำของห้องสมุด จำนวน 18 ครั้ง (2.51%)

6.2.2 ช่วงเวลาที่สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าสืบค้นเว็บไซต์ระหว่าง 12.01-16.00 น. มากที่สุด จำนวน 256 ครั้ง (36.65%) จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 646 ครั้ง รองลงมา คือ 16.01-20.00 น. จำนวน 238 ครั้ง (33.15%) ช่วงเวลา 08.01-12.00 น. จำนวน 88 ครั้ง (12.26%) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. และ 00.01-04.00 น. จำนวน 28 ครั้ง (3.90%) เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ 04.01-08.00 น. จำนวน 8 ครั้ง (1.11%)

6.2.3 ความถี่ในการสืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 278 คน (70.20%) สืบค้นเว็บไซต์ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา คือ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 65 คน (16.41%) สืบค้น 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 36 คน (9.09%) และน้อยที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 17 คน (4.29%)

6.2.4 สถานที่สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าสืบค้นเว็บไซต์จากที่บ้าน/หอพักมากที่สุด

จำนวน 357 ครั้ง (49.72%) จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 665 ครั้ง รองลงมา คือ ห้องสมุด จำนวน 177 ครั้ง (24.65%) สืบค้นจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัย/คณะ จำนวน 61 ครั้ง (8.50%) สืบค้นจากที่ทำงาน จำนวน 35 ครั้ง (4.87%) สืบค้นจากศูนย์การค้า/สวนสาธารณะ จำนวน 18 ครั้ง (2.51%) และน้อยที่สุด คือ ร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 17 ครั้ง (2.37%)

6.2.5 เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าสืบค้นเว็บไซต์ด้วยโทรศัพท์มือถือมากที่สุด จำนวน 317 ครั้ง (34.87%) จากจำนวนคำตอบทั้งหมด 909 ครั้ง รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน 249 ครั้ง (27.39%) ใช้แท็บเล็ตพีซี จำนวน 201 ครั้ง (22.11%) และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Computer) จำนวน 142 ครั้ง (15.62%)

6.2.6 บริการที่สืบค้นจากเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าสืบค้นบริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นมากที่สุด จำนวน 243 ครั้ง (33.84%) จากจำนวนคำตอบทั้งหมด 758 ครั้ง รองลงมา คือ สืบค้นบริการของห้องสมุด จำนวน 150 ครั้ง (20.89%) สืบค้นบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ จำนวน 139 ครั้ง (19.36%) สืบค้นบริการด้านอื่นๆ จำนวน 125 ครั้ง (17.41%) สืบค้นบริการสิ่งสนับสนุนการวิจัย จำนวน 78 ครั้ง (10.86%) และน้อยที่สุด คือ สืบค้นบริการจากศูนย์ความรู้ด้านการเกษตร จำนวน 23 ครั้ง (3.20%)

6.3 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.3.1 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวม พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16,

S.D. = 0.602 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการใช้งาน ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการออกแบบเว็บไซต์ ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.598 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านการใช้งาน และด้านการออกแบบเว็บไซต์ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวม

คุณภาพของเว็บไซต์	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การใช้งาน	4.18	0.649	มาก	4.05	0.621	มาก
2. การให้บริการ	4.18	0.664	มาก	4.07	0.656	มาก
3. การออกแบบเว็บไซต์	4.13	0.634	มาก	4.03	0.614	มาก
รวม	4.16	0.602	มาก	4.05	0.598	มาก

6.3.2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้านการใช้งาน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D.= 0.649 เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ได้จากหลายช่องทาง รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี สามารถสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้รวดเร็ว ไอคอน/สัญลักษณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และเว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.621 เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมาก

ทุกข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ได้จากหลายช่องทาง สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา สามารถสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย ไอคอน/สัญลักษณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และการดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้รวดเร็ว เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน และเว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งาน

คุณภาพของเว็บไซต์ด้านการใช้งาน	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา	4.26	0.727	มากที่สุด	4.16	0.730	มาก
2. สามารถสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย	4.14	0.774	มาก	4.06	0.759	มาก
3. เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี	4.15	0.766	มาก	3.97	0.763	มาก
4. ไอคอน (Icon)/สัญลักษณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.11	0.773	มาก	4.00	0.755	มาก
5. การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ทำได้รวดเร็ว	4.12	0.784	มาก	4.00	0.756	มาก
6. เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน						
7. สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ได้จากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นต้น	4.11	0.794	มาก	3.99	0.818	มาก
	4.35	0.733	มากที่สุด	4.19	0.752	มาก
รวม	4.18	0.649	มาก	4.05	0.621	มาก

6.3.3 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้านการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = 0.664 เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ เว็บไซต์สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน และในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างสะดวก โดยรวมเว็บไซต์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปรับปรุงและแก้ไขเว็บไซต์เมื่อ

เกิดปัญหาจากการใช้งาน ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.656 เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างสะดวก โดยรวมเว็บไซต์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เว็บไซต์สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปรับปรุงและแก้ไขเว็บไซต์เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการให้บริการ

คุณภาพของเว็บไซต์ด้านการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างสะดวก	4.20	0.758	มาก	4.12	0.752	มาก
2. เว็บไซต์สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน	4.21	0.737	มากที่สุด	4.07	0.743	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปรับปรุงและแก้ไขเว็บไซต์เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน	4.12	0.755	มาก	4.02	0.760	มาก
4. มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการที่ชัดเจน	4.16	0.756	มาก	4.05	0.802	มาก
5. โดยรวมเว็บไซต์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้	4.19	0.724	มาก	4.09	0.753	มาก
รวม	4.18	0.664	มาก	4.07	0.656	มาก

6.3.4 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้านการออกแบบเว็บไซต์ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.13, S.D. = 0.634 เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ เว็บไซต์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ความถูกต้อง และข้อมูลการเข้าถึงและส่งผ่านเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัย และในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ข้อมูลแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลการให้บริการและกิจกรรมมี

ความทันสมัย มีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์สม่ำเสมอ เว็บไซต์มีลิงค์เชื่อมโยงภายใน/ภายนอกเว็บไซต์ใช้งานได้ เว็บไซต์ใช้สี กราฟิก และมัลติมีเดียที่สวยงามและเหมาะสม และเว็บไซต์มีการออกแบบที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.03, S.D. = 0.614 เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ และในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ เว็บไซต์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ความถูกต้อง ข้อมูลการเข้าถึงและส่งผ่านเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัย ข้อมูลแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลการให้บริการและกิจกรรมมีความทันสมัย มีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์สม่ำเสมอ เว็บไซต์มีลิงค์เชื่อมโยงภายใน/ภายนอกเว็บไซต์ใช้งานได้ เว็บไซต์มีการออกแบบที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ และเว็บไซต์ใช้สี กราฟิก และมัลติมีเดียที่สวยงามและเหมาะสม (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์

คุณภาพของเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์มีการออกแบบที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์	3.95	0.772	มาก	3.88	0.806	มาก
2. เว็บไซต์ใช้สี กราฟิก และมัลติมีเดียที่สวยงามและเหมาะสม	3.99	0.828	มาก	3.87	0.811	มาก
3. เว็บไซต์มีลิงค์เชื่อมโยงภายใน/ภายนอกเว็บไซต์ใช้งานได้	4.06	0.780	มาก	3.97	0.774	มาก
4. ข้อมูลแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.16	0.743	มาก	4.06	0.707	มาก
5. เว็บไซต์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง	4.25	0.723	มากที่สุด	4.19	0.695	มาก
6. ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ	4.32	0.700	มากที่สุด	4.22	0.693	มากที่สุด
7. ข้อมูลการให้บริการและกิจกรรมมีความทันสมัย	4.16	0.757	มาก	4.05	0.724	มาก
8. ข้อมูลการเข้าถึงและส่งผ่านเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัย	4.22	0.746	มากที่สุด	4.07	0.719	มาก
9. มีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์สม่ำเสมอ	4.10	0.802	มาก	3.98	0.760	มาก
รวม	4.13	0.634	มาก	4.03	0.614	มาก

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์
 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ
 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์
 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งาน มีค่า F ที่
 1.017 และค่า Sig. ที่ 0.363 ด้านการให้บริการ มีค่า F ที่ 1.817 และค่า Sig. ที่
 0.164 และด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีค่า F ที่ 0.698 และมีค่า Sig. ที่ 0.498 ซึ่ง
 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5

ความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ จำแนกตามสถานภาพของ
 ผู้ใช้บริการ

ความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
1. การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.857	2	0.429	1.017	0.363
	ภายในกลุ่ม	165.607	393	0.421		
	รวม	166.464	395			
2. การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.598	2	0.799	1.817	0.164
	ภายในกลุ่ม	172.749	393	0.440		
	รวม	174.346	395			
3. การออกแบบ เว็บไซต์	ระหว่างกลุ่ม	0.562	2	0.281	0.698	0.498
	ภายในกลุ่ม	158.272	393	0.403		
	รวม	158.835	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์
 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ
 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ ด้านการใช้งาน มีค่า F ที่ 4.442 และค่า Sig. ที่ 0.012 ด้านการให้บริการ มีค่า F ที่ 10.523 และค่า Sig. ที่ 0.000 และด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีค่า F ที่ 5.751 และมีค่า Sig. ที่ 0.003 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6

ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
1. การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3.367	2	1.683	4.442	0.012*
	ภายในกลุ่ม	148.948	393	0.379		
	รวม	152.315	395			
2. การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.646	2	4.323	10.523	0.000*
	ภายในกลุ่ม	161.447	393	0.411		
	รวม	170.093	395			
3. การออกแบบเว็บไซต์	ระหว่างกลุ่ม	4.233	2	2.116	5.751	0.003*
	ภายในกลุ่ม	144.612	393	0.368		
	รวม	148.845	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตบัณฑิตศึกษา มีค่า Sig. ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า นิสิตปริญญาตรีมีการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์แตกต่างเป็นรายคู่กับนิสิตบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนิสิตปริญญาตรีมีการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่สูงกว่านิสิตบัณฑิตศึกษา โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.281 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7

ความแตกต่างเป็นรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ

LSD

สถานภาพ	\bar{X}	อาจารย์ประจำ	นิสิตปริญญาตรี	นิสิตบัณฑิตศึกษา
	3.89	3.89	4.11	3.83
อาจารย์ประจำ	3.89	-	-0.226 (0.071)	0.055 (0.694)
นิสิตปริญญาตรี	4.11		-	0.281 (0.000*)
นิสิตบัณฑิตศึกษา	3.83			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t ที่ 3.990 และ ค่า Sig. ที่ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังด้านการใช้งาน การให้บริการ และการออกแบบเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์คุณภาพของเว็บไซต์

คุณภาพของเว็บไซต์	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	df	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
1. การใช้งาน	4.18	0.649	4.05	0.621	4.050	395	0.000*
2. การให้บริการ	4.18	0.664	4.07	0.656	3.339	395	0.001*
3. การออกแบบเว็บไซต์	4.13	0.634	4.03	0.614	3.196	395	0.002*
รวม	4.16	0.602	4.05	0.598	3.990	395	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. อภิปรายผล

7.1 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

7.1.1 วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อผู้ใช้งานต้องการสืบค้นฐานข้อมูล KU Library Catalog ก็ต้องเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ทันที ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรธณ อภิศุภะโชค (2559) ที่พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อสืบค้นข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภรณ์ หงส์สิบลอง และนันทา เดิมสมบัติถาวร (2557) ที่พบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นหาหาข้อมูล และสอดคล้องกับ ชลิตา คำหอม (2562) ที่พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลเพื่อประกอบการสอน และรับทราบช่องทางบริการจากหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

7.1.2 ช่วงเวลาที่สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์ ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงเวลางาน การเรียนการสอน และเป็นช่วงเวลาที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เปิดทำการ เมื่อผู้ให้บริการทำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้วก็สามารถขอยืมได้ทันที ผลการวิจัยส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวราพรธณ อภิศุภะโชค (2559) ที่พบว่า นิสิตส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลในช่วงเวลา 20.01-24.00 น.

7.1.3 ความถี่ในการสืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สืบค้นเว็บไซต์ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์

อาจเป็นเพราะอาจารย์และนิสิตใช้เครื่องมือช่วยกันอื่นๆ เช่น Google ซึ่งสามารถบันทึกและดาวน์โหลดข้อมูลได้ทันที จึงใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดในความถี่ที่น้อย ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับ ชลิตา คำหอม (2562) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง แต่ไม่สอดคล้องกับ Bhattacharjee (2014) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์ทุกวัน

7.1.4 สถานที่สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์จากที่บ้าน/หอพัก เนื่องจากผู้ใช้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นจึงสามารถสืบค้นเว็บไซต์ได้ทุกสถานที่ ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ พัชรภรณ์ หงส์สืบสอง และนันทา เต็มสมบัติถาวร (2557) และ Bhattacharjee (2014) พบว่า นักศึกษาสืบค้นข้อมูลจากบ้าน/ที่พักร

7.1.5 เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์จากโทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน เนื่องจากผู้ใช้บริการทุกคนมีสมาร์ทโฟนจึงทำให้สามารถสืบค้นเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรธน อภิศุภะโชค (2559) กิตติพิศ ฑูปียะ (2560) และ Bhattacharjee (2014) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่สืบค้นจากมือถือสมาร์ทโฟน

7.1.6 บริการที่สืบค้นจากเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สืบค้นบริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

7.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) **ด้านการใช้งาน** ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 2 อันดับแรก คือ สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ได้จากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นต้น และสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการใช้งานรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ สามารถเข้าใช้เว็บไซต์ได้จากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นต้น สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา ผลการวิจัยส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังที่สูงมาก แต่เมื่อได้ใช้บริการจริงกลับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แสดงว่า Expectation Service (ES) มากกว่า Perception Service (PS) (Zeithamal, Parasuraman & Berry, 1990) ดังนั้นผู้ให้บริการอาจมีการปรับปรุงด้านการใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น และผลการวิจัยส่วนนี้แสดงให้เห็นอีกว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับช่องทางที่ใช้ในการเข้าถึงเว็บไซต์ควรใช้ได้หลากหลายอุปกรณ์ และเข้าถึงได้ตลอดเวลา งานวิจัยส่วนนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริยวัชรณ สรรพสิงห์, ธนพรรณ กุลจันทร์, และอังสนา ธงไชย (2560) ที่พบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเข้าถึงด้วยอุปกรณ์สื่อสารเครื่องที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ

2) **ด้านการให้บริการ** ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ เว็บไซต์สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในระดับมากและเมื่อใช้บริการจริงก็รับรู้ถึงคุณภาพของเว็บไซต์ด้านการให้บริการในระดับมากเช่นกัน โดย Expectation Service (ES) เท่ากับ Perception Service (PS) (Zeithamal, Parasuraman & Berry, 1990) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าเว็บไซต์จะเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับมากเท่านั้น ดังนั้นห้องสมุดอาจปรับปรุงเว็บไซต์ให้ครอบคลุมบริการทั้งหมดและเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ผลการวิจัยส่วนนี้ยังสอดคล้องกับ Alasem (2013) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับระบบมีการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

3) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ เว็บไซต์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ความถูกต้อง ข้อมูลการเข้าถึงและส่งผ่านเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัย ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังมากและเมื่อใช้บริการจริงก็รับรู้ถึงคุณภาพของเว็บไซต์ด้านการออกแบบเว็บไซต์ในระดับมากเช่นกัน โดย Expectation Service (ES) เท่ากับ Perception Service (PS) (Zeithamal, Parasuraman & Berry, 1990) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าเว็บไซต์จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง และข้อมูลการเข้าถึงและส่งผ่านเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัยในระดับมากที่สุด และการรับรู้หลังใช้งานพบว่าอยู่ในระดับมาก ดังนั้นห้องสมุดควรตรวจสอบข้อมูลการให้บริการให้ถูกต้องครบถ้วน และมีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยให้ระบุชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยวัชรณ สรรพสิงห์, ธนพรรณ กุลจันทร์, และอังสนา ธงไชย (2560) และงานวิจัยของ Jagero et al (2014) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจข้อมูลที่ปรากฏในเว็บเนื่องจากมีความน่าเชื่อถือ

7.3 ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากผู้ให้บริการที่เป็นอาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ในทุกด้านที่เหมือนกัน และต้องการได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่า นิสิตปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพเว็บไซต์สูงกว่านิสิตบัณฑิตศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากนิสิตปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ต้องเข้ามาเรียนในและจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียน และการทำรายงานจึงได้ใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในการค้นหาข้อมูลเป็นประจำจึงมีความการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์สูงกว่านิสิตบัณฑิตศึกษา

7.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าการรับรู้

ทุกด้าน อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ที่สูง และเมื่อได้ใช้จริงอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อาจมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยส่วนนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวสุ สิริสิงห (2555) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ หอสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแตกต่างจากการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรพร เปรมปรี, สาสินี มีเจริญ และ ทักษิ ทองภูเบศร์ (2561) ที่พบว่า ระดับบริการของ หอสมุดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่คาดหวังไว้

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บริหารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของเว็บไซต์ในหลาย ๆ ด้าน เพราะเว็บไซต์เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในโลกออนไลน์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ และยังช่วยให้ผู้ใช้เข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรจัดทำแผนและนโยบายในการวางแผน การพัฒนาและการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ชัดเจน และมีการจัดเตรียมงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมทั้งจัดทีมงานที่ดูแลเว็บไซต์โดยเฉพาะ และเตรียมทีมผู้สร้างเนื้อหาที่ตอบโจทย์ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย และครบถ้วนในด้านการให้บริการของ หอสมุด

2. ด้านการใช้งาน ควรปรับปรุงความเสถียรในการเข้าใช้งานอาจปรับปรุงในเรื่องการดึงข้อมูลนานเกินไป เช่น ไฟล์ภาพมีขนาดใหญ่เกินไป ถ้ามี

ไฟล์ภาพวิดีโอที่ควรไม่ควรถูกเล่นอัตโนมัติ โดยอาจใช้ปุ่มเล่น (Play) ให้ผู้ชมเลือกไฟล์ด้วยตนเอง ควรเลือกเครื่องแม่ข่ายที่มีความเร็วและมีแบนด์วิดท์ (Bandwidth) มากพอ ควรตรวจสอบการแสดงผลภาพเคลื่อนไหว การใช้ Flash Animation ทำให้เข้าถึงได้ช้าและดึงข้อมูลนาน และอาจจะเข้าถึงข้อมูลไม่ได้เลย นอกจากนี้ควรมีระบบนำทางที่ดีโดยทำแผนผังเว็บไซต์ (Sitemap) อาจมีการเพิ่มเส้นทางการนำเข้าสู่เนื้อหา (Navigation) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจโครงสร้างเว็บและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการดูแลปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์รวมถึงมีทีมเว็บมาสเตอร์เป็นผู้ดูแลเนื้อหาการปรับปรุงเว็บไซต์ต่างๆ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านระบบตอบคำถามแก่ผู้ใช้งาน นอกจากนี้อาจมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมถึงมีหัวหน้าทีมคอยตรวจสอบดูแลเรื่องการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ถูกต้อง นำเชื่อถือ และนำเสนอให้ตรงเวลา

4. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงข้อมูลและการบริการบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูล เช่น การระบุชื่อและรหัสก่อนเข้าใช้งาน ควรปรับปรุงการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ โดยอาจใช้สี กราฟิก และมัลติมีเดียที่สวยงามและเหมาะสม มีความเป็นทางการและสร้างความน่าสนใจ รวมไปถึงอาจมีการใช้ภาพเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการหยุดชมเว็บไซต์ และเขียนรายละเอียดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่านและเลือกที่จะเข้าใช้บริการของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และอาจทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจเพิ่มเติม รวมทั้งลักษณะของไฮเปอร์เท็กซ์ที่ใช้ในการเชื่อมโยง ควรเป็นรูปแบบเดียวกัน ตำแหน่งของการเชื่อมโยงควรอยู่ในตำแหน่งเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน คำหรือหัวข้อที่ใช้ในการเชื่อมโยงเข้าใจได้ง่ายไม่ควรยาวจนเกินไป

9. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพเว็บไซต์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้านนโยบาย และการทำสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) กับ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษามาเปรียบเทียบที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

10. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการทุนสนับสนุนการวิจัยและการสร้างสรรค์ โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (ภาคพิเศษ)

รายการอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่. (2563). สถิติบุคลากรรายเดือน ประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2563. จาก http://www.person.ku.ac.th/new_personweb/stat

กิตติพิศ ทุปียะ. (2560). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- จำเนียร ช่วงโชติ. (2532). *จิตวิทยากับการรับรู้และเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลิตา คำหอม (2562). การใช้ฐานข้อมูลที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 12(2), 1-14.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *Organizational Behavior*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ธัญพร เปรมปรี, สาสินี มีเจริญ และทักษ์ ทองภูเบศร์. (2561). การใช้ LibQUAL+TM ประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด สถาบันอาศรมศิลป์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 11(1), 141-158.
- นงราม เหมือนฤทธิ์, วสุ เซาว์พานนท์ และลำปาง แม่นมาตย์. (2556). การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของแหล่งสารสนเทศวิจัยออนไลน์ในประเทศไทย. *วารสารวิจัย มข*, 13(4), 73-86.
- บุญส่ง โพธิ์ศรี. (2547). *เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมอาชีวะ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- พัชรภรณ์ หงส์สืบสอง และนันทา เต็มสมบัติถาวร. (2557). พฤติกรรมการค้นคว้าข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่น่าน. *PULINET Journal*, 1(2), 14-20.
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการตลาด), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- วราพรรณ อภิศุภะโชค. (2559). พฤติกรรมการใช้และการประเมินเว็บไซต์ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารสุทธิปริทัศน์*,
30 (พิเศษ), 213-226.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สกาวเดือน ปธนสมิทธิ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบ
ของพนักงานธนาคาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุริย์วรรณ สรรพสิงห์, ธนพรรณ กุลจันทร์, และอังสนา ธงไชย. (2560).
การประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 10(1), 85-99.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
ในประเทศไทย ปี 2562. [https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/
thailand-internet-user-profile-2019/](https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/thailand-internet-user-profile-2019/)
- สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2563). *จำนวนนิสิตปัจจุบัน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2563. จาก
http://www.regis.ku.ac.th/cpcmns/rpt_std_ku3.php
- Alasem, A. N. (2013). *Evaluating the Usability of Saudi Digital Library's
Interface*. Retrieved December 3, 2019, from [http://www.iaeng.org/
publication/WCECS2013/WCECS2013_pp178-181.pdf](http://www.iaeng.org/publication/WCECS2013/WCECS2013_pp178-181.pdf)
- Arms, W. (2000). *Digital Libraries*. Retrieved December 3, 2019, from
<http://www.cs.cornell.edu/wya/DigLib/Ms1999/Chapter1.html>
- Benbunan-Fich, R. (2001). Using protocol analysis to evaluate the usability
of a commercial website. *Information and Management*, 39, 151-
163.

- Bhattacharjee, N. (2014). *Web Searching Behavior: A case study among the library users of Silchar Medical College*. Retrieved January, 25, 2020, from <https://www.researchgate.net/publication/285594751>
- Einasto, O. (2014). E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 147(2), 561-566.
- International Organization for Standardization. (1998). *ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11 Guidance on usability*. Retrieved December 3, 2019, from http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16883
- International Organization for Standardization. (2011). *ISO/IEC 25010:2011(en)*. Retrieved December 3, 2019, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:25010:ed-1:v1:en>
- Jagero, N. et al. (2014). *An Assessment of the Usability of the Africa University Digital Library, Mutare, Zimbabwe*. Retrieved December 3, 2019, from <http://www.ijettcs.org/Volume3Issue6/IJETTCS-2014-12-06-92.pdf>
- Jeng, J. (2005). What is Usability in the Context of the Digital Library and How Can It be Measured. *Information Technology and Libraries*, 24(2), 47-56.
- Joo, S & Lee, J. L. (2011). Measuring the Usability of Academic Digital Libraries: Instrument Development and Validation. *The Electronic Library*, 29(4), 523-537.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Loiacono, E. T., Watson, R. T. & Goodhue, D. L. (2002). *WebQUAL: A Measure of Website Quality*. American Marketing Association. Retrieved December 3, 2019, from <https://users.wpi.edu/~eloiacocon/WebQual/AMAPaper.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SERVQUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7, 1-21.
- Paul, P. et al. (2006). The Impact of Cultural Values on Marketing Ethical Norms: A Study in India and the United States. *Journal of International Marketing*, 14(4) 28-56.
- Reynolds, J. (2000). *The Complete E-commerce Book: Design, Build and Maintain Successful Web-based Business*. New York: CMP-Books.
- Spool, J. M., et al. (1999). *Website Usability: A designer's guide*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of an Internet Shopping Site (SITEQUAL). *Quarterly journal of electronic commerce*, 2(1), 31-45.
- Zeithamal, V., Parasuraman, A. & Berry. L. (1990). *Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Received: October 10, 2020

Revised: May 5, 2021

Accepted: May 20, 2021