

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินคุณภาพเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์: การประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ความสำคัญ - ผลการ ปฏิบัติ (IPA)
ชื่อผู้เขียน	เชมณัฐ โรหิตเสถียร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิชา พาณิชย์ปฐุม
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก ทั้งการใช้อินเทอร์เน็ต การทำธุรกิจค้าขายผ่านเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ และรวมถึงการใช้งานเว็บไซต์ขององค์กรต่าง ๆ กล่าวคือการนำทรัพยากรเหล่านี้เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้มีคุณภาพในมิติต่าง ๆ นั้น สามารถให้ผลปฏิบัติ (Performance) ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้เว็บไซต์ให้ความสำคัญ (Importance) มากน้อยเพียงใด การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาประเด็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาเว็บอีคอมเมิร์ซสำหรับอะไหล่รถยนต์โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า การวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการปฏิบัติ (Importance-Performance Analysis or IPA) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์มิติต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์ใด ๆ ที่ผู้ใช้งานใช้สำหรับการหาซื้ออะไหล่รถยนต์

งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และสำรวจในพื้นที่จริง โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างที่ได้ไปใช้บริการเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์

โดยผลจากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของการประเมินคุณภาพเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์ เมื่อพิจารณาจากมิติของ ความสำคัญ - ผลการปฏิบัติ ในการใช้บริการเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์ ทั้งสิ้น 4 กลุ่มตัวแปร สรุปได้ว่า จตุภาคที่ 1 (Concentrate Here) หมายถึงระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง และระดับคะแนนความพึงพอใจในผลการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ เป็นส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญแต่ทางเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์ สามารถทำได้ดี

เกินไปในส่วนนี้ จึงสามารถลดการลงทุนทรัพยากรลง เพื่อนำไปลงทุนในส่วนอื่นที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากกว่าได้ และไม่มีกลุ่มตัวแปรใดอยู่ในจตุภาคนี้

กลุ่มตัวแปรด้านปฏิสัมพันธ์บริการ (Service Interaction) และกลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพโดยรวม (Overall Quality) อยู่ในจตุภาคนี้ อยู่ในจตุภาคที่ 2 (Keep up the good work) หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงแต่ระดับ คะแนนความพึงพอใจในผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากและเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์สามารถปฏิบัติได้ดีอยู่แล้ว จึงควรรักษาระดับการบริการที่ดีเหล่านี้ไว้

กลุ่มตัวแปรด้านประโยชน์ (Usability) และ กลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) อยู่ในจตุภาคที่ 3 (Low Priority) หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ และระดับคะแนนความสามารถอยู่ในระดับต่ำ เป็นส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญ และทางเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์ก็ไม่ได้ทำได้ดีในส่วนนี้ด้วย แต่ทางเว็บไซต์ก็ยังไม่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขในส่วนนี้ ยังสามารถกลับมาแก้ไขในภายหลังได้ เนื่องจากคะแนนความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ

จตุภาคที่ 4 (Possible Overkill) หมายถึง ระดับความสำคัญของคุณลักษณะอยู่ในระดับต่ำและ ระดับคะแนนความสามารถอยู่ในระดับสูง เป็นส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญแต่ทางเว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์ สามารถทำได้ดีเกินไปในส่วนนี้ จึงสามารถลดการลงทุนทรัพยากรลง เพื่อนำไปลงทุนในส่วนอื่นที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากกว่าได้ และไม่มีกลุ่มตัวแปรใดอยู่ในจตุภาคนี้

แต่เมื่อพิจารณาลงไปรายละเอียดของในแต่ละกลุ่มตัวแปรแล้ว กลับให้ผลที่ต่างออกไป เนื่องจากจุดตัดที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจในผลการปฏิบัติของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้น ในการพิจารณาว่าส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข หรือควรลดการลงทุนลงนั้น จึงควรพิจารณาทั้งมุมมองในภาพรวมทุกกลุ่มตัวแปร และรายละเอียดในแต่ละตัวแปรประกอบกัน เพื่อจะได้ทราบอย่างชัดเจนว่าส่วนใดมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขจริง ๆ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติ, ความสำคัญ, เว็บไซต์สำหรับการซื้ออะไหล่รถยนต์

Independent Study Title	EVALUATING THE QUALITY OF WEB QUALITY USED FOR PURCHASING AUTO PART: AN IMPLICATION OF IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
Author	KAMMANAT LOHIDSATIAN
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Supeecha Panichpathom, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

The current technological advancements have played a crucial role in personal and business life, mainly through the Internet and e-commerce websites. Developing high-quality websites across various dimensions has become essential for practical results and meeting the expectations of website users. This research explores the efficient utilization of resources in developing an e-commerce website for auto parts. The Importance-Performance Analysis (IPA) tool is employed to study and analyze different website quality dimensions as perceived by users purchasing auto parts.

An online questionnaire was used to collect data for this study, and a sample group of individuals who have utilized the website service for purchasing auto parts was surveyed in a real-world setting. The study's findings indicate that when considering the overall assessment of website quality for purchasing auto parts, four groups of variables can be distinguished based on their importance and the practical results of using the website service.

Quadrant 1, labeled as “Concentrate Here,” represents variables deemed highly important but have low satisfaction scores regarding performance. Customers may not prioritize these variables, but the website for buying auto parts excels. Consequently, the investment of resources in these areas can be reduced to allocate them to parts that customers value more. No variable group falls within this quadrant.

The Service Interaction and Overall Quality groups are positioned in the second quadrant, labeled “Keep up the Good Work.” This quadrant signifies significant variables that perform well according to customer satisfaction scores. Maintaining these high service levels is crucial as customers highly value them.

The Third quadrant, labeled “Low Priority,” encompasses the Usability and Information Quality variables. Variables within this quadrant have both low-importance scores and low-performance satisfaction scores. Although customers may not prioritize these variables, the website for purchasing auto parts should still work on improving these areas. However, there is no urgent need to rush the improvements as the importance scores are low.

Quadrant 4, denoted as “Possible Overkill,” consists of variables with low priority but high-performance satisfaction scores. Customers may attach little importance to these variables, yet the website for buying auto parts performs exceptionally well in these areas. Therefore, resource investment in these variables can be minimized, allowing for allocation to areas that customers prioritize. No variable group falls within this quadrant.

It is important to note that the results may differ when considering the specific details of each variable group. The cutoff point for determining which parts need improvement or require reduced investment varies based on the mean of the importance score and the satisfaction score for each variable group. Therefore, to understand which parts need improvement, it is necessary to consider the overall view of all variable groups and the details within each variable group.

Keywords: performance analysis, importance, website for buying auto parts