

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความคาดหวังและความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุดตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากร โดยขอข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นข้อมูลในปีงบประมาณ 2550

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ. เชียงใหม่ มีจำนวน 11 คณะ รวม 356 คน (ไม่รวมอาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ วิทยาเขตอื่นๆ) แต่ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษามีอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศมีจำนวน 54 คน จึงเหลือประชากรทั้งหมด 302 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาลักษณะประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในขั้นนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คืออาจารย์ที่สอนในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

- รวบรวมรายชื่อและจำนวนอาจารย์ทั้งหมดของแต่ละคณะ ดังนี้

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ (89 คน) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร (38 คน) คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ (14 คน) คณะผลิตกรรมการเกษตร (82 คน)

- กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (5 คน) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว (7 คน) คณะเศรษฐศาสตร์ (20 คน) คณะบริหารธุรกิจ (26 คน) คณะศิลปศาสตร์ (50 คน) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม (15 คน) และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ (10 คน)

รวมจำนวนอาจารย์ทั้งสิ้น 356 คน ภาควิชาต่อ 54 คน คงเหลือจำนวนประชากร 302 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่มเข้ามาเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย และใช้สัดส่วนในการสุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 7 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของอาจารย์ดังนี้

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ (13 คน) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร (5 คน) คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ (2 คน) คณะผลิตกรรมการเกษตร (12 คน) รวม 32 คน

- กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (0 คน) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว (1 คน) คณะเศรษฐศาสตร์ (3 คน) คณะบริหารธุรกิจ (4 คน) คณะศิลปศาสตร์ (7 คน) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม (2 คน) และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ (1 คน) รวม 18 คน

การสัมภาษณ์อาจารย์ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่ออาจารย์ 1 คน โดยสัมภาษณ์แบบรายบุคคล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ตามแนวแบบสำรวจ LibQUAL+TM 2006 และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยืมข้อความของ LibQUAL+TM เป็นหลักและนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากนั้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข เพื่อนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ในข้อ 3.1.1 จำนวน 50 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขในประเด็นต่างๆ ให้เกิดความชัดเจนและปรับเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คำถามในตอนที่ 1 และ 2 เป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามถามความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อคุณภาพงานบริการ โดยแปลและเรียบเรียงจากคำถามของ LibQUAL+TM จาก 3 มิติ จำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ จำนวน 9 ข้อ
2. ห้องสมุดคือสถานที่ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านการให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่างๆ และความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
3. การควบคุมสารสนเทศ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับ ขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวก และง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย จำนวน 8 ข้อ

คำถามแต่ละข้อนั้นจะต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังไว้ และระดับบริการที่ได้รับจริง สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสอบถาม กำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.2.2 แบบสัมภาษณ์

เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยได้กำหนดคำถามต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้ามีคำถามตายตัว เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ในด้านการจัดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เทคโนโลยี สถานที่และสภาพแวดล้อม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มเก็บข้อมูลในปลายภาคการศึกษาที่ 1 และต้นภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2550 คือเดือนกันยายน – ธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์รวม 11 คณะ จำนวน 302 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้รับกลับคืนมา 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.85 พร้อมกันนั้นได้สัมภาษณ์อาจารย์โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการข้อ 3.1.2 จำนวน 50 ชุด โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่ออาจารย์ 1 ท่านและเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล

รูปแบบการสัมภาษณ์ แบ่งขั้นตอนการสัมภาษณ์เป็น 4 ส่วน

1. เริ่มการสัมภาษณ์ด้วยการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบและการใช้บริการของห้องสมุด
2. ถามคำถามตามโครงสร้างคำถามที่เตรียมมา โดยลักษณะของคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามเดียวกันถามอาจารย์เหมือนกันทุกคน
3. อธิบายถึงที่มาของปัญหาในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงการจะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดต่อไป
4. จบการสัมภาษณ์ และการเปิดโอกาสให้อาจารย์ได้สอบถามปัญหา หรือข้อสงสัย นอกเหนือจากหัวข้อที่เตรียมไป และกล่าวขอบคุณอาจารย์ในการให้สัมภาษณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 แบบสอบถาม

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับที่น้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด ดังนี้

ระดับที่ 9	กำหนดให้	9	คะแนน
ระดับที่ 8	กำหนดให้	8	คะแนน
ระดับที่ 7	กำหนดให้	7	คะแนน
ระดับที่ 6	กำหนดให้	6	คะแนน
ระดับที่ 5	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับที่ 4	กำหนดให้	4	คะแนน

ระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและรายปัจจัยตามตัวแปร สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.50–9.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.50–8.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 3.50–6.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อยที่สุด

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจะพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการอยู่ที่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย โดย Hill, 2000 (อ้างใน เกวลี จันตะมา, 2549, 5) กล่าวว่าขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ หมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ถ้าต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ และถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

1.2 ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความสำคัญกับบริการของห้องสมุดเป็นพิเศษ ซึ่งสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถจัดเตรียมบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ แสดงว่า ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่

ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษ และเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่อบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ช่องว่างของบริการที่พอเพียง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายชื่อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น ควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3. ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายชื่อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับเยี่ยม เกินความคาดหวัง

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.4.1 แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบเลือกตอบนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ในด้านการจัดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เทคโนโลยี สถานที่และสภาพแวดล้อม แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าร้อยละ