

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มุ่งศึกษาเป้าประสงค์ ความคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง และระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ของนักศึกษาปริญญาตรี ของคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวที่ต่อคุณภาพบริการผู้วิจัยได้ใช้ แบบประเมิน LibQUAL +TM 2010 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ วารสาร ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสิ่งไม่มีตีพิมพ์ต่างๆ

2. ศึกษาคำถามแบบประเมิน LibQUAL +TM ฉบับภาษาอังกฤษ จากเว็บไซต์ของสมาคม ห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries-ARL) ศึกษาแบบประเมินฉบับ ภาษาไทยของ ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง และ เกวลี จันตะมา จากนั้นนำมาแปลเป็นภาษาลาว และส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญด้านภาษาอังกฤษ ภาษาลาว และภาษาไทยตรวจให้เหมาะสมกับ บริบท และการบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จำนวน 2 ท่าน จากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข

3. การค้นคว้าอิสระใช้แบบสอบถาม LibQUAL +TM ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับห้องสมุดจำแนกตามเกณฑ์ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกที่มีต่อ บริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ โดยแต่ละคำถาม จะประเมินระดับบริการที่คาดหวัง ระดับบริการที่ได้รับ และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความต้องการ การใช้ห้องสมุดและการบริการ

- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด

4. ทำการประเมินแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 20 ชุด จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้มาทำการปรับปรุงแก้ไขจนเป็นแบบประเมินสมบูรณ์

5. จัดทำแบบประเมิน LibQUAL +TM ฉบับสมบูรณ์เพื่อแจกกลุ่มตัวอย่าง

6. แจกแบบประเมิน เก็บรวบรวมแบบประเมิน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำการอภิปรายผลการวิจัย และจัดทำข้อเสนอแนะ

8. นำเสนอผลการวิจัย และจัดทำรายงานผลการวิจัย

9. สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

9.1 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

9.2 คณะนิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์ทั้งหมดจำนวน 4,030 คน และนำมาคำนวณตามการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของยามานะ ได้จำนวน 364 คน (Yarmane, 1970) จากนั้นนำเอากลุ่มตัวอย่างมาจำแนกตามสัดส่วน (Quota Sampling) ของแต่ละภาควิชาที่สังกัดของคณะนิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

แทนค่า $n = \frac{4,030}{1 + 4,030 (.05)^2} = 364$

จากนั้นนำเอากลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสัดส่วนแต่ละภาควิชาซึ่งมีจำนวน 4 ภาควิชาดังนี้

ประชากรของแต่ละคณะ X ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมด

จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างที่นำมาแยกตามสัดส่วนแต่ละภาควิชาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1: กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสัดส่วนภาควิชา

ภาควิชา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ภาควิชา นิติศาสตร์	2,414	218
2. ภาควิชา รัฐศาสตร์	955	86
3. ภาควิชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	255	23
4. ภาควิชาบริหารธุรกิจ	406	37
รวม	4,030	364

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบประเมิน LibQUAL +TM ปี 2010 ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำรวจที่วัดการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด ใน 3 มิติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) สร้างโดยการศึกษาจากแบบประเมิน LibQUAL+TM ปี 2010 ฉบับภาษาอังกฤษ และภาษาไทยนำมาแปลเป็นภาษาลาวแบบประเมิน ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ที่มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับห้องสมุดจำแนกตามเกณฑ์ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และการควบคุมสารสนเทศ โดยแต่ละคำถามจะประเมินระดับบริการที่คาดหวัง ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ที่มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น จำนวน 39 ข้อที่แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 บริการของห้องสมุดเป็นคำถาม 27 ข้อ ที่ครอบคลุม ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้านดังนี้

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. ความรู้สึกที่มีต่อบุคลากร | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ลักษณะทางกายภาพห้องสมุด | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. การควบคุมสารสนเทศ | จำนวน 10 ข้อ |

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถาม 12 ข้อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. ความรู้สึกต่อห้องสมุด | จำนวน 8 ข้อ |
| 2. การใช้ห้องสมุด | จำนวน 4 ข้อ |

คำถามเพิ่มเติม

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| 1. การใช้บริการ | จำนวน 12 ข้อ |
| 2. บริการที่ต้องการให้มีในอนาคต | จำนวน 8 ข้อ |

ในแต่ละข้อนั้นจะต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์ที่ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงในแต่ละคอลัมน์นั้นจะต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้นจาก 9 ตัวเลข โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับต่ำสุด หรือน้อยสุด และ หมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความต้องการ การใช้ห้องสมุดและการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการกองห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์เป็นคำถามปลายเปิดแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากรห้องสมุด
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
- 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบประเมินแจกให้กับนักศึกษาปริญญาตรี ที่เข้ามาใช้บริการที่กองห้องสมุดจำนวนหนึ่ง พร้อมทั้งชี้แจงการตอบโดยใช้วิธีแจกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเนื่องจากนักศึกษาปริญญาตรีบางส่วนอาจไม่ได้มาใช้บริการที่ห้องสมุดในช่วงที่มีการแจกแบบประเมิน ผู้วิจัยจึงนำแบบประเมินไปแจกที่หอพัก และตามจุดนั่งอ่านหนังสือในบริเวณหน้าตึกเรียนด้วย โดยใช้วิธีแจกเช่นเดียวกัน และเพื่อไม่ให้มีการแจกซ้ำ ผู้วิจัยใช้วิธีการสอบถามก่อนหากเคยตอบแล้ว จะไม่แจกให้ทำ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาสอบปลายภาคการศึกษาที่หนึ่งของปีการศึกษา 2554 การแจกแบบประเมินครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถแจกครบตามจำนวน 364 ชุด ใช้ระยะเวลาเริ่มจากวันที่ 24 มกราคม ถึง วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบประเมินตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบประเมินตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับคือระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง มีการประมาณค่า 9 ระดับ โดยหมายเลข 1 คือระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด หมายเลข 9 คือระดับมากที่สุดหรือสูงสุด นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและรายปัจจัยตามตัวแปร การกำหนดน้ำหนักของคำตอบมีดังนี้ 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

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 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

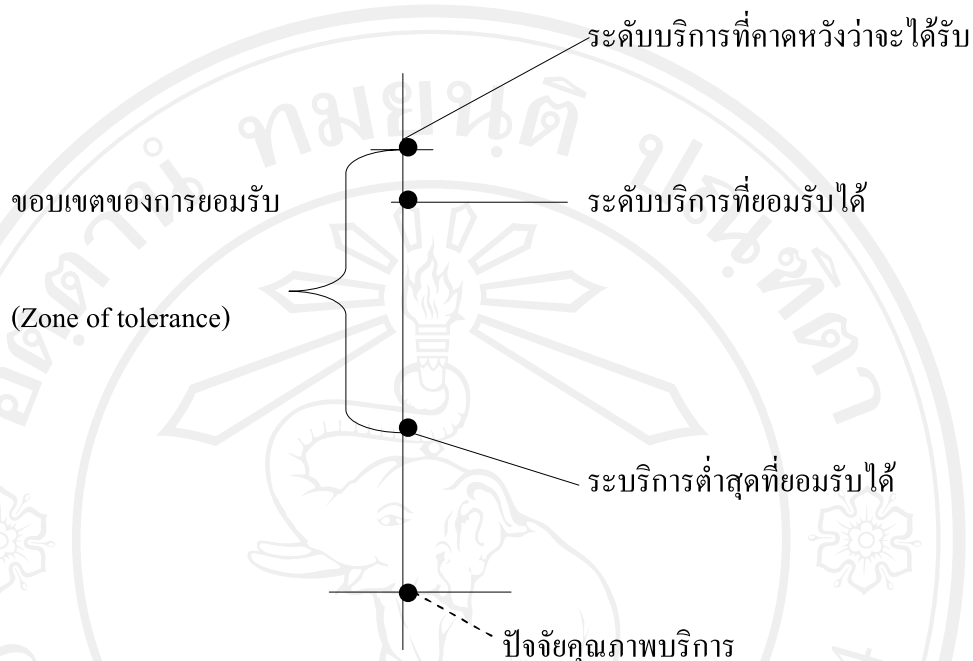
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจะพิจารณาจากช่องว่าง และขอบเขตของบริการในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวัง แสดงเป็นรายชื่อ และรายปัจจัย โดยถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้อยอมรับได้ ถ้าระดับบริการที่ได้รับอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ แต่หากว่าระดับบริการที่ได้รับนั้นอยู่เหนือกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่า ผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ และบริการที่ได้รับนั้นอยู่เหนือความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้

1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้อยอมรับได้ แต่ถ้าต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ และถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

1.2 ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดเป็นพิเศษ ซึ่งสามารถยอมรับ หรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถจัดเตรียมบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ แสดงว่า ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษ และเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

ขอบเขตของการยอมรับแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ ที่ 4



ภาพที่ 5 ภาพแสดงขอบเขตของการยอมรับ

2. ช่องว่างของบริการที่พอเพียง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น ควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

ช่องว่างของการบริการที่พอเพียงแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบที่ 5



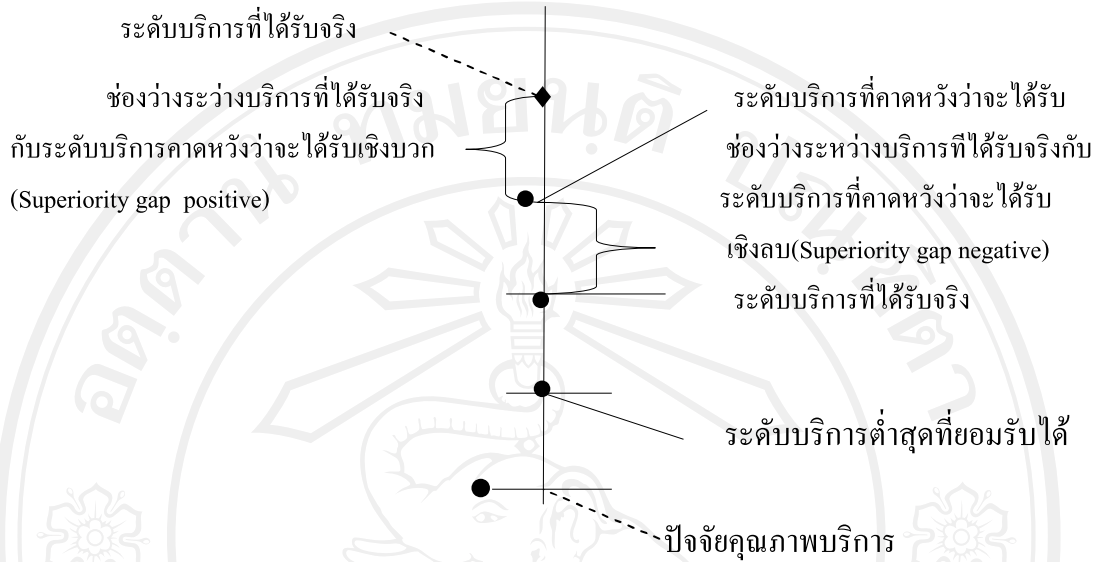
ภาพที่ 6 ภาพแสดงช่องว่างของการบริการที่พอเพียง

3. ช่องว่างของการบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของการบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของการบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับเยี่ยมเกินความคาดหวัง

3.2 ช่องว่างของการบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของการบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

ช่องว่างบริการระดับสูงแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบที่ 6



ภาพที่ 7 ภาพแสดงช่องว่างบริการระดับสูง

4. ข้อมูลจากแบบประเมินตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ความต้องการ การใช้ห้องสมุด และการบริการของคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

5. ข้อมูลจากแบบประเมินตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพห้องสมุด คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ