

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยนำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

จำนวนประชากร

มหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน	ระบบที่ใช้
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	5	INNOPAC
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	5	INNOPAC
3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	INNOPAC
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	5	INNOPAC
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	5	INNOPAC
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	5	ALIST
7. มหาวิทยาลัยแม่โจ้	5	HORIZON
8. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	5	VTLS
9. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	5	INNOPAC
10. มหาวิทยาลัยทักษิณ	5	HORIZON
11. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	5	HORIZON
12. มหาวิทยาลัยนเรศวร	5	INNOPAC
13. มหาวิทยาลัยบูรพา	5	Magic Library
14. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	5	INNOPAC
15. มหาวิทยาลัยมหิดล	1	INNOPAC
16. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	5	INNOPAC
17. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	5	Walai Autolib
18. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	5	HORIZON
19. มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	INNOPAC
20. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	5	ALIST
21. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	5	VTLS
22. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	5	VTLS

ตาราง 1 (ต่อ)

มหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน	ระบบที่ใช้
23. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	5	INNOPAC
24. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	3	HORIZON
รวมประชากร	106 คน	

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความคาดหวัง และความคิดเห็นจากบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ การสัมภาษณ์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. การสร้างแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็นแบบ 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน สังกัดงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้งานในปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามระดับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง และระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ด้วยวิธีของลิเกิร์ต (Likert) แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ จำนวน 50 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ความคาดหวังมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความคาดหวังมาก	ให้ 4 คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความคาดหวังน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ระดับคุณภาพของการบริการที่คาดหวังแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

ด้านที่ 2 ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ด้านที่ 3 ความคาดหวังต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

ด้านที่ 4 ความคาดหวังด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance)

ด้านที่ 5 ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตัวแทน

จำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คำถามเป็นแบบปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้สำนวนภาษา และแก้ไขตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านงานห้องสมุดจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม และปรับปรุงด้านภาษาที่ใช้ โดยการวิเคราะห์ตามหลักตรรกะความสอดคล้องระหว่างข้อความถาม และคำนิยามศัพท์เฉพาะหรือ IOC ในการตรวจสอบมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อความถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความถามวัดได้ตรงตามคำนิยามศัพท์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความถามวัดได้ตรงตามคำนิยามศัพท์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความถามวัดได้ไม่ตรงตามคำนิยามศัพท์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร (นวลอนงค์

บุญฤทธิ์พงศ์, 2552, หน้า 107)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความคิดเห็น

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การพิจารณา คือ

4.1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าใช้ได้

4.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรปรับปรุง

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีลักษณะการดำเนินงานเทียบเท่า หรือใกล้เคียงกันกับประชากรจริง จำนวน 30 คน เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 99) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ระดับ 0.98 และผลการวิเคราะห์ค่าระดับความเชื่อมั่นความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่ระดับ 0.97 แล้วจึงนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่ต้องการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากสำนักบัณฑิตศึกษา เสนอต่อผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สำนักบรรณสาร สถาบันวิทยบริการ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ส่งหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึง ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สำนักบรรณสาร สถาบันวิทยบริการ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง พร้อมส่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทางไปรษณีย์ จำนวน 106 ชุด ทั้งนี้ได้แนบซองติดแสตมป์ และจำหน่ายซองถึงผู้วิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2553 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 99 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.39 ของจำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ผล โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามความคาดหวัง มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 99)

ค่าน้ำหนัก	ระดับ
ระดับมากที่สุด ตรวจให้	5 คะแนน
ระดับมาก ตรวจให้	4 คะแนน
ระดับปานกลาง ตรวจให้	3 คะแนน
ระดับน้อย ตรวจให้	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด ตรวจให้	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ ถ้อยเกณฑ์ในการแปลความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ย (ประคอง กรรณสูต, 2542, หน้า 73) ดังต่อไปนี้

4.50-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	ระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ ใช้หลักเกณฑ์ $Q = P - E$ ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988, p. 19) ดังนี้

ความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง (P) - ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (E) ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพสูง หรือพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง (P) - ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (E) ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพปานกลาง หรือพึงพอใจ

ความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง (P) - ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (E) ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำ หรือไม่พึงพอใจ

แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณค่าสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ค่าแจกแจงความถี่ (frequency)
2. ค่าร้อยละ (percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean หรือ $\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ SD)