บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในปีการศึกษาครั้งนี้ได้จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ ในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใน 1 เดือน จำนวน 34,840 คน (สถิติผู้เข้าใช้บริการ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2557 – 30 ธันวาคม 2557) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 338 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 337 คน ทั้งหมดจำนวน 675 คน

1.2 นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 532 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 770 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 32,226 คน นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 149 คน ทั้งหมดจำนวน 33,677 คน

1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 488 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 380 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 90 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 60 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน

2.2 นิสิต จำนวน 290 คน

2.2.1 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 130 คน

2.2.2 นิสิตปริญญาโท จำนวน 70 คน

2.2.3 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 60 คน

2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 10 คน

2.3 บุคคลภายนอก จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการของห้องสมุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พี่เลี้ยงนักวิจัยตรวจสอบเนื้อหาของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา ดังนี้

3.1 ดร. รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์ อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.3 นางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกิน 0.5 ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ประโยคที่ใช้ในข้อคำถามหรือข้อความให้เหมาะสมมีความชัดเจนสมบูรณ์ขึ้น เช่น การสอบถามด้านการบริการควรเพิ่มบริการต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับข้อคำถามใหม่ให้ครอบคลุม

5. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิแอลฟา ตามวิธีของครอนบาค Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .78

7. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 - 28 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 380 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 79)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เปียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 106)

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[N\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม
ΣX แทน ผลรวมของคะแนนข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก
ΣY แทน ผลรวมของคะแนนรวม Y
N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ΣXY แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y

ΣX^2 แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนแต่ละข้อ

ΣY^2 แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 104)

$$\rho = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ ρ แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ตองการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ($\overline{X}$) ใช้สูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 102)

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \overline{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

Σ แทน ผลรวม