

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ และปัญหาของการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร ที่ศึกษาชั้นปีที่ 1-2 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และชั้นปีที่ 1 - 4 ระดับปริญญาตรี ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี รวมจำนวน 2,107 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 336 คน มีขั้นตอนในการกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane, 1967 อ้างถึงในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 284) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามคณะและชั้นปี จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาโดยการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ตามจำนวนที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสังคม
และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร

นักศึกษา	คณะเทคโนโลยีสังคม		คณะเทคโนโลยีการเกษตร		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ระดับปวส. ชั้นปีที่ 1	58	9	103	16	161	25
2. ระดับปวส. ชั้นปีที่ 2	52	8	86	14	138	22
3. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1	287	46	196	31	483	77
4. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2	200	32	92	15	292	47
5. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3	338	54	229	36	567	90
6. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	254	41	212	34	466	75
รวม	1,189	190	918	146	2,107	336

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการ สภาพการใช้ ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาตั้งคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ สภาพการใช้ และปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ

2. แบบสอบถามจำแนกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพการใช้บริการสารสนเทศ การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการสารสนเทศ โดยกำหนดคำตอบเป็น 3 แบบคือแบบเลือกตอบ (Check List) แบบกำหนดคำตอบเป็นการประเมินความมากน้อยคือ มาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดความถี่ 9 ระดับ แบ่งเป็น 2 คอลัมน์ของระดับบริการคือ คอลัมน์ที่ 1 เป็นระดับการรับรู้ คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ และคอลัมน์ที่ 2 เป็นระดับความคาดหวัง คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ โดยเลือกตอบจากเลข 1-9 เพียง 1 หมายเลขของแต่ละคอลัมน์ โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
เหมาะสมของแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านดังนี้

5.1 อาจารย์ทิพภา ปลีหะจินดา อาจารย์ภาควิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

5.2 ศศ.วีระศักดิ์ โนนม่วง รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

5.3 อาจารย์วันทนา กิตติศรีวรพันธุ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและประกัน
คุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถามแล้วนำไปหาค่าดัชนีความ
สอดคล้องของเนื้อหา (IOC) โดยตัดคำถามที่ได้ค่าต่ำกว่า 0.5 และนำคำถามอื่น ๆ ไปปรับปรุง
แก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการสารสนเทศของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน
36 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีคุณภาพ
ทางด้านความเชื่อมั่นในระดับสูง เหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่
เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ในการตอบแบบ
สอบถามการวิจัย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่ห้องเรียนของแต่ละ
ชั้นปี ตามทะเบียนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ด้วยวิธีการต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการสารสนเทศ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 3 การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 9 ระดับดังนี้ (เกวลี จันทรทัตมา, 2550, หน้า 58-59)

ระดับ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

ระดับ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

ระดับ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

ระดับ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

ระดับ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และรายมิติตามตัวแปร สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.50 – 9.00 หมายถึง บริการที่ได้รับจริง/ความคาดหวังมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.50 – 8.49 หมายถึง บริการที่ได้รับจริง/ความคาดหวังมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 6.49 หมายถึง บริการที่ได้รับจริง/ความคาดหวังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 3.49 หมายถึง บริการที่ได้รับจริง/ความคาดหวังน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง บริการที่ได้รับจริง/ความคาดหวังน้อยที่สุด

ทั้งนี้ในส่วน of แบบสอบถามตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ ผู้วิจัยจะนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่รับรู้จริงตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของระดับบริการความคาดหวังได้ผลต่างเป็นคะแนนคุณภาพบริการ มี 3 ระดับ ดังนี้

2.1 คะแนนความคาดหวังสูงกว่าคะแนนบริการที่รับรู้จริง ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ

2.2 คะแนนความคาดหวังเท่ากับคะแนนบริการที่รับรู้จริง ผลต่างมีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดมีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

2.3 คะแนนความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนบริการที่รับรู้จริง ผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 4 คุณภาพการบริการสารสนเทศโดยรวมของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 5 หมายถึงระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุดหรือสูงสุด

4. แบบสอบถามตอนที่ 5 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุดหรือสูงสุด

โดยคำถามตอนที่ 4 และตอนที่ 5 ที่คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 107-108)

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เมื่อนำไปแปลความหมาย จะถือเกณฑ์ในการประมาณค่าตามช่วงคะแนนดังนี้

(ประกอบ กรรณสูต, 2542, หน้า 73)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

5. แบบสอบถามตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Opened Form) นำมาหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

6. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง กราฟเส้น และคำอธิบายประกอบ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University