

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้และไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ของคณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

#### การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยการศึกษาค้นคว้าหนังสือ บทความ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุด ทั้งจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้วิจัยได้สืบค้นสารนิเทศด้วยการใช้ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2,492 คน (ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลา หรือลาศึกษาต่อ) ซึ่งได้จากการรวบรวมรายชื่ออาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจากเลขานุการคณะในเดือนตุลาคม 2542 จำนวน 4 สาขาวิชา 18 คณะ (Chulalongkorn University, Academic Affairs, 1999) คือ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ และ สาขามนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็น ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น 498 คน หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นพวกหรือชั้น (stratified random sampling) เพื่อช่วยให้ได้กลุ่มตัวอย่างทุกพวกตามจำนวนที่ต้องการ การสุ่ม

ตัวอย่าง จะสุ่มจากขนาดของประชากรที่ต้องการ คือ 498 คน โดยแยกตามสาขาวิชาทั้ง 4 ก่อน แล้วภายใต้แต่ละสาขาวิชา จะสุ่มตัวอย่างแยกตามคณะอีกครั้ง แต่หากกลุ่มตัวอย่างของคณะใด คำนวณแล้วได้จำนวนต่ำกว่า 10 คน จะใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 คน ด้วยเหตุนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาี้ จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 515 คน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนอาจารย์ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา / คณะ

สาขาวิชา / คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
<b>สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ</b>	<b>798</b>	<b>169</b>
คณะทันตแพทยศาสตร์	145	29
คณะพยาบาลศาสตร์	20	10
คณะแพทยศาสตร์	362	72
คณะเภสัชศาสตร์	128	25
คณะสัตวแพทยศาสตร์	30	10
คณะสัตวแพทยศาสตร์	113	23
<b>สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี</b>	<b>744</b>	<b>149</b>
คณะวิทยาศาสตร์	372	75
คณะวิศวกรรมศาสตร์	297	59
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	75	15
<b>สาขาสังคมศาสตร์</b>	<b>748</b>	<b>156</b>
คณะครุศาสตร์	371	74
คณะจิตวิทยา	24	10
คณะนิติศาสตร์	40	10
คณะนิเทศศาสตร์	57	11
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	117	23
คณะรัฐศาสตร์	65	13
คณะเศรษฐศาสตร์	74	15
<b>สาขามนุษยศาสตร์</b>	<b>202</b>	<b>41</b>
คณะศิลปกรรมศาสตร์	46	10
คณะอักษรศาสตร์	156	31
<b>รวม</b>	<b>2,492</b>	<b>515</b>

## การสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

ผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เพื่อศึกษาถึงประเภทของบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่บนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการในเดือนตุลาคม 2542 ดังนั้น การวิจัยนี้จึงครอบคลุมประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่มีอยู่จนถึงเดือนตุลาคม 2542 เท่านั้น ไม่นับรวมบริการใหม่ต่าง ๆ ที่มีเพิ่มเติมหลังเดือนตุลาคม 2542

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามการใช้และไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของคณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง ความถี่ของการใช้ ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ และปัญหาในการใช้ ตลอดจนการไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และสาเหตุที่ไม่ใช้ โดยในส่วนของการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สามารถศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัญหาที่ประสบสำหรับประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ รวมถึงประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ต้องการใช้พร้อมระดับความต้องการใช้ และในส่วนของการไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สามารถศึกษาถึงการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ และประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้พร้อมระดับความต้องการใช้ด้วย ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ลักษณะของคำถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้ คำตอบเดียวและหลายคำตอบ และคำถามชนิดมาตราประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามด้านข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

1. คำถามเกี่ยวกับคณะที่สังกัด เป็นคำถามปลายเปิด
2. การใช้และไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เป็นคำถามปลายปิดแบบ

เลือกได้คำตอบเดียว

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. คำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

- เพื่อประกอบการสอน
- เพื่อประกอบการวิจัย
- เพื่อเพิ่มพูนความรู้
- เพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ
- เพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ ที่สถาบันวิทยบริการได้รวบรวมไว้
- เพื่อทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันวิทยบริการ
- เพื่อติดต่อกับบุคลากรของสถาบันวิทยบริการด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- อื่น ๆ

2. วิธีการเข้าถึงเว็บไซต์ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

- โดย ยูอาร์แอล (URL) ของเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ คือ

<http://www.car.chula.ac.th>

- โดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์อื่น ๆ
- อื่น ๆ

3. ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว

- ทุกวัน
- มากกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์
- 1 ครั้ง / สัปดาห์
- มากกว่า 1 ครั้ง / เดือน
- 1 ครั้ง / เดือน
- อื่น ๆ

4. ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้พร้อมระดับความพึงพอใจและปัญหา เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

#### 4.1 บริการฐานข้อมูลของห้องสมุดและเครือข่ายห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูลของห้องสมุด
- ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และครุขันธ์วารสาร
- ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การตรวจสอบรายการหนังสือจอง
- การตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมคืน
- ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด
- การแนะนำหนังสือ

#### 4.2 บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ประกอบด้วย

- รายชื่อฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย
- การสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (โดยคลิกไป

ที่ชื่อฐานข้อมูลที่ต้องการใช้)

- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ และบริการจัดส่ง

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (Online Electronic Dictionary)
- คำแนะนำหรือความช่วยเหลือที่น่าสนใจเกี่ยวกับฐานข้อมูล

เพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 4.3 บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ประกอบด้วย

##### 4.3.1 Video on Demand Plug - in

- Oracle VDO Plug - in
- Oracle VDO Plug - in (no prompt version)
- Install Information

##### 4.3.2 Video on Demand Catalogs

- โครงการตามพระราชดำริ
- โครงการหลวง

- การอนุรักษ์พลังงาน
- กิจกรรม 5 ส

#### 4.4 บริการข่าววารสาร - หนังสือพิมพ์ ประกอบด้วย

- ข่าวน่ารู้
- ข่าวเศรษฐกิจ

#### 4.5 บริการข่าวสถาบันวิทยบริการ

#### 4.6 บริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สถาบันการศึกษาและห้องสมุด

มหาวิทยาลัยอื่น ๆ

#### 4.7 บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติ และองค์กรต่าง ๆ ในสถาบันวิทยบริการ ตลอดจนการเชื่อมโยงไปยังหน้าเอกสารเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

- ข้อมูลด้านบริการ
- หนังสือชวนอ่าน
- การฝึกอบรม
- จำนวนทรัพยากร
- การสมัครสมาชิก
- เวลาเปิดทำการ
- รายชื่อวารสาร

#### 4.8 บริการอื่น ๆ ประกอบด้วย

แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนการเดินทางไปต่างประเทศเพื่อพัฒนาวิชาการ

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ถึงบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ

นอกจากนี้ ยังมีคำถามชนิดมาตราประมาณค่าของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ และคำถามปลายเปิดสำหรับเหตุผลในกรณีที่ตบ่น้อยหรือน้อยที่สุดใน ส่วนของระดับความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาที่ประสบสำหรับประเภทของบริการที่ใช้ โดยคำถามชนิด มาตราประมาณค่า มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

5. ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ต้องการให้พร้อมระดับความต้องการใช้ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

5.1 บริการฐานข้อมูลของห้องสมุดและเครือข่ายห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูลของห้องสมุด
- ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และดรรชนีวารสาร
- ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การตรวจสอบรายการหนังสือจอง
- การตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมคืน
- ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด
- การแนะนำหนังสือ

5.2 บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ประกอบด้วย

- รายชื่อฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย
- การสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (โดยคลิกไป

ที่ชื่อฐานข้อมูลที่ต้องการใช้)

- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศ และบริการจัดส่ง

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (Online Electronic Dictionary)
- คำแนะนำหรือความช่วยเหลือที่น่าสนใจเกี่ยวกับฐานข้อมูล

เพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 5.3 บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ประกอบด้วย

#### 5.3.1 Video on Demand Plug - in

- Oracle VDO Plug - in
- Oracle VDO Plug - in (no prompt version)
- Install Information

#### 5.3.2 Video on Demand Catalogs

- โครงการตามพระราชดำริ
- โครงการหลวง
- การอนุรักษ์พลังงาน
- กิจกรรม 5 ส

### 5.4 บริการข่าววารสาร - หนังสือพิมพ์ ประกอบด้วย

- ชานารู้
- ข่าวเศรษฐกิจ

### 5.5 บริการข่าวสถาบันวิทยบริการ

### 5.6 บริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สถาบันการศึกษาและห้องสมุด

มหาวิทยาลัยอื่น ๆ

### 5.7 บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย

- ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติ และองค์กรต่าง ๆ ใน

สถาบันวิทยบริการ ตลอดจนการเชื่อมโยงไปยังหน้าเอกสารเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

- ข้อมูลด้านบริการ
- หนังสือชวนอ่าน



- การฝึกอบรม
- จำนวนทรัพยากร
- การสมัครสมาชิก
- เวลาเปิดทำการ
- รายชื่อวารสาร

#### 5.8 บริการอื่น ๆ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนการเดินทางไปต่างประเทศเพื่อพัฒนาวิชาการ
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ถึงบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ

#### 5.9 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบออนไลน์

#### 5.10 บริการให้ยืมหนังสือต่อ (book renewal) ด้วยตนเอง

#### 5.11 บริการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ โดยให้สารนิเทศเพื่อการพัฒนาทักษะในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ

#### 5.12 บริการโปรแกรมค้นหาภายใน (internal search engine) เพื่อการค้นหาลิงค์ต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

#### 5.13 บริการแผนที่ของเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ (site map)

#### 5.14 บริการแสดงสิ่งใหม่ ๆ ที่มีขึ้นบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เช่น สารนิเทศ ทรัพยากร บริการ หรือการเชื่อมโยงใหม่ ๆ

#### 5.15 บริการรวบรวมและเชื่อมโยงไปยังวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (electronic journal) ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยจัดแบ่งให้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาวิชา หรือหัวเรื่อง

---

\* บริการที่ 5.9 - 5.18 คือ บริการที่ยังไม่มีบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการในขณะนี้ศึกษา

5.16 บริการรวบรวมและเชื่อมโยงไปยังกลุ่มสนทนา (discussion group) ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยจัดแบ่งให้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาวิชา หรือหัวข้อเรื่อง

5.17 บริการรวบรวมและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่น่าสนใจในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น สมาคม องค์กรภาครัฐ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ โดยจัดแบ่งให้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาวิชา หรือหัวข้อเรื่อง

5.18 บริการเชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (search engine) ต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.19 อื่น ๆ

นอกจากนี้ ยังมีคำถามชนิดมาตราประมาณค่าของระดับความต้องการใช้ที่มีต่อบริการบนเว็บไซต์ โดยคำถามชนิดมาตราประมาณค่า มีระดับความต้องการใช้ 5 ระดับ คือ

ต้องการใช้มากที่สุด	5	คะแนน
ต้องการใช้มาก	4	คะแนน
ต้องการใช้ปานกลาง	3	คะแนน
ต้องการใช้น้อย	2	คะแนน
ต้องการใช้น้อยที่สุด	1	คะแนน

6. ปัญหาในการใช้เว็บไซต์ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

6.1 ปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ ประกอบด้วย

- ไม่มีความรู้ในการใช้บริการบนเว็บไซต์อย่างเพียงพอ
- ไม่มีเวลาเพียงพอในการใช้เว็บไซต์
- ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กรณี

ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการภายนอกมหาวิทยาลัย)

- อื่น ๆ

## 6.2 ปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ ประกอบด้วย

เว็บไซต์ก่อให้เกิดความสับสน

- การจัดระเบียบในการเชื่อมโยงหน้าเอกสารต่าง ๆ ภายใน
- การออกแบบเว็บไซต์ไม่เหมาะสม
- เว็บไซต์ไม่สวยงาม
- การติดต่อเว็บไซต์ทำไม่ค่อยได้
- อื่น ๆ

## 6.3 ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ ประกอบด้วย

มีจำนวนน้อย

- การสื่อสารมีความเร็วต่ำ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีประสิทธิภาพต่ำ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้
- อื่น ๆ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

1. คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว

2. การใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว

3. สาเหตุที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

- ไม่ทราบว่าสถาบันวิทยบริการมีเว็บไซต์
- ไม่ทราบ ยูอาร์แอล (URL) ของเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ
- ไม่ทราบว่ามีการใดบ้างบนเว็บไซต์
- ไม่มีเวลาในการใช้เว็บไซต์
- ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเว็ลด์ไวด์เว็บ

- ไม่มีความจำเป็นต้องให้ เพราะมีวิธีการอื่นในการใช้บริการของ  
สถาบันวิทยบริการ

- อื่น ๆ

4. ประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้พร้อม  
ระดับความต้องการใช้ เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ โดยคำตอบที่มีให้เลือกนั้น  
จะเหมือนกับคำถามข้อ 5 ในตอนที่ 2 และคำถามชนิดมาตราประมาณค่าของระดับความต้องการใช้ที่  
มีต่อบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ โดยคำถามชนิดมาตราประมาณค่า มีระดับความต้องการใช้  
5 ระดับ คือ

ต้องการใช้มากที่สุด	5	คะแนน
ต้องการใช้มาก	4	คะแนน
ต้องการใช้ปานกลาง	3	คะแนน
ต้องการใช้น้อย	2	คะแนน
ต้องการใช้น้อยที่สุด	1	คะแนน

หลังจากได้สร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ  
กับอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดย  
แบ่งเป็นอาจารย์จากสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ จำนวน 5 คน อาจารย์จากสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ  
และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน อาจารย์จากสาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 5 คน และอาจารย์จาก  
สาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 5 คน ในระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน 2542 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2542  
เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ซึ่งได้พบข้อบกพร่องและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีข้อบกพร่องซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

คำถามข้อ 4 ซึ่งถามเกี่ยวกับประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้พร้อมระดับ  
ความพึงพอใจและปัญหา และคำถามข้อ 5 ซึ่งถามเกี่ยวกับประเภทของบริการบนเว็บไซต์  
สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้พร้อมระดับความต้องการใช้นั้น ในส่วนของบริการฐานข้อมูลสื่อผสม  
ผู้วิจัยได้นำบริการ Video on Demand Plugin ซึ่งเป็นบริการย่อยในบริการฐานข้อมูลสื่อผสมออกไป  
จากแบบสอบถามที่แก้ไขใหม่เนื่องจากบริการนี้ เป็นบริการซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้ต้องใช้เพื่อชมรายการวีดิทัศน์  
ต่าง ๆ ในบริการฐานข้อมูลสื่อผสมอยู่แล้ว นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำคำว่า Video on Demand

Catalogs ซึ่งเดิมใช้นำหน้าชื่อรายการวิดิทัศน์ต่าง ๆ ออกไปจากแบบสอบถามที่แก้ไขใหม่เช่นกัน เพราะผู้ทดสอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าไม่เข้าใจ

### แบบสอบถามตอนที่ 3 มีข้อบกพร่องซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

คำถามข้อ 1 ซึ่งถามเกี่ยวกับการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้วิจัยได้แก้ไขคำถามให้เข้าใจง่ายและชัดเจนมากขึ้น โดยยังคงสามารถตอบสนองความมุ่งหมายของผู้วิจัยในการทราบว่า ผู้ไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการใช้เว็ลด์อื่น ๆ หรือไม่ดังนี้

เดิม : ท่านใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่

แก้ไขใหม่ : กรณีที่ท่านไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการ ท่านใช้เว็ลด์อื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่

คำถามข้อ 2 ซึ่งถามเกี่ยวกับการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการนั้น ผู้วิจัยได้นำคำถามนี้ออกไปจากแบบสอบถามที่แก้ไขใหม่ เพราะจากการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยพบว่า ผู้ทดสอบแบบสอบถามหลายคนเลือกให้คำตอบสับสนระหว่างคำตอบในคำถามข้อนี้ และคำตอบในคำถามข้อ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการ โดยผู้ทดสอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าไม่ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการในคำถามข้อ 2 แต่กลับเลือกตอบว่าสาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการ คือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เพราะมีวิธีการอื่นในการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการในคำถามข้อ 3 อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษาความมุ่งหมายของคำถามข้อนี้ ที่มีขึ้นเพื่อทราบว่าการไม่ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการหรือไม่ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มคำตอบเกี่ยวกับประเด็นนี้ในคำถามข้อ 3 เพื่อให้ผู้ใช้เลือกตอบดังกล่าวถึงในลำดับต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มคำถามซึ่งถามเกี่ยวกับความต้องการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการขึ้นมาอีกข้อหนึ่ง เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บบริการก่อนการตอบคำถามข้อ 4 ซึ่งถามเกี่ยวกับประเภทของบริการบนเว็ลด์ที่ต้องการใช้พร้อมระดับความต้องการใช้ด้วย โดยคำถามที่เพิ่มขึ้นมาใหม่นี้ เป็นคำถามข้อ 3 ในแบบสอบถามที่แก้ไขใหม่

คำถามข้อ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการนั้น ผู้วิจัยได้เลื่อนคำถามนี้ขึ้นมาเป็นคำถามข้อ 2 ในแบบสอบถามที่แก้ไขใหม่ และได้เพิ่มคำตอบสำหรับคำถามข้อนี้ขึ้นมา 2 คำตอบ โดยคำตอบที่ 1 เป็นคำตอบที่รับมาจากคำถามข้อ 2 ในแบบสอบถามเดิม และคำตอบที่ 2 เป็นคำตอบที่ผู้ทดสอบแบบสอบถามได้ตอบมา และผู้วิจัยเห็นว่าน่าสนใจ ดังนี้

คำตอบที่ 1 : ไม่เคยใช้บริการใด ๆ ของสถาบันวิทยบริการเลย

คำตอบที่ 2 : ให้นิสิต / ผู้ช่วยวิจัยใช้แทน

คำถามข้อ 4 ซึ่งถามเกี่ยวกับประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้พร้อมระดับความต้องการใช้นั้น ได้แก้ไขให้เหมือนกับคำถามข้อ 5 ในตอนที่ 2

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว (ภาคผนวก ก) พร้อมด้วยสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากคณะอักษรศาสตร์ ไปแจกแก่อาจารย์ทำลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 515 ชุด ในระหว่างวันที่ 14 ธันวาคม 2542 ถึงวันที่ 4 มกราคม 2543 โดยวิธีแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภาควิชาหรือธุรการประจำคณะต่าง ๆ ให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่อาจารย์ แล้วขอความกรุณาให้อาจารย์ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์มหาวิทยาลัย โดยใช้ซองเอกสารที่เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แนบไปพร้อมกับแบบสอบถามมาภายในวันที่ 12 มกราคม 2543

เมื่อครบกำหนดในวันที่ 12 มกราคม 2543 ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 117 ชุด (ร้อยละ 22.7) เท่านั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการติดตามแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งจดหมายขอความร่วมมือไปยังอาจารย์กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 398 ฉบับ ทางไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ในวันที่ 17 มกราคม 2543 และได้ขอความกรุณาให้อาจารย์ตอบแบบสอบถามส่งกลับมามีภายในวันที่ 31 มกราคม 2543

เมื่อครบกำหนดในวันที่ 31 มกราคม 2543 ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาอีกเป็นจำนวน 116 ชุด (ร้อยละ 22.5) ซึ่งเมื่อรวมกับแบบสอบถามที่ได้รับคืนในครั้งแรก จะเป็นจำนวนทั้งสิ้น 233 ชุด (ร้อยละ 45.2) ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการติดตามแบบสอบถามด้วยตนเองอีกครั้ง ในระหว่างวันที่

1 กุมภาพันธ์ 2543 ถึงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2543 ซึ่งเมื่อครบกำหนดในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2543 ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาอีก จำนวน 35 ชุด (ร้อยละ 6.8) ดังนั้น รวมแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับคืนมาทั้งหมด จึงเป็นจำนวนทั้งสิ้น 268 ชุด (ร้อยละ 52.0)

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการใช้และไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของคณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนี้ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (Statistical Packages for the Social Science for Windows - SPSS for Windows) สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คณะที่สังกัด และการใช้และไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของอาจารย์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ วิธีการเข้าถึงเว็บไซต์ ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ต้องการใช้ และปัญหาในการใช้เว็บไซต์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ซึ่งในกรณีที่มีผู้ตอบเกินร้อยละ 50 จะถือเป็นผู้ตอบส่วนใหญ่

2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ และระดับความต้องการใช้ที่มีต่อบริการบนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราประมาณค่า ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดการแปลค่า (แปล) มัธยิมเลขคณิตไว้ดังนี้

4.51 - 5.00	ความหมาย	ความพึงพอใจในการใช้ / ความต้องการใช้มากที่สุด (มต)
3.51 - 4.50	ความหมาย	ความพึงพอใจในการใช้ / ความต้องการใช้มาก (ม)
2.51 - 3.50	ความหมาย	ความพึงพอใจในการใช้ / ความต้องการใช้ปานกลาง (ป)



1.51 - 2.50	ความหมาย	ความพึงพอใจในการใช้ / ความต้องการใช้น้อย (น)
1.00 - 1.50	ความหมาย	ความพึงพอใจในการใช้ / ความต้องการใช้น้อยที่สุด (นต)

3. คำถามปลายเปิดสำหรับเหตุผลในกรณีที่ตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในส่วนของระดับความพึงพอใจ และปัญหาที่ประสบสำหรับประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่

### ตอนที่ 3 การไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์อื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ สาเหตุที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ความต้องการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของอาจารย์ที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละซึ่งในกรณีที่มีผู้ตอบเกินร้อยละ 50 จะถือเป็นผู้ตอบส่วนใหญ่

2. ระดับความต้องการใช้ที่มีต่อบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราประมาณค่า ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดการแปลค่า (แปล) มัธยฐานเลขคณิต ไว้ดังนี้

4.51 - 5.00	ความหมาย	ความต้องการใช้มากที่สุด (มต)
3.51 - 4.50	ความหมาย	ความต้องการใช้มาก (ม)
2.51 - 3.50	ความหมาย	ความต้องการใช้ปานกลาง (ป)
1.51 - 2.50	ความหมาย	ความต้องการใช้น้อย (น)
1.00 - 1.50	ความหมาย	ความต้องการใช้น้อยที่สุด (นต)

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตาราง และการบรรยาย ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4