

## บทที่ 8

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ทั้งจากหนังสือ และเอกสารที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิต<sup>ตรี</sup>ระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 2 - 4 ภาคปลาย ปีการศึกษา 2539 จำนวน 11,079 คน จาก 14 คณะที่ได้เปิดให้บริการการสืบค้นสารนิเทศจากระบบการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์แล้ว ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ จากนั้นได้แบ่งนิสิตใน 14 คณะออกเป็น 4 สาขาวิชาคือ สาขามนุษยศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (Chulalongkorn University Bulletin, 1996) (ตารางที่ 1) สำหรับคณะอักษรศาสตร์ที่อยู่ภายใต้สาขามนุษยศาสตร์อยู่เพียงคณะเดียวนั้น เนื่องจากคณะศิลปกรรมศาสตร์ยังไม่ได้เปิดให้บริการการสืบค้นสารนิเทศจากการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ในช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย

หลังจากได้จำนวนประชากรแล้วจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามชั้น (Stratified Random Sampling) โดยอาศัยตารางสำเร็จรูปของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างมาทั้งสิ้น 382 คน

ตารางที่ 1 จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 - 4 จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา / คณะ

| คณะ                     | สาขาวิชา | มนุษยศาสตร์      |                   | สังคมศาสตร์      |                   | วิทย์-กายภาพ     |                   | วิทย์-ชีวภาพ     |                   |
|-------------------------|----------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
|                         |          | จำนวน<br>ประชากร | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | จำนวน<br>ประชากร | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | จำนวน<br>ประชากร | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | จำนวน<br>ประชากร | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง |
| อักษรศาสตร์             |          | 839              | 91                | -                | -                 | -                | -                 | -                | -                 |
| กฏศาสตร์                |          | -                | -                 | 880              | 19                | -                | -                 | -                | -                 |
| นิติศาสตร์              |          | -                | -                 | 525              | 11                | -                | -                 | -                | -                 |
| นิเทศศาสตร์             |          | -                | -                 | 432              | 9                 | -                | -                 | -                | -                 |
| พาณิชยศาสตร์และการบัญชี |          | -                | -                 | 1,556            | 34                | -                | -                 | -                | -                 |
| รัฐศาสตร์               |          | -                | -                 | 709              | 15                | -                | -                 | -                | -                 |
| เศรษฐศาสตร์             |          | -                | -                 | 461              | 10                | -                | -                 | -                | -                 |
| วิทยาศาสตร์             |          | -                | -                 | -                | -                 | 1,443            | 36                | -                | -                 |
| วิศวกรรมศาสตร์          |          | -                | -                 | -                | -                 | 2,117            | 52                | -                | -                 |
| สถาปัตยกรรมศาสตร์       |          | -                | -                 | -                | -                 | 457              | 11                | -                | -                 |
| ทันตแพทยศาสตร์          |          | -                | -                 | -                | -                 | -                | -                 | 315              | 18                |
| แพทยศาสตร์              |          | -                | -                 | -                | -                 | -                | -                 | 558              | 32                |
| เภสัชศาสตร์             |          | -                | -                 | -                | -                 | -                | -                 | 506              | 28                |
| สัตวแพทยศาสตร์          |          | -                | -                 | -                | -                 | -                | -                 | 281              | 16                |
| รวม                     |          | 839              | 91                | 4,563            | 98                | 4,017            | 99                | 1,660            | 94                |

### 8. การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในด้านรายการที่ใช้ในการเข้าถึง รูปแบบของข้อมูล ผลการสืบค้น และปัญหาในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของคำถามประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบคำตอบเดียวและหลายคำตอบ แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคณะและชั้นปีที่ศึกษา และวัตถุประสงค์การใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในด้านรายการที่ใช้ในการสืบค้น รูปแบบการแสดงผล และผลการสืบค้นของการใช้รายการบัตร และการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามชนิดมาตราประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

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

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ จำนวน 2 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามชนิดมาตราประมาณค่า โดยมีระดับปัญหา 5 ระดับ คือ

|                     |         |
|---------------------|---------|
| เป็นปัญหามากที่สุด  | 5 คะแนน |
| เป็นปัญหามาก        | 4 คะแนน |
| เป็นปัญหาปานกลาง    | 3 คะแนน |
| เป็นปัญหาน้อย       | 2 คะแนน |
| เป็นปัญหาน้อยที่สุด | 1 คะแนน |

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจะระบุได้ว่า ไม่เป็นปัญหา โดยผู้วิจัยกำหนดระดับปัญหาไว้เท่ากับ 0 คะแนน และไม่นำค่าของปัญหานี้มาคำนวณร่วมกับระดับปัญหาที่กำหนดไว้ 5 ระดับดังกล่าวข้างต้น สำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ผู้วิจัยจึงได้แจกแจงคำถามออกเป็น 2 ข้อย่อยเพื่ออธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำว่ารูปแบบการแสดงผลได้ชัดเจนขึ้น ดังนี้คือ

1. การไม่เข้าใจการใช้ทางเลือกต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ด้านล่างของจอคอมพิวเตอร์
2. การไม่ทราบรหัสย่อของห้องสมุดแต่ละแห่ง และคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของหนังสือ

#### 4. การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปทดสอบกับนิสิตระดับปริญญาตรีที่สถาบันวิทยบริการ จำนวน 10 คน ที่ไม่ใช่ประชากรของการวิจัย ระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ถึงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ซึ่งได้พบข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามในข้อ 3 เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ผู้วิจัยไม่ได้ระบุว่าสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ จึงได้เพิ่มเติมขึ้น

- ตอนที่ 2 คำถามข้อ 1 ถึง 6 แต่เดิมผู้วิจัยใช้คำว่า ข้อความ เป็นหัวข้อของรายการประเภทต่างๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่เข้าใจ จึงได้เปลี่ยนมาใช้คำว่า ประเภทของรายการ รูปแบบการแสดงผล และผลการสืบค้นแทน และคำถามข้อ 4 ภายใต้อธิบายลักษณะของรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ได้แก้ไขข้อความเดิมให้ชัดเจนขึ้นใหม่จำนวน 2 ข้อ คือ

คำถามข้อ 4.3 เดิม คือ รูปแบบของบรรณานุกรมจะมีชื่อระบุไว้ว่าเป็นรายการส่วนใดของหนังสือ เช่น Title : Marketing research. เป็นต้น

คำถามข้อ 4.3 แก้ไขใหม่ คือ มีการแสดงรายการบรรณานุกรมของหนังสือชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือนั้น เลขเรียกหนังสือ และสถานภาพของหนังสือ เมื่อพบข้อมูลเพียง 1 รายการ

คำถามข้อ 4.4 เดิม คือ ทางเลือกที่อยู่ด้านล่างของจอภาพช่วยให้การสืบค้นสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

คำถามข้อ 4.4 แก้ไขใหม่ คือ การมีเมนูทางเลือกด้านล่างของจอภาพให้แสดงรายการที่ใกล้เคียงกันบนชั้นหนังสือ หรือแสดงรายการที่อยู่ภายใต้คำค้นหรือหัวเรื่องเดียวกัน

คำถามข้อ 5 และ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำว่า ค้นคืน จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่า การสืบค้นแทน

- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์แต่เดิมผู้วิจัยกำหนดระดับปัญหาไว้เพียง 5 ระดับ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนต้องการตอบว่าไม่มีปัญหา ดังนั้นจึงเพิ่มไม่มีปัญหาเข้ามาอีก 1 ระดับ สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามระบุเพิ่มเติมกันมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด และไม่เพียงพอแก่การใช้ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มเข้ามาเป็นรายการปัญหาอีกข้อหนึ่ง

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในส่วนของ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งงานออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

##### 5.1 การแจกแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แจกแก่นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 382 ชุด โดยวิธีแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และขอความร่วมมือบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในคณะต่าง ๆ ให้ช่วยแจกและเก็บแบบสอบถามคืน โดยแจกแบบสอบถามแก่นิสิตที่กำลังใช้รายการบัตรหรือการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ที่ให้ความร่วมมือในการสืบค้นเครื่องมือทั้ง 2 ประเภทก่อนตอบแบบสอบถาม

##### 5.2 ขั้นตอนรวบรวมแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้เวลาเก็บและรวบรวมแบบสอบถามคืน 4 สัปดาห์ ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนครบตามจำนวนที่แจกในแต่ละคณะ ยกเว้นคณะอักษรศาสตร์ซึ่งเป็นห้องสมุดเดียวที่อยู่ในกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์ จึงทำให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 91 คน ซึ่งมากกว่าคณะอื่น ๆ และประกอบกับภาคปลายของปีการศึกษา 2539 ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์มีความจำเป็นต้องย้ายสถานที่ตั้งห้องสมุดเดิมเพื่อปรับปรุงอาคารห้องสมุดเดิม ส่งผลให้ห้องสมุดแบ่งการบริการออกเป็น 2 แห่งคือ

1. การให้บริการวารสารและวิทยานิพนธ์ตั้งอยู่ที่อาคารอักษรศาสตร์ ตึก 4
2. การให้บริการหนังสือทั่วไป ตั้งอยู่ที่สถาบันวิทยบริการ ชั้น 3

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้จำนวนของนิสิตคณะอักษรศาสตร์มาใช้ห้องสมุดมีจำนวนน้อยลง ทำให้แบบสอบถามที่แจกในครั้งแรกจำนวน 91 ชุด ได้รับคืนเพียง 55ชุด คิดเป็นร้อยละ 60 เท่านั้น ดังนั้นในภาคต้นปีการศึกษา 2540 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ไปยังห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2540 จำนวน 36 ชุด ก่อนแจกแบบสอบถามจะถามนิสิตก่อนว่าเคยทำแบบสอบถามชุดนี้มาก่อนหรือไม่ เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลซ้ำจากกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2540 ได้รับ

แบบสอบถามคืนจำนวน 21 ชุด รวมแบบสอบถามที่เก็บและรวบรวมได้จากการแจกครั้งแรกและครั้งที่สองทั้งสิ้นจำนวน 87 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.6

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packages for the Social Sciences / Personal Computer Plus - SPSS/PC+) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมีดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบเกี่ยวกับคณะและชั้นปีที่ศึกษา และวัตถุประสงค์การใช้ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ในด้านรายการที่ใช้ในการเข้าถึง รูปแบบการแสดงผล และการสืบค้นซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราประมาณค่าวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ระดับปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งค่าร้อยละ ซึ่งในกรณีที่มีผู้ตอบเกินร้อยละ 60 จะถือเป็นผู้ตอบส่วนใหญ่
4. การวิเคราะห์ข้อมูลของค่าเฉลี่ยที่ได้เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการใช้/ระดับปัญหาในการใช้ ได้กำหนดการแปลค่าเฉลี่ย (ปก) ดังนี้

|           |          |  |
|-----------|----------|--|
| 4.51-5.00 | ความหมาย | ความพึงพอใจในการใช้ / ปัญหาในการใช้มากที่สุด (มศ)  |
| 3.51-4.50 | ความหมาย | ความพึงพอใจในการใช้ / ปัญหาในการใช้มาก (ม)         |
| 2.51-3.50 | ความหมาย | ความพึงพอใจในการใช้ / ปัญหาในการใช้ปานกลาง (ป)     |
| 1.51-2.50 | ความหมาย | ความพึงพอใจในการใช้ / ปัญหาในการใช้น้อย (น)        |
| 1.00-1.50 | ความหมาย | ความพึงพอใจในการใช้ / ปัญหาในการใช้น้อยที่สุด (นศ) |

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติและสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตารางและการบรรยายดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4