

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. แผนปฏิบัติการวิจัยหรือขั้นตอนการทำวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายกทั้ง 4 แห่ง ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน จากการเก็บสถิติการใช้บริการเฉลี่ยของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายกทั้ง 4 แห่ง ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2549 มาเป็นฐานในการคำนวณ คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครนายก ห้องสมุดประชาชนอำเภอปากพลี ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านนา ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอองครักษ์ จำนวน 6,600 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก 4 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครนายก ห้องสมุดประชาชนอำเภอปากพลี ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านนา ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอองครักษ์ ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของยามาน

(Yamane) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นแบบสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก	ประชากร (จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือน โดยใช้สถิติการใช้บริการ ในช่วงเดือนกรกฎาคม)	กลุ่มตัวอย่าง
ห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครนายก	1,980	110
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอองครักษ์	1,980	110
ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านนา	1,540	92
ห้องสมุดประชาชนอำเภอปากพลี	1,100	66
<b>รวม</b>	<b>6,600</b>	<b>378</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน 4 ด้าน คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน
2. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน จากตำรา บทความ เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. กำหนดนิยามปฏิบัติการ
5. สร้างแบบสอบถาม โดยเขียนให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ การให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามบทบาท 4 ด้าน
6. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความเหมาะสม ปรับปรุงและแก้ไขตามข้อแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไข ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) กับนิยามปฏิบัติการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้	1	คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	0	คะแนน	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	-1	คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยาม

คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0.60 – 1.00
8. นำแบบสอบถามที่แก้ไข ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน อำเภอวิหารแดง ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค ( $\alpha$  - Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 125) พบว่า มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.30 - 0.80 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97
9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอบ้านนา อำเภองครักษ์ อำเภอปากพลี และบรรณารักษ์จังหวัดนครนายก เพื่อขออนุญาตและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูล ไปแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครนายก ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านนา ห้องสมุดประชาชนอำเภอปากพลี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภองครักษ์
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยไปพบ ชีแจงวัตถุประสงค์ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

## การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีการทางสถิติ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน 4 ด้าน คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยรายข้อว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใด โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 9)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test for Independent Samples (Weiss, 1995 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 104)

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) (Weiss, 1995 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 165)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 หาค่าเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ใช้สูตรของ โรติเนลลี และแซมเบลตัน
  - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาตามแบบ ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
  - 3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ โดยใช้ t - test for Independent Samples (Weiss, 1995 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 104)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) (Weiss, 1995 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 165)

### แผนปฏิบัติการวิจัยหรือขั้นตอนการทำวิจัย

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สุ่มกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และทดลองใช้
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
5. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย
6. เขียนต้นฉบับวิทยานิพนธ์
7. พิมพ์วิทยานิพนธ์และเข้าเล่ม
8. เสนอวิทยานิพนธ์

### แผนปฏิบัติการวิจัย

เริ่มดำเนินการศึกษาระหว่าง กรกฎาคม พ.ศ. 2549 – มิถุนายน พ.ศ. 2550

ระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีพุทธศักราช 2549						ปีพุทธศักราช 2550					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←→											
2. สุ่มตัวอย่าง			←→									
3. สร้างเครื่องมือ ทดลองใช้				←→								
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง					←→							
5. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย							←→					
6. เขียนต้นฉบับวิทยานิพนธ์								←→				
7. พิมพ์วิทยานิพนธ์และเข้าเล่ม										←→		
8. เสนอวิทยานิพนธ์											←→	