

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้บุคลากรมีคุณภาพมากที่สุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการของการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ประชากรที่จะศึกษา คือ พนักงาน บมจ. ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ มีจำนวนประมาณ 6,704 คน

การสุ่มตัวอย่างของพนักงาน ที่มาใช้บริการ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) รวมตัวอย่างที่พนักงานมาใช้บริการของห้องสมุด ที่สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ

กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจากประชากร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (precession) 5% จากจำนวนพนักงาน 6,704 คน

สูตร $n = N/(1+Ne^2)$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5

แทนค่า $n = 6,704/(1+6,704(0.05)^2)$
 $= 6,704/17.76$
 $n = 377$ คน

ดังนั้น เมื่อกลุ่มประชากรจำนวน 6,704 คน นั่นคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 377 คน
 ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนี้
 ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยเฉพาะที่เกี่ยวกับด้าน
 การให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงาน
 บมจ. ทีโอที ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 40 คน เพื่อให้ทดลองตอบ และวิจารณ์ข้อบกพร่อง
 ของแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดสอบมาปรับปรุงแบบสอบถามให้
 สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปศึกษากับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดระดับความน่าเชื่อถือ
 (reliability) ต้องมีค่า alpha ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป

ตารางที่ 3.1 แสดงค่า Cronbach's Alpha ของกลุ่มตัวแปรแต่ละตัวแปร

ประเภท	จำนวนคำถาม	คำถามที่คัดออก	ค่า Cronbach's Alpha
1. สถานที่	6 ข้อ	0 ข้อ	.829
2. ทรัพยากร	12 ข้อ	0 ข้อ	.980
3. ด้านกระบวนการ	7 ข้อ	0 ข้อ	.948
4. บริการ	6 ข้อ	0 ข้อ	.951
5. ความพึงพอใจ	5 ข้อ	0 ข้อ	.956

จากตารางที่ 3.1 พบว่าการทดสอบ scale คำถามมีความกลมกลืนไปในทิศทางเดียวกัน โดยแต่ละกลุ่มของตัวแปรมีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7

รายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีแบบให้เลือกตอบ ประกอบไปด้วย ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุตัว ระดับการศึกษา ลักษณะงาน/กลุ่มงาน ตำแหน่งงาน อายุงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อ

1. ด้านสถานที่/ช่องทางการใช้บริการเป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดสร้างเป็นแบบสอบถามมีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนด 5 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มาก
คะแนน 3	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อย
คะแนน 1	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อยที่สุด

2. ด้านผลิตภัณฑ์ของประเภททรัพยากรสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม ประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนด 5 ระดับ คือ...

คะแนน 5	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มาก
คะแนน 3	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อย
คะแนน 1	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อยที่สุด

3. ด้านกระบวนการในวิธีการค้นหาหนังสือเป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนด 5 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	บ่อยมาก
คะแนน 4	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	บ่อย
คะแนน 3	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	นาน ๆ ครั้ง
คะแนน 2	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อยครั้ง
คะแนน 1	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	ไม่เคย

4. ด้านการบริการในการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนด 5 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	มาก
คะแนน 3	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อย
คะแนน 1	หมายถึงตัวเลือกที่แสดงว่า	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมต่อบริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนด 5 ระดับ คือ

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ซึ่งควรจะมีการปรับปรุง/เพิ่มเติม การบริการในด้านต่าง ๆ อย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ณ สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเดือน ตุลาคม เก็บรวบรวมข้อมูลหนึ่งสัปดาห์ โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 400 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จำนวน 400 ชุด มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ ซึ่งวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการอธิบายลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : SD) โดยตีความค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.20 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด	(บ่อยมาก)
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.40 - 4.19	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก	(บ่อย)
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.60 - 3.39	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง	(นาน ๆ ครั้ง)
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.80 - 2.59	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย	(น้อยครั้ง)
ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 - 1.79	อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด	(ไม่เคย)

2. วิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่าที (t - test) ในการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่าง ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุด้วย Multiple Regression Analysis (MRA) สมมติฐานนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด โดยหาค่าความถี่ (frequency)