



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารนิเทศ รวมทั้งเป็นการสำรวจการให้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2. ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็นลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีซีดี-รอมระเบียบวิธีวิจัย การสร้างเครื่องมือ และสถิติงานวิจัย รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสารซึ่งเป็นข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้และการให้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยทำการสำรวจข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19-31 ตุลาคม 2532

3. สร้างเครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งมีข้อความ 50 ข้อในระหว่างเดือนมีนาคม 2533

4. ทดสอบเครื่องมือ โดยนํามาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ ด้วยการส่งให้กับผู้ใช้บริการ (ซึ่งไม่ใช่คนเดียวกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้) ทดลองตอบในระหว่างวันที่ 9 เมษายน-30 พฤษภาคม 2533
5. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการซีดี-โรมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง เป็นผู้ตอบระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม-31 ตุลาคม 2533
6. วิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการลงรหัสข้อมูลจำนวน 477 ชุด แล้วใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS PC ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2533
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย ด้วยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยร่วมกับแนวเหตุผล และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ร่วมกับบรรณากรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2533 โดยรายงานผลการวิจัยในวันที่ 30 มกราคม 2534

#### การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างวันที่ 19-31 ตุลาคม 2532 ด้วยการส่งแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นประกอบกับการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซีดี-โรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-โรมเพื่อสืบค้นสารนิเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 16 แห่ง เป็นห้องสมุดในกรุงเทพฯ 9 แห่ง และมีห้องสมุดในต่างจังหวัดอีก 7 แห่ง ดังรายชื่อต่อไปนี้

**จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
3. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์

**มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

4. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ
5. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

**มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

6. สำนักหอสมุด
7. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

**มหาวิทยาลัยมหิดล**

8. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
10. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
11. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน

**มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

12. สำนักหอสมุด

**มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**

13. สำนักหอสมุดกลาง

**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**

14. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
15. หอสมุดกลาง

**มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**

16. สำนักบรรณสารสนเทศ



ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของห้องสมุดต่าง ๆ ในพ.ศ.2532 เป็นหลัก โดยใช้ตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ซึ่งเป็นตารางสำเร็จรูป ที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นในการประมาณค่าร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ร้อยละ 5 และจำกัดจำนวนกลุ่มตัวอย่างสูงสุด 75 คน ต่ำสุด 10 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ 531 คน ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอม ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2532 และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อห้องสมุด	จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
<b>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</b>		
1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	10	10
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	20	20
3. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	22	19
<b>มหาวิทยาลัยขอนแก่น</b>		
4. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ	40	40
5. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	17	19
<b>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>		
6. สำนักหอสมุด	53	48
7. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	52	48

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอม ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2532  
และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
<b>มหาวิทยาลัยมหิดล</b>		
8. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	163	75
9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	165	75
10. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	11	10
11. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน	22	19
<b>มหาวิทยาลัยรามคำแหง</b>		
12. สำนักหอสมุด	10	10
<b>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร</b>		
13. สำนักหอสมุดกลาง	88	75
<b>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่</b>		
14. หอสมุดกลาง	19	19
15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	39	36
<b>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช</b>		
16. สำนักบรรณสารสนเทศ	10	10
รวม	741	531

## การสร้าง เครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับซีดี-รอมทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และแนวเหตุผลในการวิจัย ซึ่งครอบคลุมตัวแปรที่ทำการศึกษาคั้งนี้
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเรียนปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญทางสถิติการวิจัย รวมทั้งบรรณารักษ์ผู้ให้บริการซีดี-รอม
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบ (Pre-test) กับผู้ใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดทั้ง 16 แห่งละ 3 ชุด ระหว่างวันที่ 9 เมษายน-30 พฤษภาคม 2533 จำนวนทั้งหมด 48 ชุด (ร้อยละ 9.05 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล)

ในการทดสอบแบบสอบถามครั้งนี้ เป็นการทดลองให้ผู้ใช้บริการตอบคำถามเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และการใช้คำถามต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อความตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการทดสอบดังนี้

- 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามสับสนในการตอบข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องสถานภาพ โดยที่ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามเรื่องสถานภาพออกเป็น 2 ส่วน คือสถานภาพของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด และสถานภาพของผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก
- 4.2 ผู้ตอบไม่เข้าใจข้อเลือกตอบในรูปแบบข้อมูลที่ได้รับจากการค้น ซึ่งผู้วิจัยใช้คำเฉพาะสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เป็นเหตุให้ผู้ตอบเข้าใจ



ความหมายไม่ตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการสื่อความ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้เพิ่มศัพท์ภาษาอังกฤษกำกับ และบางเรื่องไม่เคยใช้บริการไม่สามารถระบุได้ เพราะไม่มีข้อเลือกตอบ

4.3 ในการวางรูปแบบและเรียบเรียงเนื้อหาแต่ละข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เส้นแบ่ง และตาราง กำกับคำถามและข้อเลือกตอบที่ผู้ตอบระบุว่า อ่านไม่สะดวก

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ นักวิชาการ/นักวิจัย และข้าราชการของมหาวิทยาลัย (33.33 %) รองลงมาคือ ผู้ใช้ประเภทนักศึกษา (29.24 %) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการซีดี-รอมต่างสถาบัน (60 %) ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้มากที่สุด คือ MEDLINE (60 %) และ ERIC (34 %) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มุ่งความพึงพอใจต่อการค้นข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์ และเวลาเปิดให้บริการในระดับมาก พึงพอใจต่อค่าบริการในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหาสำเนาข้อมูลเป็นไมโครฟิล์มและดิสเก็ตต์ โดยพึงพอใจต่อการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศในระดับปานกลาง เท่ากับระดับมาก และพึงพอใจต่อจำนวนข้อมูลที่ค้นหาได้ในระดับมาก ตลอดจนพึงพอใจต่อข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการในระดับปานกลาง รวมทั้งพอใจต่อรายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรมในระดับมาก โดยทำสำเนาการค้นลงกระดาษ

สำหรับปัญหาในการใช้บริการนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเรื่องค่าบริการและเห็นด้วย/ชอบใช้ซีดี-รอมในระดับมาก รวมทั้งเห็นว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการดีอยู่แล้ว

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเนื้อหาตามข้อมูลที่ได้รับจากการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบข้อคำถาม คำตอบ และเพิ่มเติมเนื้อหา ดังนี้

5.1 กำหนดข้อความเรื่องสถานภาพจากเดิมซึ่งแบ่งเป็น 2 ข้อให้เหลือข้อเดียว และเพิ่มข้อเลือกตอบสถานภาพอื่น ๆ ให้ผู้ตอบระบุเอง เป็นคำถามแบบเปิด โดยผู้วิจัยจะทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสมาชิกห้องสมุด หรือบุคคลภายนอก ด้วยการนำรหัสกำกับแบบสอบถามแต่ละชุดแทนการแยกคำถามคำตอบ

5.2 กำกับศัพท์ภาษาอังกฤษในเรื่องรูปแบบข้อมูลที่ค้นได้ในข้อเลือกตอบข้อ 3 ส่วนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจต่อรูปแบบข้อมูลที่ค้นได้

5.3 เพิ่มข้อเลือกตอบในส่วนคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหา ซึ่งเดิมมี 5 ตัวเลือก เป็น 7 ตัวเลือกคือ ข้อเลือกตอบในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการบางเรื่อง และข้อเลือกตอบในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจหรือไม่มีปัญหา

5.4 จัดรูปแบบและเรียบเรียงเนื้อหาคำถาม และข้อเลือกตอบให้สะดวกในการอ่าน ด้วยการกำกับหมายเลขข้อเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหา ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (โปรดดูตัวอย่างแบบสอบถามในภาคผนวก ก.) โดยแบ่งเนื้อหาข้อความเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องหน่วยงาน/สถาบันที่ผู้ให้บริการสังกัด สถานภาพของผู้ใช้บริการ และประสบการณ์การไปใช้บริการซีดี-รอมต่างสถาบัน รวม 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอมในเรื่อง วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ฐานข้อมูลที่เคยใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ (จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ) และลักษณะของการมาใช้บริการ รวม 4 ข้อ



ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอม เรื่อง การให้บริการของห้องสมุด เวลาที่ให้บริการ แบบฟอร์มการขอใช้บริการ บริการติดตาม เอกสารฉบับสมบูรณ์ ผลการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนรายการที่ค้นได้ ความเกี่ยวข้องของ เนื้อหาเอกสาร ความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้ รูปแบบของการพิมพ์ผลการค้น และบริการ พิมพ์ผลการค้นข้อมูล รวม 28 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม มีคำถาม เกี่ยวกับปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ปัญหาการทำความเข้าใจกับผลการค้นที่ ได้รับ ปัญหาการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์และปัญหาอื่นๆ (เป็นคำถามแบบเปิด)รวม 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นส่วนที่มีคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการ ซีดี-รอมด้านต่างๆ โดยทั่วไป โดยมีคำถามแบบเปิด 1 ข้อ รวม 6 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหา 5 ระดับตามมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert-type-scale ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน	4.60-5.00	3.60-4.59	2.60-3.59	1.60-2.59	1.00-1.59

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคมถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2533 ด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการซีดี-รอมที่เคยใช้บริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยการส่งและรับข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง เป็นห้องสมุดในกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างจังหวัดอีก 4 สถาบัน จำนวน 7 แห่ง ได้รับแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วน จำนวน 477 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (531 คน)

เหตุที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากห้องสมุดบางแห่ง เกินจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพราะระยะเวลาที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดต่าง ๆ มีจำนวนผู้วิจัยจึงกำหนดหลักการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลตามระยะเวลาคือ ใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นเวลา 4 เดือน เพื่อให้จำนวนข้อมูลที่เก็บได้ครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่ครอบคลุมและอธิบายถึงประชากรทั้งหมดของการวิจัยได้ชัดเจน และตรงกับประชากรหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ให้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดแต่ละแห่ง มีรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

ชื่อห้องสมุด	กลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
--------------	-----------------------------	--------------------------------

#### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	10	32
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	20	24
3. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	19	10

ตารางที่ 8 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	กลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
<b>มหาวิทยาลัยขอนแก่น</b>		
4. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ	40	10
5. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	19	29
<b>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>		
6. สำนักหอสมุด	48	31
7. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	48	46
<b>มหาวิทยาลัยมหิดล</b>		
8. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	75	44
9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	75	38
10. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	10	18
11. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน	19	20
<b>มหาวิทยาลัยรามคำแหง</b>		
12. สำนักหอสมุด	10	13
<b>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร</b>		
13. สำนักหอสมุดกลาง	75	49
<b>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่</b>		
14. หอสมุดกลาง	19	49
15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	36	52



ตารางที่ 8 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	กลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช		
16. สำนักบรรณสารสนเทศ	10	12
รวม	531	477

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS PC (Statistical Packages for Social Sciences for Personal Computer) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ แจกแจงแล้วหาค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย (Mean)
- ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ แจกแจงข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดใช้จุดศรียมเพียง 1 ตำแหน่งในการ คำนวนค่าร้อยละ เนื่องจากโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการคำนวณค่าร้อยละได้จุดศรียมเพียง 1 ตำแหน่งเท่านั้น สำหรับการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยกำหนดใช้จุดศรียม 2 ตำแหน่งเพื่อความละเอียดในการแบ่งระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหา รวมทั้งระดับความคิดเห็น ซึ่งใช้มาตรวัด 5 ระดับ แต่ในแบบสอบถามมีข้อเลือกตอบ 7 ข้อ เป็นข้อเลือกตอบที่ผู้วิจัยเพิ่ม ขึ้นให้ผู้ตอบเลือกในกรณีที่ไม่เคยใช้บริการ และไม่มีปัญหาหรือไม่พึงพอใจ โดยจะนำข้อมูลที่ เพิ่มขึ้นนี้แยกวิเคราะห์ ไม่นำมารวมจัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับปัญหาซึ่งมีเพียง 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย