



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาสถานการณ์การใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมทั้งปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสื่อสังคมออนไลน์ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในบทนี้จะเสนอวิธีดำเนินการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะกล่าวถึงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งอาจเป็นผู้ใช้หรือไม่ใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์ในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จากสถิติบุคลากรเดือนกันยายน 2532 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2532 : 24) มีข้าราชการใน มสธ. จำนวนทั้งสิ้น 1,047 คน ประกอบด้วยประชากร 3 กลุ่ม ซึ่งได้จัดแบ่งสายการปฏิบัติงานตามกฎทบทวงมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ข้าราชการ สาย ก เป็นสายวิชาการ ตำแหน่งผู้สอน ได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชา 10 สาขา และอาจารย์ประจำสำนักต่าง ๆ จำนวน 357 คน

2. ข้าราชการ สาย ข ตำแหน่งที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการสื่อสังคมศึกษา นักแนะแนวการศึกษา เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนงาน นักวิชาการศึกษา จำนวน 203 คน

3. ข้าราชการ สาย ค ตำแหน่งที่มีหน้าที่บริหารและธุรการ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่นิมพ์ติด นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานห้องสมุด นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี วิศวกรและสถาปนิก จำนวน 487 คน

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,047 คนนี้ ใช้วิธีคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน (ประกอบ กรรณสูตร $2525 : 13$) ส่วนวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้ วิธีแบบ การแบ่งตามลำดับชั้น (Stratified random sampling) เลือกกลุ่มด้วยวิธีจับสลาก และค้นหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร $n_i = \frac{N_i}{N} \times n$ โดยจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสายการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สาย ก	357	98
สาย ข	203	55
สาย ค	487	133
รวม	1,047	286

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 286 คน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้สูตร $n_i = \frac{N_i}{N} \times n$ ค้นหาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลาก ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง			
		สาย ก	สาย ข	สาย ค	รวม
สำนักงานอธิการบดี	132	-	11	25	36
สำนักบริการการศึกษา	77	-	6	15	21
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	191	13	12	27	52
สำนักทะเบียนและวัดผล	100	2	7	18	27
สำนักวิชาการ	97	-	8	19	27
สำนักบรรณสารสนเทศ	73	-	5	15	20
สำนักพิมพ์	74	-	6	14	20
สาขาวิชาศิลปศาสตร์	28	8	-	-	8
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	48	13	-	-	13
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	41	11	-	-	11
สาขาวิชานิติศาสตร์	45	12	-	-	12
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	22	6	-	-	6
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	19	5	-	-	5
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์	24	7	-	-	7
สาขาวิชารัฐศาสตร์	26	7	-	-	7
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรฯ	24	7	-	-	7
สาขาวิชานิติศาสตร์	26	7	-	-	7
รวม	1,047	98	55	133	286

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (ภาคผนวก ก) ซึ่งสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษา ต่างประเทศ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. จากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการสื่อสังคม

การสร้างแบบสอบถามได้อาศัยประเด็นต่อไปนี้เป็นหลัก ได้แก่ งานบริการ ผู้ให้บริการ สื่อสังคม โซเชียลคนปรกรณ์ เครื่องมือช่วยค้น อาคารสถานที่ และระเบียบ การใช้บริการสื่อสังคม ของหน่วยบริการสื่อสังคม ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนัก บรรณสารสนเทศ

แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งมีคำถามหลายแบบด้วยกัน คือ แบบเติมคำ แบบกำหนด ข้อความให้เลือกตอบเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน 2 คำตอบ แบบให้เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่ง คำตอบจากหลายคำตอบ และแบบประมาณค่าโดยกำหนดค่าเป็น 2 แบบ คือ แบบแรกกำหนด ค่าเป็น 4 คือ ระดับ มาก ปานกลาง น้อย และไม่เคยใช้ หรือไม่มีปัญหา หรือไม่พอใจ และแบบเติมคำ ส่วนแบบที่สองกำหนดค่าเป็น 2 ระดับ คือ เหมาะสม และไม่เหมาะสม

2. แบบสอบถามปลายเปิด เป็นคำถามแบบที่ให้ผู้ตอบตอบได้โดยเสรี

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สายการปฏิบัติงานใน มสธ. หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการทำงานใน มสธ.

ตอนที่ 2 สถานการณ์ใช้บริการสื่อสังคม มีคำถามเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้บริการ สื่อสังคม สำหรับผู้ตอบว่า "เคยใช้" จะมีคำถามเกี่ยวกับ อัตราความถี่ในการใช้บริการ สื่อสังคม ช่วงเวลาที่มักเข้าใช้บริการสื่อสังคม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสังคม

ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อไอศตทัศน์ วิธีการค้นหาสื่อไอศตทัศน์ที่ต้องการจากหน่วยบริการสื่อไอศตทัศน์ และระดับการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ ได้แก่ บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อไอศตทัศน์ ประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการ และประเภทของสื่อไอศตทัศน์ที่ใช้บริการ ล้วนผู้ตอบว่า "ไม่เคยใช้" จะมีคำถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ และวิธีที่จะส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ในด้าน งานบริการ ผู้ให้บริการ สื่อไอศตทัศน์ ไอศตทัศน์อุปกรณ์ เครื่องมือช่วยค้น และอาคารสถานที่

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ก. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเรื่องความพึงพอใจต่องานบริการผู้ให้บริการ สื่อไอศตทัศน์ ไอศตทัศน์อุปกรณ์ เครื่องมือช่วยค้น และอาคารสถานที่

ข. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเรื่องระเบียบข้อบังคับของหน่วยบริการสื่อไอศตทัศน์

ค. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบกับข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการสื่อไอศตทัศน์ ในวันที่ 5 มกราคม 2533 จำนวน 15 ชุด โดยแยกเป็นข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค สายงานละ 5 ชุด ซึ่งกลุ่มทดสอบนี้มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยให้กลุ่มทดสอบทดลองตอบแบบสอบถาม และวิจารณ์ข้อบกพร่อง ตลอดจนความเข้าใจในแบบสอบถาม จากนั้นปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของคำสั่ง และการใช้ภาษาในแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้เป็นเครื่องมือวัดที่สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพที่สุด ก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและขอรับคืนด้วยตนเองแก่ข้าราชการ สาย ก สาย ข และ สาย ค ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 286 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนั้นอยู่ในระหว่าง วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2533 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2533 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 231 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 80.77 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้แปลงคำตอบในแบบสอบถามเป็นตัวเลข เพื่อเตรียมลงรหัสในแบบฟอร์มการลงรหัส (Coding Form) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science-SPSS) และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ด้วยวิธีการทางสถิติต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชนิดกำหนดคำตอบให้ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สายการปฏิบัติงานใน มสธ. หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการทำงานใน มสธ. สาเหตุที่ไม่ใช้บริการสื่อสังคม และวิธีที่จะส่งเสริมหรือช่วยให้ใช้บริการสื่อสังคม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ใช้บริการสื่อสังคม คือ อัตราความถี่ในการใช้บริการสื่อสังคม ช่วงเวลาที่มักเข้าใช้บริการสื่อสังคม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสื่อสังคม ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสื่อสังคม วิธีการค้นหาสื่อสังคมที่ต้องการจากหน่วยบริการสื่อสังคม ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องระเบียบข้อบังคับของหน่วยบริการสื่อสังคม วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบประเมินค่า ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้บริการสื่อสังคม คือ บริการต่าง ๆ ของหน่วยบริการสื่อสังคม ประเภทของเนื้อหาที่ใช้บริการ และประเภทของสื่อสังคมที่ใช้บริการ รวมทั้งปัญหา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสังคมในด้าน งานบริการ ผู้ให้บริการ สื่อสังคม โซเชียลเน็ตเวิร์ก เครื่องมือช่วยค้น และอาคารสถานที่ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าความแปรปรวน (ANOVA หรือ F-test) สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม หากรายการใดมีความแตกต่างกัน จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant difference) ทั้งนี้ ในการเปรียบเทียบได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือด้วยความเชื่อมั่น 95.00 % และการนำเสนอผลการทดสอบค่าเอฟ ซึ่งจะแสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างข้อมูลนั้น จะทำเครื่องหมายดอกจัน (*) ไว้ที่ค่านั้น ๆ

จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของความเรียง และตาราง โดยแปล
ค่าเฉลี่ยของข้อมูล ดังนี้

3.50 - 4.00	หมายความว่า	มาก
2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
1.00 - 1.49	หมายความว่า	ไม่เคยใช้/ไม่มีปัญหา/ไม่พอใจ