

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์" นี้ มีขอบข่ายของวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อบริการของสำนักบรรณสารการพัฒนา
2. เพื่อรวบรวมปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อจะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอำนวยความสะดวกทุกด้านของสำนักบรรณสารการพัฒนา ให้สนองความต้องการของนักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้ง 4 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะสถิติประยุกต์

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรจากนักศึกษาซึ่งได้ศึกษาในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งภาคการศึกษา และได้ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2520 โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75 ของนักศึกษาแต่ละคณะดังกล่าวแล้ว ซึ่งเท่ากับ 285 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรครั้งนี้ ไม่จำกัดเพศ อายุ วุฒิ สถานภาพการเรียนและการทำงาน ดังข้อมูลการกระจายของกลุ่มตัวอย่างประชากรของแต่ละคณะที่ปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง(ร้อยละ 75 ของประชากร)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	114	30.00	85	29.82
พัฒนาการเศรษฐกิจ	71	18.68	53	18.60
รัฐประศาสนศาสตร์	125	32.89	94	32.98
สถิติประยุกต์	70	18.42	53	18.60
รวม	380	100.00	285	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ เอกสาร รายงานการวิจัย และแบบสอบถามต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาสาระอยู่ในขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง การสำรวจการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย แล้วจึงร่างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ขึ้น โดยอาศัย การศึกษาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของสำนักบรรณสารการพัฒนาเป็นหลักสำคัญในการสร้างแบบสอบถาม และได้พิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

เนื้อหาของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้นี้แบ่งตามสาระสำคัญของเนื้อหาในการวิจัยออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบว่าควย เพศ อายุ คณะที่ศึกษา และสถานภาพการ เรียนและการทำงานของผู้ตอบ มีคำถามในตอนนี้รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปโดยถามเรื่องเวลาว่างในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด เวลาที่ชอบเข้าใช้ห้องสมุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาว่างในการเข้าใช้ห้องสมุด และความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการ ศึกษา จุดประสงค์สำคัญในการเข้าใช้ห้องสมุด การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด การค้นหาสิ่งที่ต้องการ จากห้องสมุด และผลของการค้นหา ประเภทหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ ในตอนที่ 2 นี้ มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามในสองตอนแรกนี้เป็นแบบปลายปิด ประเภทเติมคำ และประเภทให้เลือกคำตอบที่ผู้วิจัยเสนอให้เลือก คำถามบางข้อเปิดโอกาสให้เลือกคำตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง สภาพทั่วไปของห้องสมุดโดยพิจารณาถึง อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ปลายปิดประเภทสเกลประมาณค่า รวมทั้งหมด 107 ข้อ โดยแยกเป็นเรื่องเกี่ยวกับ

อาคารสถานที่ของห้องสมุด	22 ข้อ
ครุภัณฑ์ของห้องสมุด	15 ข้อ
หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด	32 ข้อ
บุคลากรของห้องสมุด	10 ข้อ
ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด	7 ข้อ
บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	21 ข้อ

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องต่าง ๆ ในตอนที่ 3 มีคำถาม รวม 19 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้กับ นักศึกษาทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้สำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 13 คน เพื่อให้ ลองตอบและวิจารณ์ข้อบกพร่องของแบบสอบถามควย ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถ ตอบได้ถูกต้องตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เป็นส่วนมาก หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปรับปรุง แบบสอบถามบางตอนจนเรียบร้อย แล้วจึงสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง ประชากร

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. รวบรวมจากเอกสาร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาคนควาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ และวัสดุการอาอื่น ๆ เกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องนี้ เกี่ยวกับ บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษา และเกี่ยวกับสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ ทั้งที่เป็นภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อให้การวิจัย ครังนี้สมบูรณ์
2. รวบรวมจากแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการ เศรษฐกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะสถิติประยุกต์ จำนวนทั้งหมด 285 คน
3. รวบรวมจากการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์อธิการบดีสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์¹ เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะและนโยบายในอนาคต เรื่องสำนักบรรณสารการพัฒนา และการจัดระบบการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

¹สัมภาษณ์ ไพจิตร เอื้อทวีกุล, อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ¹ รองผู้อำนวยการ² หัวหน้าฝ่ายเทคนิค³ หัวหน้าฝ่ายบริการ⁴ หัวหน้าฝ่ายเผยแพร่เอกสารและบรรณานุกรม⁵ หัวหน้าฝ่ายวารสารและเอกสาร⁶ หัวหน้าฝ่ายสื่อการศึกษา⁷ และเลขานุการ⁸ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา โดยสัมภาษณ์เรื่องการบริหารงานทั่ว ๆ ไป และการจัดดำเนินงานทั่ว ๆ ไป ของสำนักบรรณสารการพัฒนาและของฝ่ายต่าง ๆ ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และนโยบาย ในการจัดบริการแก่นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

¹สัมภาษณ์ นวนิตย์ อินทรามะ, ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา, 26 มิถุนายน 2521.

²สัมภาษณ์ สิริจันทร์ สุจริตกุล, รองผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา, 26 มิถุนายน 2521.

³สัมภาษณ์ กมลา รุ่งอุทัย, หัวหน้าฝ่ายเทคนิค สำนักบรรณสารการพัฒนา, 27 มิถุนายน 2521.

⁴สัมภาษณ์ สมพิศ คุศรีพิทักษ์, หัวหน้าฝ่ายบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา, 27 มิถุนายน 2521.

⁵สัมภาษณ์ นิตยา พิรานนท์, หัวหน้าฝ่ายเผยแพร่เอกสารและบรรณานุกรม สำนักบรรณสารการพัฒนา, 28 มิถุนายน 2521.

⁶สัมภาษณ์ พัชรีย์ มามณี, หัวหน้าฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักบรรณสารการพัฒนา, 29 มิถุนายน 2521.

⁷สัมภาษณ์ จุรี ปฏิเวธ, หัวหน้าฝ่ายสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารการพัฒนา, 29 มิถุนายน 2521.

⁸สัมภาษณ์ บุญทา วิชาไพศาล, เลขานุการสำนักบรรณสารการพัฒนา, 29 มิถุนายน 2521.

รวมทั้งซักถามปัญหาจากบุคลากร สำนักบรรณสาร การพัฒนาบางคนที่ให้บริการแก่นักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาและสำรวจสภาพความเป็นจริงของสำนักบรรณสารการพัฒนาในค่าน อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโทรศัพท์บุกรณ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ บริการและกิจกรรมของ สำนักบรรณสารการพัฒนาอีก เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาประกอบในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

แผนวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลที่เก็บโดยการรวบรวมจากเอกสาร และรวบรวมจากการสัมภาษณ์ ศึกษารูปเนื้อหาและประเด็นสำคัญ ๆ

สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน ซึ่งวิเคราะห์หาค่าร้อยละ แล้วจึงแจกแจงความถี่ของแบบสอบถามแต่ละข้อคววิธีที่ครอัย คะแนน (Tally Marks) โดยแยกเป็นแต่ละคะแนนตามลำดับ เมื่อนับรอยคะแนนทุกคะแนน เสร็จแล้วผู้วิจัยจะจัดกลุ่มจำนวนตัวเลขลงในตารางที่ออกแบบขึ้น แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความเหาคาต่าง ๆ ลงในตารางเกี่ยวกับคววิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. นำข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 1, 2 และข้อ 6 ของตอนที่ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ สภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป และผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดคววิธีวิเคราะห์หาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

$$P = \text{ค่าอัตราส่วนร้อยละ}$$

$$f = \text{จำนวนคนที่ตอบคำถามข้อนั้น ๆ}$$

$$N = \text{จำนวนคนทั้งหมดที่ตอบคำถามนั้น ๆ}$$

2. ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของแบบสอบถามในตอนที 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ บริการและกิจกรรมของห้องสมุดนั้น ผู้วิจัยนำมาคำนวณด้วยการคิหน้าหนักค่าเฉลี่ยของคำตอบ โดยการหาค่ามัธยิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และหาการกระจายของน้ำหนักคำตอบด้วยการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคำตอบที่ได้จากการประมาณค่า

ในการนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความถี่ของน้ำหนักคะแนนประจำของคำตอบแต่ละข้อ และตีความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักของคำตอบแต่ละข้อไว้ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	(5.00 - 5.99)
มาก	=	4	(4.00 - 4.99)
ปานกลาง	=	3	(3.00 - 3.99)
น้อย	=	2	(2.00 - 2.99)
น้อยที่สุด	=	1	(1.00 - 1.99)

ข้อมูลที่น่ามาหาค่าเฉลี่ยมัธยิมเลขคณิตของคำตอบแต่ละข้อ คำนวณโดยใช้สูตร¹

$$\bar{X} = \frac{\sum_{j=1}^k f_j X_j}{N}$$

$$\bar{X}_i = \text{ค่ามัธยิมเลขคณิตของคำตอบรายข้อ } i$$

i = 1 ถึง k ข้อ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹Roger E.Kirk, Introductory Statistics (Monterey, Calif. : Brooks/Cole, 1978), pp.47 - 50.

$$\begin{aligned}
 X_j &= \text{คะแนนรายชื่อของคนที่ } j \\
 & \quad j = 1 \text{ ถึง } 250 \text{ คน} \\
 f_j &= \text{ความถี่ (น้ำหนักของคะแนนประจำข้อ)} \\
 \sum_{j=1}^k &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด } j = 1 \text{ ถึง } 250 \text{ คน} \\
 N &= \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละข้อ} \\
 \sum_{j=1}^k f_j X_j &= \text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิต} \\
 \frac{\sum_{j=1}^k f_j X_j}{N} &= \text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิต}
 \end{aligned}$$

ต่อจากนั้นหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแต่ละข้อ เพื่อหาการกระจายของข้อมูล
 จำนวนโดยใช้สูตร ¹

$$S = \sqrt{\frac{N \sum_{j=1}^k f_j X_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k f_j X_j \right)^2}{N^2}}$$

$$S_i = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบรายชื่อ } i \\
 i = 1 \text{ ถึง } k \text{ ข้อ}$$

$$X_j = \text{คะแนนรายชื่อของคนที่ } j \\
 j = 1 \text{ ถึง } 250 \text{ คน}$$

$$\begin{aligned}
 f_j &= \text{ความถี่ (น้ำหนักของคะแนนประจำข้อ)} \\
 \sum_{j=1}^k &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด } j = 1 \text{ ถึง } 250 \text{ คน} \\
 N &= \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละข้อ}
 \end{aligned}$$

$$\sqrt{\frac{N \sum_{j=1}^k f_j X_j^2 - \left(\sum_{j=1}^k f_j X_j \right)^2}{N^2}} = \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

¹Ibid., pp.70-73.

3. สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 4 ซึ่งถามเกี่ยวกับปัญหาความต้องการ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดที่ผู้ตอบตอบได้โดยอิสระนั้น เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อย และไม่สามารถคำนวณหาการร้อยละได้ ผู้วิจัยจึงได้สรุปข้อมูลที่ได้รับจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไว้เป็นข้อ ๆ ในตอนท้ายสุด

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าต่าง ๆ และสรุปข้อมูลที่จำเป็นสำหรับใช้ในการนำเสนอข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลตามแผนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ตอนที่ 1, 2 และ 3 นำเสนอข้อมูลอยู่ในรูปตาราง ซึ่งได้รวมประเด็นสำคัญ ๆ ของผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน และพิจารณาเลือกอธิบายข้อมูลที่สำคัญและน่าสนใจไว้เพื่อความเข้าใจในการอ่านตาราง ส่วนข้อมูลในตอนที่ 4 ได้นำเสนอโดยการสรุปข้อมูลไว้เป็นข้อ ๆ ต่อจากนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย รวมทั้งเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิจัยนี้ไว้ในบทต่อ ๆ ไปตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย