

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 แห่ง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ซึ่งมีวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การกำหนดประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 แห่ง ดังนี้

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. มหาวิทยาลัยทักษิณ
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
8. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
9. มหาวิทยาลัยนเรศวร
10. มหาวิทยาลัยบูรพา
11. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
12. มหาวิทยาลัยมหิดล

13. มหาวิทยาลัยแม่โจ้
10. มหาวิทยาลัยบูรพา
11. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
12. มหาวิทยาลัยมหิดล
13. มหาวิทยาลัยแม่โจ้
14. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
15. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
16. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
17. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
18. มหาวิทยาลัยศิลปากร
19. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
20. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
21. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
22. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
23. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
24. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ประกอบด้วย
ส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศลักษณะต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้ใช้ รวมถึงบริการซึ่งหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้

2. ราคา หมายถึง อัตราค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้ต้องจ่ายเมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากห้องสมุด

3. สถานที่ หมายถึง การนำส่งบริการและสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้ซึ่งจะต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการให้บริการ

4. การส่งเสริมการใช้ หมายถึง การส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ การให้ข่าวสาร คำแนะนำ การจูงใจ กลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงคุณค่า ความสำคัญ และบริการของห้องสมุด

5. บุคลากร หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวกับพนักงาน การฝึกอบรมการให้รางวัลการจูงใจพนักงาน

6. สภาพทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การจัดวางการออกแบบ การเลือกใช้สี การสร้างบรรยากาศ เป็นต้น

7. กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการและลำดับขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

ระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับความสำคัญของปัญหาน้อย มีค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความสำคัญของปัญหาปานกลาง มีค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความสำคัญของปัญหามาก มีค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความสำคัญของปัญหามากที่สุด มีค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเชิงรุก การตลาด การตลาดงานบริการ และการตลาดกับงานบริการสารสนเทศ
2. ค้นหาและรวบรวมลักษณะกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ในการบริการสารสนเทศ โดยเก็บข้อมูลจากหนังสือ บทความ เว็บไซต์ห้องสมุดต่าง ๆ
3. ดำเนินการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการจากห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันพระปกเกล้า และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ตาราง 2

ข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลไปประกอบกับออกแบบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	บริการสารสนเทศเชิงรุก
ผลิตภัณฑ์	จัดทำเอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์
บริการ	บริการจองหนังสือที่มีสถานะ On Shelf
	บริการตอบคำถามออนไลน์ด้วยโปรแกรม MSN
	บริการแจ้งเตือนกำหนดคืนหนังสือ
	บริการให้คำแนะนำในการวิจัย
	บริการรับคืน-ส่งหนังสือตามคณะต่าง ๆ
	บริการเชื่อมต่อทางโทรศัพท์
ราคา	กำหนดอัตราค่าพิมพ์งานราคาเดียวกันทั้งบุคลากรสถาบันและบุคคลภายนอก
สถานที่	ขยายเวลาในการเปิดบริการห้องสมุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	บริการสารสนเทศเชิงรุก
การส่งเสริมการใช้	แจ้งข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่านทางอีเมลล์ เว็บไซต์ สถานีวิทยุ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ จัดกิจกรรมพิเศษเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น กิจกรรมวันมิตรห้องสมุด มีการออกร้าน และจัดแข่งขันตอบคำถามชิงรางวัล
บุคลากร	จัดให้มีชุดฟอร์มของพนักงาน
สภาพทางกายภาพ	มีมุมกาแฟและอาหารว่าง สร้างบรรยากาศที่ดีในห้องสมุด เช่น การจัดสวนในห้องสมุด การเปิด เพลงบรรเลงในช่วงใกล้เวลาปิด เป็นต้น
กระบวนการ	ปรับลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการบริการสารสนเทศเชิงรุกนั้น สรุปได้ดังนี้ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ หนังสือมีสถานะว่าอยู่บนชั้น แต่ไม่พบตัวเล่ม ระบบเครือข่ายขัดข้อง ด้านผู้บริหาร บางโครงการที่เสนอไปไม่ได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการ ด้านผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่ทราบหรือไม่ให้ความสนใจในบริการที่จัดให้ ด้านบุคลากร ขาดแคลนบุคลากร

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการค้นคว้าจากเอกสารและเว็บไซต์ต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามของบังอร คำประเทศ (2540), สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข (2550) และสุวรรณ อภัยวงศ์ (2543) มาปรับปรุงแก้ไขด้วย

5. นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำที่ได้รับ

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการสารสนเทศจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง และนำมาหาค่า IOC

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงเรียบร้อยแล้วทดลองเก็บข้อมูล (pre-test) กับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 10 แห่ง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของแบบสอบถาม
8. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีทางสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม ถึงวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2553 รวมระยะเวลา 40 วัน โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
2. ส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบแบบสอบถามไปยังผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเดินทางไปส่งแบบสอบถามด้วยตนเองบางส่วน
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และส่งด้วยตัวผู้วิจัยเอง ผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์และจำหน่ายซองถึงผู้วิจัยไว้ด้วย และขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมายังผู้วิจัย สำหรับแบบสอบถามที่ส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามและส่งกลับมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลมาสนับสนุนการศึกษาในเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดของรัฐทั้งหมด 4 แห่ง เป็นการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง ซึ่งมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. การบริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของผู้บริหารห้องสมุด
2. ในทางปฏิบัติ ห้องสมุดมีบริการสารสนเทศเชิงรุกในแต่ละด้านต่อไปนี้ อย่างไรบ้าง (ขอรายละเอียดเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม)

2.1 ผลลัพธ์และบริการ

- 2.2 ราคา
- 2.3 สถานที่
- 2.4 การส่งเสริมการใช้
- 2.5 บุคลากร
- 2.6 สภาพทางกายภาพ
- 2.7 กระบวนการ
- 3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริการสารสนเทศเชิงรุก
- 4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 24 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน
 2. กำหนดรหัสข้อมูลและกรอกรายละเอียดข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS for Windows Version 15
 3. ประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ
 4. ประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามในตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลปีจาร์, 2550, หน้า 77)
- ค่าน้ำหนัก 5 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับระดับมากที่สุด
 - ค่าน้ำหนัก 4 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับระดับมาก
 - ค่าน้ำหนัก 3 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับระดับปานกลาง
 - ค่าน้ำหนัก 2 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับระดับน้อย
 - ค่าน้ำหนัก 1 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับระดับน้อยที่สุด

จากนั้นแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้โดยถือเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยคำนวณหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

SPSS for Windows Version 15 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. แจกแจงความถี่ (frequency)
2. ค่าร้อยละ (percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean หรือ $\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD)