

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของ
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็น
ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีวิจัยเชิง
ผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพใน
การศึกษา ทั้งนี้สามารถกำหนดเป็นสัญลักษณ์ได้ดังนี้

QUAL + Quan

คือ ใช้วิธีการเชิงคุณภาพดำเนินการศึกษาคำตอบพร้อม ๆ กันกับวิธีการเชิงปริมาณ
โดยมีวิธีการเชิงคุณภาพเป็นวิธีการหลักในการสรุปค้นหาคำตอบ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการเป็น
ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 129 คน

จากการที่ผู้วิจัยกำหนดที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวนรวม 129 คน
นั้น แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนซึ่งเป็นแบบสอบถามที่
สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 118 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.47 ทำให้ไม่สามารถเก็บ
ได้ครบทั้งร้อยละ 100 จึงทำให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุดและสถาบัน	จำนวนหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (คน)
1	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1* (4)
2	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก	4
3	สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	2
4	ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน	2
5	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	1
6	สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร	3
7	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	4
8	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	5
9	ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	10
10	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยออร์ทอดอกซ์-เชียงใหม่	1
11	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	1* (2)
12	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี	1
13	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ	6
14	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยภาคกลาง	1
15	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3
16	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต	7
17	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	2
18	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชธานี	1
19	สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	4
20	ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอเซีย	1* (2)
21	หอสมุด มหาวิทยาลัยเว็บสเตอร์ (ประเทศไทย)	1* (2)
22	หอสมุด มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	1* (2)
23	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุดและสถาบัน	จำนวนหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (คน)
24	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	1* (2)
25	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	5
26	ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	8
27	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	1* (2)
28	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	7
29	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	5
30	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	2
31	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	1* (2)
32	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยโยนก	1* (2)
33	สำนักหอสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี	3
34	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา	6
35	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	3
36	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก	1
37	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น	2
38	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอีสาน	2

รวมจำนวนหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เป็น
ประชากร 129 คน

รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 118 คน

* หมายถึง จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

() หมายถึง จำนวนประชากรที่สำรวจครั้งแรก

2. ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาครัฐหรือ
เอกชน

3. คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน จากสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

4. ผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน และใช้การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากเอกสารประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย รายงานประจำปี และสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน ประกอบด้วยชุดคำถามแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้า

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ศึกษาเกี่ยวกับ
บทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้มี
ประสบการณ์ในด้านการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือมีประสบการณ์สูงในการใช้
ห้องสมุด จากสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน
คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด
จำนวน 30 คน แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างไปปรึกษาประธานกรรมการ
ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะมา
พิจารณาแก้ไขให้เหมาะสม

3. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) จำนวน 3 คน ได้แก่

- 3.1 อาจารย์ทิพา ปลีหะจินดา อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.2 อาจารย์สรัญญา รุจิเรขเรืองรอง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- 3.3 ดร.สุชาดา เจียมสกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

4. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรง โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) โดยเลือกข้อความที่มีค่า IC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ โดยปรึกษาประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
5. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างฉบับปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้บริหารและบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 3 แห่ง แล้วนำมาแก้ไขด้านความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง
6. นำผลการทดลองใช้ไปปรึกษากับประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยปรับปรุงแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริงกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ติดต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในสังกัด จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมซองปิด แด่ตามปีส่งกลับคืนผู้วิจัย จำนวน 38 ฉบับ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2553
3. นัดหมาย กำหนด วัน เวลา เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2553

การจัดกระทำข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งสอบถามหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยใช้วิธีการสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ ตลอดจนการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของคำตอบ โดยมีการตรวจสอบสามเส้า (Triangular Check) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสังเกตรูปแบบ สภาพ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ ในการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ
3. ประมวลข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยจัดกลุ่มคำตอบแจกแจงเป็นค่าความถี่
4. นำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามและกรณีที่ต้องการแสดงจำนวนหรือปริมาณ
2. ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรประมาณค่า ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ค่า โดยกำหนดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 102-103)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.51-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
”	3.51-4.50	”	มาก
”	2.51-3.50	”	ปานกลาง
”	1.51-2.50	”	น้อย
”	1.00-1.50	”	น้อยที่สุด

3. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มคำตอบที่แจกแจงเป็นค่าความถี่

ในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมทั้งสรุปผลจากข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แผนภูมิ คำอธิบายตาราง และข้อความเชิงบรรยาย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University