

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อมุ่งศึกษาการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นดังนี้

1. ศึกษาพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการในด้านการบริหารและบริการ
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการเกี่ยวกับนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ
4. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อแนวทางในการดำเนินงาน และการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 4 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง จำนวน 5 คน
 - 1.2 ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในสถาบันวิทยบริการ ทั้งหมด จำนวน 119 คน
 - 1.3 ผู้ใช้บริการ คือ ผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในช่วงสัปดาห์ที่ 3-4 ของเดือนกุมภาพันธ์ 2537
 - 1.4 นิสิตแต่ละคณะ คือ นิสิตที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2536 จำนวน 20,619 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการและประเภทประชากร ดังนี้

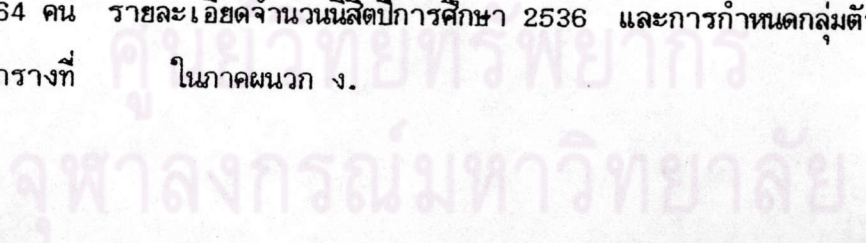
2.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ใช้ประชากรซึ่งกำหนดไว้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

2.1.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของสถาบัน คือ อธิการบดี และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ จำนวน 2 คน

2.1.2 ผู้บริหารสถาบันวิทยบริการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ หัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทย และหัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษา กลาง จำนวนรวม 3 คน

2.2 ผู้ให้บริการ ใช้ประชากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จำนวนรวมทั้งหมด 119 คน

2.3 ผู้ใช้บริการ เป็นผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการในช่วงสัปดาห์ที่ 3-4 ของเดือนกุมภาพันธ์ 2537 รวม 11 วัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 2,550 คน

2.4 นิสิตแต่ละคณะ ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่าง นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2536 ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามคณะ และระดับการศึกษา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนนิสิตในแต่ละคณะ ให้ได้ยอดรวมแต่ละคณะไม่น้อยกว่า 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่างนิสิตแต่ละคณะ จำนวน 1,064 คน รายละเอียดจำนวนนิสิตปีการศึกษา 2536 และการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่  ในภาคผนวก ง.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเพื่อวิเคราะห์ประวัติความเป็นมาของสถาบัน
วิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย
เป้าหมาย และการดำเนินงาน ในด้านการบริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้
และสร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ อธิการบดี และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และหัวหน้างานศูนย์เอกสาร
ประเทศไทย และหัวหน้างานศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา วัตถุประสงค์
นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านการบริหารและการบริการ ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่ง
เป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายของสถาบันวิทยบริการ

3. แบบสังเกต ผู้วิจัยได้ศึกษาผังอาคารของสถาบันวิทยบริการ ประเภทบริการ
ของสถาบันวิทยบริการ และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม ให้ครอบคลุมพฤติกรรมของผู้เข้าใช้
บริการในสถาบันวิทยบริการ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้บริการ บริเวณที่อยู่ใช้บริการและ
ลักษณะการใช้บริการ

4. แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
ของห้องสมุดต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันวิทยบริการ รวมทั้งนำมาปรับปรุงสร้างเป็นแบบสอบถาม
เพื่อถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บริการอยู่ในสถาบันวิทยบริการ และ
กลุ่มนิสิตแต่ละคณะ แบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้บริการอยู่ในสถาบันวิทยบริการ แบ่งออกเป็น 4
ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์และลักษณะการมาใช้บริการในครั้งนี้

ตอนที่ 3 สภาพการใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 4 ความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ

แบบสอบถามกลุ่มนิสิตแต่ละคณะ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การมาและไม่ว่าใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ในภาคการศึกษา
ปลาย ปีการศึกษา 2536
- ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของสถาบันวิทยบริการ

และถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิทยบริการ ซึ่งแบบสอบถามแบ่ง
ออกเป็น 6 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงาน
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ
- ตอนที่ 6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ความคิดเห็นด้านวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการด้านการบริหารและการบริการ
 - 1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการในปัจจุบันและอนาคต
 - 1.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันในอดีตปัจจุบัน และแนวโน้มของนโยบายที่จะสนับสนุนการดำเนินงานในอนาคต
2. ศึกษาแผนและผลการดำเนินงานของสถาบัน ฯ เพื่อนำมาสร้างข้อคำถาม
3. นำข้อมูลที่ได้รวบรวมวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามสำหรับสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์หัวหน้างาน ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสัมภาษณ์ คือ ศึกษาความคิดเห็นต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบัน ฯ ผลกระทบจากนโยบายของสถาบัน ฯ ต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในอนาคต
2. ศึกษา นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของสถาบัน ฯ เพื่อนำมาสร้างข้อคำถาม
3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามสำหรับสัมภาษณ์

แบบสอบถามผู้ให้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสอบถาม ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการให้บริการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการดำเนินงาน ความคิดเห็นต่อโครงการต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านการบริหาร การบริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากร
2. ศึกษา นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของสถาบัน ฯ
3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

แบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการโดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสอบถาม คือ สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์และลักษณะการมาใช้บริการ สภาพการใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ และความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการของสถาบัน ฯ
2. ศึกษา เอกสารแนะนำบริการของสถาบันวิทยบริการ แผนการปฏิบัติงานประจำปี เอกสารค่าของงบประมาณ รายงานปริมาณงานของสถาบัน ฯ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างข้อคำถาม
3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

แบบสอบถามผู้มาใช้และไม่มาใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ผู้วิจัยดำเนินการ โดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสอบถาม คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม การมาและไม่มาใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ในภาคปลายปีการศึกษา 2536 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของสถาบันฯ
2. ศึกษาเอกสารรายงานปริมาณงานของสถาบันวิทยบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

แบบสังเกตลักษณะการใช้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการ โดย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสังเกต คือ ลักษณะการใช้บริการ บริเวณที่ใช้บริการ และจำนวนผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ
2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แผนผังการแบ่งพื้นที่ของอาคารสถาบันวิทยบริการ และประเภทของบริการในสถาบันวิทยบริการ
3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการสร้างตาราง

แบบสังเกต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมด้วยตารางแผนการดำเนินการวิจัย แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจข้อมูลทุกชุดที่ต้องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันวิทยบริการ ไปขออนุญาตผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเก็บข้อมูล ในช่วงอาทิตย์ที่ 3 และอาทิตย์ที่ 4 ของเดือนกุมภาพันธ์ เนื่องจากในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่ใกล้สอบภาคปลาย และเป็นช่วงที่ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนิสิตมีมากที่สุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ โดยวางแผนในการแจกแบบสอบถามออกเป็นวันละ 5 ช่วงเวลา ได้แก่ 8.00 น. - 12.00 น., 12.00 น. - 13.00 น., 13.00 น. - 16.00 น., 16.00 น. - 19.00 น. และ 19.00 น. - 21.00 น. ใช้แบบสอบถามในการแจกช่วงเวลาละ 50 ฉบับ ได้แบบสอบถามวันละ 250 ฉบับ สำหรับในวันเสาร์สถาบันฯ เปิดทำการเวลา 8.00 น. - 16.00 น. การแจกแบบสอบถามจึงเหลือเพียง 3 ช่วงเวลา แจกแบบสอบถามในวันเสาร์จำนวน 150 ฉบับ วิธีแจกใช้แจกแบบสอบถามตรงทางเข้าและวางตะแกรงขอรับคืนตรงทางออก

2. การเก็บข้อมูลโดยใช้ตารางสังเกต ได้จัดเก็บพร้อมกับวันที่แจกแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงเวลาในการสังเกตออกเป็นชั่วโมงวันชั่วโมง ได้แก่ เวลา 8.00 น.-9.00 น., 10.00 น.-11.00 น., 12.00 น.-13.00 น. 14.00 น.-15.00 น., 16.00 น.-17.00 น., 18.00 น.-19.00 น., 20.00 น.-21.00 น. ใช้สังเกตผู้ใช้บริการของสถาบันชั้นที่เปิดให้บริการ จำนวน 6 ชั้น ซึ่งบางหน่วยงานปิดบริการเวลา 16.00 น. ได้แก่ ศูนย์เอกสารประเทศไทย (ชั้น 6) และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง (ชั้น 3) และมีบางชั้นที่ปิดบริการ 19.00 น. คือ ชั้น 4 และ ชั้น 5

3. การแจกแบบสอบถามแก่นิสิตตามคณะ ดำเนินการโดย คัดลอกข้อมูลจำนวน นิสิตปีการศึกษา 2536 จากสำนักทะเบียนและประมวลผล และจากงานรายงานและเผยแพร่ กองแผนงาน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ร้อยละ 5 ของจำนวนนิสิตปีการศึกษา 2536 โดยยอดรวมแต่ละคณะต้องไม่น้อยกว่า 20 คน แล้วดำเนินการแจกแบบสอบถามนิสิตตามคณะต่าง ๆ และรอขอรับคืน

4. การแจกแบบสอบถามแก่ผู้ให้บริการในสถาบันวิทยบริการ ดำเนินการโดยขอคัดลอกข้อมูลบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ จากกองการเจ้าหน้าที่ และสำนักเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ นำแบบสอบถามจำหน่ายถึงผู้ตอบแต่ละคน โดยจำแนกประเภทตำแหน่งบุคลากร ตามแบบสอบถามที่จัดทำ คือ บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและขอรับคืนด้วยตนเอง

5. การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมทั้งข้อคำถามในการสัมภาษณ์ เสนอผู้ที่จะให้สัมภาษณ์พิจารณาล่วงหน้า และโทรศัพท์ติดต่อเลขานุการของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ในช่วงเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก ณ สถานที่ที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำหนด ในการสัมภาษณ์ใช้เวลาทำนละประมาณ 30 - 60 นาที โดยมีการบันทึกเสียงและนำแถบบันทึกเสียงมาถอดข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ วิเคราะห์งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินผลประโยชน์ ที่สถาบันวิทยบริการได้รับ และวิเคราะห์รายละเอียดต่าง ๆ อาทิเช่น โครงสร้างการบริหาร การบริการ และทรัพยากรของสถาบันวิทยบริการ เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทราบพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการบริหารและการบริการ

2. วิเคราะห์การดำเนินงานโดยการเปรียบเทียบและดูความสัมพันธ์ของงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินผลประโยชน์ เปรียบเทียบแผนการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2530 ถึงปี 2536 และศึกษาเนื้อหาของคำให้สัมภาษณ์ที่ได้จากผู้บริหารและหัวหน้างาน เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต

3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ ความต้องการในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ลักษณะการมาใช้บริการ และปัญหาที่พบในการใช้บริการ และศึกษาความคิดเห็นของนิสิตแต่ละคณะ ศึกษสาเหตุของการมาใช้และไม่มาใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ ความต้องการในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล คือ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการต่อโครงการต่าง ๆ และความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้คือ แจกแจงความถี่ และในส่วนของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานใช้สถิติ ค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแปลความหมายในส่วนนี้ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2528)

- | | | |
|-------------|---------|--|
| 4.51 - 5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจหรือปัญหาอยู่ในระดับ มากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจหรือปัญหาอยู่ในระดับ มาก |
| 2.51 - 3.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจหรือปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจหรือปัญหาอยู่ในระดับ น้อย |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจหรือปัญหาอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |
- เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการเกี่ยวกับ

นโยบายและการดำเนินงานของสถาบันฯ

4. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ นิสิตแต่ละคณะ และผู้ปฏิบัติงาน รวบรวมและนำเสนอในรูปแบบบรรยายเพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อแนวทางการดำเนินงาน และการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย