

บทที่ 3

วิวัฒนาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และการคิดค่าบริการซีดี-รอม เฉพาะฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่มีบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยสำรวจจากรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (คณะกรรมการฝ่ายบริการสารนิเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, 2535) ที่รวบรวมรายชื่อห้องสมุดที่ให้บริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และสัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศ ถึงจำนวนผู้ใช้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ให้บริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม มีจำนวน 26 แห่ง โดยเป็นหอสมุดกลาง 11 แห่ง ห้องสมุดคณะ 15 แห่ง จึงเป็นประชากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ดังรายชื่อต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 7 แห่ง

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์
3. ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์
4. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
5. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
6. ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
7. ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 1 แห่ง

8. สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 แห่ง

9. หอสมุดกลาง
10. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2 แห่ง

11. สำนักหอสมุด

12. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1 แห่ง
13. ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยมหิดล 5 แห่ง
14. สำนักหอสมุด
15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
16. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
17. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
18. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 1 แห่ง
19. สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2 แห่ง
20. สำนักหอสมุด
21. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ 2 แห่ง
22. หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
23. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บัตตานี 1 แห่ง
24. หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 1 แห่ง
25. สำนักบรรณสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1 แห่ง
26. สำนักหอสมุด

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการคณิศรจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 26 แห่ง กำหนดจากจำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอม ของห้องสมุดแต่ละแห่ง ในภาคปลาย ปีการศึกษา 2534 เป็นหลัก (เดือนพฤศจิกายน 2534 - เดือนกุมภาพันธ์ 2535) โดยใช้อ้อยละ 5 ของจำนวนผู้ใช้บริการคณิศรจากฐานข้อมูลซีดี-รอมในแต่ละห้องสมุด ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 250 คน ซึ่งกระจายไปในแต่ละห้องสมุด ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอม ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2534 - เดือนกุมภาพันธ์ 2535 และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามห้องสมุด

ห้องสมุด	จำนวนผู้ใช้บริการ (พ.ย.34 - ก.พ.35)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 7 แห่ง		
1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	365	18
2. ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์	37	3
3. ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์	45	3
4. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	845	34
5. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	110	6
6. ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์	25	2
7. ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์	120	6
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 1 แห่ง		
8. สำนักหอสมุด	93	7
มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 แห่ง		
9. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ	160	8
10. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	80	6
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2 แห่ง		
11. สำนักหอสมุด	220	11
12. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	180	9
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1 แห่ง		
13. ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	40	3
มหาวิทยาลัยมหิดล 5 แห่ง		
14. สำนักหอสมุด	84	6
15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลวชิราวุฒ	557	22
16. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	484	19
17. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	310	16
18. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน	98	7
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 1 แห่ง		
19. สำนักหอสมุด	29	2
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2 แห่ง		
20. สำนักหอสมุด	743	32
21. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	20	2

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอม ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2534 - เดือนกุมภาพันธ์ 2535 และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามห้องสมุด

ห้องสมุด	จำนวนผู้ใช้บริการ (พ.ย.34 - ก.พ.35)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ 2 แห่ง		
22. หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	80	6
23. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	140	11
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี 1 แห่ง		
24. หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี	63	4
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 1 แห่ง		
25. สำนักบรรณสารสนเทศ	32	3
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1 แห่ง		
26. สำนักหอสมุด	45	4
รวม	5,005	250

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ เป็นผู้ใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมในห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 72 คน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 7 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 14 คน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 20 คน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3 คน มหาวิทยาลัยมหิดล 70 คน มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2 คน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 34 คน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ 17 คน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี 4 คน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 3 คน และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 4 คน ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารห้องสมุดหรือบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศตอบให้ข้อมูล ประกอบด้วยคำถาม 19 ข้อ เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม นโยบายการเก็บค่าบริการ และอัตราค่าบริการสำหรับบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม

การทดสอบทำโดย นำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 5 คน ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เข้าใจคำถามและสามารถให้ข้อมูลได้

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน (ภาคผนวก ค) คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ลักษณะการดำเนินงาน (7 ข้อ) และค่าใช้จ่ายในการจัดบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม (2 ข้อ)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ นโยบายการเก็บค่าบริการ (7 ข้อ) อัตราค่าบริการสำหรับบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม (3 ข้อ)

สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการตอบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ แหล่งเงินทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการ ในเรื่องราคาค่าบริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ การยอมรับค่าบริการ ความพึงพอใจสารนิเทศที่ได้รับ การตัดสินใจกลับมาใช้บริการ และความคิดเห็นโดยทั่วไปที่มีต่อการเก็บค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม

การทดสอบทำโดย นำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 2 ครั้งๆ ละ 10 คน รวมทั้งหมด 20 คน ผลการทดสอบ พบว่า

1. จากคำถาม ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ท่านใช้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมจำนวน ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่สามารถจำจำนวนครั้งที่ใช้บริการซีดี-รอม ในภาคการศึกษาที่ผ่านมาได้ จึงได้แก้ไขคำถามจาก ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา เป็น ใน 1 เดือนที่ผ่านมา

2. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานที่ให้บริการ ผู้ตอบบางคนไม่ทราบชื่อฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา เนื่องจากผู้ค้นจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกฐานข้อมูลให้ จึงได้ปรับแก้ไขโดยเพิ่มคำถามอีก 1 ข้อ โดยถามว่า เรื่องที่ต้องการค้นหาจากฐานข้อมูลซีดี-รอมครั้งนี้ เพื่อที่ผู้วิจัยจะสามารถกำหนดชื่อฐานข้อมูลได้ในภายหลัง

3. ผู้ตอบยังสับสนในการให้คำตอบเกี่ยวกับการเสียและไม่เสียค่าบริการด้านต่างๆ จึงปรับแก้ไขโดยเพิ่มคำถามก่อนคำถามข้อนี้ โดยถามว่า ผู้ตอบต้องการได้รับผลการค้นหาข้อมูลในลักษณะใด (พิมพ์ผลการค้นหากระดาษ หรือทำสำเนาผลการค้นหาแผ่นดิสเก็ต)

4. ในเรื่องรูปแบบของสารนิเทศที่ผู้ใช้ได้รับ ผู้ใช้ไม่เข้าใจศัพท์ภาษาไทย แนะนำให้ใส่คำศัพท์ภาษาอังกฤษกำกับไว้ด้วย เช่น รายการบรรณานุกรม (Bibliographies) รายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม (Bibliographies & Abstracts) และข้อมูลเต็มรูปแบบ (Full-text)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นต้นได้นำมาปรับปรุงเนื้อหา ตามผลการทดสอบ แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยรายละเอียด (ภาคผนวก ง) ดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในการ

ใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการ แหล่งเงินทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการคั่นสารนิเทศ ประกอบด้วย

- คำถามเกี่ยวกับราคาค่าบริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการในด้านต่างๆ จำนวน 2 ข้อ

- คำถามเกี่ยวกับการยอมรับค่าบริการ จำนวน 14 ข้อ

- คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจสารนิเทศที่ได้รับ จำนวน 12 ข้อ

- คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ จำนวน 9 ข้อ

- คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยทั่วไป ที่มีต่อการเก็บค่าบริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 1 ข้อ โดยคำถามในตอนนี้ เก็บข้อมูลโดยการวัดระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ถึงค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม และนโยบายการคิดค่าบริการ โดยส่งแบบสัมภาษณ์ไปล่วงหน้า และนัดหมายวันเวลา การสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด หรือบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศตามที่ผู้บริหารห้องสมุดมอบหมายให้เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ทำตามแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น โดยใช้เวลา 20-30 นาที ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อยู่ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2537 ถึง 31 สิงหาคม 2537

สำหรับการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง ได้ขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศของห้องสมุดนั้นๆ ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการซีดี-รอม โดยแจกแบบสอบถามทุกครั้งที่มีผู้มาใช้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ที่กำหนดในห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยให้ผู้ตอบส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ ตลอดจนได้ติดต่อบริษัทรับแบบสอบถามคืนจากบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศของห้องสมุดบางแห่งด้วยตนเอง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2536 ถึง 30 มีนาคม 2537

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง นำมาวิเคราะห์โดยการชิตรอยคะแนน และการแจกแจงความถี่ ส่วนคำตอบที่ได้จากผู้ใช้บริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม นำมาลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูลโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS PC (Statistical Packages for Social Sciences for Personal Computer) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจง

ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากคำถามในตอนที่ 2 เก็บโดยการวัดระดับ ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อค่าบริการโดยให้ผู้ตอบระบุว่า แพง เหมาะสม ถูก เป็นคำถาม 3 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

2.51 - 3.00	แพง
1.51 - 2.50	เหมาะสม
1.00 - 1.50	ถูก

2. ความเต็มใจจ่ายค่าบริการโดยให้ผู้ตอบระบุว่า เต็มใจมาก ปานกลาง น้อย น้อยมาก/ไม่เต็มใจ เป็นคำถาม 4 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

3.51 - 4.00	เต็มใจมาก
2.51 - 3.50	เต็มใจปานกลาง
1.51 - 2.50	เต็มใจน้อย
1.00 - 1.50	เต็มใจน้อยมาก/ไม่เต็มใจ

3. ปัญหาการเงินโดยให้ผู้ตอบระบุปัญหาการเงินที่ต้องจ่ายค่าบริการว่า มีปัญหาการเงินมาก ปานกลาง น้อย น้อยมากหรือเกือบไม่มี เป็นคำถาม 4 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

3.51 - 4.00	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยมากหรือเกือบไม่มี

4. ความคิดเห็นต่อการเสียค่าบริการคำนวณข้อมูลสถิติ-รวม โดยให้ผู้ชำระระบุว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นคำถาม 4 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

3.51 - 4.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.51 - 3.50	เห็นด้วย
1.51 - 2.50	ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. ความพึงพอใจต่อสารนิเทศที่ได้รับ โดยให้ผู้ใช้ระบุว่ามีความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย เป็นคำถาม 4 ระดับ การแปลผลใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

3.51 - 4.00	พึงพอใจมากที่สุด
2.51 - 3.50	พึงพอใจมาก
1.51 - 2.50	พึงพอใจปานกลาง
1.00 - 1.50	พึงพอใจน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอใน บทที่ 4



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย