

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการดำเนินงานและการให้บริการของร้านเช่าหนังสือในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาทั้งด้านผู้ให้บริการ คือ ร้านเช่าหนังสือ และด้านผู้ใช้บริการคือผู้เช่าหรือผู้อ่าน ในส่วนที่เกี่ยวกับร้านเช่าหนังสือต้องการศึกษาถึงวัตถุประสงค์การอ่านหรือหนังสือทั้งหมดที่มี วิธีการคัดเลือกและแหล่งจัดหาหนังสือ การจัดเรียงและเก็บรักษาหนังสือ จำนวนเล่มและประเภทของหนังสือที่ให้เช่า อัตราค่าเช่าค่ามัดจำหนังสือ ระยะเวลาให้เช่า โดยเฉลี่ย ช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการสูงสุดโดยเฉลี่ยและปัญหาของบริการหนังสือเช่า สำหรับผู้ใช้บริการคือผู้เช่าหรือผู้อ่านนั้นต้องการศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่อ่านในร้านโดยเฉลี่ย ใน ๑ สัปดาห์ จำนวนครั้งที่เข้าไปอ่านที่บ้านโดยเฉลี่ยใน ๑ สัปดาห์ ประเภทของวรรณกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ จุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อบริการและค่าบริการ

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้


ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

- ๑) ร้านเช่าหนังสือในท้องที่ ๒๔ เขตของกรุงเทพมหานคร คือ เขตคลองสาน เขตดุสิต เขตตลิ่งชัน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกะปิ เขตบางขุนเทียน เขตบางเขน เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตบ่อน้ำประปาสุทิวพ่าย เขตพญาไท เขตพระโขนง เขตพระนคร เขตภาษีเจริญ เขตมีนบุรี เขตยานนาวา เขตราชวัตรบูรณะ เขตลาดกระบัง เขตสัมพันธวงศ์ เขตหนองแขม เขตหนองจอก และเขตห้วยขวาง ผู้วิจัยและผู้ช่วยได้ออกสำรวจร้านเช่าหนังสือใน ๒๔ เขตดังกล่าว โดยกำหนดว่าร้านที่อยู่ในโครงการวิจัยจะต้องมีหนังสือให้เช่าไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ เล่ม ผลจากการสำรวจพบว่ามียู่ ๔ เขตที่ไม่มี

ร้านเช่าหนังสือ คือ เขตตลิ่งชัน เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตหนองแขม และเขต
หนองจอก ส่วนจำนวนร้านที่สำรวจพบว่ามีหนังสือมากกว่า ๑,๐๐๐ เล่มใน ๑๔ เขต มีทั้งหมด
๘๗ ร้าน ดังรายละเอียดที่ได้นำเสนอในตารางที่ ๑

จากจำนวนร้านที่สำรวจพบ ผู้วิจัยสุ่มอย่างง่ายเลือกเอาร้อยละ ๕๐ ในแต่ละเขต
ยกเว้นในเขตที่มีจำนวนร้าน ๑ - ๒ ร้าน ผู้วิจัยจะใช้จำนวนทั้งหมด ผลปรากฏว่าได้ร้านที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูล ๔๔ ร้านด้วยกัน (ดังตารางที่ ๑)



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑ จำนวนร้านเช่าหนังสือที่สำรวจพบใน ๑๔ เขต และจำนวนร้านที่จะเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	เขต	จำนวนร้านที่สำรวจได้	จำนวนร้านที่สุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง
๑	คลองสาน	๓	๒
๒	กุสิน	๑๕	๗
๓	ธนบุรี	๔	๒
๔	บางกอกน้อย	๑๔	๗
๕	บางกอกใหญ่	๒	๒
๖	บางกะปิ	๕	๒
๗	บางขุนเทียน	๑	๑
๘	บางเขน	๔	๒
๙	บางรัก	๔	๒
๑๐	ปทุมวัน	๑	๑
๑๑	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	๓	๑
๑๒	พญาไท	๑๒	๖
๑๓	พระโขนง	๑	๑
๑๔	พระนคร	๘	๔
๑๕	ภาษีเจริญ	๑	๑
๑๖	ยานนาวา	๒	๒
๑๗	ราชบุรีรณะ	๒	๒
๑๘	สัมพันธวงศ์	๑	๑
๑๙	ห้วยขวาง	๔	๒
	รวม	๘๗	๔๘

๒) ผู้ใช้บริการอันได้แก่ ผู้อ่านหรือผู้ที่มาใช้บริการในร้านเช่าหนังสือที่ผู้วิจัยกำหนดเลือกไว้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้อ่านร้านละ ๑๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเว้นช่วง (interval method) ผู้ที่มีอายุประมาณ ๑๔ ปีขึ้นไป สุ่มคนหนึ่งวันคนหนึ่งในขณะที่ผู้ใช้บริการเข้ามาในร้าน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้อ่านรวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้การสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม แบบสอบถามจัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การจัดเรียง สภาพของร้านเช่าหนังสือ สภาพการให้บริการของผู้เช่าหนังสือ แบบสอบถามที่สร้างแยกเป็น ๒ ชุด ชุดหนึ่งใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ คือ ร้านเช่าหนังสือ อีกชุดหนึ่งใช้สำหรับเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ คือ ผู้เช่าหรือผู้อ่าน คำถามในแบบสอบถามทั้ง ๒ ชุด ประกอบด้วยคำถามปลายปิดที่ผู้วิจัยกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกและคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบตอบได้โดยเสรี รายละเอียดในแบบสอบถามแต่ละชุดมีดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ และความสัมพันธ์กับกิจการหนังสือเช่าของผู้ตอบ

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของร้าน ได้แก่ ชื่อทางการค้าของร้าน สถานที่ตั้งของร้าน จำนวนปีที่ร้านได้ดำเนินกิจการมาแล้ว จำนวนหนังสือที่มีให้บริการเช่า การเป็นสมาชิกของร้าน

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของร้าน ได้แก่ แหล่งที่จัดหาหนังสือมาให้เช่า วิธีคัดเลือกหนังสือมาให้เช่า การจัดซื้อหนังสือ การจัดเรียงหนังสือ การรักษาสภาพรูปเล่มหนังสือที่ให้เช่า ประเภทและจำนวนหนังสือที่ให้เช่า อัตราค่าเช่าและค่ามัดจำของหนังสือแต่ละประเภท ประเภทของหนังสือที่เป็นที่นิยม หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่ามัดจำและค่าเช่า สภาพหนังสือแต่ละประเภท ช่วงเวลาการให้บริการ สถิติผู้ให้บริการ บริการเกี่ยวกับหนังสือที่ให้แก่อูกค้า และกิจการอื่น ๆ ที่ดำเนินควบคู่ไปกับบริการหนังสือเช่า

ตอนที่ ๔ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินการให้เช่าหนังสือ และความคิดเห็น

ต่อบริการหนังสือเช่า อันได้แก่ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านหนังสือ ปัญหาของร้าน และ
ความคิดเห็น เรื่องแนวโน้มของบริการหนังสือเช่า

สำหรับแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยคำถาม ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
อาชีพ

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการ ได้แก่ การเดินทางและระยะเวลา
เดินทางมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ วันเวลาที่ชอบและสะดวกในการมาใช้บริการ
วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ วรรณกรรมแต่ละประเภทที่นิยม วิธีการใช้บริการ ปริมาณ
หนังสือที่เช่าอ่าน และการเป็นลูกค้าประจำของร้านเช่าหนังสือแห่งหนึ่งแห่งใด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำ ระยะเวลาใน
การเช่า ความพอใจต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำ การให้บริการ ความคิดเห็นในการใช้บริการของ
ห้องสมุดประชาชน

แบบสอบถามทั้ง ๒ ฉบับที่ร่างเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบเพื่อหาความน่าเชื่อถือ
ที่ร้านเช่าหนังสือ ๒ ร้าน คือ ร้านहरรรษาและร้านชื่นชมสาส์น ในเขตพระนคร เมื่อวันที่ ๒๓
เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๖ โดยได้สอบถามผู้ให้บริการ ๒ ราย ผู้ใช้บริการ ๑๒ ราย ผลการ
ทดสอบปรากฏว่าต้องแก้ไขเพิ่มเติมคำถามและตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามผู้ให้บริการดังนี้คือ

๑. วิธีการคัดเลือกหนังสืออีกวิธีหนึ่งคือ ออกจากชื่อเสียงของนักประพันธ์
๒. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่มีให้เช่า ควรเป็นเพียงประมาณการเท่านั้น
เพราะร้านไม่มีการเก็บข้อมูลจำนวนหนังสือที่แน่นอน

สำหรับแบบสอบถามผู้ใช้บริการได้แก้ไขเพิ่มเติมคำถามและคัดเลือกดังนี้คือ

๑. ช่วงเวลาการใช้บริการกำหนดได้เพียงช่วงเวลา เช้า พักเที่ยง บ่าย และ
เย็น - ค่า เท่านั้น ไม่สามารถกำหนดตามชั่วโมง เช่น ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ฯลฯ ได้
๒. ระดับความคิดเห็นต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำ ระยะเวลาในการให้เช่าที่ร้าน
เก็บและกำหนดอยู่ จำแนกด้วยระดับ เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย

ความพอใจต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำ จำแนกด้วยระดับพอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ อัตราค่าเช่า และค่ามัดจำที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจำแนกตามประเภทของหนังสือ

ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขแบบสอบถามทั้ง ๒ ชุดให้มีความพร้อมในการเก็บข้อมูลยิ่งขึ้น (แบบสอบถามผู้ให้บริการดูภาคผนวก ก., แบบสอบถามผู้ใช้บริการดูภาคผนวก ข.) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๖ ถึงวันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๒๖ รวมเวลาทั้งสิ้น ๖๐ วัน (รายชื่อร้านที่เก็บข้อมูลนำเสนอในภาคผนวก ค.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก ๔ คน ซึ่งจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกพาณิชยการ ได้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการออกไปรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้อบรมชี้แจงผู้ช่วยเกี่ยวกับแบบสอบถามให้มีความเข้าใจอย่างดีก่อน การเก็บข้อมูลทั้งของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการใช้การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ ผู้เก็บข้อมูลเป็นผู้ถามหรือเขียนคำตอบด้วยตนเอง ในกรณีที่คำตอบในแบบสอบถามบกพร่องไม่สมบูรณ์ ผู้เก็บข้อมูลได้สอบถามเพิ่มเติมในทันที

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้คำถามที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่มีรายได้ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ร้านเช่าหนังสือเกรงว่าจะเป็นการสำรวจเพื่อประเมินภาษี จึงไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงต้องสุ่มเลือกร้านที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างขึ้นใหม่ ดังปรากฏในตารางที่ ๒

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๒ จำนวนร้านเช่าหนังสือที่กำหนดไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนร้านที่ดำเนินการได้
ใน ๑๗ เขตของกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	เขต	จำนวนร้านที่กำหนดไว้	จำนวนร้านที่ดำเนินการได้
๑	คลองสาน	๒	๒
๒	ดุสิต	๗	๘
๓	ธนบุรี	๒	๒
๔	บางกอกน้อย	๗	๗
๕	บางกอกใหญ่	๒	๑
๖	บางกะปิ	๒	๒
๗	บางขุนเทียน	๑	๑
๘	บางเขน	๒	๒
๙	บางรัก	๒	๒
๑๐	ปทุมวัน	๑	-
๑๑	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	๑	๑
๑๒	พญาไท	๖	๕
๑๓	พระโขนง	๑	๑
๑๔	พระนคร	๔	๓
๑๕	ภาษีเจริญ	๑	๑
๑๖	ยานนาวา	๒	๒
๑๗	ราชบุรีรณะ	๒	๑
๑๘	สัมพันธวงศ์	๑	-
๑๙	ห้วยขวาง	๒	๑
	รวม	๔๘	๔๒

ส่วนผู้ให้บริการนั้นให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามโดยครบถ้วน จำนวน ๔๒๐ ชุด ทุกชุดสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยและรายละเอียด

การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับสมมุติฐานแต่ละหัวข้อดังนี้

สมมุติฐานข้อที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
๑	-	การจัดเรียงหนังสือ
๒	ราคาและความใหม่เก่าของหนังสือ	อัตราค่าเช่าหนังสือ
๓	ราคาและความใหม่เก่าของหนังสือ	อัตราค่ามัดจำหนังสือ
๔	เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ	การเลือกประเภทวรรณกรรมที่อ่าน
๕	-	ระดับความพอใจและความคิดเห็นต่อค่าบริการและบริการหนังสือเช่า
๖	-	ช่วงเวลาการใช้บริการ
๗	เพศของผู้ให้บริการ	การให้บริการเช่าอ่านในร้าน

ตัวแปรอิสระ คือ ราคาและความใหม่เก่าของหนังสือ (ราคาต้นทุนหนังสือที่ซื้อมาและสภาพความใหม่เก่าของตัวเล่ม) เพศ (ชายและหญิง) อายุ (ต่ำกว่า ๑๕ ปี ๑๕ - ๒๐ ปี ๒๑ - ๒๕ ปี ๒๖ - ๓๐ ปี และมากกว่า ๓๐ ปีขึ้นไป) ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าชั้น ม. ๓ (ม.ศ. ๓) ไม่เกิน ม. ๖ (ม.ศ. ๕) สูงกว่า ม. ๖ (ม.ศ. ๕) ไม่เกินปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป) และอาชีพของผู้ให้บริการ (ข้าราชการ ค้าขาย นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐ และอื่น ๆ

ตัวแปรตาม คือ การจัดเรียงหนังสือ (ตามผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ไม่มีการจัดเรียง)

อัตราค่าเช่า (ตั้งแต่ ๑ บาท ถึง ๓ บาทต่อเล่ม) อัตราค่ามัดจำ (ตั้งแต่ ๕ บาท ถึง ๒๐๐ บาทต่อเล่ม) ประเภทของวรรณกรรมที่อ่าน (นวนิยายไทย นวนิยายจีนกำลังภายใน เรื่องแปลจากภาษาต่างประเทศที่มีข้อความจีน เรื่องสั้นและรวมเรื่องสั้น สืบสวนสอบสวน สงครามการต่อสู้ ภูมิพิศจากชีวประวัติชีวิตจริง ประวัติศาสตร์ เชิงประวัติศาสตร์ ประวัติราชวงศ์ วิทยาศาสตร์ หรือแนววิทยาศาสตร์ ไลยศาสตร์หรือศาสตร์อื่นเร้นลับ ผจญภัยหรือปรากฏการณ์พิศดาร) ระดับความคิดเห็น (โดยใช้ระดับเหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลางและเหมาะสมน้อย) ระดับความพอใจ (โดยใช้ระดับพอใจมาก พอใจและไม่พอใจ) ช่วงเวลาการใช้บริการ (เช้า พักเที่ยง บ่ายและเย็น - ค่า) สถานที่ใช้บริการเช่าอ่าน (อ่านในร้าน หรือเข้าไปอ่านที่บ้าน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ได้มา นำมาประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for The Social Sciences - SPSS) ประมวลหาค่าดังนี้

ก. หาค่าร้อยละในเรื่อง เพศ และอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ใช้บริการ ระยะการเดินทางและความถี่ในการมาใช้บริการ จุดเริ่มต้นเดินทางและวิธีการเดินทางมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ ความถี่และความประจำในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ความถี่และปริมาณการอ่านของผู้ใช้บริการ วันเวลาที่ผู้ใช้สะดวกและชอบมาใช้บริการ วิธีการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ความพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำระยะเวลาให้เช่าและบริการที่ให้โดยทั่วไป และความคิดเห็นในการไปใช้บริการของห้องสมุดประชาชน

ข. หาค่าเฉลี่ยความพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่าเช่า ค่ามัดจำระยะเวลาให้เช่า และบริการที่ให้โดยทั่วไป

ค. หาค่านัยแห่งความสำคัญของความสัมพันธ์ในเรื่อง ความถี่และการใช้บริการกับระยะทางไกลใกล้ วันเวลาในการใช้บริการกับอาชีพของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการกับระดับการศึกษา ประเภทของวรรณกรรมที่เลือกกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการ ทดสอบโดยใช้ค่าไค-สแควร์ (chi-square)

สำหรับข้อมูลของผู้ให้บริการที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ผลของการ
วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดได้นำเสนอในบทที่ ๔



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย