

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีการดำเนินการ 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการและเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.1 กลุ่มเป้าหมาย

โดยกำหนดให้เป็นอาจารย์ 2 คน บุคลากร 2 คน และนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 40 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมดทั้งสิ้นจำนวน 44 คน เจาะจงเฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศเป็นประจำ

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และระบุว่าแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นประกอบด้วยประเด็นสภาพปัญหา และอุปสรรคการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

1.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งได้ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศของกลุ่มเป้าหมายได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา จำนวน 44 คน ระหว่าง เดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2559 จากนั้นผู้วิจัยได้นำประเด็นปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการด้านการบริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม มาประชุมกลุ่มกับบุคลากร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ งานหอสมุดและสารสนเทศ โดยมีผู้ร่วมประชุมกลุ่ม จำนวน 13 ท่านประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างานหอสมุดและสารสนเทศ บรรณารักษ์ จำนวน 4 ท่าน และเจ้าหน้าที่ประจำงานหอสมุดและสารสนเทศ จำนวน 7 ท่าน เพื่อหาข้อสรุปในการ จัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (รายละเอียดตามภาคผนวก)

1.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยนำประเด็นปัญหา และอุปสรรครวมทั้งแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้าน สภาพแวดล้อม จากการประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 13 ท่าน มาดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ
 - ความเอาใจใส่ในการให้บริการ
 - การพัฒนาความรู้ความชำนาญ
 - ทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
 - ความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
2. ด้านการบริการ
 - การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
 - การบริการคืนนอกสถานที่
 - การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)
 - คู่มือการสืบค้นผ่านเว็บไซต์หอสมุด
 - บริการจัดอบรมการรู้สารสนเทศ
 - การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น
 - การบริการผ่านโทรศัพท์มือถือและให้บริการออนไลน์
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - การจัดทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อประกอบการเรียนการสอน
 - การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำเดือน

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การจัดการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- การจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด(OPAC) และการสืบค้นออนไลน์
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าในห้องอินเทอร์เน็ต และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน

5. ด้านสภาพแวดล้อม

- การปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่
- การจัดห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย
- การจัดพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ
- การจัดมุมสำหรับให้บริการดื่มน้ำ

จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ ชำต้นไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและดำเนินการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการ 5 ด้าน จากนั้นได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2559 ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประชากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี แบ่งเป็น 3 กลุ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 7,506 คน ได้แก่ อาจารย์จำนวน 211 คน บุคลากรจำนวน 192 คน นักศึกษาจำนวน จำนวน 7103 คน จำแนกตามคณะได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 2,280 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,595 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 812 คน และคณะวิทยาการจัดการจำนวน 2,416 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2559)

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและ

อาจารย์ จำนวน 370 คนโดยผู้วิจัยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มตัวอย่างที่เป็น อาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษาที่เข้าใช้งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ระหว่างเดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2559 จำแนกเป็น อาจารย์ จำนวน 10คน บุคลากร จำนวน 9 คนและนักศึกษาจำนวน 351 คน ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 129 คนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 70 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 38 คน และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 114 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การสร้างเครื่องมือใช้ผลการวิจัยจาก การสัมภาษณ์เชิงลึกใน ขั้นตอนที่ 1 และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม และได้นำผลการวิจัยในขั้นตอนที่1 ในส่วนของแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของงานหอสมุดและสารสนเทศ และผลจากการประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม มาบูรณาการกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาทุกตัวจนครบ จากนั้นนำเครื่องมือที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ

2.2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

2.2.2.1 นางกาญจนา สุคนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2.2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2.2.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชยาอุ้นสกุล สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตอบมาตรวจหาค่าIOCได้ 0.80 ซึ่งแบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัดคณะ ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่2ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านๆ 5 ด้านได้แก่ ด้านผู้ให้บริการด้านการบริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศโดยใช้ช่วงเวลาเก็บระหว่างพฤศจิกายน-ธันวาคม 2559จนครบตามจำนวน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

2.4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน

2.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4.3 นำผลวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด