

### บทที่ 3

#### วิธิตำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการบริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความต้องการบริการเทคโนโลยีด้านต่างๆและปัจจัยที่ทาให้ห้องสมุดใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการศึกษาทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

#### ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาบทความ เอกสาร สิ่งพิมพ์และตำราเกี่ยวกับบริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกสำหรับห้องสมุด ระเบียบวิธีวิจัย การสร้างแบบสอบถาม การใช้สถิติในการวิจัย รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ตรวจสอบเพื่อศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยและบริการเทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่หน่วยงานจากภายนอกมีบริการ ดังนี้

2.1. รายชื่อห้องสมุดเฉพาะที่ใช้ในการทากิจครั้งนี้คัดลอกมาจาก ทานิยมนามชมรมห้องสมุดเฉพาะ ปี พ.ศ. 2537 (ภาคผนวก ค.) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประชากรในการวิจัย คือ ห้องสมุดเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ไม่รวมห้องสมุดคณะในสังกัดสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดราชการและ เอกชน ซึ่งถือว่าเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 210 ห้องสมุด	แบ่งตามสังกัดได้ดังนี้
- ห้องสมุดสังกัดราชการ	99 แห่ง
- ห้องสมุดสังกัดรัฐวิสาหกิจ	27 แห่ง
- ห้องสมุดสังกัดเอกชน	84 แห่ง
รวม	210 แห่ง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นหัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุด จำนวน 210 คน และ ผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุด จำนวน 210 คนรวมเป็นประชากรทั้งสิ้น 420 คน แบ่งเป็นประเภทตามหน่วยงานที่สังกัดได้ 3 ประเภทดังนี้

2.2. ศึกษาบริการเทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่หน่วยงานภายนอกให้บริการแก่ห้องสมุด โดยศึกษาจากโฆษณาเสนอบริการต่างๆ ในวารสารภาษาอังกฤษเกี่ยวกับห้องสมุด สารนิเทศ และ เทคโนโลยีสารนิเทศ รวมทั้งคำราชายการเกี่ยวกับเทคโนโลยีในห้องสมุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับหัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุดเฉพาะ

(ภาคผนวก ก.) รูปแบบคำถามเป็นคำถามแบบปิด กำหนดคำตอบให้เลือก คำถามบางข้อสามารถ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีคำถามทั้งสิ้น 27 ข้อ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การมีการใช้และไม่มีการใช้เทคโนโลยีของห้องสมุด จำนวน 14 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ

- สภาพการมี/ไม่มีเทคโนโลยีในห้องสมุด จำนวน 1 ข้อ
- สำหรับห้องสมุดที่ไม่มีการใช้เทคโนโลยี ถามว่ามีความต้องการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ และสาเหตุที่ไม่ต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ จำนวน 2 ข้อ
- ความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ บุคลากรและงบประมาณของห้องสมุดที่มีการใช้เทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ
- การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีของห้องสมุดเฉพาะ เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ งานห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยและรูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีของห้องสมุด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความต้องการบริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก มีคำถามทั้งสิ้น 3 ข้อ ดังนี้

- แหล่งที่มาของเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 1 ข้อ
- ประเภทหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการ จำนวน 1 ข้อ
- บริการเทคโนโลยีด้านต่างๆ ในข้อ 3. นี้ได้แยกคำถามย่อยเกี่ยวกับบริการเทคโนโลยีแต่ละประเภทอีก 11 ข้อ โดยถามเกี่ยวกับรูปแบบ ประเภท ลักษณะ



ของบริการเทคโนโลยีต่างๆ คือ บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การซื้อ/ให้เช่าซอฟต์แวร์สำหรับการจัดเก็บและสืบค้นสารนิเทศ การพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลภายในห้องสมุด บริการจัดหาฐานข้อมูลสำเร็จรูปและบริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 3 สาเหตุความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ

- ปัจจัยภายนอกที่ทาให้ห้องสมุดต้องการใช้บริการหน่วยงานภายนอก โดยเป็นคำถามแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และให้ผู้ตอบจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นเป็น 3 อันดับ รวมเป็นคำถาม 2 ข้อ

- ปัจจัยภายในที่ทาให้ห้องสมุดต้องการใช้บริการหน่วยงานภายนอก โดยเป็นคำถามแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และให้ผู้ตอบจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นเป็น 3 อันดับ รวมเป็นคำถาม 2 ข้อ

- ประโยชน์จากการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก มีคำถาม 2 ข้อ

- คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี โดยกำหนดคำถาม 2 ข้อ

ตอนที่ 4 สาเหตุที่ไม่ต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก สำหรับห้องสมุดที่เลือกใช้การพัฒนาเทคโนโลยีโดยขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัด มีคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ เกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ต้องการใช้บริการและให้เรียงลำดับความสำคัญของสาเหตุเหล่านั้น นอกจากนี้มีคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต รวมทั้งบริการเทคโนโลยีที่ต้องการใช้ด้วย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุดเฉพาะ (ภาคผนวก ข.) มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ รูปแบบคำถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- ทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุด ประสิทธิภาพบริการ ความทันสมัยของสารนิเทศและจำนวนบุคลากรห้องสมุด รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้งานในห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ

- การสนับสนุนด้านนโยบายเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ การให้

บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยี  
ของห้องสมุด จำนวน 3 ข้อ

- บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกที่ผู้บริหารสนับสนุนให้ห้อง

สมุดใช้บริการ จำนวน 1 ข้อ

- การเห็นความสำคัญในการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภาย

นอก จำนวน 1 ข้อ โดยกำหนดประโยชน์ให้เลือกตอบ 9 ข้อย่อย

### 3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับบรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดคณะใน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 16 คณะ คือ

- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- คณะวิทยาศาสตร์
- คณะ เกสซ์ศาสตร์
- คณะแพทยศาสตร์
- คณะทันตแพทยศาสตร์
- คณะสัตวแพทยศาสตร์
- คณะพยาบาลศาสตร์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะอักษรศาสตร์
- คณะศิลปกรรมศาสตร์
- คณะครุศาสตร์
- คณะนิติศาสตร์
- คณะนิเทศศาสตร์
- คณะรัฐศาสตร์
- คณะเศรษฐศาสตร์

แต่ละห้องสมุดจะส่งแบบสอบถาม 2 ชุด สำหรับหัวหน้า/ผู้อำนวยการ จำนวน 16 ชุด  
และสำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุด ซึ่งอาจเป็นรองคณบดีหรือประธานกรรมการ

ควบคุมดูแลงานห้องสมุดคณะอีก 16 ชุด รวมทั้งสิ้น 32 ชุด โดยผู้วิจัยทำการติดต่อส่งและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองภายในเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืนมา 26 ชุด เป็นแบบสอบถามของหัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุดจำนวน 14 ชุด และแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุดอีก 12 ชุด

เมื่อทดสอบแบบสอบถามแล้ว พบว่ามีข้อบกพร่องและข้อควรแก้ไขดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับหัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุด

- ปรับคำชี้แจงเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในห้องสมุดในแบบสอบถาม
- ตอนที่ 1 ข้อ 9. ได้ปรับวิธีการตอบโดยทำตารางตอบเป็น 2 ช่องสำหรับผู้ที่ใช้เทคโนโลยีและผู้ที่ต้องการใช้เทคโนโลยี แทนการให้ผู้ตอบกากบาทในช่อง [ ] ที่ทำให้เดิม
- ตอนที่ 2 ข้อ 3. เพิ่มบริการรับจัดทำฐานข้อมูลสำเร็จรูปเข้าไปในบริการเทคโนโลยีที่ห้องสมุดต้องการจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ยังปรับตำแหน่งของข้อความย่อยที่ถามรายละเอียดเกี่ยวกับบริการเทคโนโลยีแต่ละประเภทจากเดิมเคยกำหนดเป็นข้อที่แยกมาต่างหากโดยนำมารวมอยู่ในข้อ 3. ตามหลังบริการเทคโนโลยีแต่ละด้าน

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุด

- ปรับคำชี้แจงเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในห้องสมุดในแบบสอบถาม
- ขอให้ผู้บริหารระบุเหตุผลที่เลือกตอบน้อยหรือน้อยที่สุดในทุกข้อ

เมื่อทำการปรับแก้แบบสอบถามเรียบร้อยแล้วก็นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจพิจารณาอีกครั้ง ก่อนที่จะดำเนินการส่งให้กับประชากร ผู้วิจัยได้เขียนชื่อที่อยู่และติดแสตมป์ไว้ที่แบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบส่งกลับทางไปรษณีย์ จากนั้นทำการจัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ในช่วงวันที่ 13-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2538 และได้จัดส่งซ้ำเป็นครั้งที่ 2 ในระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม พ.ศ.2538 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

จากแบบสอบถามทั้งหมด 420 ชุด ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมีจำนวน 295 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.24 แยกเป็นแบบสอบถามของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุด จำนวน 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 64.29 จากจำนวนผู้ตอบ 210 คน และแบบสอบถามสำหรับผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุด จำนวน 160 ชุด จากจำนวนผู้ตอบ 210 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ขั้นตอนต่อไป คือ การนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลในระดับต่อไป (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

สังกัด	หัวหน้า/ผู้อำนวยการ ห้องสมุด		ผู้บริหารหน่วย งานที่รับผิดชอบ		รวม	
	ส่งไป	ได้รับ	ส่งไป	ได้รับ	ส่งไป	ได้รับ
	ราชการ	99	79	99	66	198
รัฐวิสาหกิจ	27	24	27	21	54	45
เอกชน	84	57	84	48	168	105
รวม	210	160	210	135	420	295
	(100.00)	(76.19)	(100.00)	(64.29)	(100.00)	(70.24)

5. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติต่าง ๆ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุดใช้การวิเคราะห์แบบร้อยละ

ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดใช้การนำเสนอแบบการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยกำหนดระดับคะแนนสำหรับมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ระดับไว้ดังนี้

มากที่สุด = 5

มาก = 4

ปานกลาง = 3

น้อย = 2

น้อยที่สุด = 1

ค่าเฉลี่ยที่ได้กำหนดค่าให้

$$4.51 - 5.00 = \text{มากที่สุด}$$

$$3.51 - 4.50 = \text{มาก}$$

$$2.51 - 3.50 = \text{ปานกลาง}$$

$$1.51 - 2.50 = \text{น้อย}$$

$$1.00 - 1.50 = \text{น้อยที่สุด}$$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในลักษณะของการบรรยายประกอบตาราง  
ดังปรากฏอยู่ในบทที่ 4

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย รวมข้อเสนอแนะได้นำเสนอในบทที่ 5