

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูล สภาพปัญหาการบริหารจัดการและการให้บริการ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจและแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้มีห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นจึงนำผลการศึกษาที่ได้ไปสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิตจากผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งแบบเชิงคุณภาพและระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะเน้นที่กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ในที่นี้ใช้การสัมภาษณ์ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสนทนากลุ่มย่อย รวมถึงการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหาและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งให้แนวคิดการกำหนดคุณลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต และสุดท้ายเป็นการประเมินผลความพึงพอใจ ต่อห้องสมุดมีชีวิตของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ โดยใช้แบบสอบถาม วิธีดำเนินการวิจัยจะครอบคลุมในหัวข้อ กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

1. การสัมภาษณ์ ระยะที่ 1

เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาร่วมไปถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์ จากผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ โดยได้กู้น้ำด้วยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นจำนวน 260 คน แบ่งเป็นนักศึกษา 210 คน อาจารย์และบุคลากร 50 คน และผู้บริหาร 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสัมภาษณ์ มีทั้งสิ้น 3 ชุด กือ

1) แบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์และบุคลากร โดยกำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน กือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

2) แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา โดยกำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน กือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

3) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร เพื่อศึกษาแนวคิดต่อการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิต และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

- 1) ประชุมคณะกรรมการผู้วิจัยเพื่อวางแผนการสร้างแบบสัมภาษณ์
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร หนังสือการวัดและประเมินผล เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์

3) กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสัมภาษณ์ประเด็นต่อไปนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมถึงลักษณะห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์

- 4) สร้างแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และทดลองใช้
- 5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

- 1) ประชุมคณะกรรมการผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- 2) คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีบุคลิกกล้าแสดงออก ช่างซักถาม และมีมนุษยสัมพันธ์ดี จำนวน 10 คน สำหรับเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 3) ประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และการกิจที่ต้องทำ
- 4) ฝึกอบรมผู้ช่วยผู้วิจัยให้มีทักษะในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและชัดเจนตามวัตถุประสงค์

- 5) แบ่งกลุ่มตัวอย่างสำหรับสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

2. การจัดเวลาที่แยกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

โดยใช้แนวทางการประชุมปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาร่วมไปถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์จากผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวน 89 คน เป็นนักศึกษา 32 คน เป็นอาจารย์และบุคลากร 17 คน และเป็นตัวแทนชุมชนตำบลเลขานุช้าง อำเภอเมือง จ.สงขลา จำนวน 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ การวิจัยนี้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมด้วยการจัดเวลาที่แยกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

ขั้นตอนการกำหนดประเด็น

1. ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย หัวข้อ
เรื่อง “โครงการห้องสมุดมีชีวิต ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ”

2. ศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นคำถาม โดยกำหนด
ประเด็นการอภิปราย 3 ประเด็นคือ

**ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันด้านทรัพยากร การจัดการและบริการของศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ**

**ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสังขละ**

ประเด็นที่ 3 ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์

3. ดำเนินการโดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอความคิดเห็นตามประเด็นที่กำหนดไว้
การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

2. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

3. ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

1) ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบ

2) ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอภิปรายและระดมความคิดเห็นตามประเด็นที่ตั้งไว้

3) สรุปผลจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

การสรุปผลการอภิปราย นำเสนอในรูปความเรียง

3. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อศึกษาแนวคิดและทัศนะการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิตของ
ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับรองอธิการบดี จำนวน 7 คน
และระดับคณบดี จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ เป็นการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการ
พัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

1. ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย ระดับที่ 1 และการจัดเวที
แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

2. กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
2. แบ่งงานในการสัมภาษณ์รองอธิการบดีและคณบดี และทำความสะอาดเข้าใจกับบทบาทหน้าที่และการกิจที่ต้องทำ
3. สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอในรูปความเรียง

4. **สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ** เป็นการศึกษาที่สืบเนื่องจากผลการศึกษาในการสัมภาษณ์ระดับที่ 1 การขัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่าศูนย์วิทยบริการและลักษณะห้องสมุดมีชีวิตเพื่อใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 600 คน เป็นนักศึกษา 550 คน เป็นอาจารย์และบุคลากร 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็นการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาลักษณะการบริหารจัดการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร หนังสือการวัดและประเมินผล เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์
3. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสัมภาษณ์โดยศึกษาจากผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย
4. สร้างแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และทดลองใช้
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์
2. คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีบุคลิกกล้าแสดงออก ช่างซักถาม และมีมนุษยสัมพันธ์ดีจำนวน 10 คน สำหรับเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และการกิจที่ต้องทำ
4. สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

หลังจากเก็บรวม รวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การจัดเวลาที่แยกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย คณะผู้วิจัยก็ได้นำผลดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้ใช้บริการต้องการให้พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ของศูนย์วิทยบริการ ซึ่งจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำสนทนากลุ่มย่อย ดังนี้

5.1.1 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย ระหว่างนักศึกษาที่อาสาสมัครเข้าสนทนา จำนวน 14 คน เพื่อทราบความต้องการการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.1.2 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อยระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายเพื่อทราบปัญหาของการดำเนินการและการให้บริการ

5.1.3 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย ระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อทราบปัญหาของการดำเนินการและการให้บริการ

5.1.4 เชิญวิทยากรจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า) เป็นวิทยากรในการจัดทำหลักสูตรและให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการได้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร โดยนำผลการจัดสนทนากลุ่มย่อยมาพิจารณาประกอบการทำหลักสูตร

5.2 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 2 ครั้ง

5.2.1 อบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชขั้ดเป็นเวลา 1 วัน เพื่อสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการ

5.2.2 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามหลักสูตรที่ได้จัดทำไว้ในข้อ 5.1

5.3 ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ดังนี้

5.3.1 จัดมุมกาแฟ เพื่อบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ใช้

5.3.2 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์วิทยบริการ โดยจัดทำด้วยหมายเหตุบรรณราชนครินทร์ เป็นรายปักษ์

5.3.3 จัดนิทรรศการแนะนำห้องสือใหม่ทุกสัปดาห์ ที่บริเวณชั้น 1,2 และ 5 ของอาคารบรรณราชนครินทร์

6. การสอนตาม

เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิตของศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในช่วงเวลาดังต่อไปนี้ ได้แก่ พฤศจิกายน-ธันวาคม 2547 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ¹
ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น 600 คน

เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปและการสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต ในช่วงเวลาดังกล่าว

วิธีการสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการผู้จัดทำเพื่อวางแผนการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร หนังสือการวัดและประเมินผล
เพื่อสร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และทดลองใช้
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการผู้จัดทำเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. คัดเลือกผู้ช่วยที่มีบุคลิกกล้าแสดงออก ช่างซักถาม และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
จำนวน 10 คน สำหรับเป็นผู้แจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และการกิจที่ต้องทำ
4. แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดย²
ใช้การวิเคราะห์ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน