

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูล สภาพปัญหาการบริหารจัดการและการให้บริการ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจและแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นจึงนำผลการศึกษาที่ได้ไปสู่การปฏิบัติและทำการประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิตจากผู้ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งแบบเชิงคุณภาพและระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะเน้นที่กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ในที่นี้ใช้การสัมภาษณ์ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสนทนากลุ่มย่อย รวมถึงการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหาและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งให้แนวคิดการกำหนดคุณลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต และสุดท้ายเป็นการประเมินผลความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิตของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยใช้แบบสอบถาม วิธีดำเนินการวิจัยจะครอบคลุมในหัวข้อ กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. การสัมภาษณ์ ระยะเวลา 1

เพื่อรับทราบข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์ จากผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้กลุ่มตัวอย่างมาจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นจำนวน 260 คน แบ่งเป็นนักศึกษา 210 คน อาจารย์และบุคลากร 50 คน และผู้บริหาร 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสัมภาษณ์ มีทั้งสิ้น 3 ชุด คือ

- 1) แบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์และบุคลากร โดยกำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
- 2) แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา โดยกำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
- 3) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร เพื่อศึกษาแนวคิดต่อการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิต และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

### ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

- 1) ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการสร้างแบบสัมภาษณ์
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร หนังสือการวัดและประเมินผล เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์
- 3) กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสัมภาษณ์ประเด็นต่อไปนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมถึงลักษณะห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์
- 4) สร้างแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และทดลองใช้
- 5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

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

- 5) แบ่งกลุ่มตัวอย่างสำหรับสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูป

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

## 2. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

โดยใช้แนวทางการประชุมปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อรับทราบข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์จากผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) มีจำนวน 89 คน เป็นนักศึกษา 32 คน เป็นอาจารย์และบุคลากร 17 คน และเป็นตัวแทนชุมชนตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จ.สงขลา จำนวน 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ การวิจัยนี้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมด้วยการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

**ขั้นตอนการกำหนดประเด็น**

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย หัวข้อเรื่อง “โครงการห้องสมุดมีชีวิต ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา”
2. ศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นคำถาม โดยกำหนดประเด็นการอภิปราย 3 ประเด็นคือ

ประเด็นที่ 1 สภาพปัญหาด้านทรัพยากร การจัดการและบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประเด็นที่ 3 ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์

3. ดำเนินการ โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอความคิดเห็นตามประเด็นที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย
2. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

3. ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

- 1) ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบ
- 2) ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอภิปรายและระดมความคิดเห็นตามประเด็นที่ตั้งไว้
- 3) สรุปผลจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

การสรุปผลการอภิปราย นำเสนอในรูปความเรียง

3. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อศึกษาแนวคิดและทักษะการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิตของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับรองอธิการบดี จำนวน 7 คน และระดับคณบดี จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ เป็นการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

**ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์**

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนและศึกษาผลการสัมภาษณ์ ระยะที่ 1 และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย

2. กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
2. แบ่งงานในการสัมภาษณ์รองอธิการบดีและคณบดี และทำความเข้าใจกับบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ต้องทำ
3. สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### นำเสนอในรูปแบบความเรียง

4. สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาที่สืบเนื่องจากผลการศึกษาในการสัมภาษณ์ระยะที่ 1 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์วิทยบริการและลักษณะห้องสมุดมีชีวิตเพื่อใช้ในการพัฒนา ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 600 คน เป็นนักศึกษา 550 คน เป็นอาจารย์และบุคลากร 50 คน
- เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็นการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาลักษณะการบริหารจัดการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

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

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์
2. คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีบุคลิกกล้าแสดงออก ช่างซักถาม และมีมนุษยสัมพันธ์ดี จำนวน 10 คน สำหรับเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ต้องทำ
4. สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 5. การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

หลังจากเก็บรวม รวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย คณะผู้วิจัยก็นำผลดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้ใช้บริการต้องการให้พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ของศูนย์วิทยบริการ จึงจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำสนทนากลุ่มย่อย ดังนี้

5.1.1 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย ระหว่างนักศึกษาที่อาสาสมัครเข้าสนทนา จำนวน 14 คน เพื่อทราบความต้องการการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการ

5.1.2 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อยระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายเพื่อทราบปัญหาของการดำเนินการและการให้บริการ

5.1.3 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย ระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อทราบปัญหาของการดำเนินการและการให้บริการ

5.1.4 เชิญวิทยากรจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า) เป็นวิทยากรในการจัดทำหลักสูตรและให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการ ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร โดยนำผลการจัดสนทนากลุ่มย่อยมาพิจารณาประกอบการทำหลักสูตร

5.2 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 2 ครั้ง

5.2.1 อบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชจัดเป็นเวลา 1 วัน เพื่อสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการ

5.2.2 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามหลักสูตรที่ได้จัดทำไว้ในข้อ 5.1

5.3 ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ดังนี้

5.3.1 จัดมุมกาแฟ เพื่อบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ใช้

5.3.2 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์วิทยบริการ โดยจัดทำจดหมายข่าวบรรณราชนครินทร์ เป็นรายปักษ์

5.3.3 จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ ที่บริเวณชั้น 1,2 และ 5 ของอาคารบรรณราชนครินทร์

## 6. การสอบถาม

เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิตของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในช่วงเวลาดังแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม 2547 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น 600 คน

เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น การสอบถามข้อมูลทั่วไป และการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิต ในช่วงเวลาดังกล่าว

### วิธีการสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อวางแผนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีบุคลิกกล้าแสดงออก ช่างซักถาม และมีมนุษยสัมพันธ์ดี จำนวน 10 คน สำหรับเป็นผู้แจกแบบสอบถามผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ต้องทำ
4. แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน