

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ นี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบพรรณนาเพื่ออธิบาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของการใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในการสืบค้นของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้หอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี รวม 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ถือเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการที่เข้ามาสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างเจาะจง กล่าวคือจะต้องเป็นผู้ที่เคยใช้วารสาร ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพื่อการเขียนผลงานต่าง ๆ เช่น รายงาน บทความ วิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา หรือเอกสารประกอบการสอน ฯลฯ ภายในระยะเวลา 1 เดือน ก่อนวันที่สัมภาษณ์ จำนวน 20 คน ประกอบด้วยบุคคลดังนี้

1. นักศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ใช้วารสารเพื่อประกอบการเขียนการทำรายงาน ผลงานภาคินิพนธ์ หรือโครงการงาน
2. นักศึกษาปริญญาโท เนื่องจากเป็นกลุ่มมีความจำเป็นต้องใช้วารสารภาษาอังกฤษเพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย
3. อาจารย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนเป็นกลุ่มของผู้ใช้วารสารภาษาอังกฤษ เพื่อเขียนผลงาน

ต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อประกอบการสอน หรือเพื่อการทำงาน

นอกจากนั้นผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 17 คนและการสังเกตผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแบบไม่มีส่วนร่วมและไม่เป็นทางการอีก 93 คน รวมทั้งการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องคือ บันทึกสถิติการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542-กันยายน พ.ศ.2544 จำนวนทั้งสิ้น 68 คำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพซึ่งเป็นวิธีการช่วยให้ได้ข้อมูลมีรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จและความล้มเหลว โดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัยด้วยวิธีต่าง ๆ คือ 1) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม 2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 3) วิธีการจัดสนทนากลุ่ม และ 4) การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งนำเสนอตารางการแสดงผลการเก็บข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เก็บ ดังนี้

ตาราง 1 การเก็บข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เก็บ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเภทของข้อมูล	เวลาที่เก็บข้อมูล
การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม	ผู้ใช้บริการทั่วไปของห้องสมุดที่มาใช้วารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 93 คน	1. พฤติกรรมการใช้ 2. วิธีการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ 3. ปัญหาและอุปสรรคของการสืบค้น	1 มิถุนายน 2544 – 3 กันยายน 2544
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	คัดเลือกจากผู้ใช้ที่สืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ จำนวน 20 คน แยกเป็น 1) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน 2) นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คน 3) อาจารย์ จำนวน 3 คน	1. วัตถุประสงค์การสืบค้นและการใช้บทความวารสาร 2. วิธีการสืบค้น 3. ประสบการณ์ในการสืบค้น 4. ความสำเร็จและความล้มเหลว 5. ปัญหาและอุปสรรคของการสืบค้น	1 มิถุนายน 2544 – 3 กันยายน 2544

ตาราง 1 (ต่อ) การเก็บข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เก็บ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเภทของข้อมูล	เวลาที่เก็บข้อมูล
การสนทนากลุ่ม	1. กลุ่มที่ 1 นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโท รวม 9 คน 2. กลุ่มที่ 2 อาจารย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน รวม 8 คน รวม 17 คน	1. วัตถุประสงค์การสืบค้นและการใช้ 2.วิธีการสืบค้น 3.ประสบการณ์ในการสืบค้น 4.ความสำเร็จและความล้มเหลว 5.ปัญหาและอุปสรรคของการสืบค้น	กันยายน- ตุลาคม 2544
การศึกษาเอกสาร	1. บันทึกสถิติการยืม-คืน 2. บันทึกสถิติการเคลื่อนไหวเอกสาร 3. บันทึกสถิติการตอบคำถามจากฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ	1. พฤติกรรมการใช้ 2. ปัจจัยของปัญหาในการสืบค้น 3. วิธีการสืบค้น	1 มิถุนายน 2544 – 3 กันยายน 2544

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2544 เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มิใช่ผู้ใช้บริการยืมวารสารล่วงหน้าภาษาอังกฤษมากที่สุด จากสถิติการยืมวารสารล่วงหน้าภาษาต่างประเทศฉบับปลึกที่รอเย็บเล่ม ในภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2542 ระยะเวลา 6 เดือน คือ พฤษภาคม – ตุลาคม 2542 ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนผู้ใช้บริการยืมวารสารภาษาต่างประเทศ

เดือนปี พ.ศ.2542	จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)
พฤษภาคม	3
มิถุนายน	122
กรกฎาคม	63
สิงหาคม	102
กันยายน	22
ตุลาคม	20
รวม	332

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในวันและเวลาทำการของหอสมุดฯ คือวันจันทร์ – วันศุกร์ แบ่งเป็น 3 ช่วงเวลาคือ 1) 10.00-12.00 น 2) 14.00 น. – 16.00 น. และ 3) 18.00น.-19.00 น. ณ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และการใช้ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบ่งออกเป็น 3 วิธีการ คือ

1.1 การสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วม (non - participant observation)

ในช่วงของการเข้าสู่ภาคสนามของขั้นตอนการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอิงเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 3 กันยายน 2544 เป็นเวลา 3 เดือน โดยทำการเข้าสู่ภาคสนามสัปดาห์ละ 5 วัน คือวันจันทร์-วันศุกร์ 3 ช่วงเวลา คือ 1) 10.00 น. - 12.00 น. 2) 14.00 น. – 16.00 น. และ 3) 18.00น.-19.00 น. นอกจากการจำแนกเวลาในแต่ละวันแล้วผู้วิจัยยังกำหนดระยะเวลาของการสังเกตเป็น 3 ช่วงคือ ต้นภาคการศึกษาตั้งแต่สัปดาห์แรก ถึง สัปดาห์ที่ 5 ของภาคการศึกษา กลางภาคการศึกษาคือสัปดาห์ที่ 6 ถึงสัปดาห์ที่ 9 และปลายภาคการศึกษา เริ่มตั้งแต่สัปดาห์ที่ 10 ถึงสัปดาห์สุดท้ายของการเรียนการสอนหรือสัปดาห์ที่ 13 ของภาคการศึกษา ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่นอก โดยไม่เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มที่ถูกสังเกตเพื่อไม่ต้องการให้ผู้ถูกสังเกตรู้สึกถูกรบกวน เนื่องจากเป็นการศึกษาภารกิจประจำวันและภาพเหตุการณ์ของการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยกระบวนการ 3 ข้อ คือ การสังเกต การซักถามซึ่งเป็นการถามข้อมูลเบื้องต้น และการจดบันทึกผู้วิจัยจึงใช้กรอบของการสังเกตด้วยการจัดแบ่งประเภทปรากฏการณ์ทางสังคม 6 ประเภท ของ Lofland (1971) ดังนี้

1) ฉากและบุคคล (setting) หมายถึงลักษณะทางกายภาพคือสถานที่ และบุคคลในสถานที่

2) พฤติกรรม (acts) หมายถึงการกระทำที่ผู้สังเกตเห็นในเหตุการณ์ที่เฝ้าดู

3) แบบแผนพฤติกรรม (activities) หมายถึงชุดของการกระทำที่เกิดขึ้นเรียงตามลำดับก่อนหลัง

4) ความสัมพันธ์ (relationship) หมายถึงการกระทำที่กระทำโดยใครและกระทำกับใคร ผู้วิจัยได้ตัดปรากฏการณ์ของความสัมพันธ์ออกเนื่องผู้ใช้วิธีการหรือพฤติกรรมการสืบค้นเพียงลำพังคนเดียวไม่ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มีความหมาย

5) การมีส่วนร่วม (participant) หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในฉากหนึ่ง ๆ นั้นมีผู้กระทำได้แก่ใครบ้าง

6) ความหมาย (meaning) หมายถึงความสำคัญคำอธิบายหรือการรับรู้เหตุการณ์ของผู้อยู่ในเหตุการณ์

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ปรากฏการณ์ทางสังคม 3 ประเภทคือ

1) ฉากและบุคคล คือสภาพแวดล้อมของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี และผู้ใช้บริการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษในหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี

2) พฤติกรรม คือ ลักษณะการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษและการใช้วารสารภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการ

3) แบบแผนพฤติกรรม คือ กระบวนวิธีการการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษเรียงลำดับตั้งแต่แรกเริ่มการสืบค้นจนจบการสืบค้น

1.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกใช้เทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (critical incident technique) เป็นวิธีการหลักกับผู้ให้บริการของหอสมุดฯ ไปพร้อมกับการสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วม เป็นการสัมภาษณ์ เมื่อพบผู้ใช้ใช้วิธีการสืบค้นบทความวารสารที่เกิดขึ้นซ้ำกัน เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความหมายหรือสัญลักษณ์ โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญอย่างเจาะจง มีหลักเกณฑ์ว่าจะต้องเป็นผู้ที่เคยใช้วารสาร ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เพื่อการเขียนผลงานและเพื่อประโยชน์ทางวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น รายงาน บทความ วิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา หรือเอกสารประกอบการสอน ฯลฯ ภายในระยะเวลา 1 เดือน ก่อนวันที่สัมภาษณ์และมีความถี่ในการใช้ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไปเนื่องจากผู้ใช้อย่างคงจำภาพปรากฏการณ์ที่เกิดได้อย่างแม่นยำ

1.3 การสนทนากลุ่ม (focus group)

โดยผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มสนทนาเป็น 2 กลุ่ม โดยกำหนดกลุ่ม ๆ ละ 8-10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามสถานภาพทางสังคมที่มีความเท่าเทียมกัน เพื่อให้กลุ่มผู้สนทนามีความรู้สึกความสะดวกและเป็นกันเองในการเข้ากลุ่มสนทนา ลักษณะของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ดังนี้

1.3.1 กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท จำนวน 9 คน

1.3.2 กลุ่มอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการจัดสนทนา ในช่วงเดือน กันยายน 2544 เพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์มาปรับปรุงเพื่อใช้ในการดำเนินการสนทนากลุ่มต่อไป ซึ่งผู้วิจัยทำการทบทวนโดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กับผู้ที่เข้าร่วมสนทนา ในการจัดสนทนากลุ่มผู้วิจัยไม่เจาะจงว่าผู้เข้าร่วมสนทนาต้องเป็นเป็นคนเดียวกับผู้ถูกสังเกต นอกจากนี้ก่อนการเชิญเข้าร่วมผู้วิจัยทำการซักถามข้อมูลเบื้องต้นในด้านการมีประสบการณ์ในการสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษของผู้ที่ถูกทบทวนโดยไม่กำหนดระยะเวลาที่มีประสบการณ์นั้น ๆ

2. การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการดังนี้

2.1 บันทึกสถิติการยืม-คืนวารสารล่วงหน้าภาษาต่างประเทศของฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ในวันสุดท้ายของการลงภาคสนาม

2.2 แบบรายการตรวจสอบซึ่งเป็นการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อการวิเคราะห์เอกสารทุกวันในเวลาระหว่างทำการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ข้อมูลประเภทของการใช้บทความวารสาร

2.3 เก็บรวบรวมข้อมูลในด้านของบันทึกการตอบคำถามของบรรณารักษ์จากสมุดจดบันทึกสถิติการให้บริการตอบคำถามของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเริ่มรวบรวมคำถามตั้งแต่เริ่มแรกที่มีการจดบันทึกที่ให้บริการคำถามที่เกี่ยวกับบทความวารสารภาษาอังกฤษทั้งหมดแล้วจึงนำมาจำแนกประเภทภายหลัง

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้พยายามทำให้ข้อมูลที่ได้ใน การวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงมากที่สุดด้วยวิธีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล คือ

1. ตรวจสอบความครบถ้วนและความเพียงพอของข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมจนกว่าจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์
2. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้และความแม่นยำของข้อมูล โดยการสอบถามข้อมูลเรื่องเดียวกันจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการแปลความหมายข้อมูล และการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 2 รูปแบบ

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนาความ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นผลการศึกษา โดยไม่มีการตีความหรือแปลความแต่อย่างใด พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลเชิงปริมาณโดยแสดงค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์เชิงอธิบายความ