

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอกสารโบราณของต่างประเทศ และบริการเอกสารโบราณของงานบริการหนังสือภาษาโบราณ หอสมุดแห่งชาติ โดยศึกษาถึงลักษณะการบริการ ระเบียบการให้บริการ บริการประเภทต่าง ๆ ที่จัดทําขึ้น การทําเครื่องมือช่วยค้น เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับกาให้บริการ ปัญหาในการให้บริการ และบริการที่จะจัดทําขึ้นในอนาคต จากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และสัมภาษณ์หัวหน้างานบริการหนังสือภาษาโบราณหอสมุดแห่งชาติ (1 คน) บรรณารักษ์ (1 คน) และนักภาษาโบราณ (3 คน) ที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิค และงานบริการเอกสารโบราณ

2. ศึกษาข้อมูลการใช้บริการเอกสารโบราณของผู้ใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ และความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการโดยวิธีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล การสร้างแบบสอบถามได้ข้อมูลจากการศึกษาจากเอกสารและสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการเอกสารโบราณในข้อ 1 ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ผู้วิจัยให้เลือกตอบ และคำถามที่ให้ผู้ตอบตอบได้โดยเสรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ\*

ตอนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถาบัน หรือหน่วยงานที่สังกัด สาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการกำลังศึกษาหรือกำลังปฏิบัติงาน

\* ดูเพิ่มเติมภาคผนวก ง., หน้า 125.

ตอนที่ 2 การใช้บริการเอกสารโบราณ ของผู้ใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ การใช้ข้อมูลจากเอกสารโบราณ การใช้เครื่องมือช่วยค้น ความคิด-เห็นและความพึงพอใจต่อบริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ

### 3. การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความสอดคล้องและครอบคลุมขอบข่ายวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยทดสอบกับผู้ที่มีประสิทธิภาพในการใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นนิสิตในระดับปริญญาโทและอาจารย์ภาควิชาภาษาตะวันออก และภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 7 คน เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องแล้วจึงสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อแจกแก่ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณที่หอสมุดแห่งชาติ

### 4. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณที่หอสมุดแห่งชาติ จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการเอกสารในแต่ละปีพบว่า มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 70 คนต่อเดือน หรือประมาณ 840 คนต่อปี (เกษียร มะปะโรม, สัมภาษณ์) ในจำนวนนี้มีมักเป็นผู้ใช้บริการคนเดิมซึ่งใช้เวลาศึกษาค้นคว้าเอกสารเป็นเวลานาน ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 16 ในบทที่ 4 ดังนั้นเมื่อแจกแบบสอบถาม ซึ่งจะต้องใช้ผู้ตอบไม่ซ้ำคนเดิมทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเพียง 35 คนนี้ จึงเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอันเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเอกสารโบราณของหอสมุดแห่งชาติ

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและการสัมภาษณ์ได้นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามได้วิเคราะห์ดังนี้

5.1 แจกแจงความถี่ข้อมูลแต่ละรายการด้วยการขีดรอยคะแนน (Tally Marks)

5.2 ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการประเมินค่า นำมาหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อด้วยการหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ

f = ความถี่

X = คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ)

N = จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละข้อ

5.3 หาค่าการกระจายน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ โดยการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[ \frac{\sum fx}{N} \right]^2}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อ

f = ความถี่

X = คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ)

$\sum fx$  = ผลรวมของคะแนนของความคิดเห็นแต่ละข้อ

N = จำนวนทั้งหมดของคำตอบแต่ละข้อ

น้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ กำหนดดังนี้

6 = มากที่สุด

5 = มาก

4 = ปานกลาง

3 = น้อย

2 = น้อยที่สุด

1 = ไม่มี

การตีความหมายค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ มีดังนี้

5.6 - 6.00	มากที่สุด
4.6 - 5.5	มาก
3.6 - 4.5	ปานกลาง
2.6 - 3.5	น้อย
1.6 - 2.5	น้อยที่สุด
1.0 - 1.5	ไม่มี

5.4 นำข้อมูลในส่วนที่ต้องการหาความสัมพันธ์มาทดสอบ โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยวิธีสูตร

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}, \quad d.f = (r-1)(k-1)$$

เมื่อ $\chi^2$	แทนค่าสถิติไค-สแควร์
$O_{ij}$	แทนความถี่ที่ได้จากการสังเกตในแถวที่ $i$ และคอลัมน์ที่ $j$
$E_{ij}$	แทนความถี่ที่ได้จากการคาดหวังในแถวที่ $i$ และคอลัมน์ที่ $j$
$r$	แทนจำนวนแถว
$k$	แทนจำนวนคอลัมน์

6. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุป อภิปราย เพื่อชี้ให้เห็นปัญหาและให้ข้อเสนอแนะ