

## เสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อธุรกิจรับตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ STAKEHOLDERS' PERSPECTIVES ON BIBLIOGRAPHY PEER-REVIEW SERVICES

โชคธำรงค์ จงจ้อหอ\*

CHOKTHUMRONG CHONGCHORHOR\*

วสิน เหลี่ยมปรีชา\*\*

WASIN LIAMPREECHA\*\*

รัชณีกรณ อินเล็ก\*\*\*

RACHANEEKORN INLEK\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นเสียงสะท้อนจากธุรกิจบริการตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ การเลือกตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มลูกค้า จำนวน 15 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงสรุปแบบอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า

ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย 1) ด้านรูปแบบบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการควรปรับปรุงแบบการทำงานเป็น 2 ส่วน คือ บริการช่วยสืบค้นข้อมูลและบริการช่วยตรวจสอบการอ้างอิงทางวิชาการ เนื่องจากเป็นจุดอ่อนของบริการที่ลูกค้ารู้สึกได้ 2) ด้านราคา พบว่า การคิดราคาของบริการควรผูกโยงกับความเร่งด่วนในชิ้นงานที่ลูกค้าต้องการ โดยกำหนดราคาให้แตกต่างกันชัดเจน สำหรับชิ้นงานที่ต้องการให้ได้รับอย่างเร่งด่วน และชิ้นงานที่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จตามปกติ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ในวงการห้องสมุด เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชันของโทรศัพท์เคลื่อนที่อัจฉริยะ และ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการมีความเป็นการประกอบการเพื่อสังคม จึงควรเลือกใช้กลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือบรรณารักษ์วิชาชีพหรือนักศึกษาศาสาวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่ต้องการรายได้เสริม

**คำสำคัญ:** ธุรกิจเพื่อสังคม; บริการตรวจสอบเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ

\*อาจารย์ประจำสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

\*\*\* อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ABSTRACT

The purpose of this study was studying the needs of stakeholders on digital bibliography peer-reviewed service by using qualitative research through in-depth interview technique, participant and non-participant observation, and informal focus group discussion with 15 purposive samplings. The key informants comprised of service providers and customers. Inductive content analysis was used to analyze the data.

The research results found 4 issues: 1) Service model - the digital platform should be divided into 2 service parts, academic reviewed literatures service, and academic bibliographic format verification, which were the customers' most needed, 2) Price - it should be the extra rate for urgent work which should be clearly different price from the normal one, 3) The service channel - using digital platform to serve customers immediately through applications on smart mobile phones was a new service provider in the library industry, and 4) Marketing Promotion - the service was a social business that the consistency strategies should be used with the business environments, focusing on helping professional librarians or students in Library Science disciplines who needed extra income.

**Key words:** Social business; Bibliography Peer-review Services

## บทนำ

ภายในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ผู้นำทางการเมืองในหลายประเทศทั่วโลกได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งมีพื้นฐานจากระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม (Platform economy) เนื่องจากผลการศึกษาพบว่ามีการขายตัวของการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล (digital platform) เพิ่มขึ้นร้อยละ 25 ต่อปี (Dettling, 2016) ทั่วโลกจึงคาดหวังว่าเศรษฐกิจดิจิทัล จะช่วยให้เกิดการสร้างงานใหม่และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาส และแรงงานวัยรุ่น รวมถึงกลุ่มแรงงานสตรี ที่ทำงานจากที่บ้านเพื่อหารายได้เสริม เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย (อรรถณัฐ วันทนะ สมบัติ และเกรียงศักดิ์ ธีระโกวิทขจร, 2561) รัฐบาลกำหนดวิสัยทัศน์ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) เพื่อยกระดับ สมรรถนะคนไทยให้สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและ สังคมไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการ พัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยเน้นผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สร้างสรรค์คุณค่าสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) จึงเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 ที่ได้รับความสนใจและมีการ ดำเนินการเพิ่มมากขึ้น โดยจัดการเรียนรู้เชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในเนื้อหาวิชาแกนหลัก และสอดแทรกทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการเงิน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ (Financial, Economics, Business and Entrepreneurial Literacy) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของ ประเทศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561)

วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (Library and Information Science Professional) เป็น วิชาชีพที่มีบทบาทในการจัดการสารสนเทศและความรู้ในองค์กรซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของการตัดสินใจขององค์กรทางธุรกิจ และการพัฒนาประเทศของผู้กำหนดนโยบายระดับชาติ เพื่อบทบาทดังกล่าวยกระดับจนกลายเป็นกลไกสำคัญในการ ขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคดิจิทัล สถาบันการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์จึงจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพให้เป็นบรรณารักษ์ดิจิทัล (Digital Librarians) โดยเสริมทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร จัดการห้องสมุดดิจิทัล รวมถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้ใช้ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล นอกจากนี้ยังบูรณาการความเป็น ผู้ประกอบการโดยบรรจุไว้ในองค์ความรู้ของวิชาแกน “ผู้ประกอบการสารสนเทศ (Information Entrepreneurship)” เพื่อ พัฒนาวิชาการและวิชาชีพ รวมไปถึงยกระดับมาตรฐานการเรียนการสอนให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล (นุจรินทร์ ปทุมพงษ์ และ ชลภัสร์ วงษ์ประเสริฐ, 2558; นันธิดา พรหมวงศ์ และ สมบูรณ์ ชาวชายโงง, 2562) วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารเทศ ศาสตร์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมและสามารถให้คำแนะนำในด้านเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งมีศักยภาพสูงในการที่จะนำมาพัฒนาเป็นการประกอบการทางธุรกิจได้อย่างเป็นปกติ ทั้งนี้การบริการทาง บรรณานุกรม (Bibliographical Services) คือ การที่ห้องสมุด หรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดจัดเตรียม สารสนเทศที่ได้รับเข้ามาใหม่เสนอให้ผู้ใช้งานทราบคล้ายกับการทำรายการสินค้า (Catalog) ไปเสนอให้เลือกซื้อ หรืออาจเสนอ บรรณานุกรมตามที่มีผู้ร้องขอ เช่น การช่วยหารายการวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องให้ผู้ทำวิจัย หรือทำบรรณานุกรมเสนอเฉพาะกาล สำหรับลักษณะของบรรณานุกรม มักเสนอในรูปแบบสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ หรือจุลสารเผยแพร่ ซึ่งมีจุดประสงค์สำคัญในการ

ให้บริการทางบรรณานุกรม คือ เพื่อเป็นการเผยแพร่ สารสนเทศให้แก่ผู้สนใจได้ใช้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ (เอื้อมพร ทศนประสิทธิผล, 2543) ในปัจจุบัน บรรณารักษ์ได้จัดเป็นบริการทางบรรณานุกรม โดยรวบรวมสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์และรายชื่อเว็บไซต์ต่างๆ โดยจัดเป็นหมวดหมู่ให้ผู้ใช้งานเข้าถึงด้วยการเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด หรือจัดบริการแนะนำแหล่งข้อมูลเฉพาะทาง (Subject Guide) เป็นต้น (อิศราวดี ทองอินทร์, 2013) นอกจากนี้ยังได้จัดฝึกอบรมการสอนใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น EndNote/Zotero เนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการบรรณานุกรมจนเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ (วันเพ็ญ ต้นจันทร์กุล, 2562)

บรรณานุกรมใช้แสดงรายการผลงานต่างๆ ที่อ้างถึงในรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อให้ผู้อ่านสามารถสืบค้นเพิ่มเติมไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลที่อ้างถึงในรายงานได้ ทำให้รายงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งแสดงถึงการเคารพสิทธิและความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนหลีกเลี่ยงการลอกเลียนหรือแอบอ้างผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) วิธีอ้างอิงในบรรณานุกรมมีหลายวิธีสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม หรือศึกษารายละเอียดวิธีการเขียนได้จากคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์ของสถาบันต้นสังกัด ในกรณีที่มีเอกสารอ้างอิงมีเป็นจำนวนมาก ควรแยกประเภทของสิ่งพิมพ์เพื่อการอ้างอิงที่ถูกต้อง เช่น หนังสือบทความในวารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ สารานุกรม บทสัมภาษณ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แต่ถ้ามีเอกสารอ้างอิงไม่มากนักก็ไม่จำเป็นต้องแยกประเภท ทั้งนี้ในการเขียนบรรณานุกรมจะเขียนเรียงตามลำดับตัวอักษรโดยไม่ต้องมีหมายเลขกำกับ และถ้ามีเอกสารอ้างอิงทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศก็ควรแยกกันนำเสนอ โดยการเขียนบรรณานุกรมควรจะทำเมื่อเริ่มกระบวนการเขียนและค่อยๆ เพิ่มที่มาของเอกสารอ้างอิงไปเรื่อย ๆ ไม่ควรจัดทำบรรณานุกรมเมื่อเขียนรายงานเสร็จสมบูรณ์แล้ว เนื่องจากอาจเขียนไม่ครบถ้วน เพิ่มความเสี่ยงในการถูกกล่าวหาว่าแอบอ้างผลงานของผู้อื่น (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย และคณะ, 2561) โดยเฉพาะปัญหาการคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่นเพื่อนำมาใช้ในงานของตนโดยไม่ขออนุญาตหรือไม่มี การอ้างอิง เคยเกิดขึ้นในปี 2551 ซึ่งมีการวิพากษ์วิจารณ์และฟ้องร้อง ผู้อำนวยการสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติกระทรวง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในกรณีโครงการบทความทางวิชาการผลงานของเจ้าหน้าที่สหประชาชาติ ผลที่สุดคือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยได้ประกาศเพิกถอนการอนุมัติปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตของบุคคลดังกล่าว (สภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555) นอกจากนี้ยังมีกรณีของอดีตอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงของมหาวิทยาลัย โดยการคัดลอก ผลงานทางวิชาการ ดังนั้น สภามหาวิทยาลัยมหิดลจึงมีคำสั่งลงโทษปลดออกจากราชการ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัย 2474/2561 ลงนามเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2561 (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561) ปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิงทางวิชาการที่ไม่ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหา โดยเฉพาะเชิงอรรถ ไม่มีในบรรณานุกรม รวมทั้งรูปแบบการอ้างอิงไม่ถูกต้องและไม่คงเส้นคงวา ตลอดจนรายการอ้างอิงที่ไม่เที่ยงตรงและใช้ข้อมูลที่ ล้าสมัย (ชานาญ รอดเหตุภัย, 2557) สอดคล้องกับผลการวิจัยในกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่ามีจำนวนถึงร้อยละ 19 ที่ยังทำการอ้างอิงเอกสารและบรรณานุกรมไม่ถูกต้อง แม้จะเคยอบรมจากห้องสมุดมาแล้วก็ตาม โดยมีประเด็นที่ขาด ความรู้เข้าใจ ดังนี้ (1) การอ้างอิงทั้งในส่วนของเนื้อหาและอ้างอิงท้ายเอกสาร (2) รูปแบบการอ้างอิงเอกสารควรใช้รูปแบบใด รูปแบบหนึ่งทั้งเล่มเอกสาร (3) ไม่เข้าใจว่าการอ้างอิงเอกสารไม่จำเป็นต้องอ้างอิงในเนื้อเรื่องเพราะมีการอ้างอิงท้ายเอกสารอยู่ แล้ว (4) ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต อาทิ ภาพ กราฟ สถิติ สามารถนำมาใช้ในผลงานของตนเองได้จำเป็นต้องอ้างอิงข้อมูล (5) การ บันทึกรายการทดลองของตนเองในห้องปฏิบัติการไม่จำเป็นต้องอ้างอิงข้อมูล และ (6) ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ เป็น Common knowledge ไม่จำเป็นต้องอ้างอิง (นลัทพา หารษาพันธุ์ และภรณ์ ศิริโชคติ, 2560)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าข้อผิดพลาดในการเขียนรายการอ้างอิงเป็นปัญหาสำคัญ หากบรรณารักษ์ที่มีความ เชี่ยวชาญ รวมไปถึงนิสิตนักศึกษาหรือบัณฑิตจบใหม่ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ซึ่งมีทักษะที่เพียงพอได้ เข้ามาแก้ไขปัญหาในฐานะผู้ประกอบการสารสนเทศ (Infopreneur) ที่ตอบสนองอย่างตรงจุดต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ (Pain Point) โดยคิดค่าบริการอย่างเหมาะสมตามความยินดีที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ (Willingness to Pay) ประกอบกับ พัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันซึ่งมีการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ยืดหยุ่นกับทุกระบบปฏิบัติการเพื่อเป็น ตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการให้สามารถสนทนาและซื้อขายแลกเปลี่ยนกันได้ทุกที่ตลอดเวลาซึ่งกิจกรรมทาง ธุรกิจเช่นนี้เรียกว่า “เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy)” ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยแก้ปัญหาการเขียน บรรณานุกรมและรายการอ้างอิงทางวิชาการของผู้ใช้บริการ และช่วยให้นิสิตนักศึกษาและบรรณารักษ์มีรายได้เสริมจากทักษะ ที่ตนเชี่ยวชาญ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเป็นเสี่ยงสะท้อนสำคัญในธุรกิจบริการ ตรวจสอบเอกสารอ้างอิงทางวิชาการเพื่อในอนาคตจะนำไปยกระดับสู่การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจแบ่ง ปัน สำหรับผู้ประกอบการสารสนเทศในประเทศไทย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ

## ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สฤงค์ จันทวานิช, 2561) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย** การเลือกประชากรกำหนดให้เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดตาก จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร และจังหวัดอุทัยธานี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดี (Good informant) เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และมีนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาที่ถือเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจนี้ ทั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพและนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศึกษาที่ต้องการรายได้เสริม (2) กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี-โท-เอก นักวิจัยและนักวิชาการที่จำเป็นต้องตรวจสอบรายการบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการทั้งนี้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการแนะนำแบบบอกต่อ (Snowball technique) โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ คือ (1) ต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดกำแพงเพชร ไม่น้อยกว่า 5 ปี (2) เคยผ่านการทำรายงานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขอสำเร็จการศึกษาหรือเพื่อขอเลื่อนวิทยฐานะในองค์กร

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview form) แบบบันทึกจากการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Focus Group Discussion form) แบบบันทึกจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม (Participant and Non Participant Observation form) และแบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis form) ทั้งนี้ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เรียบร้อยแล้ว

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรวมทั้งใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ซึ่งข้อมูลวิจัยที่เกิดขึ้นได้นำไปบันทึกไว้ในแบบบันทึกข้อมูลวิจัย แล้วจึงนำมาตรวจสอบยืนยันอีกครั้งโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ข้อมูลวิจัยที่ได้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

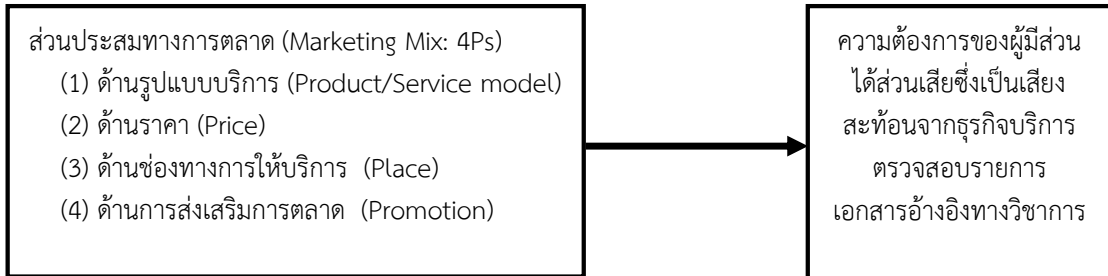
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะเป็นข้อความข้อมูลเชิงพรรณนา (Description) ที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม จากนั้นจึงทำการจัดบันทึกไว้ โดยแบ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (4.1.1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analysis Induction) คือ วิธีตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์ที่มองเห็น (4.1.2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบอุปนัยมาทำการจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ (4.1.3) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือ การใช้ วิธีการเปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาเทียบปัจจัยต่าง ๆ โดยการแยกแยะแต่ละปัจจัยออกเป็นส่วนๆ แล้วดูว่าปัจจัยนั้นมีอะไรสัมพันธ์ซ้ำหรือเกี่ยวข้องกันในแง่ไหนบ้าง

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายโดยเน้นเนื้อหาตามที่ปรากฏในข้อความ โดยการนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์แล้วสรุปหาความสัมพันธ์เทียบเป็นปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็นส่วน ๆ เพื่อหา ลักษณะร่วมและความแตกต่างของข้อมูลสรุป รวมทั้งการใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธีการย่อย คือ (4.2.1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล ที่ถึงแม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะต่างกันแต่ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนที่ได้ควรจะตรงกัน และ (4.2.2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน อาทิ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ และการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หากข้อมูลที่ได้มีความแตกต่างกันหรือขัดแย้งกันผู้วิจัยจะเข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้งและหากข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบแล้วปรากฏว่า

เป็นข้อมูลที่เหมือนกันจึงเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลในลักษณะของการเขียนเชิงพรรณนา

### กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นเสียงสะท้อนจากธุรกิจบริการตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถเขียนกรอบแนวคิดตามส่วนประสมทางการตลาด (4P) ได้ดังนี้



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สฎางค์ จันทวานิช, 2561) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย** การเลือกประชากรกำหนดให้เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดตาก จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิจิตร และจังหวัดอุทัยธานี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และการเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดี (Good informant) เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และมีนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาที่ถือเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจนี้ ทั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพและนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศึกษาที่ต้องการรายได้เสริม(2) กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี-โท-เอก นักวิจัย และนักวิชาการที่จำเป็นต้องตรวจสอบรายการบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ทั้งนี้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการแนะนำแบบบอกต่อ (Snowball technique) (โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ คือ (1) ต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดกำแพงเพชร ไม่น้อยกว่า 5 ปี (2) เคยผ่านการทำรายงานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขอสำเร็จการศึกษาหรือเพื่อขอเลื่อนวิทยฐานะในองค์กร

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview form) แบบบันทึกจากการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Focus Group Discussion form) แบบบันทึกจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม (Participant and Non Participant Observation form) และแบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysisform) ทั้งนี้ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเรียบร้อยแล้ว

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รวมทั้งใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ซึ่งข้อมูลวิจัยที่เกิดขึ้นได้นำไปบันทึกไว้ในแบบบันทึกข้อมูลวิจัย แล้วจึงนำมาตรวจสอบยืนยันอีกครั้งโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ข้อมูลวิจัยที่ได้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความข้อมูลเชิงพรรณนา (Description) ที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม จากนั้นจึงทำการจัดบันทึกไว้ โดยแบ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (4.1.1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analysis Induction) คือ วิธีตีความสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์ที่มองเห็น (4.1.2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบอุปนัยมาทำการจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่(4.1.3) การ



วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือ การใช้ วิธีการเปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาเทียบปัจจัยต่าง ๆ โดยการแยกแยะแต่ละปัจจัยออกเป็นส่วนๆ แล้วดูว่าปัจจัยนั้นมีอะไรสัมพันธ์ซ้ำหรือเกี่ยวข้องกันในแง่ไหนบ้าง

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายโดยเน้นเนื้อหาตามที่ปรากฏในข้อความ โดยการนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์แล้วสรุปหาความสัมพันธ์เทียบเป็นปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็นส่วน ๆ เพื่อหา ลักษณะร่วมและความแตกต่างของข้อมูลสรุป รวมทั้งการใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธีการย่อย คือ (4.2.1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล ที่ถึงแม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะต่างกันแต่ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนที่ได้ควรจะตรงกัน และ (4.2.2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน อาทิ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ และการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หากข้อมูลที่ได้มีความแตกต่างกันหรือขัดแย้งกันผู้วิจัยจะเข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้งและหากข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบแล้วปรากฏว่าเป็นข้อมูลที่เหมือนกันจึงเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลในลักษณะของการเขียนเชิงพรรณนา

### สรุปผลการวิจัย

ความต้องการผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์และนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่ต้องการรายได้เสริม จำนวน 10 ราย (2) กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการ จำนวน 5 ราย โดยประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุภาศักดิ์ จันทวานิช, 2561) ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

(1) ด้านรูปแบบบริการ (Product/Service model) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ถ้าหากว่านักศึกษามีแอปพลิเคชันที่ช่วยหารายได้พิเศษให้กับหนูยอดดีแน่นอนค่ะ แล้วยังเป็นงานทางบรรณารักษศาสตร์ที่หนูเรียนมาด้วยแล้ว ยิ่งทำให้หนูอยากทำเพราะหนูจะได้ใช้ความรู้มาตรวจสอบการอ้างอิงต่าง ๆ ในวิทยานิพนธ์หรือนิยาย ตรงนี้เป็นสิ่งที่เราเรียนรู้มาโดยตรงด้วย จึงทำให้เรารู้สึกภูมิใจในตัวเองค่ะ แล้วถ้าหากว่าแอปพลิเคชันสามารถแจกแจงงานร่วมกันทำกับเพื่อนๆ จะยิ่งสนุกค่ะ เพราะการตรวจสอบบรรณานุกรมคนละ 1-2 หน้า หนูคิดว่างานมันไม่เยอะมาก แล้วหากติดขัดตรงไหนเราก็ถามกันในกลุ่ม ขึ้นงานลักษณะนี้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลหนูพอรู้ไหวค่ะ”

(นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์, สัมภาษณ์เมื่อ 18 พฤศจิกายน 2563)

“การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล ไม่ว่าจะจะเป็นแอปพลิเคชันใหม่หรือให้บริการบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันทำให้ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์วิชาชีพหรือนักศึกษามหาวิทยาลัยสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดรายได้กับตัวนักศึกษามหาวิทยาลัยและบรรณารักษ์วิชาชีพด้วยแน่นอนว่าถ้าแพลตฟอร์มมันได้ขึ้นทางมหาวิทยาลัยต้นสังกัดก็จะได้รับผลดีจากรายได้ตรงนี้ด้วยในอนาคต เท่าที่อาจารย์สังเกตเห็นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาโทจะไม่มีเวลาค้นคว้าข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ก็จะมาสอบถามทางบรรณารักษ์วิชาชีพว่าสามารถช่วยหาข้อมูลให้ช่วยสืบค้นข้อมูลได้หรือไม่ ตรงจุดนี้ที่ ๆ บรรณารักษ์จะส่งชิ้นงานมาให้ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 หรือปีที่ 4 เพื่อไปรับงานไปทำ ตรงนี้คิดว่านักศึกษาปริญญาโท โดยเฉพาะภาคเสาร์-อาทิตย์จากทุกมหาวิทยาลัยต้องการคนที่มารับชิ้นงานตรงนี้อยู่พอสมควร การมีแพลตฟอร์มดิจิทัลจึงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 8 ธันวาคม 2563)

“แพลตฟอร์มธุรกิจช่วยตรวจสอบบรรณานุกรมน่าสนใจ เพราะอาจารย์ต้องเตรียมสอนและทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ต้องค้นหางานวิจัยใหม่ ๆ อยู่เสมอ ต้องการคู่มือหรือลูกมือที่มีความรวดเร็ว ค้นหาข้อมูลวิทยานิพนธ์ได้ทันความต้องการของเรา เนื่องจากไม่มีเวลาและการจ้างผู้ช่วยวิจัยบางที่เขาไม่ได้เชี่ยวชาญด้านการค้นหาข้อมูลบทความวิจัยเหมือนกับบรรณารักษ์ ดังนั้น งานวิจัยที่ต้องการจะตีพิมพ์ก็ต้องล่าช้าไปเพราะไม่ผ่านมาตรฐานการอ้างอิงของวารสาร การมีแพลตฟอร์มที่ช่วยจ้างงานนักศึกษามหาวิทยาลัยเป็นครั้งคราวจึงเป็นการได้ชิ้นงานที่ละเอียดขึ้น แล้วยังนักศึกษาก็มีรายได้ด้วยเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะบางทีใช้โปรแกรมอัตโนมัติเรารู้สึกว่าไม่



เหมือนเราจ้างนักศึกษาทำเพราะการจ้างคนเป็นการพัฒนาตัวเขาไปด้วยพร้อมกันผ่านการทำงานเสริมนอกเวลาเรียนปกติครับ”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 14 ธันวาคม 2563)

**(2) ด้านราคา (Price)** จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ในการให้บริการตรวจสอบบรรณานุกรมหนูคิดว่าควรจะมีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ถ้าเป็นงานด่วนขอให้อาจารย์กำหนดเส้นตายว่าจะส่งงานวันไหนและคิดราคาค่าเหนื่อยมากเป็นพิเศษ โดยเฉพาะงานที่จะต้องเสร็จภายใน 24 ชั่วโมงจะต้องคิดค่าแรงเพิ่มขึ้นจากเดิม 2 เท่า เป็นต้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้พวกหนูแบ่งงานกันไปทำคนละ 1-2 หน้า ได้ด้วยแล้วคิดราคาเฉลี่ย ๆ กันไปเพื่อให้งานเสร็จเร็วและถ้าทำหลายคนงานก็ผิดพลาดน้อยด้วยค่ะ”

(นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์, สัมภาษณ์เมื่อ 18 พฤศจิกายน 2563)

“ในประเด็นของอัตราค่าบริการตรวจสอบรายการอ้างอิงทางบรรณานุกรมจริงๆอาจารย์มหาวิทยาลัยเราใช้โปรแกรมตรวจสอบอัตโนมัติอยู่นานแล้ว ซึ่งมันเหมาะกับของบทความภาษาอังกฤษซึ่งเรามีระบบการตรวจสอบที่ชัดเจนมากแต่ความยุ่งยากจะอยู่ตรงที่บทความภาษาไทยที่ต้องใช้เอกสารภาษาไทยอันนี้จะเป็นจุดที่อาจารย์เสียเวลาในการตรวจสอบมากดังนั้นเราก็ยินดีที่จะจ่ายให้นักศึกษา 100-200 บาทในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมภาษาไทย และที่สำคัญจะต้องได้ผลงานภายในวันรุ่งขึ้นเลย เรียกกง่าย ๆ ว่ามีข้อจำกัดเรื่องของเวลาเข้ามา แต่เรื่องของของราคาเนี่ยเราก็ยินดีที่จะจ่าย และเคยจ่ายเต็มที่ 300 บาท ซึ่งเป็นงานเร่งมากที่สุดครับ”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 8 ธันวาคม 2563)

“การให้บริการตรวจสอบบรรณานุกรมควรกำหนดราคาที่ชัดเจน ทำเป็นตารางออกมาเลย เช่น ตรวจสอบรายการบรรณานุกรมหน้าละ 50 บาท และถ้างานเร่งด่วนคิดหน้าละ 100 บาท การมีราคากำหนดไว้แบบนี้ทำให้ลูกค้าจ่ายด้วยความเต็มใจ และอุ่นใจว่าจะได้งานคืนมาในเวลาที่กำหนด”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 14 ธันวาคม 2563)

**(3) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)** จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“การให้บริการของนักศึกษาบรรณารักษโดยมีแอปพลิเคชันเป็นตัวกลางเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเหมือนเราได้นักศึกษาหลาย ๆ คนมารุมช่วยตรวจงานอ้างอิงของเรา ทำให้งานเสร็จไวขึ้น สามารถส่งบทความวิจัยได้ถูกต้องตามมาตรฐานทางวิชาการ ไม่ต้องแก้แล้วแก้อีก ตรงนี้อาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษายอมจ่ายนะค่ะ การอ้างอิงเป็นงานที่เสียเวลาและจุกจิกมาก อาจารย์ไม่ใช่ทำไม่เป็น แต่เราไม่ได้ทำทุกวัน คือบางที่เราทำบทความวิจัยปีละ 1-2 เรื่อง ถึงตอนที่ส่งบทความวิจัยก็มาไล่เรียงตรวจสอบบรรณานุกรมกัน แต่อาจารย์ไม่มีเวลาขนาดนั้น ตัวแอปพลิเคชันจึงน่าจะช่วยลดความยุ่งเหยิงตรงนี้ไปได้”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 8 ธันวาคม 2563)

“สำหรับอาจารย์แพลตฟอร์มดิจิทัลในธุรกิจช่วยตรวจสอบบรรณานุกรมเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพราะอาจารย์ต้องเตรียมสอนและทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ต้องค้นหางานวิจัยใหม่ ๆ อยู่เสมอ อาจารย์ต้องการคู่มือหรือลูกมือที่มีความรวดเร็ว ค้นหาข้อมูลวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ได้ทันความต้องการของเรา เนื่องจากอาจารย์ไม่มีเวลาและการจ้างผู้ช่วยวิจัยบางที่เขาไม่ได้เชี่ยวชาญด้านการค้นหาข้อมูลบทความวิจัยเหมือนกับบรรณารักษ ดังนั้น งานวิจัยที่ต้องการจะตีพิมพ์ก็ต้องล่าช้าไปเพราะไม่ผ่านมาตรฐานการอ้างอิงของวารสาร การมีแพลตฟอร์มที่ช่วยจ้างงานนักศึกษาบรรณารักษเป็นครั้งคราวจึงเป็นการได้ชิ้นงานที่ละเอียดขึ้น แล้วนักศึกษาที่มีรายได้ด้วยเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะบางที่ใช้โปรแกรมอัตโนมัติเรารู้สึกว่าไม่เหมือนเราจ้างนักศึกษาทำเพราะการจ้างคนเป็นการพัฒนาตัวเขาไปด้วยพร้อมกันผ่านการทำงานเสริมนอกเวลาเรียนปกติครับ”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 14 ธันวาคม 2563)

**(4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“การส่งเสริมการตลาดสำหรับธุรกิจนี้ หนุอยากให้สามารถแชร์งานกับเพื่อนๆได้ซึ่งจะเป็นจุดดีที่คนที่อ่อนก็จะได้เรียนรู้จากคนที่เก่งส่วนคนที่เก่งก็จะมีเพื่อนหลายๆคนมาช่วยแบ่งเบาการทำงานตรงนี้เป็นเหมือนกับเสน่ห์ของการเรียนการสอนทางบรรณารักษะและช่วยให้พวกหนูเรียนรู้ไปด้วยและมีรายได้ไปด้วยจึงเป็นสิ่งที่เป็จุดเด่นของธุรกิจนี้คะ”

(นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์, สัมภาษณ์เมื่อ 18 พฤศจิกายน 2563)

“ถ้ามีแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยให้เกิดการจัดบริการเสริมให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ควรเป็นการช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพราะปัญหาหลักของอาจารย์คือหาข้อมูลใหม่ ๆ ประกอบงานเขียนทางวิชาการ งานตรงนี้ถ้ามีตัวกลางเข้ามาช่วยประสานงานจะช่วยอาจารย์ประหยัดเวลาลงได้อย่างมาก อยากให้มีการดูแลไปจนถึงการส่งเอกสารที่ถ่ายสำเนาจากต้นฉบับมาให้ที่ทำงานเลย ส่วนประเด็นบริการตรวจสอบรายการอ้างอิง โดยส่วนตัวจะใช้โปรแกรมเอ็นไนด์ในการจัดการข้อมูลทางบรรณานุกรม แต่งานบรรณานุกรมจะหนักจริง ๆ ก็ตอนที่ขอตำแหน่งทางวิชาการ ตรงนี้ต้องการคนช่วยมาก เพราะอาจารย์เองไม่ค่อยมีเวลาทำ ถ้าแอปพลิเคชันช่วยหาคนมารับงานตรงนี้ได้จะเป็นกาส่งเสริมการตลาดที่ช่วยตอบโจทย์ของอาจารย์และนักวิจัยได้เป็นอย่างมากครับ”

(อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา, สัมภาษณ์เมื่อ 14 ธันวาคม 2563)

การศึกษาเสียสละทอนจากความต้อการผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ การเลือกตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบจงใจ จำนวน 15 ราย ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงสรุปแบบอุปนัย ผลการศึกษาพบว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านรูปแบบบริการ (Product) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการควรแบ่งรูปแบบการทำงานเป็น 2 ส่วน คือ บริการช่วยสืบค้นข้อมูล และบริการช่วยตรวจสอบการอ้างอิงทางวิชาการ เนื่องจากเป็นจุดอ่อนของบริการที่ลูกค้ารู้สึกได้ (Customer Pain Point) (2) ด้านราคา (Price) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า การคิดราคาของบริการควรผูกโยงกับความเร่งด่วนในชิ้นงานที่ลูกค้าต้องการ โดยกำหนดราคาให้แตกต่างกันชัดเจน สำหรับชิ้นงานที่ต้องการให้ได้รับอย่างเร่งด่วน และชิ้นงานที่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จตามปกติ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ในวงการห้องสมุด เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชันของโทรศัพท์เคลื่อนที่อัจฉริยะ (Smart Phone) และ (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการมีความเป็นการประกอบการเพื่อสังคม จึงควรเลือกใช้กลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือบรรณารักษะวิชาชีพหรือนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์ที่ต้องการรายได้เสริม ซึ่งประเด็นเสียสละทอนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการถือเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้ให้บริการโดยเฉพาะนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และบรรณารักษะวิชาชีพที่ต้องการเข้ามาใช้ทักษะและความรู้เฉพาะทางของตนบนฐานคิดเศรษฐกิจแบ่งปัน

กล่าวโดยสรุป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นถึงความจำเป็นของธุรกิจบริการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ รวมถึงการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อนำมาสู่การแบ่งปันทักษะขั้นสูงของบรรณารักษะวิชาชีพและนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่ต้องการหารายได้เสริม โดยการพัฒนารัฐกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัลควรคำนึงถึงรูปแบบบริการ 2 ส่วนไปพร้อมกัน ทั้งการสืบค้นข้อมูลและการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการยังต้องกำหนดราคาที่ชัดเจน ทั้งยังต้องรักษาความปลอดภัยให้กับชิ้นงานและส่งมอบให้ตรงกำหนดเวลาที่ตกลงกันตลอดจนช่วยให้ความรู้กับลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงการลอกเลียนหรือแอบอ้างผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) ควบคู่กันไปด้วย

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาค้นคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อธุรกิจรับตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการได้แสดงถึงมุมมองที่แตกต่างกันของกลุ่มประชากรที่ศึกษา กล่าวคือ กลุ่มนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์มีความกระหายที่จะหารายได้และ



เข้าใจในเรื่องของการทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาธุรกิจบนพื้นฐานของเศรษฐกิจแบ่งปันและบนความเชี่ยวชาญของการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการซึ่งเป็นสิ่งที่นักศึกษานิเทศศาสตร์และเห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมธุรกิจนี้ ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ ปทุมพงษ์ และ ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ (2558) นันธิดา พรหมวงศ์ และ สมบูรณ์ ชาวชายโงง (2562) สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งเป็นอาจารย์ล้วนมีความเห็นสอดคล้องกันว่าแพลตฟอร์มธุรกิจการตรวจสอบบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิงทางวิชาการที่พัฒนาบนแนวคิดเศรษฐกิจแบ่งปันทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ นักศึกษาบรรณารักษศาสตร์ซึ่งเป็นรูปแบบธุรกิจเพื่อสังคมที่ช่วยให้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์การทำงานจริงและฝึกฝนทักษะชีวิตให้นักศึกษาสามารถเป็นครูบรรณารักษ์ที่มีทักษะวิชาชีพที่ขึ้นและมีรายได้ระหว่างเรียนซึ่งรูปแบบธุรกิจดังกล่าวเหมาะสมยิ่งในการนำมาใช้บนแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สภาพแวดล้อมทุกวันนี้อยู่บนสมาร์ตโฟน รวมทั้งช่วยแบ่งเบาภาระของอาจารย์ในการสืบค้นบทความวิจัยและตรวจสอบรายการอ้างอิงได้เป็นอย่างดี โดยความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ รอดเหตุภัย (2557) นลัทพา หรรษาพันธุ์ และภรณ์ ศิริโชติ (2560) วันเพ็ญ ตันจันทรกุล (2562) อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ยังคงมีข้อจำกัดอยู่เช่นกัน กล่าวคือ การขาดตัวแทนจากผู้ปกครองของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งถือเป็นภาคีสำคัญที่อาจช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อการพัฒนาธุรกิจรับตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป ทั้งนี้ผู้ใช้บริการพึงระมัดระวังเกี่ยวกับการถูกว่าจ้างให้ช่วยทำวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 รวมไปถึงการที่ผู้รับบริการพึงตระหนักถึงความเสี่ยงที่ไฟล์งานของนักวิจัยอาจจะถูกคัดลอกโดยผู้รับจ้างในอนาคต

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการศึกษาความต้องการซึ่งเป็นดั่งเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจรับตรวจสอบรายการเอกสารอ้างอิงทางวิชาการอยู่บนพื้นฐานของเครือข่ายศิษย์เก่าและนักศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดกำแพงเพชรที่เหนียวแน่นซึ่งเป็นกลไกสำคัญต่อการยกระดับธุรกิจนี้ไปสู่การเป็นเศรษฐกิจแบ่งปันได้อย่างเป็นสมบูรณ์แบบต่อไปในอนาคต ดังกล่าวนั้น ผู้ประกอบการสารสนเทศจึงควรสร้างเครือข่ายให้แข็งแกร่งและแบ่งปันงานกันทำอย่างเหมาะสมเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจและสังคม
2. ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการสร้างธุรกิจเพื่อสังคมในวิชาชีพอื่น ๆ ที่ต้องการยกระดับธุรกิจนี้ไปสู่การเป็นเศรษฐกิจแบ่งปันได้อย่างยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

- ชำนาญ รอดเหตุภัย. (2557, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนาตำราว่าด้วยศาสตร์และศิลป์แห่งการเรียบเรียงบทนิพนธ์และการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารวิชาการราชภัฏตะวันตก, 8(2), 1-16.
- นลัทพา หรรษาพันธุ์ และภรณ์ ศิริโชติ. (2560, เมษายน-มิถุนายน). ความเข้าใจเกี่ยวกับการโครงการทางวรรณกรรมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารสนเทศศาสตร์, 35(2), 24-46.
- นันธิดา พรหมวงศ์ และสมบูรณ์ ชาวชายโงง. (2562, เมษายน-มิถุนายน). แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 16(73), 203-215.
- นุจรินทร์ ปทุมพงษ์ และชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ. (2558, มกราคม-เมษายน). การจัดการเรียนการสอนนิเวศสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 9(1), 172-186.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). คำสั่งมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ 2474/2561 เรื่อง “คำสั่งลงโทษปลดออกจากราชการ”. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วันเพ็ญ ตันจันทรกุล. (2562). สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. การประชุมวิชาการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET 2019) วันที่ 9-10 มกราคม 2562 ณ โรงแรมเดอะไฮทรี รีสอร์ท. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย และคณะ. (2561). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.



- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิศราวดี ทองอินทร์ และคณะ. (2553, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัยในสาขาวิชา  
พระพุทธ ศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**,  
28(1), 1-15.
- เอื้อมพร ทศนประสิทธิ์ผล. (2543). **การบริการทางบรรณานุกรม**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- อรรคณัฐ วันทนะสมบัติ และเกรียงศักดิ์ ชีระโกวิทขจร. (2561). **เศรษฐกิจแพลตฟอร์ม : และผลกระทบต่อแรงงานภาค  
บริการในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท และสถาบันแรงงานและเศรษฐกิจที่เป็นธรรม.
- Dettling, L.J. (2016). **Broadband in the labor market: the impact of residential high-speed internet on  
married women's labor force participation**. Retrived 2019, August 1, [Online]. Available:  
<https://www.federalreserve.gov/pubs/feds/2013/201365/201365abs.html>