

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยนี้ผู้วิจัยให้
บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการโดยกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการให้การสุ่มตัวอย่าง
แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติคือ ตามตำแหน่งหน้าที่บริการห้องสมุด
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1) บรรณารักษ์ (หัวหน้างาน) | 1 ราย |
| 2) พนักงานห้องสมุด 5 | 1 ราย |
| 3) พนักงานห้องสมุด | 2 ราย |
| 4) พนักงานปฏิบัติงาน | 1 ราย |

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี 4 ชั้นปี จาก 3 คณะ คือคณะรัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่ง
ประชากรออกเป็น

- 1) นักศึกษาปริญญาตรีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,049 คน
- 2) นักศึกษาปริญญาตรีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 744 คน
- 3) นักศึกษาปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 822 คน

รวมจำนวนนักศึกษาปริญญาตรี 3 คณะ จำนวน 2,615 คน ซึ่งสามารถแบ่งออกตามชั้นปีดัง
ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนนักศึกษาปริญญาตรีที่ลงทะเบียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 4 ชั้นปี จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี				รวม
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	323	218	254	254	1,049
นิติศาสตร์	203	186	153	202	744
สังคมศาสตร์	240	205	192	185	822
รวม	766	609	599	641	2,615

ที่มา: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555: ออนไลน์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1) วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการเลือกมาจากกลุ่มประชากรเป้าหมายจากกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี 4 ชั้นปี จาก 3 คณะ คือคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทราบบโอกาสของความน่าจะเป็นในการที่แต่ละหน่วยของประชากรจะถูกเลือกเข้ามาไว้ในตัวอย่าง (Probability Sampling) และใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Determination of Sample Size) โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamne (1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 e คือค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยการศึกษาในครั้งนี้
 นี้ ขอมให้มีการคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5

ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด คือ

$$n = \frac{2,615}{1+2,615(0.05)^2}$$

$$n = 346.81$$

จากการคำนวณ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน แต่เนื่องจากขนาดของประชากรระหว่างนักศึกษาปริญญาตรี จาก 3 คณะ ซึ่งประกอบด้วย คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.2 ประเภทข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อทำการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ ข้อมูลรายงานประจำปี งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความที่เกี่ยวข้อง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม (ผู้ให้บริการ)

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติคือ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 4 ชั้นปี จาก 3 คณะ ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ที่มาใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2556 โดยมีขั้นตอนและผู้วิจัยได้ทำการตรวจโดยการสอบถาม

- วิธีการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการเก็บตัวอย่างซ้ำซ้อน

- 1) ถามผู้มาใช้บริการก่อนว่า เคยตอบแบบสอบถามหรือไม่ เมื่อใด ถ้าไม่เคยตอบจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

- 2) เก็บตามจำนวนให้ครบจำนวน 347 ชุด

โดยสามารถใช้เวลา 2 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 31 มกราคม

3.3.2 วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (ผู้ให้บริการ)

งานวิจัยนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบต้องมีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้าแล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะซักถามผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกๆ คน ด้วยข้อคำถามเดียวกันตามแบบสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบและบันทึกเสียงทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า ที่ละรายจนครบคำถาม โดยใช้ระยะเวลา 2 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 - 14 ธันวาคม 2555

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

- 1) แบบสอบถาม (Questionnaire)
- 2) แบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการตามที่กำหนดไว้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แยกออกเป็น 2 แบบ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการศึกษาเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างคำถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดของข้อมูลทั่วไป แยกออกเป็น 2 แบบ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- ชั้นปีการศึกษา
- คณะที่กำลังศึกษา

มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 1 ถึง 3

แบบที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 9 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 4 ถึง 12

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Summated Ratings หรือ Likert Method โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดีพอใช้ ไม่ค่อยดี ไม่ดี

ส่วนที่ 3 คำถามความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับ ของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Summated Ratings หรือ Likert Method โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านการบริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Summated Ratings หรือ Likert Method โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ ปัญหามาก ปัญหาค่อนข้างมาก ปัญหา ปัญหาค่อนข้างน้อย ปัญหาน้อย

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เป็นคำถามปลายเปิด)

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งเกณฑ์คะแนนที่ได้รับตามระดับปัจจัยด้านการให้บริการ การใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ ของนักศึกษาปริญญาตรี 4 ชั้นปี จาก 3 คณะ

คือ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	น้ำหนักคะแนน	การแปลผลระดับมาตรฐานคุณภาพ
4.21-5.00	5	ดีมาก
3.41-4.20	4	ดี
2.61-3.40	3	พอใช้
1.81-2.60	2	ไม่ค่อยดี
1.00-1.80	1	ไม่ดี

ดังนั้น เกณฑ์การวัดระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1) ระดับมาตรฐานคุณภาพดีมาก | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21-5.00 |
| 2) ระดับมาตรฐานคุณภาพดี | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.20 |
| 3) ระดับมาตรฐานคุณภาพพอใช้ | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61-3.40 |
| 4) ระดับมาตรฐานคุณภาพไม่ค่อยดี | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81-2.60 |
| 5) ระดับมาตรฐานคุณภาพไม่ดี | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.80 |

ตารางที่ 3.3 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	น้ำหนักคะแนน	การแปลผลระดับความคาดหวัง
4.21-5.00	5	มากที่สุด
3.41-4.20	4	มาก
2.61-3.40	3	ปานกลาง
1.81-2.60	2	น้อย
1.00-1.80	1	น้อยที่สุด

ดังนั้น เกณฑ์การวัดระดับความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับของ
ห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1) ระดับความคาดหวังมากที่สุด | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21-5.00 |
| 2) ระดับความคาดหวังมาก | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.20 |
| 3) ระดับความคาดหวังปานกลาง | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61-3.40 |
| 4) ระดับความคาดหวังน้อย | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81-2.60 |
| 5) ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.80 |

ตารางที่ 3.4 การกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	น้ำหนักคะแนน	การแปลผลระดับปัญหา
4.21-5.00	5	ปัญหามาก
3.41-4.20	4	ปัญหาค่อนข้างมาก
2.61-3.40	3	ปัญหา
1.81-2.60	2	ปัญหาค่อนข้างน้อย
1.00-1.80	1	ปัญหาน้อย

ดังนั้น เกณฑ์การวัดระดับสภาพปัญหาการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการ
บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| 1) ระดับสภาพปัญหามีปัญหามาก | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21-5.00 |
| 2) ระดับสภาพปัญหามีปัญหาค่อนข้างมาก | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.20 |
| 3) ระดับสภาพปัญหามีปัญหา | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61-3.40 |
| 4) ระดับสภาพปัญหามีปัญหาค่อนข้างน้อย | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81-2.60 |
| 5) ระดับสภาพปัญหามีปัญหาน้อย | คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.80 |

2) แบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมจะได้ข้อมูลมาจากการสนทนา คือ แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัว งานบริหารในด้านต่างๆ งานเทคนิคและงานประชาสัมพันธ์ งานบริการและการจัดกิจกรรม สภาพปัญหาการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยแบ่งโครงคำถามเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ คือ อายุราชการ ตำแหน่งงานห้องสมุด ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด วุฒิการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริหารในด้านต่างๆ คือ วิธีการทำงาน ระยะเวลา การวางแผน การปฏิบัติงาน การประเมินงาน และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานเทคนิค คือ วิธีการจัดหาหนังสือ วิธีการคัดเลือกหนังสือ วิธีการจัดเก็บ วิธีการจัดทำหนังสือ วิธีการจำหน่ายหนังสือ

ข้อมูลงานประชาสัมพันธ์ คือ ผู้มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลบริการ คือ ลักษณะและวิธีการของผู้และผู้ให้บริการ

ข้อมูลการจัดกิจกรรมห้องสมุด คือ กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอน กิจกรรมที่ส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมที่ส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ กิจกรรมที่ส่งเสริมงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลสภาพปัญหาการดำเนินงานในด้านต่างๆ คือ ปัญหาที่พบในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ ปัญหาที่พบในการดำเนินงานห้องสมุด เช่น เรื่องทรัพยากรสารสนเทศ เรื่องผู้มาใช้บริการ เรื่องเทคนิคและประชาสัมพันธ์ในส่วนบุคคลและในส่วนของการบริการและการจัดกิจกรรมในส่วนบุคคลและส่วนของวัสดุ ปัญหาเรื่องอื่นๆ ที่พบ

3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความแม่นยำหรือความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้หรือความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

- 1) ความแม่นยำหรือความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปให้นักวิชาการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

- 2) ความเชื่อถือได้หรือความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงตรงของคำถามเท่ากับ .8644

การตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

- แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดในการศึกษา และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์
- จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการศึกษา
- ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
- นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่กำหนดไว้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ได้เรียบร้อยแล้ว วิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา รวบรวมมาสรุปเรียบเรียงเป็นหมวดหมู่ตามข้อคำถามที่ได้กำหนดไว้ในหัวข้อแบบสอบถามและหัวข้อการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป (Statistical Package) วิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

- 2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคล ข้อมูลสภาพปัญหา การใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการของห้องสมุด ข้อมูลความคาดหวังในการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับ
- 2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} \leq 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- 2.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังการให้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} \leq 3.41$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังการให้บริการของห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- 2.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการด้านความทันสมัย ครบถ้วนและเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{X} \leq 4.20$ (โดยที่ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยปัญหาการให้บริการด้านความทันสมัย ครบถ้วนและเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

3.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่