

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ ระดับความต้องการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายไว้ 3 กลุ่ม
รวม 2,270 คน คือ

1.1 อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำ
ปีการศึกษา 2533 ทั้ง 3 คณะ คือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 98 คน คณะศึกษาศาสตร์
จำนวน 109 คน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 63 คน รวม 270 คน

1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และลงทะเบียน
เรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533 ทั้ง 3 คณะ คือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
จำนวน 650 คน คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 1,000 คน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
จำนวน 150 คน รวม 1,800 คน

1.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และ
ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533 2 คณะ คือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
จำนวน 36 คน คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 164 คน รวม 200 คน

2. การหาขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปสำหรับหาขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (ประคอง กรรณสูตร, 2528 : 336 อ้างอิงมาจาก Yamane, 1970 : 887) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ 5 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คืออาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รวม 2,270 คน ในการสุ่มครั้งนี้ ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05 เมื่อดูตารางสำเร็จรูปของยามาเนแล้วจะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58

3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีคณะที่สังกัด และระดับและชั้นปีที่ศึกษาในกรณีที่เป็นนักศึกษา เป็นตัวแปรในการสุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างกรอบตัวอย่างการสุ่ม ด้วยวิธีการนำรายชื่อของอาจารย์แยกตามภาควิชาและคณะ ซึ่งงานการเจ้าหน้าที่ กองธุรการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จัดทำไว้มาจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อ ในทำนองเดียวกันผู้วิจัยได้นำรายชื่อของนักศึกษาทุกชั้นปีในแต่ละคณะ ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จัดทำไว้มาจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อในแต่ละชั้นปีและคณะ จากนั้นผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสัดส่วนของประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิแบบง่าย ด้วยการจับฉลากแล้วไม่ใส่กลับ (Sampling without Replacement) จนได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการคือ 345 คน โดยแบ่งเป็น อาจารย์ 41 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 274 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน จากจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย 2,270 คน รายละเอียดของประชากรกลุ่มตัวอย่างปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แยกตามคณะ เปรียบเทียบกับกลุ่มประชากรทั้งหมด

คณะที่สังกัด	อาจารย์กลุ่มประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน		จำนวน
1. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		98		15
2. คณะศึกษาศาสตร์		109		17
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		63		9
รวม		270		41
	นักศึกษาระดับปริญญาตรีกลุ่มประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน		จำนวน
1. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		650		99
2. คณะศึกษาศาสตร์		1,000		152
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		150		23
รวม		1,800		274
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
		จำนวน		จำนวน
1. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		36		6
2. คณะศึกษาศาสตร์		164		24
รวม		200		30
รวมทั้งสิ้น		2,270		345

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นชุดของคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

วิธีการสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิด ทฤษฎี การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งศึกษาของแบบสอบถามของงานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย เช่น งานวิจัยของ กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ทิววรรณ กาลกฤษณ์ (2528) นภลัย วิกรัมย์ไพรี (2530) เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม 2 ชุด ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้คณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ช่วยตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษาให้ถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขจากคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ เรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์วิสิทธิ์ จินตวงศ์ ผู้ช่วยคณบดีรองศาสตราจารย์ฉลิวัลย์ ปิยะเมธาง และอาจารย์ฉิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และบรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 2 ท่าน คือ นางรวิวรรณ ชำพล และนายอนันต์ สงอ่าวไพ
ช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง และความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามในแบบสอบถาม
จากนั้นจึงนำมาปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ นักศึกษาระดับ
ปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ไม่ได้
ถูกเลือกเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

6. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง โดยการนำคะแนนของแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 และ 4 จำนวน 29 ข้อ มาวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนโดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา
(Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161)

7. นำผลจากการหาความเที่ยงของแบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาในการ
ทำวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปใช้ในการรวบรวม
ข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

8. ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม 2 ชุด เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล
ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โครงสร้างของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มีลักษณะเหมือนกัน ประกอบด้วย
6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคณะที่สังกัด
และชั้นปีและระดับที่ศึกษาในกรณีที่ เป็นนักศึกษา คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ.
เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ได้แก่ ความถี่ วัตถุประสงค์ การใช้บริการประเภทต่าง ๆ มีลักษณะ
เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ทั้ง 13 ประเภท ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีลักษณะ
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด
มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้แบบประมาณค่าของไลเกิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้ง 13 ประเภท ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้แบบประมาณค่าของไลเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้ง 13 ประเภท และคำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้นของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความสำคัญ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้แบบประมาณค่าของไลเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำถามส่วนนี้จะครอบคลุมปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการ หนังสืออ้างอิง และหนังสือทั่วไป บุคลากร และอาคารสถานที่ มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ และมีคำถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามสุดท้าย เพื่อให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ตอนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำถามส่วนนี้จะครอบคลุมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป บุคลากร และอาคารสถานที่ มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ และมีคำถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามสุดท้าย เพื่อให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

9. เกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนนในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะพิจารณาให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถามในตอนๆ 2-4 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตามแนวความคิดของไลเคิร์ต ดังนี้

9.1 ผู้ตอบแบบสอบถามช่องปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการมากที่สุดให้คะแนน = 5

9.2 ผู้ตอบแบบสอบถามช่องปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการมากให้คะแนน = 4

9.2 ผู้ตอบแบบสอบถามช่องปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการปานกลางให้คะแนน = 3

9.4 ผู้ตอบแบบสอบถามช่องปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการน้อยให้คะแนน = 2

9.5 ผู้ตอบแบบสอบถามช่องปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการน้อยที่สุดให้คะแนน = 1

10. การประเมินปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อ และค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มรวม ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภท จะวิเคราะห์จากเกณฑ์หาค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best, 1964 : 189)

10.1 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 ถือว่ามีปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการมากที่สุด

10.2 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 ถือว่ามีปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการมาก

10.3 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 ถือว่ามีปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการปานกลาง

10.4 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 ถือว่ามีปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการน้อย

10.5 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 ถือว่ามีปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ประการ คือ ความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

1. การหาความตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งศึกษาแบบสอบถามของงานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงตัวแปร และสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจน การใช้สำนวนภาษาที่กะทัดรัด ถูกต้อง โดยได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำ วิทยานิพนธ์ เมื่อสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจาก ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์วิสิทธิ์ จินตวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผลิวัลย์ ปิยะเมธาง และอาจารย์อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ และบรรณารักษ์ ซึ่งปฏิบัติงานประจำในฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 2 ท่าน คือ นางรวิวรรณ ชำนล และนายอนันต์ สงอำไพ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านได้กรุณาช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องและความตรง ตามเนื้อหาของข้อคำถามในแบบสอบถาม ตลอดจนได้เสนอแนะให้เพิ่มเติมและแก้ไขข้อบกพร่อง ของข้อคำถามในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมและแก้ไขข้อบกพร่องของข้อคำถามในแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน จากนั้นจึงนำมาปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำ วิทยานิพนธ์ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งไม่ได้ถูกเลือกเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

2. การหาความเที่ยง (Reliability) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจาก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งไม่ได้ถูกเลือก เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็นอาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 7 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 48 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 5 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง โดยการนำคะแนนของ แบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 จำนวน 29 ข้อ มาวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนด้วยการหา สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) และพบว่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .85 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเที่ยง ในระดับสูง สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองในบางส่วน อีกบางส่วนได้รับความอนุเคราะห์จากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 ฉบับ ได้รับคืนมาและใช้ในการวิจัยได้จำนวน 335 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 97.10 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แปลงคำตอบในแบบสอบถามเป็นตัวเลข และนำไปบันทึกไว้ในเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเวิร์ดสตาร์ (Wordstar) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่บันทึกไว้ไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+ : Statistical Package for the Social Science / Personal Computer Plus) สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในบทต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการคำนวณข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1, 5 และ 6 ใช้สูตร ประคอง กรรณสูตร (2522 : 40)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทนอัตราส่วนร้อยละ
	f	แทนจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น ๆ
	N	แทนจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้ในการประเมินปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ และระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพิจารณาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานข้อที่ 1, 2 และ 3 จากแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 ใช้สูตร ฮิงเกิล, เวียร์สมาร์ และเจอร์ (Hinkle, Wiersma and Jurs, 1982 : 152)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทนจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการประเมินปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ และระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้สูตรเฟอร์กูสัน (Ferguson, 1973 : 62)

$$s = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทนจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเอฟ (F-test) ใช้ในการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อพิจารณาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานข้อที่ 3 ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance หรือ ANOVA) ใช้สูตร ฮิงเกิล, เวียร์สมาร์ และเจอร์ (Hinkle, Wiersma and Jurs, 1982 : 162)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทนค่าที่พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทนค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทนค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

5. ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161)

$$\infty = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_{x_i}}{S_{x_j}} \right]$$

เมื่อ ∞ แทนค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 K แทนจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม
 S_{x_i} แทนความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามแต่ละข้อ
 S_{x_j} แทนความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ