

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ การสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน เจ้าหน้าที่ 42 คน และสมาชิกรวม 44,061 คน (ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549) แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก และสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่าง

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใช้ประชากรทั้งหมดรวม รวม 42 คน

1.2 กลุ่มสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณ

ค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane,1970 อ้างอิงในบุทท ไทยวรรณ, 2544) รวม 400 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ $N =$ ขนาดของประชากร

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e^2 =$ ความคลาดเคลื่อนเท่าที่ยอมรับได้

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{44,106}{1+44,106(0.05)^2}$$

$$n = 399.98$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เท่ากับ 400 คน

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 กลุ่มผู้บริหารทั้งหมด 3 คน เก็บข้อมูลทั้งหมด รวม 3 คน

2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 42 คน โดยเลือกเก็บข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

จากผู้จัดการแผนก รวม 6 คน

2.3 กลุ่มสมาชิกทั้งหมด 400 คน โดยเลือกเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สนามละ 4 คน รวม 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด และการสัมภาษณ์ 2 ชุด เป็นเครื่องมือในการวิจัยหลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือจนสามารถครอบคลุมงานวิจัยที่ศึกษา

จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยที่แบบสอบถาม

ชุดที่ 2 ทดลองใช้กับ สมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คนเพื่อวัดความเที่ยง(Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่า $\alpha = 0.90$

เครื่องมือในการวิจัยมี 4 ชุด ดังนี้

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ตอน

แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ตอน

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 ผู้บริหารและผู้จัดการแผนก เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 3 ตอน

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 สมาชิก เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถาม (ชุดที่1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 2 ส่วน คือ ทรัพยากรในการบริหาร และระบบการควบคุมภายในการบริหารงานตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในการบริหารงานของศูนย์กีฬา ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม
4. ด้านข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร
5. ด้านการติดตามและประเมินผล

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถาม (ชุดที่2) เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามความคิดเห็นของสมาชิก ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 2 ส่วน คือ การบริหารงานทั่วไปของศูนย์กีฬา และระบบการควบคุมภายในการบริหารงาน การตอบแบบสัมภาษณ์ นี้เป็นการตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่แค่ความคิดเห็น ของผู้บริหาร และผู้จัดการแผนก เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 3 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในการบริหารงานของศูนย์กีฬา ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม
4. ด้านข้อมูลและการสื่อสาร ในองค์กร
5. ด้านการติดตามและประเมินผล

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การตอบแบบสัมภาษณ์ นี้เป็นการตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่แค่ความคิดเห็น ของสมาชิกศูนย์กีฬา เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 2 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬา เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สํารวจข้อมูลเบื้องต้นจากสถานกีฬาต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์กีฬาทั่วไป และการให้บริการ และการสังเกตการดำเนินการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นำข้อมูลที่ได้มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นหัวข้อวิจัย
4. ศึกษาทฤษฎีและกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างของแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมเนื้อหาทางการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา
6. นำแบบสอบถาม ทดลองใช้ (Try out) และหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม กับสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยมหิดล ได้ค่า $\alpha = 0.90$
7. นำแบบสัมภาษณ์ ทดลองใช้ กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยมหิดล จะได้นำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง
8. นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ไปที่ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สำหรับ เจ้าหน้าที่ สมาชิก และแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก และสมาชิก
9. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้แบบสอบถาม สำหรับเจ้าหน้าที่ และสมาชิก ส่วนการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก และสมาชิก เป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้เวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ผู้บริหาร แผนกกิจกรรมกีฬาและการตลาด แผนกธุรการและพัสดุ แผนกบริการสมาชิก แผนกการเงินและบัญชี แผนกร้านค้าและอุปกรณ์กีฬา แผนกส่งเสริมสุขภาพ และสมรรถภาพ แผนกสถานที่และอุปกรณ์กีฬา และสมาชิกผู้ใช้บริการ
10. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล

รายละเอียดในการเก็บข้อมูล

วันที่	กิจกรรม
29 – 31 ม.ค. 50	ติดต่อประสานงานกับศูนย์กีฬา ในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
1 – 3 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกธุรการและพัสดุ และแผนกสมาชิก
5 – 7 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกการเงินและบัญชี
8 – 9 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกร้านค้าและบริการเสริม
12 – 14 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพ
15 – 16 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกกิจกรรมกีฬาและการตลาด
19 – 21 ก.พ. 50	ศึกษาการทำงานของแผนกสถานที่และอุปกรณ์กีฬา
22 ก.พ.- 4 มี.ค. 50	ศึกษาการทำงานของสนามกีฬาทุกสนามของศูนย์กีฬา
5 – 17 มี.ค.50	เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม โดยส่งให้กับเจ้าหน้าที่ และสมาชิกของศูนย์กีฬา
5 – 19 มี.ค.50	สัมภาษณ์สมาชิกของศูนย์กีฬา
20 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกการเงินและบัญชี
21 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกสถานที่และอุปกรณ์กีฬา
22 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกธุรการและพัสดุ และแผนกสมาชิก
23 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพ
24 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกกิจกรรมกีฬาและการตลาด
27 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกร้านค้าและบริการเสริม
28- 29มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกรองผู้อำนวยการศูนย์กีฬา
30 มี.ค.50	สัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกกรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยโดยการส่งแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองพร้อมรับคืนด้วยตนเอง แล้วยนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

โดยจำนวนแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ 42 ฉบับ และสมาชิก 400 ฉบับ ทั้งหมดจำนวน 442 ฉบับ ได้รับคืน 442 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำแนกรายละเอียดดังที่แสดงใน ตารางที่ 5

ส่วนแบบสัมภาษณ์ ทั้งหมดจำนวน 29 คน ได้รับคืน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำแนกรายละเอียดดังที่แสดงใน ตารางที่ 6

ตารางที่ 5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและประเภทของ

แบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างและประเภทของแบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ตอบ (ฉบับ)	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบ (ฉบับ)	คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬา (แบบสอบถาม ชุดที่ 1)	42	42	100.00
2. สมาชิกของศูนย์กีฬา (แบบสอบถาม ชุดที่ 2)	400	400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่ส่งให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา (แบบสอบถาม ชุดที่ 1) จำนวน 42 ฉบับ ได้รับคืน 42 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนแบบสอบถามที่ส่งไปให้กับสมาชิกของศูนย์กีฬา (แบบสอบถาม ชุดที่ 2) จำนวน 400 ฉบับ ได้รับคืน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและประเภทของการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างและประเภทของการสัมภาษณ์	จำนวนการสัมภาษณ์ (คน)	จำนวนผู้ให้การสัมภาษณ์ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้บริหารและผู้จัดการแผนก (กรอบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1)	9	9	100.00
2. สมาชิกของศูนย์กีฬา (กรอบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2)	20	20	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าจำนวนการสัมภาษณ์ที่ผู้บริหาร และผู้จัดการแผนก (แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1) จำนวน 9 คน ผู้ให้การสัมภาษณ์ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนจำนวนการสัมภาษณ์สมาชิกของศูนย์กีฬา (แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2) จำนวน 20 คน ผู้ให้การสัมภาษณ์ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถาม (ชุดที่ 1) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส ที เอส เอส (SPSS 11.5 for Window (Statistical Package for Social Sciences 11.5 for Window) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง และความเรียงหาค่าร้อยละแล้วนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการควบคุมภายในศูนย์กีฬา

จากตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเป็น 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นแต่ละค่าคะแนน ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในเรื่องการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.25 – 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.24 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.75 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “พอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.74 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ควรปรับปรุง”

2. แบบสอบถาม (ชุดที่ 2) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (SPSS 11.5 for Window (Statistical Package for Social Sciences 11.5 for Window) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียงหาค่าร้อยละแล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเป็น 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นแต่ละลำดับคะแนน ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในเรื่องผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.25 – 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.24 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.75 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “พอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.74 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับ “ควรปรับปรุง”

3. การสัมภาษณ์ ทั้ง 2 ชุด ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลโดยการ ใช้ค่าร้อยละ แล้วสรุปความออกมาเป็นความเรียง