

บทที่ 1

บทนำ



ปัจจุบันการถ่ายภาพเป็นที่นิยมแพร่หลายมากในประเทศไทย ประชาชนนิยมถ่ายภาพกันทั้งในงานรื่นเริง งานเทศกาล งานมงคล และอื่น ๆ เช่น งานบวช งานฉลองปริญญา งานหมั้น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานปีใหม่ งานศพ หรือการถ่ายภาพเพื่อเป็นที่ระลึกในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น ฟิล์มชนิดที่นิยมใช้ถ่ายภาพกันนั้นมีอยู่ 3 ประเภทคือ

1. ฟิล์มสีโพสิทีฟ (Positive or Reversal Film) หรือที่เรียกว่าฟิล์มสไลด์สี (Color Slide Film)
2. ฟิล์มขาวดำ เนกาติฟ (Black & White Negative Film)
3. ฟิล์มสีเนกาติฟ (Color Negative Film)

ฟิล์มประเภทแรกนั้น เป็นฟิล์มโพสิทีฟ ซึ่งภาพบนฟิล์มจะมีสีตรงถูกต้องตรงกับความเป็นจริง มักจะใช้ในการถ่ายภาพเพื่อการพิมพ์ การโฆษณา การแสดง หรือการประกวดภาพ เป็นต้น ผู้ที่ใช้ฟิล์มประเภทนี้มักเป็นช่างภาพอาชีพ เพราะการถ่ายภาพชนิดนี้ต้องการความชำนาญสูง และการอัดภาพจากฟิล์มชนิดนี้ก็ต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญสูงเช่นกัน

ฟิล์มประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 เป็นฟิล์มเนกาติฟ ซึ่งภาพบนฟิล์มจะมีสีตรงข้ามกับความเป็นจริง ต้องนำฟิล์มไปอัดหรือขยายภาพบนกระดาษอัดภาพอีกครั้ง จึงจะได้ภาพที่มีสีตรงถูกต้องตามความเป็นจริง ฟิล์มประเภทนี้เป็นที่นิยมแพร่หลายมาก เพราะสามารถอัดภาพใหม่คุณภาพได้ดี แม้ฟิล์มที่ถ่ายภาพมานั้นจะได้รับแสงน้อยหรือมากเกินไปบ้างจากขั้นตอนการถ่ายภาพก็ตาม

ปัจจุบันฟิล์มประเภทที่ 3 คือฟิล์มสีเนกาติฟเป็นฟิล์มที่มีผู้นิยมใช้กันมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการถ่ายภาพไม่ต้องอาศัยความชำนาญมากเหมือนการถ่ายด้วยฟิล์มโพสิทีฟ ส่วนฟิล์มขาวดำเนกาติฟนั้น ปัจจุบันมีใช้น้อย เพราะราคาของฟิล์มและกระดาษอัดภาพขาวดำใกล้เคียงกับฟิล์มสีเนกาติฟ และกระดาษอัดภาพสี

อาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันนี้ ร้านถ่ายภาพทุกแห่งมีบริการล้างอัดขยายภาพสี จากฟิล์มสีเนกาตีฟ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีอยู่ 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. ร้านถ่ายภาพที่ไม่มีเครื่องล้างฟิล์มและเครื่องอัดภาพสีของตนเอง ต้องส่งฟิล์มไปล้างและอัดภาพสีจากที่อื่น
2. ร้านถ่ายภาพที่มีเครื่องล้างฟิล์มและเครื่องอัดขยายภาพสีของตนเอง แต่เครื่องดังกล่าวมีลักษณะไม่ต่อเนื่อง การล้างฟิล์มหรืออัดภาพสีต้องทำครั้งละจำนวนมาก
3. ร้านถ่ายภาพมินิแลปที่มีเครื่องล้างฟิล์มและเครื่องอัดขยายภาพสีแบบอัตโนมัติ ซึ่งเป็นแบบต่อเนื่อง ทำการล้างอัดขยายภาพได้แม้จะมีจำนวนงานน้อย และสามารถทำภาพได้อย่างรวดเร็ว

อาจกล่าวได้ว่าร้านถ่ายภาพในลักษณะที่ 3 ซึ่งมีเครื่องล้างฟิล์มและเครื่องอัดขยายภาพสีแบบต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเครื่องในระบบอัตโนมัติเป็นแนวโน้มแบบใหม่ของกิจการประเภทร้านถ่ายภาพ เพราะเครื่องดังกล่าวมีจุดเด่นที่เหนือกว่าเครื่องแบบเก่าคือ สามารถทำงานได้แม้ในที่ที่มีแสงสว่าง จึงสามารถติดตั้งไว้หน้าร้าน เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานได้เร็วกว่าเดิมมาก เพราะระบบต่อเนื่องช่วยลดระยะเวลาและลดกำลังงานของช่างอัดภาพได้มาก ซึ่งเครื่องในลักษณะนี้ถูกผลิตมาเพื่อทดแทนเครื่องรุ่นเก่าแบบไม่ต่อเนื่อง ซึ่งกำลังจะล้าสมัยไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารวบรวมความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อบริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัตโนมัติ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัตโนมัติของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาถึงการส่งเสริมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัตโนมัติ

ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อบริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัดโนมิตี
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการล้างอัดขยายภาพสี
4. เพื่อประโยชน์ต่อผู้ที่ลงทุนประกอบกิจการร้านถ่ายภาพดังกล่าว

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยนี้ มีขอบเขตดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค ซึ่งถ่ายภาพด้วยฟิล์มสีเนกาติฟ ที่มาใช้บริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัดโนมิตี ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น
2. ร้านถ่ายภาพมินิแลปในการศึกษาวิจัยนี้ หมายถึงร้านถ่ายภาพที่ใช้บริการด้วยเครื่องในระบบต่อเนื่อง ควบคุมการทำงานด้วยระบบอัดโนมิตี ซึ่งเรียกว่ามินิแลป (Mini Lab System) สามารถล้างฟิล์มและอัดขยายภาพโดยใช้กระดาษม้วนขนาดหน้ากว้าง $3\frac{1}{2}$ " , 4" หรือ 5" ทำให้ได้ภาพขนาด $3\frac{1}{2}$ " x 5" หรือขนาด 4" x 6" หรือขนาด 5" x 7"
3. การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการล้างฟิล์ม และอัดขยายภาพด้วยอุปกรณ์มินิแลปเท่านั้น ไม่รวมถึงบริการอื่น ๆ ของร้านถ่ายภาพด้วย เช่น การจำหน่ายสินค้า, การถ่ายภาพติดบัตร และบริการซ่อมกล้องถ่ายรูป เป็นต้น
4. ผู้บริโภคในการศึกษาวิจัยนี้ หมายถึงผู้ใช้บริการของร้านถ่ายภาพมินิแลปเท่านั้น

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

1. ความรวดเร็วเป็นเหตุผลสำคัญที่สุดของผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการล้างอัดขยายภาพสีด้วยเครื่องอัดโนมิตี
2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านที่อยู่ใกล้บ้านที่สุด
3. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เจาะจงเลือกใช้ยี่ห้อของกระดาษอัดภาพสี
4. การแจกของแถมของร้านเป็นวิธีส่งเสริมการขายที่ใช้ได้ผลดีที่สุด

วิธีการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

1. ชนิดและแหล่งที่มาของข้อมูล

ชนิดและแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษานี้ ผู้เขียนแบ่งออกเป็น

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่เก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งมีวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

1) การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของร้านถ่ายภาพ ซึ่งได้แก่บริษัทผู้จำหน่ายอุปกรณ์มีเดีย, ผู้บริหารร้านถ่ายภาพ และผู้ที่อยู่ในวงการถ่ายภาพ

2) การสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยใช้พนักงานสัมภาษณ์ ซึ่งมีอยู่ 2 ชุดคือ ชุดที่หนึ่ง สำหรับสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านถ่ายภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเหล่านั้นเกี่ยวกับการให้บริการของร้านถ่ายภาพ ส่วนชุดที่สองเป็นแบบสอบถามสำหรับถามพนักงานของร้านถ่ายภาพเกี่ยวกับการให้บริการของลูกค้า การให้บริการลูกค้า ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการดังกล่าว

3) การสังเกตการณ์ (Observation) การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้เขียนยังได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์เข้าช่วยด้วยอีกวิธีหนึ่ง โดยเข้าไปสังเกตการณ์แบบไม่เข้าไปร่วมด้วย (Non - Participant - Observation) เพื่อให้เข้าใจเรื่องที่ทำการศึกษาอย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็นหลักฐานเพิ่มเติมที่จะสนับสนุน หรือขัดแย้งคำบอกกล่าวจากการสัมภาษณ์

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือและเอกสาร (Documentary study) ตลอดจนสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้จากห้องสมุดทั่วไปและจากบริษัทผู้จำหน่ายอุปกรณ์การถ่ายภาพต่าง ๆ เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้ได้รับประโยชน์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การใช้แบบสอบถาม

ก. การเตรียมแบบสอบถาม

ผู้เขียนได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับให้พนักงานสัมภาษณ์ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามที่เขียนขึ้นนั้น ผู้เขียนศึกษาโดยดูจากตำราการวิจัย บทความ วารสารต่าง ๆ ประกอบกับการไปสังเกตการณ์และทดลองใช้บริการของร้านถ่ายภาพหลายแห่ง พร้อมกับขอคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม จากนั้นผู้เขียนได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pretest) โดยนำแบบสอบถามชุดที่หนึ่งไปทดสอบกับผู้บริหาร และแบบสอบถามชุดที่สองไปทดสอบกับพนักงานของร้านถ่ายภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถาม และหาข้อบกพร่องนำมาทำการแก้ไขปรับปรุงจนแน่ใจว่าผู้ตอบสามารถเข้าใจความหมายของคำถามต่าง ๆ ได้ดี จึงนำไปใช้เป็นแบบสอบถามที่จะใช้ต่อไป

ข. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีด้วยกัน 2 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารที่มาใช้บริการของร้านถ่ายภาพ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนของความคิดเห็น และในส่วนหลังคือส่วนของข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ชุดที่ 2 สำหรับพนักงานบริการหน้าร้านถ่ายภาพ

ลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด พอสรุปได้ดังนี้

1) กำหนดคำตอบไว้โดยเรียบร้อย และคำตอบที่กำหนดไว้นี้ เป็นคำตอบที่แน่นอน 2 คำตอบ (Dichotomous) เช่นตัวอย่างคำถามชุดที่ 1 ข้อ 3

ปกติท่านใช้บริการล้างอัดขยายภาพสี จากร้านถ่ายภาพมินิแคป

1 แห่ง

มากกว่า 1 แห่ง

2) กำหนดคำตอบไว้โดยเรียบร้อยและคำตอบที่กำหนดไว้นั้นมีมากกว่า 2 คำตอบ (Multiple Choices) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว เช่นตัวอย่างคำถามชุดที่ 1 ข้อ

ร้านมินิแลปที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ตั้งอยู่ที่ใด

- ใกล้บ้าน
- ใกล้ที่ทำงาน
- ใกล้สถานศึกษา
- ไม่นานจนแล้วแต่ความสะดวก
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3) แบบให้เลือกรับได้หลายคำตอบ (Check List) จะมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้หลายคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของตนเอง เช่น ตัวอย่างคำถามชุดที่ 1 ข้อ 18

ท่านเคยพบปัญหาเหล่านี้จากบริการมินิแลปหรือไม่ (ตอบได้หลายข้อ)

- ภาพสีเข้มหรือจางเกินไป
- ภาพมีริ้วรอย
- फिल्मเป็นรอยขีดข่วนหรือรอยนิ้วมือ
- ภาพอัดชัดขอบ ค้านหนึ่งมากเกินไป
- เครื่องตัดขอบภาพไม่พอดี
- ไม่ได้ภาพหรือฟิล์มตามเวลานัดหมาย
- ฟิล์มเสียหายจากความผิดพลาดของร้าน
- บริการด่วน ไม่เร็วเหมือนที่โฆษณา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4) แบบให้จัดลำดับ (Ranking) ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 เช่น ตัวอย่างชุดที่ 1 ข้อ 2

ในกรณีที่มีร้านมินิแลปตั้งอยู่ติดกัน 2 ร้าน แต่ละร้านให้บริการที่รวดเร็วเท่ากัน ขนาดร้านเท่ากัน แสดงผลิตภัณฑ์ และตกแต่งหน้าร้านเหมือนกัน สิ่งที่จะมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้าน ตามลำดับคือ

- ราคา
- คุณภาพ
- บริการของพนักงานหน้าร้าน

5) แบบตอบโดยเสรี (Free Response) เป็นคำถามที่มีได้กำหนดคำตอบไว้ให้ตอบได้โดยอิสระ หรือเรียกว่าปลายเปิด (Open End) คำถามลักษณะนี้จะให้ผู้ตอบ

ตอบคำถามตามความคิดเห็นของตนเอง โดยเว้นที่ว่างไว้ให้พอกับคำตอบ เช่น ตัวอย่างชุดที่ 1
ข้อ 19

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการมินิแลบอย่างไรบ้าง

.....

3. ประชากรและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้เขียนไม่สามารถจะเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เรียกว่าประชากร (Population) ได้ จึงต้องอาศัยแต่เพียงบางส่วนซึ่งเรียกว่า ตัวอย่าง (Sample) วิธีการเลือกตัวอย่างในการศึกษานี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบยัดเอาความสะดวกสบาย (Convenience Sampling) (1 : 97) ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและเวลาที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริโภครถที่ได้อาศัยใช้บริการของร้านถ่ายภาพมินิแลปแล้ว เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีการกระจายและตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ผู้เขียนจึงได้แบ่งบริเวณที่จะทำการสัมภาษณ์ผู้บริโภครถออกเป็นย่านต่าง ๆ โดยทำการเลือกย่านที่มีร้านถ่ายภาพแบบที่ไม่ใช่มินิแลป และมีร้านถ่ายภาพที่เป็นมินิแลปอยู่ใกล้กันภายในย่านนั้น ซึ่งก็เป็นไปตามสภาพความหนาแน่นของร้านถ่ายภาพมินิแลปที่มีมักจะอยู่ในแหล่งชุมชนหนาแน่น ซึ่งในบริเวณนั้นมักจะมีร้านถ่ายภาพที่ไม่ใช่มินิแลปเปิดบริการอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งย่านที่เลือกไว้นี้ก็กระจายตามจุดต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ย่านอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
2. ย่านสะพานควาย
3. สามย่าน
4. ย่านมหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. ย่านพงษ์เพชร
6. ย่านบางเขน
7. ย่านเทเวศน์
8. ย่านคลองเตย
9. ย่านพลโยธิน
10. ย่านบางรัก

4. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

เนื่องจากยังไม่เคยมีผู้ใดทำการศึกษา และทราบถึงจำนวนของผู้บริโภคมาก่อน ผู้เขียนจึงได้ใช้จำนวนตัวอย่างในการสัมภาษณ์ผู้บริโภค 400 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์พนักงานบริการหน้าร้าน 22 ตัวอย่าง จากร้านถายภาพมินิแลปทั้งสิ้นประมาณ 60 แห่ง

5. การวิจัยสนาม (Field Work)

การวิจัยสนามครั้งนี้ ใช้พนักงานสัมภาษณ์ทั้งหมด 4 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้เขียนได้อบรมพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เข้าใจถึงหน้าที่ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติในสนาม อบรมความรู้เบื้องต้นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อบรมให้เข้าใจถึงเทคนิคต่าง ๆ ของการสัมภาษณ์ โดยเน้นถึงการใช้มารยาท การใช้คำพูดเพื่อให้ผู้ตอบเต็มใจที่จะให้ความร่วมมืออย่างดี ตลอดจนให้ทราบถึงเทคนิคในการแก้ไขปัญหาคณะเฉพาะหน้า และวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ให้สัมภาษณ์ให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังได้มีการให้พนักงานทดลองการสัมภาษณ์ และซักถามในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความกระจำมากที่สุด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงที่สุด เพื่อป้องกันอคติต่าง ๆ อันอาจเกิดจากพนักงานสัมภาษณ์

การออกงานสนามโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้บริโภค กระทำระหว่างวันที่ 13 พฤษภาคม - 24 มิถุนายน พ.ศ. 2528 ตั้งแต่ 9.00 น. - 20.00 น. โดยผู้เขียนได้ทำหน้าที่ในการควบคุมตลอดเวลาที่ออกงานสนาม เพื่อคอยกระตุ้นให้กำลังใจและช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับพนักงานบริการหน้าร้าน ผู้เขียนเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้งหมด โดยเลือกวันสัมภาษณ์ เฉพาะวันพุธ พฤหัส และวันอาทิตย์เท่านั้น โดยทำการสัมภาษณ์ระหว่างวันที่ 3 - 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2528 ระหว่างเวลา 8.00 น. - 21.00 น. เพราะในช่วงวันดังกล่าวจะมีลูกค้ามาใช้บริการของร้านมินิแลปน้อยกว่าวันอื่น ๆ พนักงานหน้าร้านจึงมีเวลาให้ผู้เขียนทำการสัมภาษณ์ได้อย่างเต็มที่

6. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

เป็นขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้ผ่านการพิจารณาความเรียบร้อยมาครั้งหนึ่งแล้วจากผู้ทำการสัมภาษณ์เองในแต่ละวัน เมื่อเสร็จงานสัมภาษณ์แล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง ได้ผลดังนี้

ก. แบบสอบถามชุดที่ 1 ได้ข้อมูลที่มีบูรณ์จริงจำนวน 400 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 410 ชุด

ข. แบบสอบถามชุดที่ 2 ได้ข้อมูลที่มีบูรณ์จริงจำนวน 22 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 24 ชุด

หลังจากนำแบบสอบถามชุดที่ 1 มาทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยมือ (Manual Data Editing) แล้ว ก็ทำการลงรหัส (Coding) ใน Coding Form แล้วจึงทำการบันทึกข้อมูลลงในเทปแม่เหล็กโดยผ่าน Terminal หลังจากนั้นก็ทำการตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งทำการแก้ไขจนกระทั่งความผิดพลาดหมดไป แล้วจึงทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Electronic Data Processing) IBM รุ่น 3031 ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้โปรแกรม SPSS - X เพื่อคำนวณและแสดงตารางผลลัพธ์ต่อไป (Calculating and Tabulating) (2 :7)

ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้วิธีการประมวลผลด้วยมือ (Manual Data Processing) (3 : 206) โดยนำข้อมูลไปเข้าตารางแจกนับโดยอาศัยกระดาษทำงาน (Work Sheet) หลังจากนั้นได้รวบรวมออกมาเป็นตัวเลข แล้วนำเข้าตารางรวม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติต่อไป

การศึกษาวิจัยนี้ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบดังนี้*

1. วิธีคิดอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ความถี่และเปรียบเทียบ
2. ตัวสถิติทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-square Test)
3. การทดสอบแซด (Z test)

* คุรายละเอียดในภาคผนวก