

## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (สาขาภาษีเจริญ)  
300,302 ถนนเพชรเกษม แขวงปากคลองภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160  
เบอร์โทรศัพท์ 02-4572639, 024578390 โทรสาร 02-4571939- 9 ต่อ 14  
เว็บไซต์ <http://www.baac.co.th> เวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 08:30-15:30 น.

#### 3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชนรวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการ สนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือ ผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุนการผลิตการแปรรูปและ การตลาดหรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสามารถประกอบธุรกิจ อาทิ

-ให้บริการด้านการเงินการธนาคาร เช่น บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค , การโอนเงิน, แคนเชียร์เช็ค , การเรียกเก็บตามตัวเงิน , รวมทั้งให้ บริการรับฝากเงิน , ถอนเงินเช่นเดียวกับธนาคาร พาณิชย์ทั่วไป

-ให้บริการด้านสินเชื่อ เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย , สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน , สินเชื่อนอกภาคการเกษตร , สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรวม

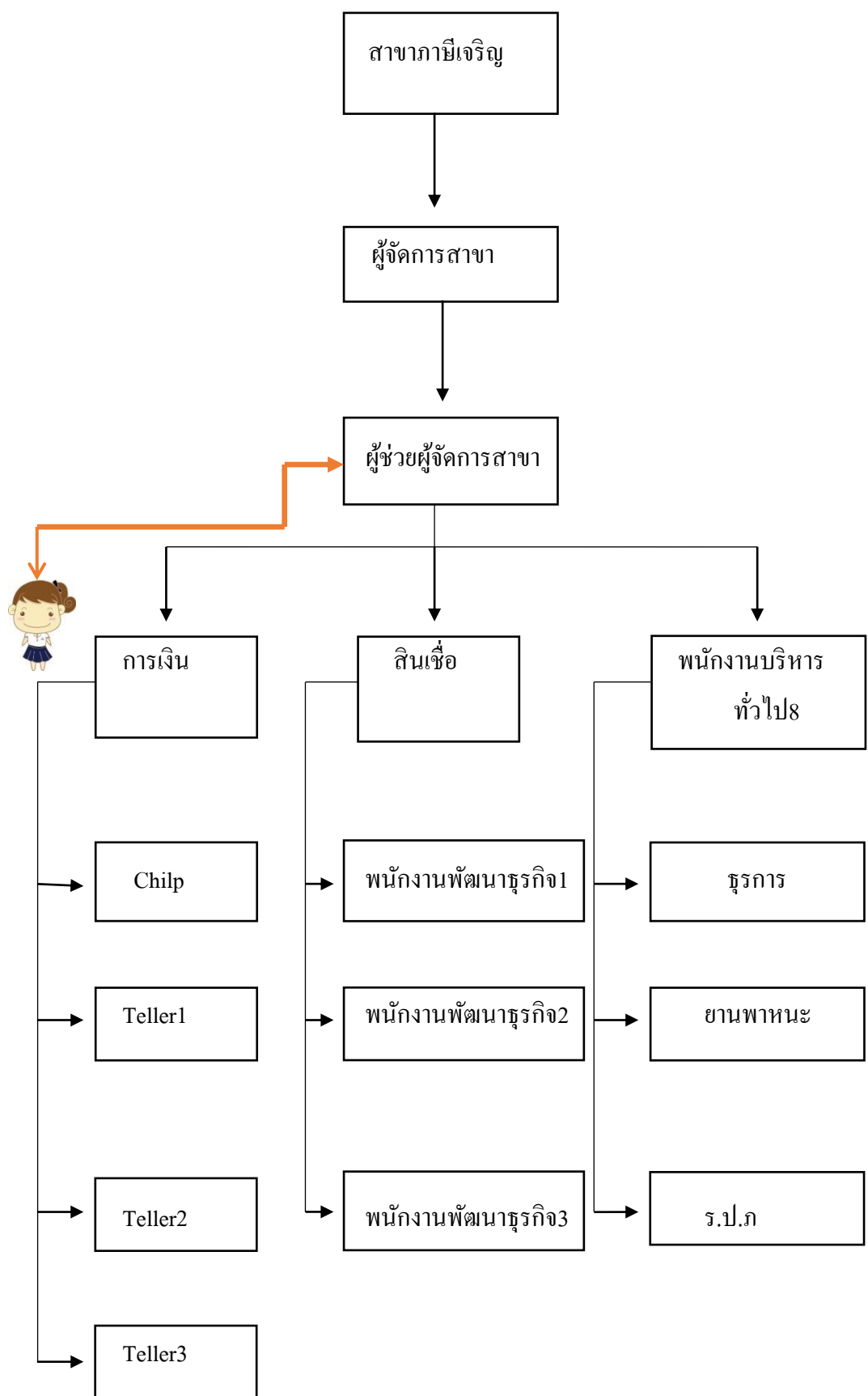
-ให้บริการด้านเงินฝาก เช่น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน , เงินฝากออมทรัพย์ , เงินฝากออม ทรัพย์พิเศษ , เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค , เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน , เงินฝากประจำและสลากทวี-สิน

-ให้บริการเสริมเงินฝาก เช่น บริการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล , บริการบัตรประกัน สุขภาพ , บริการฌาปนกิจสงเคราะห์

3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.1 รูปแบบการจัดองค์การ



รูปที่ 3.2 การบริหารงานขององค์กร

### 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

#### ตำแหน่ง

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฝ่ายผู้ช่วยพนักงานการเงิน

#### ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- ใช้โปรแกรม CSR ค้นหาข้อมูลทะเบียนกู้ของลูกค้าเพื่อแยกเขตและสังกัดกลุ่ม
- ออกจดหมายครบกําหนดใบประทวนสินค้าส่งถึงลูกค้า
- ค้นหาหนังสือรายคนเพื่อดูข้อมูลของลูกค้าที่มาทำเรื่องของกู้เงิน
- รวบรวมหนังสือสัญญาเงินกู้ลูกค้า และรวบรวมหนังสือคํ่าประกัน
- จัดรวบรวม โฉนดที่ดินลูกค้าที่นำมาเป็นหลักประกันในการกู้เงิน
- นับเหรียญที่ลูกค้านำมาฝากเข้าบัญชี
- รวบรวมเอกสารสำคัญหนังสือ เวียน ที่นำเสนอผู้จัดการ

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

1.คุณพวงแก้ว พวงแก้ว พนักงานบริหารทั่วไป 8

### 3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มการปฏิบัติงาน 10 มีนาคม - 27 มิถุนายน 2557 รวมเวลาปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจต่อโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ บทนี้ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ประชากรตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

### 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเรื่องช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจต่อโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5 % ตามสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

นั่นคือ

$$n = \frac{100}{1 + 100 (.05)^2}$$

$$n = 80$$

ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาไม่น้อยกว่าตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยจะสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

**ขั้นที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการเลือกเขตในกรุงเทพมหานครมาจำนวน 1 เขต สำหรับทำการศึกษาคือ เลือกเขตปากคลองภาษีเจริญ มาทำการศึกษารวบรวมข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจ

**ขั้นที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวกให้ครบตามจำนวนแบบสอบถามจำนวน 80 ชุด

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นการวิจัยแบบสำรวจใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยออกแบบสอบถามและสร้างคำถามจากการทบทวนวรรณกรรม นอกจากนี้ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามโดยการนำแนวความคิดที่มีอยู่เดิมมาดัดแปลงปรับปรุงสร้างเป็นแบบสอบถาม

#### 3.3.1 การวัด (Measuring)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบตัวแปร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (Percentage) และ

**ส่วนที่ 2** สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ T-Test, และ F-Test (One Way ANOVA)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการใช้มาตราวัดตัวแปรให้สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ มาตรานามบัญญัติ (nominal scale) มาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale) เพื่อใช้วัดตัวแปรเชิงคุณภาพ และมาตราอัตราภาค (interval scale) เพื่อใช้วัดตัวแปรเชิงปริมาณ

#### 3.3.2 มาตรารวัด (Scale)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ มาตรารวัด (Scale) แบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ใช้ระดับการวัด 5 ระดับ และหน่วยวัดคะแนน 1-5 สำหรับทดสอบตัวแปรที่ตั้งคำถามเชิงบวก ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

#### 3.3.3 เกณฑ์การแปลความหมาย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย 5 ระดับ (Best, 1977) โดยพิจารณาจากค่าพิสัย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{คะแนนสูงสุดของแต่ละข้อ} &= 5 \text{ คะแนน} \\ \text{คะแนนต่ำสุดของแต่ละข้อ} &= 1 \text{ คะแนน} \\ \text{นั่นคือ: ค่าพิสัย} &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น ค่าพิสัย เท่ากับ .80 นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์แปลความหมายของค่าคะแนนดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.50 - 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนระหว่าง 3.50 - 4.49	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.4 การออกแบบและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบสอบถามและสร้างคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน ข้อดังนี้

ข้อที่ 1 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี

- 41 - 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 2 อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11) จำนวนดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำคำนวณจากอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละ 350 บาท (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม) เท่ากับ 350 x 30 วันผู้วิจัยจึงใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ตั้งแต่ 10,000 – 40,000 บาท เป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

1. 10,000 – 20,000 บาท
2. 20,001 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 40,000 บาท
4. 40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ข่าวสาร โครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนาของลูกค้า ธนาคาร ธ.ก.ส สาขาภาษีเจริญแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด

ข้อที่ 4 ทราบว่า ธ.ก.ส. มีโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชาวนา ได้แก่ ทราบ ไม่ทราบ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 รับรู้ข่าวสาร ได้แก่ ทวี วิทย์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ เจ้าหน้าที่ทางธนาคาร บุคคลใกล้ชิดแนะนำ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)



ข้อที่ 6 ข้อมูลสื่อทางช่องทางไหนที่คิดว่าได้รับเร็ว ได้แก่ ทีวี วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ เจ้าหน้าที่ทางธนาคาร บุคคลใกล้ชิดแนะนำ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 จะเข้าร่วมโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานา เช่น ช่วยเหลือประเทศ/รัฐบาล ช่วยเหลือ-ชานา ต้องการการออมเงิน ผลตอบแทนจากกองทุนรวม ความมั่นคงของ ช.ก.ส. เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานาของลูกค้า ธนาคาร ช.ก.ส สาขาภาษีเจริญ

ข้อที่ 8 เป็นคำถามเกี่ยวกับระยะเวลาของโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานา

ข้อที่ 9 เป็นคำถามเกี่ยวกับอายุของโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานา

ข้อที่ 10 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบบริจาคมเข้ากองทุนบัญชีออมทรัพย์ของ ช.ก.ส. โดยไม่ได้รับเงินต้นคืน

ข้อที่ 11 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสมทบเงินตั้งแต่ 1,000 บาท เข้ากองทุนชนิดคืนเงินต้นแต่ไม่มีผลตอบแทน

ข้อที่ 12 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสมทบเงินตั้งแต่ 1,000 บาท เข้ากองทุนชนิดคืนเงินต้น และมีผลตอบแทน อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี

ข้อที่ 13 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับ คือ อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี

ข้อที่ 14 เป็นคำถามเกี่ยวกับท่านพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานาในภาพรวมอยู่ในระดับใด

ลักษณะคำถามโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Interval) เป็นคำถามกำหนดมาตราวัด 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 5 ลำดับคะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการเขียน ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจโครงการรณรงค์น้ำใจช่วยเหลือชานาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

1.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 80 ชุด

2.2 นำข้อมูลฉบับที่มีคำตอบสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการสำรวจเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา คือ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจโครงการรณรงค์น้ำใจช่วยเหลือชานาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ การเก็บข้อมูลในสนาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มบุคคลตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการภายในธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ โดยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ส่วนการประมวลผล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนการประมวลผลการวิจัย ดังนี้ (1) เก็บรวบรวมแบบสอบถาม (2) ตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด (3) ลงรหัส (4) นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วลงรหัสแล้วบันทึกลงในแฟ้มข้อมูล และ (5) นำข้อมูลไปเข้ากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ ดังนี้

#### 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาภาษีเจริญ

#### 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ T-Test, ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรไม่เกิน 2 กลุ่ม และ F-Test (One Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) (เดือนจิตต์ จิตต์อารีย์. 1999:236)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

x แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สูตรหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ X แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 สูตรหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละหน่วยยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง