

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงนำเสนองาน 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎี ที่อธิบายแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดทัศนคติและความพึงพอใจของผู้บริโภค ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของโครงการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ อันนำไปสู่แนวทางในการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของโครงการบัตรสินเชื่อ และส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ที่นำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดแต่ละส่วนดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

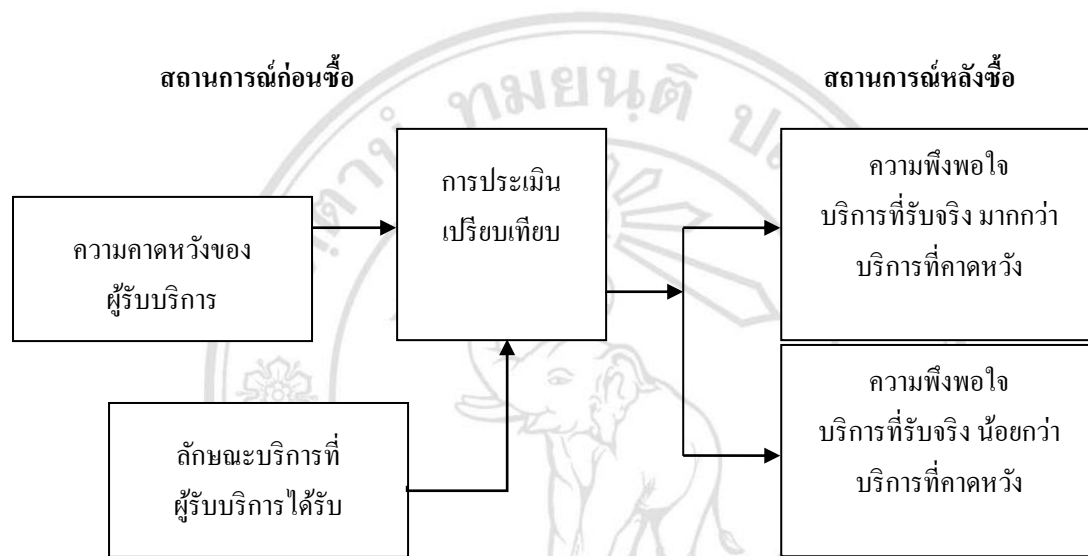
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค ตามแนวคิดของนักการตลาดสามารถแบ่งเป็น 2 นัยยะ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2544: 19) คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายทางการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ โอลิเวอร์ (1980: 460 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2544:19) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าหมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับเงินบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภค
ที่มา: จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2544:19

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้บริการแล้วพบว่า ประกอบด้วย

1. ผลลิตกัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่องค์กรในการออกแบบผลลิตกัณฑ์ด้วยความสนใจ ในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และค่านึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพตามความเต็มใจจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นจากการได้ยื่นข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมการให้บริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และสีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องมือใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังซึ่งระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแนวทางการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2546) มีขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ในการวัดความพึงพอใจหากต้องการทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะไม่จำเป็นต้องวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่องแต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคในแต่ละปีหรือเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมาย ควรมีการวางกรอบและเกณฑ์การวัดให้เกิดการเปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นธรรมแล้วจึงกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจโดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจควรทำการทดสอบปัจจัยดังกล่าวก่อนนำมาประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่าปัจจัยที่กำหนดไม่ซ้ำซ้อนกันหรือขาดปัจจัยที่สำคัญบางตัว

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดความพึงพอใจนั้นอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลเป้าหมายแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงดังนั้นการใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ Likert scale เป็นการวัดแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ได้อย่างกว้างขวางด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจากคะแนน 1 ถึง 5 โดย 5 คือพึงพอใจมากที่สุด 4 คือ พึงพอใจมาก 3 คือ พึง

พอใจปานกลาง 2 คือพึงพอใจน้อยและ 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุดนอกจากนี้ยังมีการใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบ 1 ถึง 3 โดย 3 คือ พึงพอใจมาก 2 คือ พึงพอใจปานกลาง 1 คือพึงพอใจน้อยแต่ปัญหาของการเลือกใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบ 1 ถึง 3 นั้นถ้าผู้ประเมินให้คะแนนแบบเป็นกลางอยู่ในช่วง 2 เกินร้อยละ 70 ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยจะไม่มี ความแตกต่างกันมากแต่ถ้าใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับเพียงพอในการแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้และไม่ทำให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไปที่จะมีผลต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหลังจากนั้นจึงกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคสามารถทำได้หลายวิธีทั้งการใช้แบบสอบถามสามารถทำได้โดยการกำหนดคำตอบแบบให้เลือกตอบหรือตอบคำถามอิสระส่วนการสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริงส่วนการสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย การแสดงออกทางการพูด กิริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน (ยูทธ ไกยวรรธ, 2549)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นหนึ่งในแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมที่สำคัญ เนื่องจากการทราบถึงทัศนคติของคนหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนและดำเนินการต่อกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้

ทัศนคติ เป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งของ สถานการณ์ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ทั้งเป็นประสบการณ์โดยตรง และการได้รับการถ่ายทอดมาเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์นั้นๆ ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก มีพลังผลักดันให้ผู้คนพร้อมที่จะแสดงออกตามความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ ต่อบุคคลนั้นๆ โดยผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ (สุวานี ดิเรกวัฒนะ, 2538: 12)

นอกจากนี้ทัศนคติ คือความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกทำที่นี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (สุชา จันทรธัม, 2524: 80)

จากความหมายข้างต้นสรุปความหมายของทัศนคติ ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ โดยสามารถสะท้อนออกมาได้ทั้งในเชิงลบ และเชิงบวก

คุณลักษณะของทัศนคติมี 6 ประการ ดังนี้ (สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2533: 246-247)

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้า หรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้น ทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ

3. ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึก อารมณ์ (affective component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (cognitive component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (action tendency component)

4. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลง ได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติ หรืออาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้

5. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือ สังคมหนึ่งๆ นั้น อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์เฉพาะ ดังนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ซึ่งในกรณีที่ต้องการจะเปลี่ยนทัศนคติ จะต้องเริ่มจากการเปลี่ยนค่านิยมในสังคมนั้นๆ

6. สังคมประกิต (socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการของทัศนคติของเด็ก โดยเฉพาะ ทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน โดยเด็กที่เติบโตมาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูง จะมีแนวโน้มที่จะเกิดทัศนคติทางบวกสูง

แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน (สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ, 2541: 61-65) อันประกอบไปด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive component) เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้ ความเชื่อ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อม อันเป็นเรื่องของปัญญา ในระดับสูง กล่าวคือ การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งๆนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ปริมาณความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งใด ทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation) ในสิ่งนั้นอันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต จึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นถือมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งขัดขวางความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมี

ความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้ว และความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดี มีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (behavior tendency component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้ว และเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือแสดงพฤติกรรมออกมา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจไม่สอดคล้องกับปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ อันได้แก่ สภาพแวดล้อม

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภท (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2524 อ้างอิงจาก ศุภกัญญา นานนิตธาตา, 2539) คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก (positive attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวและต่อสิ่งต่างๆก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือในทุกกิจกรรม ซึ่งนับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดเห็นหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ (negative) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวหรือสิ่งต่างๆมักจะเกิดพร้อมความไม่พอใจเป็นสิ่งที่อยู่นอกจิตใจของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การด่วนสรุปการด่วนตัดสินใจในเรื่องต่างๆและอาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้

3. ทัศนคตินิ่งเฉย (passive attitude) เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสวงหาความคิดเกี่ยวกับบุคคลเกี่ยวกับเรื่องราว หรือเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกล จากผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลากรเองหรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจ ทั้งที่อาจส่งผลกระทบต่อตนเองได้

2.1.3 การวัดผลการดำเนินงานของโครงการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลประ โยชน์ที่เกิดจากการใช้บัตรสนเชื่อกษตรกร โดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังของการเข้าร่วมโครงการ โดยใช้สถิติ (t-test) ในขณะที่ทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อโครงการสามารถใช้การวัดเจตคติหรือความเชื่อโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert scale) ส่วนผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการใช้สถิติ ANOVA โดยรายละเอียดของแต่ละวิธีมีดังนี้

(1) สถิติ t-test

การทดสอบที (t-test) เป็นการทดสอบสมมติฐานชนิดหนึ่งที่นักวิจัยนิยมใช้การทดสอบ โดยวิธีการนี้ใช้ในกรณีข้อมูลมีจำนวนน้อย ($n < 30$) โดยหากถ้าข้อมูลมีจำนวนน้อย การแจกแจงจะไม่เป็นโค้งปกติตามทฤษฎี (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540: 240) สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้ได้กับกรณีที่มีประชากรหนึ่งกลุ่มและสองกลุ่ม (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551: 185) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. การใช้ t-test แบบอิสระ (independent)

เป็นการใช้สถิติเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกันใช้เมื่อข้อมูลที่รวบรวมได้อยู่ในระดับอันดับหรืออัตราส่วน โดยเรียกว่า t-test for independent samples ใช้ในการวิจัยเชิงเปรียบเทียบและการวิจัยเชิงทดลอง ซึ่งมี 2 กรณี (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549: 86) โดยมีข้อสมมุติคือ กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่สัมพันธ์กันค่าของตัวแปรตามในแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกันกลุ่มตัวอย่างได้มาอย่างสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติไม่ทราบความแปรปรวนของแต่ละประชากร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2551: 58)

ข. การใช้ t-test แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (dependent)

เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน หากตัวอย่างกลุ่มเดียวจะเรียกการทดสอบค่า ค่านี้ว่า t-test for dependent samples มักพบในการวิจัยเชิงทดลองที่ต้องการเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลองหรือเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ได้จากการจับคู่ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549: 87)

ข้อมูลที่เรียกว่า คู่ (pair observation) มีหลายประเภท แต่คุณสมบัติสำคัญต้องเกี่ยวข้องกัน (dependent sample) มีข้อมูลอยู่ 2 ประเภท (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540: 40) ดังนี้

1) ข้อมูลที่สอบหรือวัดจากคนเดียว 2 ครั้ง โดยข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ t-test (mean one sample test) กรณีมีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (one sample) ได้แก่ ข้อมูลอยู่ในมาตราอันดับ (interval scale) หรือมาตราอัตราส่วน (ratio scale) กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มได้จากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (ศิริชัย กาญจนาวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, (2551: 55)

2) ข้อมูลประเภทคุณลักษณะของตัวอย่างที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมากที่สุดเลือกมาเป็นคู่ๆ (math-pairs) ตอนเลือกมาจะเป็นคู่ๆ แต่ตอนทำการทดลอง หรือศึกษาต้องสุ่มอีกครั้ง การทดสอบความแตกต่างจะใช้ t-dependent ทั้งนี้มีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ข้อมูล 2 ชุดได้มาจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันหรือมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สัมพันธ์กันค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกันกลุ่ม

ตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ และไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, (2551:56-57)

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา กรณีการทดสอบค่าเฉลี่ย เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกันแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

(1) การทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่างมี 1 กลุ่ม

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกับค่าคงที่ค่าหนึ่งการใช้สถิติทดสอบ t – test ทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่มมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (จรัญ จันทลักขณา, 2549)

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{S/\sqrt{n}} \rightarrow t = \frac{\bar{X} - \mu}{\sigma/\sqrt{n}} ; df_2 = n_2 - 1$$

- \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
- μ คือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
- σ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
- S คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(2) การทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

การทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เป็นการพิจารณาว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกันหรือไม่และความแปรปรวนของประชากรของกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่ ซึ่งในการใช้สถิติ t-test ทดสอบกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันนั้นมีสูตรที่ใช้ทดสอบอยู่ 2 สูตรด้วยกันกล่าวคือสูตรที่ใช้ในกรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มมีค่าเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) หรือในกรณีกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่ากัน (t-test แบบ Pooled variance) และสูตรที่ใช้ในกรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มมีค่าไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) (t-test แบบ Separated variance) ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยจะใช้ t-test กรณีนี้ ต้องทดสอบก่อนว่าความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มมีค่าเท่ากันหรือไม่โดยใช้ f-test (จรัญ จันทลักขณา, 2549)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

\bar{X}	คือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S_p	คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของกลุ่มตัวอย่าง
n	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(3) มาตรการวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต

มาตรการวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต คิดค้นขึ้นโดยนักจิตวิทยาสังคมชื่อ Rensis Likert และมีชื่อเรียกหลายชื่อ ได้แก่ likert scale, likert type, summated rating Scale เป็นมาตรการวัดเจตคติที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะสะดวก สร้างง่าย รวดเร็ว สร้างให้มีความเป็นเอกพจน์ง่าย การให้คะแนนไม่ยุ่งยาก ยอมให้ผู้ตอบได้พิจารณาระดับความมากน้อยของความรู้สึกของตนเอง และมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง (ปราณี ปรียาภา, 2539:155) เป็นมาตรวัดที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดเจตคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยสอบถามความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้นแล้ว ให้บุคคลนั้นแสดงความรู้สึกต่อข้อความดังกล่าว การตอบสนองข้อความนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งเห็นด้วยหรือพอใจ (favorable) ไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจ (unfavorable) หรือแสดงความไม่แน่ใจ (uncertain) กับข้อความนั้น (ไพศาล หวังพานิช, 2526:149) จากนั้นจึงนำมาประมวลผล โดยอาศัยรูปแบบการรวมเป็นหลัก ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการ ดังนี้ (สวัสดิ์ สุนทรธัญย์, 2525:237)

1) การตอบสนองต่อคำถามหรือข้อความแต่ละข้อในมาตรวัดจะมีลักษณะคงที่ (monotonic trac line) แต่ไม่ได้หมายความว่าลักษณะคงที่ของการสนองตอบในทุกๆ ข้อความจะต้องเป็นเส้นทับกัน

2) ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบต่อข้อความทั้งหมดของแต่ละคนจะมีลักษณะเป็นเส้นตรงหรือเกือบเป็นเส้นตรง (linear) เพราะถึงแม้ว่าลักษณะคงที่ในทุกๆ ข้อความจะไม่เป็นเส้นทับกัน แต่เมื่อนำค่าคงที่มารวมกันแล้วจะทำให้ส่วนที่เอนจากเส้นตรงหักลบกันไป

3) ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบต่อข้อความหนึ่งๆ จะมีองค์ประกอบรวมกันอยู่หนึ่งตัว นั่นคือ ผลรวมนี้จะแทนค่าลักษณะนิสัยที่วัดได้อย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

จากข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการนี้ ลิเคิร์ตนำมาใช้เป็นหลักในการวัดเจตคติในเรื่องหนึ่งๆ โดยการตั้งคำถามบุคคลหลายข้อ แล้วนำผลการตอบของทุกข้อมารวมเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้นๆ เจตคติทั้งหลายของบุคคลจะมีการกระจายหรือการแจกแจงอยู่ในลักษณะที่เป็นโค้งปกติ ซึ่งสามารถใช้หน่วยความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์ในการวัดได้ ลิเคิร์ตได้พบว่าค่าของหน่วยวัดซึ่งใช้หน่วยความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์นั้นเมื่อเทียบกับคะแนนที่จัดอันดับของการตอบสนองแบบ 1 2 3 4 5 นั้น มีสหสัมพันธ์กันสูงมากถึง 0.99 ซึ่งสามารถใช้แทนกันได้ (ศักดิ์ สุนทรเสถียร, 2531:40)

ดังนั้น มาตรฐานเจตคติของลิเคิร์ตจึงประกอบด้วยข้อความคิดเห็นหลายๆ ข้อ แต่ละข้อมีคุณค่าเจตคติตามสเกลระดับของความต่อเนื่อง จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly disagree) ไม่เห็นด้วย (disagree) ไม่แน่ใจ (uncertain) เห็นด้วย (agree) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly agree)

การสร้างมาตรฐานเจตคติแบบลิเคิร์ตที่มีขั้นตอนดังนี้ (Anderson, 1988:427 and Likert, 1967:90-91 อ้างถึงใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543: 87)

1. กำหนดที่หมายของเจตคติ กำหนดให้ชัดเจน เช่น วิชาวิทยาศาสตร์
2. เลือกคำถามและรวบรวมข้อความคิดเห็น การเก็บรวบรวมข้อความคิดเห็นที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบออกมา ข้อความนั้นควรมีลักษณะดังนี้
 - 1) คำถามทุกคำข้อต้องเป็นข้อความเกี่ยวกับเจตคติ ไม่ใช่เป็นการถามเรื่องราวของข้อเท็จจริง เพราะคำถามเรื่องข้อเท็จจริงนั้นไม่สามารถบอกได้ว่า ผู้ตอบมีเจตคติเป็นอย่างไร ก็จะไม่สามารถวัดความแตกต่างของเจตคติได้
 - 2) คำถามทุกข้อต้องชัดเจน รัดกุม และตรงประเด็นที่ต้องการศึกษาการเขียนคำถามควรถามครั้งละหนึ่งประเด็นเท่านั้น เพราะถ้าเขียนคำถามครั้งละหลายประเด็นจะทำให้ผู้ตอบเกิดความสับสน เพราะผู้ตอบอาจจะเห็นด้วยกับคำถามเพียงประเด็นเดียว ส่วนประเด็นอื่นผู้ตอบอาจไม่เห็นด้วย เช่น มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมด้านการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาควรแยกเป็นมหาวิทยาลัย ความจะส่งเสริมด้านการเรียนการสอน กับ มหาวิทยาลัยความจะส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น
 - 3) ข้อคำถามควรใช้คำศัพท์ง่ายๆ ที่ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจตรงกัน พยายามหลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายแฉ่งหลายมุม
 - 4) หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธว่า “ไม่” ให้ใช้คำอื่นที่มีความหมายคล้ายกันแทน
 - 5) คำถามควรมีลักษณะที่สามารถจำแนกเจตคติของบุคคลในแง่ต่างๆ ได้ กล่าวคือ บุคคลที่มีเจตคติต่างกันควรมีแนวโน้มที่จะตอบเหมือนกัน ทั้งที่มีเจตคติต่างกันข้อนั้นควรตัดทิ้งไป
 - 6) ผลจากการตอบคำถามควรจะมีการกระจายพอสมควร ตามแนวของเจตคติ คือ มีทั้งกลุ่มที่เห็นด้วยและกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย
 - 7) ในมาตรฐานชุดหนึ่งๆ ควรมีคำถามประเภทบวกหรือนิมาน (statement) และประเภทลบหรือ นิเสธ (unfavorable statement) อย่างละเท่าๆ กัน
 - 8) ถ้าใช้คำถามประเภทเลือกตอบ (multiple choice statement) ตัวเลือกแต่ละตัวจะต้องสามารถแยกเจตคติได้ และไม่มีหลายตัวแปรในแต่ละคำตอบ
3. กำหนดตัวแปรของเจตคติ
เมื่อตั้งคำถามเรียบร้อยแล้ว ก็นำคำถามเหล่านั้นมากำหนดค่าเจตคติว่าควรมีค่าตั้งแต่เท่าใด ถึงเท่าใด ซึ่งพิจารณาได้โดยยึดหลักดังนี้

ข้อความประเภทยืนยัน (favorable statement)	ข้อความประเภทยืนกราน (unfavorable statement)
-เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly agree)	-ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly disagree)
-เห็นด้วย (agree)	-ไม่เห็นด้วย (disagree)
-ไม่แน่ใจ (uncertain)	-ไม่แน่ใจ (uncertain)
-ไม่เห็นด้วย (disagree)	-เห็นด้วย (agree)
-ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly disagree)	-เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly agree)

4. เลือกคำถาม คำถามทุกข้อที่สร้างขึ้นในตอนแรกนี้ จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามเจตคติยังไม่ได้ จะต้องนำคำถามเหล่านี้ไปทดลองดูก่อนว่า คำถามแต่ละข้อนั้นจะเชื่อถือได้หรือไม่สามารถวัดเจตคติที่ต้องการจะวัดได้หรือไม่สามารถวัดเจตคติที่ต้องการจะวัดได้หรือไม่เพียงไร โดยการนำข้อความไปทดลองใช้กับผู้ตอบที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 80-100 คน แล้วนำวิเคราะห์รายข้อเพื่อประเมินคุณภาพของแต่ละข้อความ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530:81)

5. แปลความหมายคะแนนของมาตรวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต

การแปลความหมายคะแนนของมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ตนี้สามารถแยกพิจารณาเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีพิจารณาคะแนนของผู้ตอบเป็นรายบุคคล จะใช้คะแนนรวมจากข้อคำถามทั้งฉบับเป็นสิ่งบ่งชี้เจตคติของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งที่ต้องการวัด การแปลความหมายจะบอกได้เพียงว่าเขาควรมีความรู้สึกอย่างไรมากกว่าเรามีความรู้สึกจริงๆ อย่างไร และในกรณีที่ผู้ตอบสองคนได้คะแนนเท่ากันก็มิได้หมายความว่าคนทั้งสองมีความรู้สึกหรือระดับความเห็นเหมือนกัน (อนันต์ ศรีโสภณ, 2525:305)

2) กรณีพิจารณาคะแนนของผู้ตอบเป็นรายกลุ่ม ส่วนมากนิยมใช้วิธีคำนวณคะแนนเฉลี่ย (mean) ของกลุ่มที่ศึกษา โดยดูว่าค่าคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ทางส่วนใดของสเกล โดยเอาคะแนนตรงกลางเป็นหลัก วิธีนี้จึงใช้ได้ดีในกรณีที่ต้องการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งระหว่างกลุ่มหรือเปรียบเทียบเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปของกลุ่มเดียวกันอันเนื่องมาจากการนำเอาตัวแปรบางอย่างเข้าไปใช้ในการทดลอง (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526:50-51)

4) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One Way ANOVA)

ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ประเภท ได้แก่

1. ตัวแปรตาม (dependent) ควรเป็นข้อมูลในระดับช่วง (interval) อัตราส่วน (ratio) แต่อาจใช้กับข้อมูลระดับลำดับมาตรา (ordinal) บางประเภทได้

2. ตัวแปรอิสระ, ต้น (independent) ซึ่งแบ่งข้อมูลเป็นกลุ่ม ๆ มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบว่าในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันนั้น ทำให้ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม แตกต่างกันหรือไม่ซึ่งอาจเป็นข้อมูลระดับนามมาตรา (nominal) หรือลำดับมาตรา (ordinal)

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ (ตัวแปรตาม) ต้องมีระดับการวัดตั้งแต่มาตราอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป

2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ

3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน

4. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน นั้นกำหนดสมมติฐานไร้นัยสำคัญ (null hypothesis) ให้ค่าเฉลี่ยของประชากรแต่ละกลุ่ม มีค่าเท่ากัน สอบสมมติฐานทางเลือก (alternative hypothesis) กำหนดให้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1: \text{มี } \mu \text{ อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน (หรือ } H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ เมื่อ } i \neq j)$$

การทดสอบ F-test เป็นการทดสอบโดยรวม เป็นการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่ แต่บอกได้เพียงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่มีค่าแตกต่างกันแต่จะไม่บอกว่าเป็นคู่ใด ดังนั้นจึงต้องทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ที่มีเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. การเปรียบเทียบพหุคูณที่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับความเท่ากันของค่าความแปรปรวน

2. การเปรียบเทียบพหุคูณที่ไม่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับความเท่ากันของค่าความแปรปรวน

โดยในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้วิธีของ The Sheffe's Post hoc Comparison (Sheffe') เป็นการเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธี Sheffe's นั้นสามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2554:23)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรกงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของโครงการ เพื่อดูแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และการประเมินความพึงพอใจของโครงการจากงานวิจัยตัวอย่าง และประเด็นที่สอง คือ งานวิจัยเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อศึกษาบริบทของธนาคาร โครงการต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของโครงการ

ขวัญเมือง สิลลา (2550) ศึกษาประเภทของสื่อ พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติในจังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติในจังหวัดเพชรบุรี โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างเกษตรกรจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าไคสแควร์ สถิติ t-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ความพึงพอใจในข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติ โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ชั้นยาภรณ์ เหลี้ยวตระกูล (2554) ศึกษาการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ การใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และปัญหาอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 354 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะคำตอบเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) ผลการศึกษาพบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ปี มีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อแสวงหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือบริการสืบค้นข้อมูล ความถี่ในการใช้มากที่สุด คือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ เวลาการใช้งานต่อครั้งใช้ 1-2 ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า

ได้รับประโยชน์ด้านเนื้อหาความรู้มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง

รณชัย สถิตมันน์ในธรรม (2551) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จำนวน 354 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวัดตัวแปรด้วยวิธี Likert scale ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุด คือ ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการโดยรวมอยู่ระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุด คือ พิจารณานอมนัดเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อสหกรณ์ เงินกู้ระยะสั้น และเงินกู้ระยะปานกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการความพึงพอใจที่สำคัญที่สุด คือ กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจโครงการประกันรายได้ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของเกษตรกร ความพึงพอใจในโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของเกษตรกร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรผู้ปลูกข้าวที่เข้าร่วมโครงการประกันรายได้เกษตรกรปี 2553/54 รอบที่ 2 อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง 140 ราย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในโครงการประกันรายได้เกษตรกรระดับมากในขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการและระดับปานกลางในผลประโยชน์ที่ได้รับ เกษตรกรมีปัญหาในการเข้าร่วมโครงการระดับปานกลางในการขึ้นทะเบียนการทำสัญญาและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จรรยา อินตะเอ๋ย (2554) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องให้บริการด้านการเงินอัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องให้บริการด้านการเงินอัตโนมัติของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องให้บริการด้านการเงินอัตโนมัติ โดยใช้ตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) จากการศึกษาพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยใช้บริการประเภทเครื่องเอทีเอ็มเฉลี่ย 3 – 4 ครั้งต่อเดือน มักเป็นการใช้บริการทางการเงินประเภทถอนเงินสดในช่วงเวลา 18.00 – 22.00 น. ตลอดจนยังเลือกทำรายการผ่านเครื่องให้บริการด้านการเงิน

อัตโนมัติเฉลี่ยแต่ละครั้งประมาณ 500 – 1,000 บาท อีกทั้งมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดนั้นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นผลทำให้ธนาคารควรมีการปรับปรุงในด้านนี้ เพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

วาริรัตน์ สุวรรณวิธี (2553) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาบ้านทุ่งเชิงดีตำบลทุ่งควัวดี อำเภอละมั่ง จังหวัดชุมพรการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) สภาพพื้นฐานส่วนบุคคล สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจการเปิดรับข่าวสารทางการเกษตร และความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาฯ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาฯตามสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจกับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาฯ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เกษตรกรในโครงการพัฒนาบ้านทุ่งเชิงดี ตำบลทุ่งควัวดี อำเภอละมั่ง จังหวัดชุมพร ปี 2548 – 2552 จำนวน 199 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson correlation coefficient) ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรเปิดรับสื่อบุคคลจากผู้นำชุมชนมากที่สุด สื่อมวลชนเปิดรับจากวิทยุชุมชนมากที่สุด และสื่อกิจกรรมเปิดรับจากการประชุมมากที่สุดสำหรับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาฯ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าเกษตรกรที่มี ระดับการศึกษา อาชีพหลัก อาชีพรองประสบการณ์ในการทำการเกษตร การเปิดรับสื่อบุคคล สื่อมวลชนและสื่อกิจกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาฯแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ขนาดพื้นที่ทำการเกษตร ขนาดพื้นที่ปลูกยางพารา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนแรงงานและรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพัฒนาฯอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

สุพนิดา จีวดี (2557) ศึกษาความพอใจต่อคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีของเกษตรกรกรณีเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่นงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่นต่อการทาประกันภัยข้าวนาปี และ 2) วิเคราะห์คุณลักษณะของประกันภัยข้าวนาปีที่สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในจังหวัดขอนแก่น โดยการรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรตัวอย่างผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต 2555/56 ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 246 รายผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรจำนวน 109 ราย ที่เคยซื้อประกันภัยข้าวนาปีมีความพอใจ และให้ความเห็นว่า โครงการประกันภัยข้าวนาปีที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับมาก และผล

การศึกษาคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีแบบดัชนีผลผลิตแบบเขตพื้นที่ (area yield index) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ห่อข้องประกอบร่วม (conjoint analysis) พบว่า คุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีที่เกษตรกรให้ความสำคัญมากที่สุด คือรูปแบบการขายประกันภัย รองลงมาคือ วงเงินชดเชยสูงสุด ความคุ้มครองผลผลิตขั้นต่ำ และคุณลักษณะค่าเบี้ยประกันภัย ตามลำดับ โดยคุณลักษณะประกันภัยข้าวนาปีที่เกษตรกรมีความพอใจมากที่สุด และมีความเป็นไปได้ คือ รูปแบบการขายประกันภัยข้าวนาปีควบคู่กับการการขายปัจจัยการผลิต มีความคุ้มครองผลผลิตขั้นต่ำที่ 276 กิโลกรัมต่อไร่ ค่าเบี้ยประกัน 100 บาทต่อไร่ และวงเงินชดเชยสูงสุด 1,700 บาทต่อไร่

วสันต์ อินวงศ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อนโยบายข้าว และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของชาวนาที่มีต่อนโยบายประกันราคาข้าวและนโยบายรับจำนำข้าว โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างชาวนา 598 คน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดบุรีรัมย์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนาจากแบบสอบถามเพื่อหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อนำไปอธิบายลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษายเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจที่ได้รับจากนโยบายโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว และนโยบายรับจำนำข้าวผลการศึกษาพบว่า จำนวนเงินที่ชาวนาได้รับจากนโยบายจำนำข้าวที่มีราคาสูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับจากนโยบายประกันราคาข้าว นอกจากนี้ชาวนายังมีความพึงพอใจในนโยบายจำนำข้าวมากกว่านโยบายประกันราคาข้าว ใน 3 มิติ อันได้แก่ ความสะดวกในการขึ้นทะเบียน ความถูกต้องในการรับขึ้นทะเบียนและความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินจากนโยบายดังกล่าว

2.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

กฤษดา ว่องวรภัทร (2546) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อนโยบายการพักชำระหนี้ 3 ปี ของรัฐบาล: กรณีศึกษาในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของเกษตรกรรายย่อยลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อนโยบายฯ ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรรายย่อยลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อนโยบายฯ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการตามนโยบายพักชำระหนี้ 3 ปีของรัฐบาล โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่เข้าโครงการฯ จำนวน 200 รายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจากการศึกษาพบว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.มีความพึงพอใจอยู่ 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ต่อนโยบายการพักชำระหนี้ 3 ปีของรัฐบาล ในกรณีที่ไม่ต้องชำระดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยรัฐบาลเป็นผู้รับภาระและการได้รับดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มขึ้นอีกในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี เมื่อนำเงินออมไปฝากไว้กับ ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจมาก ต่อภาพรวมของนโยบายการพักชำระหนี้ 3 ปีของรัฐบาลในหลักเกณฑ์ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานธ.ก.ส.และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร การได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกร

หลังการพักชำระหนี้ และมีความพึงพอใจปานกลาง ต่อการพัฒนาการผลิตของตนเองให้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีเงินออมจากการขายผลผลิต สะสมระยะเวลา 3 ปี เพื่อสามารถชำระหนี้ได้ หลังสิ้นสุดโครงการ

ประสิทธิ์ แก่งศิริ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการประกันรายได้ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว :กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการประกันรายได้ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว :กรณีศึกษาเกษตรกรในอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ประชากรตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่เกษตรอำเภอบางมูลนากเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา บางมูลนาก คณะกรรมการตรวจสอบระดับตำบล และเกษตรกรผู้ขึ้นทะเบียนปลูกข้าว ในอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร จำนวน 370 คนโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ chi-square test ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคาประกันในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง การประชาสัมพันธ์โครงการประกันรายได้ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวพบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง การขึ้นทะเบียนเกษตรกร ผู้ปลูกข้าวพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการโดยผ่านประชาคมพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบระดับตำบลการทำสัญญาโครงการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องการทำสัญญาการขอรับเงินชดเชยส่วนต่างราคา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ราคาที่จะได้รับการจ่ายเงินชดเชยส่วนต่างราคาให้เกษตรกร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริการ/เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ร.ก.ส. ในการจ่ายเงินชดเชยส่วนต่างราคาการรายงานผล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรายงานผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตรพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่า เพศมีความพึงพอใจการดำเนินโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของโครงการต่างๆ มีการศึกษาในประเด็น พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของโครงการจากกลุ่มตัวอย่าง มีการวัดประสิทธิผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการทดสอบไคสแควร์พบว่า สิ่งที่น่าสนใจในการวัดความพึงพอใจได้แก่ ปัจจัยในการให้บริการ ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินงาน เป็นต้น และในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ส่วนใหญ่ของงานวิจัยดังกล่าว มีการนำเอาเครื่องมือที่เป็นค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่ามันประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการทดสอบดังกล่าวทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม สำหรับการวัดประสิทธิผลของการศึกษาครั้งนี้ โดยมีการนำเอาเครื่องมือที่เป็นค่าสถิติเชิง

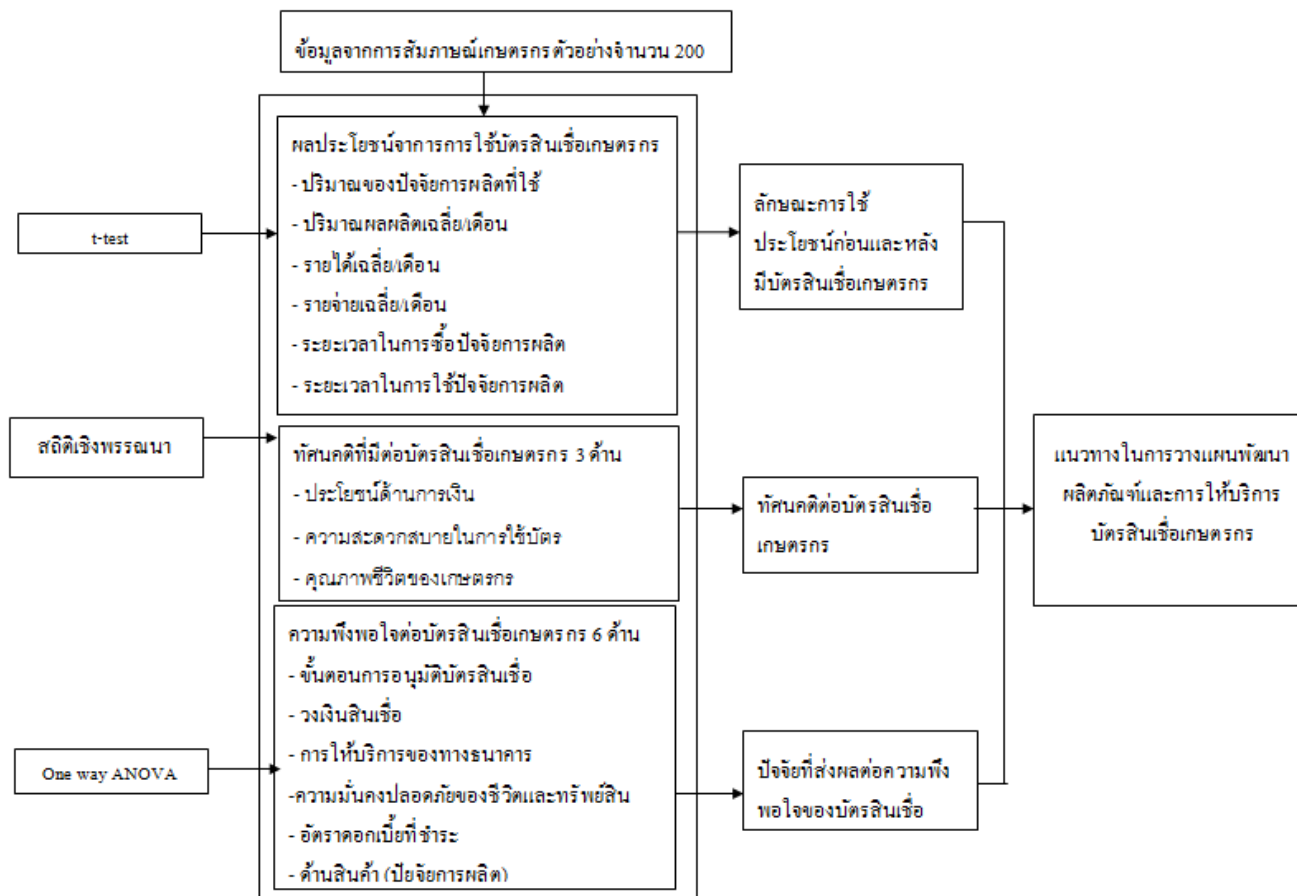
พรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (likert scale) และ สถิติ t-test และ One Way ANOVA มาใช้ในการวัดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยสถิติข้างต้นทำให้ทราบประสิทธิผลและความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรว่าตรงตามนโยบายที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้หรือไม่

2.3 ระเบียบวิธีวิจัย

2.3.1 กรอบแนวความคิด

การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกษตรกรผู้ปลูกข้าว อำเภอเมือง จังหวัดลำปางที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 200 ราย ทำการศึกษาการใช้ประโยชน์บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทำการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรผู้ปลูกข้าว อำเภอเมือง จังหวัดลำปางโดยใช้ Likert scale เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนในการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อของเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ภาพที่ 2.2)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



All rights reserved

ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่ได้จากการสำรวจเกษตรกรผู้ปลูกข้าวอำเภอเมือง จังหวัดลำปางโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรตัวอย่างลูกค้า ธ.ก.ส. และเป็นผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึง 2556

2.3.3 วิธีการศึกษา

2.3.3.1 การสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ เกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จำนวน 213 รายและเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษานี้จึงคำนวณตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

เมื่อ

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้
n	=	$\frac{213}{1 + 213(0.02)^2}$
n	=	196.28

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่าง 196.28 ราย ดังนั้นเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 200 ราย

2.3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ส่วนที่ 3 การนำบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ส่วนที่ 4 ทักษะคิดต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมจากบัตรสินเชื่อเกษตรกร

2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาการใช้ประโยชน์บัตรสินเชื่อเกษตรกรของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ปัจจัยการผลิตต่อเดือน ปริมาณผลผลิตต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการซื้อปัจจัยการผลิต และระยะเวลาในการใช้ปัจจัยการผลิตก่อนมีบัตรสินเชื่อเกษตรกร และหลังมีบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง t-test

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยในการวัดทัศนคติต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้มาตรวัด (Likert scale) จำนวน 3 ระดับ โดยใช้คำถามมี 3 ตัวเลือก คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และสำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะใช้มาตรวัด 3 ระดับของ Likert scale เช่นเดียวกัน โดยใช้คำถามที่มี 3 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย โดยกำหนดให้แต่ละระดับมีคะแนน ดังนี้

ระดับทัศนคติ / ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

เห็นด้วย / พึงพอใจมาก

3

ไม่แน่ใจ / พึงพอใจปานกลาง

2

ไม่เห็นด้วย / พึงพอใจน้อย

1

สำหรับการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปางนี้ ใช้การวัดตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale question โดยแบ่งการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (class interval) โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุญนาค, 2548: 29) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูล} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.67 \end{aligned}$$

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะคิดคะแนนในแต่ละหัวข้อออกมาเป็นค่าเฉลี่ย และนำมาแปลความหมายตามเครื่องมือ Likert scale ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ / ระดับความพึงพอใจ
2.35 – 3.00	เห็นด้วย / พึงพอใจมาก
1.68 – 2.34	ไม่เห็นด้วย / พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.67	ไม่เห็นด้วย / พึงพอใจน้อย

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจต่อบัตรสินค้าเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้สถิติ One Way ANOVA และมีรายละเอียดของตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ค่าใช้จ่ายต่อเดือนระยะเวลาการถือครองบัตรสินค้าเกษตรกร ปริมาณการใช้จ่ายบัตรสินค้าเกษตรกรของประชากร

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อบัตรสินค้าเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. ความพึงพอใจขั้นตอนการอนุมัติบัตรสินค้า
3. ความพึงพอใจด้านวงเงินสินเชื่อ
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของทางธนาคาร
5. ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
6. ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยที่ชำระ ความพึงพอใจด้านสินค้า (ปัจจัยการผลิต)