



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานหรือองค์กรจะดำเนินงานไปสู่จุดหมายปลายทางหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหารงานหลายประการ ที่เป็นที่ยู้งักกันโดยทั่วไปมี 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ กล่าวกันว่าปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงาน หากปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดแล้ว ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานองค์กรหรือหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งถ้าพิจารณาในด้านความสำคัญแล้ว คนจัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในจำนวนปัจจัย 4 ประการนี้ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุสิ่งของ หรือวิธีการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีคนดี มีความรู้ความสามารถไว้ใช้ ก็จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นเจริญก้าวหน้า บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สมาน รังสิโยภักดิ์, 2531)

ฉะนั้น ในการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้และเข้าใจกระบวนการบริหารงานบุคคล นอกเหนือไปจากกระบวนการบริหารงานอื่นๆ อาทิเช่น กระบวนการวางแผนงาน กระบวนการจัดองค์การ กระบวนการประสานงาน และกระบวนการควบคุมงาน และเมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารงานทั้ง 5 กระบวนการนี้แล้ว กระบวนการบริหารงานบุคคลจัดว่าเป็นกระบวนการบริหารงานที่สำคัญที่สุด เพราะกระบวนการนี้เป็นกระบวนการแห่งความพยายามที่จะให้มีบุคลากรที่ดี ๆ มีความรู้ความสามารถไว้ปฏิบัติงานและธำรงรักษาคนดี ๆ นี้ไว้ปฏิบัติงานนาน ๆ เมื่อกระบวนการนี้ได้มีการดำเนินการอย่างดีแล้ว กระบวนการบริหารงานอื่นก็จะได้รับการจัดการแก้ไขหรือดำเนินการตามมา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523)

กระบวนการบริหารงานบุคคลตามระบอบราชการไทย กำหนดขอบเขตไว้ในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคล การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคล การพิจารณาความดีความชอบ การรักษาวินัย และการให้ออกปลดออก (ศักรินทร์

สุวรรณโรจน์, 2529) สำหรับศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มอบภารกิจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเรื่องการบรรจุแต่งตั้ง การรายงานผลการทดลองปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ความรู้ด้านวินัยข้าราชการ การปรับปรุงตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร การเลื่อนขั้นเงินเดือน การบริการด้านสวัสดิการ และการให้ทุนจากหน้าที่

ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดจัดตั้งขึ้นตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พ.ศ.2531 มีฐานะเป็นสถานศึกษาขึ้นตรงต่อกรมการศึกษานอกโรงเรียน เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนร่วมกับหน่วยงานอื่น และสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นจัดการศึกษานอกโรงเรียน ในเรื่องการศึกษาพื้นฐาน การศึกษาต่อเนื่อง การศึกษาสายอาชีพ และการศึกษาตามอัธยาศัย (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536) ฉะนั้น เมื่อศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมีการปฏิบัติงานในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกัน บุคลากรที่ดำเนินงานตามรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ฯ จึงมีหลายลักษณะแตกต่างกันไปด้วย เช่น ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครู ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน ครูการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิทยากรผู้สอนวิชาชีพ และกลุ่มสนใจ เป็นต้น สถิติจำนวนบุคลากรสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน เมื่อปี พ.ศ.2535 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2535) ระบุว่ากรมการศึกษานอกโรงเรียนมีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 8,566 คน แบ่งเป็นข้าราชการพลเรือน 1,213 คน ข้าราชการครู 2,614 คน ลูกจ้างประจำ 2,119 คน ลูกจ้างชั่วคราวประเภท ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน 2,252 คน และลูกจ้างชั่วคราวประเภทอื่น ๆ 368 คน ซึ่งเป็นสถิติจำนวนบุคลากรสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียนทั้งหมด ทั้งที่อยู่ในส่วนกลางและที่อยู่ในสถานศึกษาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด และผลการวิจัยของ สมัย มละโยธา (2528) และเสน่ห์ ผดุงญาติ (2535) พบว่า ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา การคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งบุคลากร ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดมีส่วนร่วมน้อย บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง

มักไม่ตรงกับความต้องการของศูนย์การศึกษาเอกชนอกโรงเรียนจังหวัดในด้านคุณวุฒิที่ต้องการและด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานการศึกษาเอกชน

2. ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร เช่น สวัสดิการ ข้าราชการบำนาญ การขจัดข้อขัดข้องในหน่วยงาน การให้สิ่งตอบแทนสิ่งจูงใจ และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มักจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลอยู่ในระดับน้อย เป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพกิจกรรมการศึกษาเอกชน

3. ด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น การประชุมพิเศษ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนความรู้ การได้รับข่าวสารข้อมูลเพื่อการพัฒนา การฝึกอบรมเพิ่มความชำนาญในบางสาขาวิชา การศึกษาคูงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ ๆ มักจะได้รับการสนับสนุนค่อนข้างน้อย ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนากิจกรรม

4. ด้านการให้ทุนจากหน้าที่ เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การโอนย้าย การเกษียณอายุ ความเป็นอิสระทางวิชาการ ความมั่นคงงานการปฏิบัติงาน มักจะล่าช้า ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ขาดความคล่องตัว ทำให้เสียประโยชน์ในด้านการบริหารและความก้าวหน้าของบุคลากร ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ฉะนั้น จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษาเอกชนโรงเรียนจังหวัด จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษาเอกชนโรงเรียนจังหวัด สังกัดกรมการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ ตามแนวคิดกระบวนการบริหารงานบุคคลของ Castetter (1976) ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การนำบุคลากรเข้าสู่หน่วยงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน สิ่งตอบแทน การพัฒนา การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ความมั่นคงงานการปฏิบัติงาน การให้บริการต่อเนื่อง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เพราะพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นแนวคิดการบริหารงานบุคคลที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมากพอสำหรับอธิบายกิจกรรมการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษาเอกชนโรงเรียนจังหวัดได้อย่างครอบคลุม

โดยสนใจต้องการทราบว่า ศูนย์การศึกษาเอกชนโรงเรียนจังหวัดได้มีการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลตามแนวคิดของ Castetter (1976) อยู่ในระดับใด และเมื่อดำเนินการแล้วมีปัญหาและอุปสรรคในด้านไหน ระดับใดบ้าง ซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์

ต่อการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดโดยตรง และ
เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการบริหารงานบุคคลในระดับสูงขึ้นไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน
จังหวัด สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารงานบุคคลของศูนย์
การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้สำหรับศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน
จังหวัด ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์และผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์สายบริหาร และ
ผู้ปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทุกจังหวัด รวมทั้งศูนย์การศึกษา
นอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครด้วย

2. กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา คือ กรอบแนวคิดการบริหารงานบุคคลของ
Castetter (1976) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning)
2. การสรรหา (Recruitment)
3. การคัดเลือก (Selection)
4. การนำบุคลากรเข้าสู่หน่วยงาน (Induction)
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Appraisal)
6. สิ่งตอบแทน (Compensation)
7. การพัฒนา (Development)
8. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง (Collective Negotiations)
9. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Security)

10. การให้บริการต่อเนื่อง (Continuity of Service)

11. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคว่ามีจุดเด่นหรือจุดบกพร่องในด้านไหน มากน้อยเพียงใด

2. เป็นประโยชน์สำหรับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดโดยตรงในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้อำนวยการศูนย์หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์สายบริหารหรือผู้ปฏิบัติงานบุคลากร

3. เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลงานบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดชั้นเหนือขึ้นไป ในการนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดและหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. กระบวนการบริหารงานบุคคล หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลตามแนวคิดของ Castetter (1976) ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่

1) การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning)

2) การสรรหา (Recruitment)

3) การคัดเลือก (Selection)

4) การนำบุคลากรเข้าสู่หน่วยงาน (Induction)

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Appraisal)

6) สิ่งตอบแทน (Compensation)

7) การพัฒนา (Development)

8) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง (Collective Negotiations)

9) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Security)

10) การให้บริการต่อเนื่อง (Continuity of Service)

11) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information)

2. การวางแผนกำลังคน หมายถึง การคำนวณ การคาดการณ์ การกำหนด ตำแหน่งที่ต้องการ การทำคู่มือตำแหน่งกำลังคน

3. การสรรหา หมายถึง การหาข้อมูลแหล่งที่จะได้บุคคล การวางแผนนโยบาย สรรหา การกำหนดเกณฑ์เสนอผู้บริหารระดับสูง การรับสมัคร การจัดกระบวนการสรรหา

4. การคัดเลือก หมายถึง การรวบรวมหลักฐานข้อมูลผู้สมัคร การประเมินผล เพื่อคัดเลือกบุคคล การจัดกระบวนการคัดเลือกต่าง ๆ

5. การนำบุคลากรเข้าสู่หน่วยงาน หมายถึง การปฐมนิเทศความรู้เกี่ยวกับชุมชน ระเบียบ กฎเกณฑ์ การปรับตัวเข้ากับระบบงานราชการที่สังกัด การปรับเข้ากับตำแหน่ง การปรับตัวเอง

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดแผนการประเมิน การ ประสานงานประเมินผล การเสนอผลการประเมินผล และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

7. สิ่งตอบแทน หมายถึง การให้และขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ เกื้อกูลสิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่เงินเดือน การสร้างขวัญและกำลังใจ

8. การพัฒนา หมายถึง การช่วยพัฒนาวิชาชีพบุคลากร การกำหนดแผน โครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

9. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง หมายถึง การช่วยเหลือแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่ เกิดขึ้นกับบุคลากรด้วยการจัดองค์การ นโยบาย ระเบียบ ข้อตกลง ยุทธศาสตร์

10. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบรรจุเป็นข้าราชการประจำ ความภูมิใจ ความมีอิสระ ความมั่นคงในการสอนการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน การพ้น จากหน้าที่

11. การให้บริการต่อเนื่อง หมายถึง การดูแลการทำงานโดยไม่มีขาดงาน การลา มาสาย การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ การปรับปรุงตำแหน่งให้สูงขึ้น การจัดคนเข้าแทน ความปลอดภัยในการทำงาน

12. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้ทราบผลการปฏิบัติงาน การ เก็บรวบรวมประวัติการทำงานของบุคลากร การจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล

13. ศูนย์ฯ หมายถึง ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร
14. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้าง ทั้งที่เป็นข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่รับเงินเดือน ค่าจ้างจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน และปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดและศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร
15. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ และผู้ที่รักษาการในตำแหน่งของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร
16. ผู้ปฏิบัติงานบุคลากร หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับคำสั่งหรือมอบหมายจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครมารับผิดชอบงานบุคลากรโดยตรง
17. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ข้อขัดข้องที่ไม่ว่าอาจหาทีมงานบริหารงานบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์
18. สภาพการบริหารงานบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมการบริหารงานบุคลากรที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครดำเนินการอยู่
19. ระดับปัญหา หมายถึง นักศึกษาปัญหาที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครประสบอยู่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
20. ระดับการปฏิบัติ หมายถึง นักศึกษาการปฏิบัติงานบุคคลที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานครกระทำอยู่

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดครั้งนี้ เป็นการศึกษาสำรวจ (Survey Study) ศึกษากับผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ การศูนย์สายบริหาร และผู้ปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทุกจังหวัด

ทั่วประเทศ รวมทั้งศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร รวม 76 ศูนย์ โดยยึดเอาผู้อำนวยการศูนย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์สายบริหาร และผู้ปฏิบัติงานบุคลากรทุกคนของทุกศูนย์ฯ เป็นประชากรของการศึกษา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 228 คน แบ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ 76 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ 76 คน และผู้ปฏิบัติงานบุคลากร 76 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนสอบถามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานหรือสภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด ลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของบุคคลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับเช่นเดียวกับตอนที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการแจกแจงความถี่ แล้ววิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ
2. ข้อมูลสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ นั้น วิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (X) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย

บทที่ 1 บทนำ เสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย คานิยามที่ใช้ในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย

บทที่ 2 วารณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากร เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย