

บทที่ ๕

ผลการวิจัย



### ๑. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปตรวจสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั้น ได้ศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อ ๑ - ๗)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
- ชาย	๒๕๕	๗๕.๐
- หญิง	๘๕	๒๕.๐
๑.๒ อายุ		
- ไม่เกิน ๒๕ ปี	๑๓	๓.๘
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๑๕๗	๔๖.๒
- ๓๖ - ๔๕ ปี	๑๐๖	๓๑.๒
- ๔๖ ปีขึ้นไป	๖๘	๑๘.๘
๑.๓ สถานภาพสมรส		
- โสด	๘๒	๒๔.๑
- แต่งงานแล้วและอยู่ด้วยกัน	๒๕๒	๗๕.๑
- หย่า	๘	๑.๒
- อื่น ๆ	๒	๐.๖

๑. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบมีความเกี่ยวพันโดยตรง กับขวัญและกำลังใจของพนักงาน

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบและเป็นธรรมจะก่อให้เกิด ทำที่และพฤติกรรมที่จะช่วยปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบจะมีผลต่อประสิทธิภาพใน การวางแผนการบริหารงานบุคคลขององค์การ

### ๑. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้ศัพท์เฉพาะทางวิชาการหลายคำดังต่อไปนี้

๑.๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบ หมายถึง ระบบที่จัด ทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานใดก็เพียงใด โดยจะพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานหรือเป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อ ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนตำแหน่ง และขึ้นเงินเดือนแก่พนักงาน อย่างละเอียด รัดกุม และยุติธรรม

๑.๒ ขวัญและกำลังใจของพนักงานหมายถึง ความสามารถของกลุ่มบุคคล ในการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามจุดหมายร่วมกัน การร่วมมือกันนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อ

๑.๒.๑ สมาชิกมีความเข้าใจและความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ของ องค์การ

๑.๒.๒ สมาชิกมีความศรัทธาในตัวผู้นำ

๑.๒.๓ สมาชิกมีความเชื่อซึ่งกันและกัน

๑.๒.๔ สมาชิกมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหาร

๑.๓ ทำที่และพฤติกรรมที่จะช่วยปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหมายถึง ทำที่และ พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงในงานประจำวันและกระบวนการต่าง ๆ และปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาโดยพนักงานยินยอมพร้อมใจ เพื่อให้การทำงานเป็น ไปอย่าง เป็นระบบที่เด่นชัดมากขึ้นดังนี้

๑.๓.๑ การปรับปรุงงานหมายถึง การจำแนกความแตกต่างในความสามารถของลูกน้องแต่ละคน ซึ่งเป็นสิ่งที่หัวหน้างานมักไม่ให้ความสนใจมาก่อน เพราะเขามักจะควบคุมบังคับบัญชาโดยใช้มาตรฐานเดียวกันมากกว่าจะให้ความสนใจอย่างละเอียด นอกจากนี้การปรับปรุงงานยังจำเป็นต้องจัดระบบงานให้คล่องตัวและขยายโอกาสเวลา

๑.๓.๒ การปรับปรุงงานหมายถึง การยอมรับในความสามารถของพนักงานที่ทำงานดีกว่าคนอื่น ๆ โดยการเพิ่มความรับผิดชอบของเขาให้มากขึ้น

๑.๓.๓ การปรับปรุงงานหมายถึง การให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดีกว่าคนอื่น ๆ ผู้บริหารระดับกลาง เป็นจำนวนมากที่ต้องการให้ลูกน้องรักใคร่ มักไม่ให้รางวัลตอบแทนสำหรับงานที่ประสบความสำเร็จ แต่เขากลับใช้ชีวิตให้แสดงให้เห็นโดยทั่ว ๆ ไปโดยใช้กราฟระบุแค่เพียงรายชื่อของพนักงานที่มีผลการทำงาน "พอใช้" ซึ่งการกระทำเช่นนี้ไม่ได้เป็นแรงผลักดันที่ช่วยให้หน่วยงานก้าวหน้าขึ้นเลย

๑.๓.๔ ประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหารงานบุคคลขององค์กร คือ กระบวนการขั้นหนึ่งในการบริหารงานบุคคลให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้ แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการและวิจารณ์วินิจฉัย เหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องและมีเหตุผล เพื่อให้การบริหารงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ เป็นไปโดยเรียบร้อยสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพที่สุด

#### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัย จะใช้ควบคู่กันไป ๒ วิธีคือ

๑. การศึกษาเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวารสารและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ระเบียบข้อบังคับการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของการทำงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

๒. การเก็บข้อมูล เพื่อหาข้อเท็จจริงและศึกษาทัศนคติของผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง จึงรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

ก. แบบสอบถาม (questionnaire) ใช้วิธีหาคัดแบบสอบถาม  
ไปยังพนักงานระดับต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ระดับดังนี้

๑. เสมียน มีจำนวน ๑,๒๖๑ คน แต่ระดับนี้มิได้แจกแบบสอบถาม  
เพราะระดับนี้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ป.๔ ซึ่งจะมีปัญหาในการอ่านและตีความ  
แบบสอบถาม

๒. ประจำแผนก มีจำนวน ๔๐๐ คน แจกแบบสอบถาม ๔๐๐ ชุด

๓. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก มีจำนวน ๑๔๐ คน แจกแบบสอบถาม ๑๔๐ ชุด

๔. หัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้ากอง มีจำนวน ๔๔ คน แจกแบบ  
สอบถาม ๔๔ ชุด

๕. หัวหน้ากอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง มีจำนวน ๒๕ คน แจกแบบ  
สอบถาม ๒๕ ชุด

๖. ผู้อำนวยการกอง มีจำนวน ๒๕ คน แจกแบบสอบถาม ๒๕ ชุด

ส่วนพนักงานในระดับสูงกว่าผู้อำนวยการกอง เช่น รองผู้อำนวยการ  
การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และผู้อำนวยการการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย  
มิได้แจกแบบสอบถาม

ข. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ทั้งแบบเป็นทางการ (formal)  
และไม่เป็นทางการ (informal) โดยอาศัยการติดต่อกับปะโดยตรงกับพนักงาน  
ระดับต่าง ๆ ทั้งกล่าวข้างตน

#### การประมวลผลการวิจัยและการแปลความหมายของข้อมูล

ในการศึกษาถึงหลักการ ขั้นตอน และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน  
อย่างเป็นระบบนี้ ผู้เขียนต้องการทราบความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อ  
หลักการ ขั้นตอน และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของการทำอากาศยานแห่ง  
ประเทศไทย ดังนั้น ผู้เขียนจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการทำอากาศยานแห่ง  
ประเทศไทย ซึ่งผู้เขียนได้รับความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลในการแจกแบบสอบถาม  
จำนวน ๒๖๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๓ ของพนักงานทั้งหมด ให้พนักงานกรอก

แบบสอบถามอย่างเป็นอิสระเป็นเวลา ๑ สัปดาห์ แล้วฝ่ายบุคคลช่วยเก็บกลับคืนใน สัปดาห์ถัดมา ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น ๓๕๕ ฉบับ แต่ได้ตรวจแบบ สอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่ตอบมาไม่สมบูรณ์ ๕๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๒ จึง เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ให้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ๓๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด โดยจำแนกรายละเอียดแยกได้ดังนี้

๑. ประจำแผนก มี ๔๐๐ คน แจกแบบสอบถามไป ๔๐๐ ชุด ได้รับแบบ สอบถามคืน ๒๐๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๕
๒. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกมี ๑๔๐ คน แจกแบบสอบถามไป ๑๔๐ ชุด ได้รับ แบบสอบถามคืน ๕๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐
๓. หัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้ากอง มี ๘๔ คน แจกแบบสอบถามไป ๘๔ ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน ๘๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
๔. หัวหน้ากอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง มี ๒๕ คน แจกแบบสอบถามไป ๒๕ ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน ๑๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
๕. ผู้อำนวยการกอง มี ๒๕ คน แจกแบบสอบถามไป ๒๕ ชุด ได้รับแบบ สอบถามคืน ๑๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๐

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว จึงนำไปรวบรวมคำตอบในแต่ละข้อว่ามี พนักงานตอบอย่างไร เพื่อนับจำนวนแล้วนำผลมา เสนอในรูปของตารางอัตราส่วนร้อยละ เพื่อแสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับกลุ่มพนักงานระดับต่าง ๆ โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ เข้าช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

## ๒. ลักษณะของแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็นแบบ pencil-paper โดยใช้คำถามแบบประเมินค่า มี ๕ ระดับ (rating scale ของ Likert) กล่าวคือ

- +๒ หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- +๑ หมายถึง เห็นด้วยบ้าง
- ๐ หมายถึง ไม่มีความเห็น
- ๑ หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย
- ๒ หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งจัดเรียงลำดับคะแนนตอนที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น ๕, ๔, ๓, ๒, ๑ เรียงตามลำดับ โดยออกแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๕ ข้อ จำแนกออกเป็น ๖ ส่วน กล่าวคือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลซึ่งใช้เป็นตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพเดิม อายุงาน และระดับของพนักงานผู้นั้น ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังดังกล่าวนี้ผู้เขียนได้นำมาตั้งเป็นคำถามให้พนักงานตอบรวม ๗ ข้อ (ข้อ ๑ - ๗)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลซึ่งเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ในส่วนนี้ผู้เขียนประสงค์จะศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อหลักการ ขั้นตอนและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบกับ การประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงทฤษฎีโดยตั้งคำถามให้พนักงานตอบรวม ๒๔ ข้อ (ข้อ ๘ - ๓๑) ค่าความเที่ยง (reliability coefficient) <sup>๔๓</sup> ของแบบสอบถามซึ่งได้ค่าตอบจากทั้งกลุ่มโศกธา

= ๐.๘๕

---

<sup>๔๓</sup> Edward G. Carmines and Richard A. Zeller, Reliability and Validity Assessment, Beverly Hills : Sage Publications, 1981, p.29.

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับท่าทีและพฤติกรรมที่จะช่วยปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยผู้เขียนมีประสบการณ์จะศึกษาถึงความรู้สึก ความเข้าใจ ความคิดเห็น ตลอดจนทัศนคติที่ท่าทีและพฤติกรรมของพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยที่มีต่อการนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใช้พิจารณาปรับปรุงงานขององค์กรโดยส่วนรวม โดยตั้งคำถามให้พนักงานตอบรวม ๑๓ ข้อ (ข้อ ๓๒ - ๔๔) ค่าความเที่ยง (reliability coefficient) ของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าตอบจากทั้งกลุ่ม ได้ค่า  $\alpha = 0.82$

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจของพนักงาน ซึ่งผู้เขียนประสงค์จะศึกษาว่าพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยมีขวัญกำลังใจเป็นอย่างไร เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานขององค์กรเพียงใด โดยตั้งคำถามให้พนักงานตอบรวม ๖ ข้อ (ข้อ ๔๕ - ๕๐) ค่าความเที่ยง (reliability coefficient) ของแบบสอบถามซึ่งได้ค่าตอบจากทั้งกลุ่ม ได้ค่า  $\alpha = 0.85$

ส่วนที่ ๕ ซึ่งมีข้อมูลเป็นตัวแปร เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหารงานบุคคลขององค์กร ผู้เขียนประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการวางแผนการบริหารงานบุคคลขององค์กรว่าเป็นอย่างไร เกี่ยวพันกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบอย่างไรบ้าง โดยตั้งคำถามให้พนักงานตอบรวม ๗ ข้อ (ข้อ ๕๑ - ๕๗) ค่าความเที่ยง (reliability coefficient) ของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าตอบจากทั้งกลุ่ม ได้ค่า  $\alpha = 0.85$

ส่วนที่ ๖ เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ที่ให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยมีคำถามในเรื่องต่าง ๆ ๑๒ ประการ

อนึ่ง แบบสอบถามที่ผู้เขียนสร้างขึ้นนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ๖ ท่าน และได้นำไปทดสอบก่อนใช้จริง (pretest) กับพนักงานบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด ๓๐ คน เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๒๕ เพื่อหา

ค่าอำนาจจำแนก ( differentiate power) และค่าความเที่ยง (reliability coefficient) ของแบบสอบถาม ค่าดังกล่าวนี้ได้อาศัยการคำนวณโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ๒ ท่านเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปสอบถามพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยความช่วยเหลือของฝ่ายบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

### ๓. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

#### ๓.๑ ตัวแปรอิสระ ได้แก่

๓.๑.๑ เพศ

๓.๑.๒ อายุ

๓.๑.๓ สถานภาพสมรส

๓.๑.๔ ระดับการศึกษา

๓.๑.๕ อาชีพเดิม

๓.๑.๖ อายุงานในการทำ

๓.๑.๗ ระดับตำแหน่ง

๓.๑.๘ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ  
ดูได้จากแบบสอบถามข้อ - ๑

๓.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ความคิดเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น

๓.๒.๑ ท่าทีและพฤติกรรมที่จะช่วยปรับปรุงงานให้ดีขึ้น จากแบบสอบถามข้อ ๓๒ - ๔๔

๓.๒.๒ ขวัญและกำลังใจของพนักงาน จากแบบสอบถามข้อ ๔๕ - ๕๐

๓.๒.๓ ประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหารงานบุคคลขององค์กร จากแบบสอบถามข้อ ๕๑ - ๕๗

หลักการจัดประเภทตัวแปรดังกล่าว เพื่อให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ตามกรอบความคิดและเหตุผลเชิงทฤษฎีที่กล่าวไว้ในบทที่ ๒



#### ๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปของศูนย์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีทางสถิติต่อไปนี้

๔.๑ หากค่าสถิติพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ากลาง เลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ฯลฯ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูลและสมมุติฐานที่ต้องการทดสอบเป็นเกณฑ์

๔.๒ ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้ pearson product moment correlation coefficient's  $r$  ซึ่งหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สองตัวที่มีความสัมพันธ์ในเชิง เป็นเส้นตรง

#### ๕. การรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลกระทำขึ้นเมื่อช่วงเดือนมกราคม 2526 ผู้วิจัยอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นชั้น ๆ ดังต่อไปนี้

๕.๑ สร้างแบบสอบถาม

๕.๒ ทดสอบ (pretest)

๕.๓ ปรับปรุง

๕.๔ นำแบบสอบถามไปแจกที่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ให้ส่งคืนภายใน ๗ วัน โดยมีพนักงานในฝ่ายบุคคลของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นผู้ประสานงานอย่างใกล้ชิด และช่วยอธิบายวิธีการออกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่มีข้อข้องใจ

๕.๕ นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เลือกส่วนที่ไม่สมบูรณ์ออกแล้วนำส่วนที่สมบูรณ์มาใส่คะแนน ระดับ ๕, ๔, ๓, ๒, ๑ ซึ่งหมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่มีความเห็น, ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

๕.๖ บันทึกข้อมูลคะแนนเป็นส่วนตัว จากแบบสอบถาม ๕ ส่วน คือ ภูมิหลัง การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ทำที่และพฤติกรรมที่จะช่วยปรับปรุง

งานให้ดีขึ้น ขวัญและกำลังใจของพนักงานและประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหาร  
งานบุคคลขององค์กร แล้วนำไปคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ตาม  
วิธีการทางสถิติและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป ส่วนที่ ๖ ของแบบ  
สอบถามเป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญ  
นำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลในบทสรุป

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง กลาง และระดับพนักงาน  
เพื่อแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย