



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นสถาบันทางวิชาการมีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์
จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อจะได้ใช้ผลแห่งความก้าวหน้าทางวิชาการนั้น กระทำภารกิจ
ทางด้านการศึกษาเพื่อการผลิตบัณฑิต บริการวิชาการแก่สังคม การวิจัยค้นคว้าจึงเป็นหน้าที่หลักที่
จะแสวงหาความรู้ใหม่ และทะนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่
มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินการกิจให้บรรลุความมุ่งหมายได้นั้น วิจิตร ศรีสขันธ์ (2518) กล่าวว่า
ต้องยึดหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ ความเป็นอิสระในการดำเนินงาน (Autonomy) และเสรีภาพ
ทางวิชาการ (Academic Freedom)

ความเป็นอิสระในการดำเนินงานก็คือ มหาวิทยาลัยควรมีอิสระในการดำเนินงาน
โดยปราศจากควบคุมหรือถูกแทรกแซงจากหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด สามารถดำเนินการเรื่อง
ภายในต่าง ๆ สิ้นสุดในระดับมหาวิทยาลัย และอยู่ในระบบปกครองตนเอง มีความเป็นอิสระใน
เรื่องกำหนดและควบคุมมาตรฐานการศึกษา การคัดเลือกนักศึกษา การบริหารงานบุคคลและ
การบริหารการเงิน

เสรีภาพทางวิชาการประกอบด้วยเสรีภาพทางวิชาการของสถาบันและเสรีภาพทาง
วิชาการของบุคคล การเน้นหลักการด้านเสรีภาพทางวิชาการนี้ ก็เพื่อเป็นหลักประกันในการ
ประกอบภารกิจทางวิชาการมากกว่าการใช้สิทธิโดยปราศจากความรับผิดชอบและสิ่งที่ควบคุม
ไม่ให้ใช้เสรีภาพในทางที่ผิด ก็คือ “จรรยาบรรณของอาจารย์”

สำหรับกำเนิดมหาวิทยาลัยไทยในระยะเริ่มต้น มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ เป็น
มหาวิทยาลัยที่ผลิตบุคคลเพื่อไปรับราชการ เน้นการสอนอย่างเดียวและเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็น
หน่วยราชการ ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่สนองความต้องการของสังคมในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี

ต่อมาเมื่อประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากตะวันตกมากขึ้น จึงได้คำนึงถึงบทบาทในการแสวงหาความรู้ใหม่ และนำความรู้ไปช่วยเหลือสังคมและเป็นที่พึ่งของสังคม ดังนั้นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยไทยตามที่ได้กล่าวไว้ในอนุสารอุดมศึกษา มีดังนี้ (อนุสารอุดมศึกษา : 2534)

1. การถ่ายทอดความรู้ หมายถึง การสอนวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสังคมให้มีความรู้ และทักษะในวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง
2. การแสวงหาความรู้ใหม่ หมายถึง การวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหากnowledge และเทคโนโลยีไทยที่เหมาะสมอันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในสังคม
3. การช่วยเหลือสังคม หมายถึง การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การชี้นำสังคมและการวิพากษ์วิจารณ์
4. การส่งเสริมและการทนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หมายถึง การศึกษาเพื่อให้เข้าใจตนเองเข้าใจภูมิปัญญาไทย อันเป็นมรดกทางจิตรกรรมเพื่อการอนุรักษ์และทนุบำรุงให้เจริญควบคู่กันไป

สภาพความเป็นจริงในมหาวิทยาลัยยังคงเน้นบทบาทการสอนเป็นหลัก การกิจด้านการวิจัย บริการวิชาการและการทนุบำรุงวัฒนธรรม ยังคงเป็นการกิจรองอยู่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากวงเงินงบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร และการจัดองค์การเพื่อรองรับภารกิจดังกล่าว ประกอบกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็น ไปอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการสร้างองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับตัว โดยเน้นบทบาทการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมมากขึ้น การปรับตัวในครั้งนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบอุดมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมหาวิทยาลัยของรัฐมีสถานภาพเป็นส่วนราชการซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ เช่นเดียวกับส่วนราชการอื่น ๆ ผลกระทบนี้ก่อให้เกิดวิกฤตอุดมศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาอันเนื่องมาจากบุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้แก่ การสูญเสียอาจารย์ที่ดี มีคุณภาพ ผู้มีความรู้ความสามารถไม่เลือกที่จะเข้ามาอยู่ในระบบอุดมศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยบางส่วนไม่ได้ปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่

2. ปัญหาอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

- 2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ มีสภาพไม่แตกต่างไปจากโรงเรียนระดับมัธยม เพราะต้องยึดตามกฎระเบียบของทางราชการ และรูปแบบอาคาร ขาดการดูแลรักษา

2.2 สภาพแวดล้อมทางวิชาการ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานวิชาการ ของอาจารย์เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัญหาด้านความสะดวก การค้นคว้าทางเอกสาร และสารอ้างอิงต่างประเทศ ซึ่งระบบห้องสมุดและการส่งผ่านข้อมูลที่ล้ำสมัย ทำให้อาจารย์ขาด การติดต่อกับสังคมวิชาการ ในระดับนานาชาติ ตลอดจนระเบียบราชการที่กำหนดมาตรฐานกลาง จนทำให้ไม่สามารถจัดหาระบบที่ทันสมัยตามวิชาการที่เปลี่ยนแปลงไปได้

วิกฤตอุดมศึกษาดังกล่าวนี้นับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เมื่อมหาวิทยาลัยยังอยู่ในระบบราชการที่ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินการจัดการภารกิจต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ที่ชี้ให้เห็นถึงวิกฤตของสถาบันอุดมศึกษาในด้านความเป็นอิสระในด้านต่าง ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยขาดความเป็นอิสระในการบริหารงานด้านวิชาการ บุคคล การจัดการด้านการเงินสืบเนื่องมาจากกฎ ระเบียบของราชการ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ : 2534) แม้แต่รัฐบาลก็ได้เห็นความสำคัญของวิกฤตอุดมศึกษาดังกล่าวด้วย จึงได้กำหนดนโยบายไว้ในแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ. 2533 - 2547 ตามข้อ 2 ว่า ... ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยของรัฐพัฒนาองค์การและระบบบุคลากรมหาวิทยาลัยไปสู่สภาพที่ไม่เป็นส่วนราชการ จนถึงขั้นการเป็นมหาวิทยาลัยที่ไม่เป็นส่วนราชการอย่างสมบูรณ์ ...

จากเหตุการณ์และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงก่อให้เกิดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งแรกขึ้นในปี พ.ศ. 2533 คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในปี พ.ศ. 2535 เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินการแต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

นอกจากนี้ คณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งแต่งตั้งโดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือด่วน ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2537 (อ้างในสารสภาคณาจารย์ จุฬาฯ : 2537) เพื่อขอความเห็นจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ว่าประสงค์จะเลือกแนวทางใดในการแก้ไขวิกฤตอุดมศึกษา ดังนี้

1. การแปรสภาพไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล
2. การแก้ไขปรับปรุงข้อติดขัดต่าง ๆ ในการบริหารงานมหาวิทยาลัยในเรื่องงบประมาณ การเงิน บุคลากรและอื่น ๆ โดยยังคงเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนราชการ
3. แนวทางอื่นใดนอกเหนือจากสองแนวทางดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงได้นำเรื่องนี้ไปพิจารณาแล้วมีความเห็นแตกต่างกัน คือ ฝ่ายหนึ่งเห็นชอบกับการนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ คือ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งได้เสนอโครงร่างและร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบันให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีส่วนราชการ โดยได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วเมื่อปี พ.ศ. 2538 และขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาความของคณะกรรมการกฤษฎีกาอยู่ ส่วนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบังกำลังอยู่ในระหว่างเสนอกฎหมายไปยังทบวงมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ให้ความเห็นชอบในการนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบราชการแต่ยังไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแต่อย่างใด สำหรับอีกฝ่ายหนึ่งเห็นควรให้มีการปรับแก้ระบบราชการให้เกิดความคล่องตัวก่อน เมื่อพร้อมแล้วจึงจะนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะทำการปรับรื้อระบบการบริหารในมหาวิทยาลัยและนอกจากนี้สถาบันพัฒนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ก็เช่นเดียวกัน

การที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีความเห็นไม่สอดคล้องกันในการนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบนั้น ดวิต ไพรสมนต์ (ข่าวสด : 2538) กล่าวว่า อุปสรรคที่มหาวิทยาลัยไม่สามารถออกนอกระบบได้นั้น เนื่องมาจากบุคลากรบางคนไม่เกิดความมั่นใจในความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานในระบบใหม่ จึงได้มีบุคลากรในบางมหาวิทยาลัยคัดค้านการนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ

จากความคิดเห็น ไม่สอดคล้องในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาวิกฤตอุดมศึกษาที่เกิดขึ้นว่าแนวทางใดจะเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงควรที่จะทำการศึกษาสภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนอกระบบ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่ไม่เป็นส่วนราชการแห่งแรกของประเทศไทยที่มีการบริหารที่มีลักษณะแตกต่างจากมหาวิทยาลัยในสังกัดเพื่อจะได้ข้อมูลมาเผยแพร่ให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาได้รับทราบและเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแนวทางการบริหารสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาสภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาสภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยจะศึกษาในด้านต่อไปนี้

1.1 ด้านโครงสร้างการจัดองค์การ ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และโครงสร้างการจัดหน่วยงาน

1.2 ด้านระบบงาน ได้แก่ ระบบการเงินและทรัพย์สิน ระบบบริหารงานบุคคล ระบบบริหารวิชาการ และระบบการจัดการทั่วไป

2. สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่เป็นพนักงานประจำสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป จำนวน 449 คน และสายวิชาการ จำนวน 101 คน รวม 550 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2538 อ้างใน 5 ปี มทส.) โดยดัดแปลงจากแบบสอบถามของสมิท เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin, 1969 : 164 -166 อ้างใน จีรภรณ์ กาญจนไพบูรณ์กุล : 2527) ซึ่งมีกรอบดังนี้

2.1 ลักษณะงานที่ทำ

2.2 ค่าจ้างและสวัสดิการ

2.3 การบริหารงานของบังคับบัญชาชั้นต้น

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.5 ความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน

ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หมายถึงมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย ดำเนินงานในลักษณะนิติบุคคลโดยมีพระราชบัญญัติเป็นของตนเอง ปัจจุบันมีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อันได้แก่ โครงสร้างการจัดองค์การ ระบบงาน และทรัพยากรดำเนินการที่จะทำให้บุคลากรทำงานอยู่ได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจ ภูมิใจ และเป็นสุขในงาน

การทำงาน

พนักงานประจำสายวิชาการ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์และนักวิจัยที่ผ่านการประเมิน และได้รับสถานภาพเป็นพนักงานประจำ

พนักงานประจำสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามสาขาวิชาชีพรับผิดชอบงานด้านบริหารธุรการ ธุรการและบริการ ที่ผ่านการประเมิน และได้รับสถานภาพเป็นพนักงานประจำ

ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของตน

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ในการทำงานและสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ได้แก่ หัวหน้าส่วน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าสถาน หัวหน้าหน่วย และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด สถานที่ทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รวมทั้งสิ้น 550 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีหรือผู้ช่วย และอดีตผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างโดยอาศัยแนวคิดจากการศึกษาเอกสาร แล้วนำผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

ถามที่ผู้วิจัยได้คิดแปลงโดยใช้กรอบความคิดจากแบบสอบถามของสมิท เคนดอลล์และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin, 1969 : 164 - 166 อ้างใน จีรภรณ์ การญจนไพฑูริย์กุล : 2527) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ จัดส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร คู่มือ พระราชบัญญัติ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และเสนอในรูปของความเรียงและตาราง
- 4.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และเสนอในรูปของความเรียง
- 4.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลส่วนที่เป็นสถานภาพ และใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เป็นความพึงพอใจแล้วเสนอในรูปของตารางและความเรียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่นุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่จะได้ทราบสภาพการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งแรกในประเทศไทย
2. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยสำหรับใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในการนำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ

ลำดับขั้นตอนในการรายงานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งลำดับขั้นตอนในการรายงานการวิจัยออกเป็น 5 บท คือ

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และลำดับขั้นตอนในการรายงานการวิจัย

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สภาพและปัญหาของการอุดมศึกษาในประเทศไทย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และรายงานงานการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
รายการอ้างอิง

ภาคผนวก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย