บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวมรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

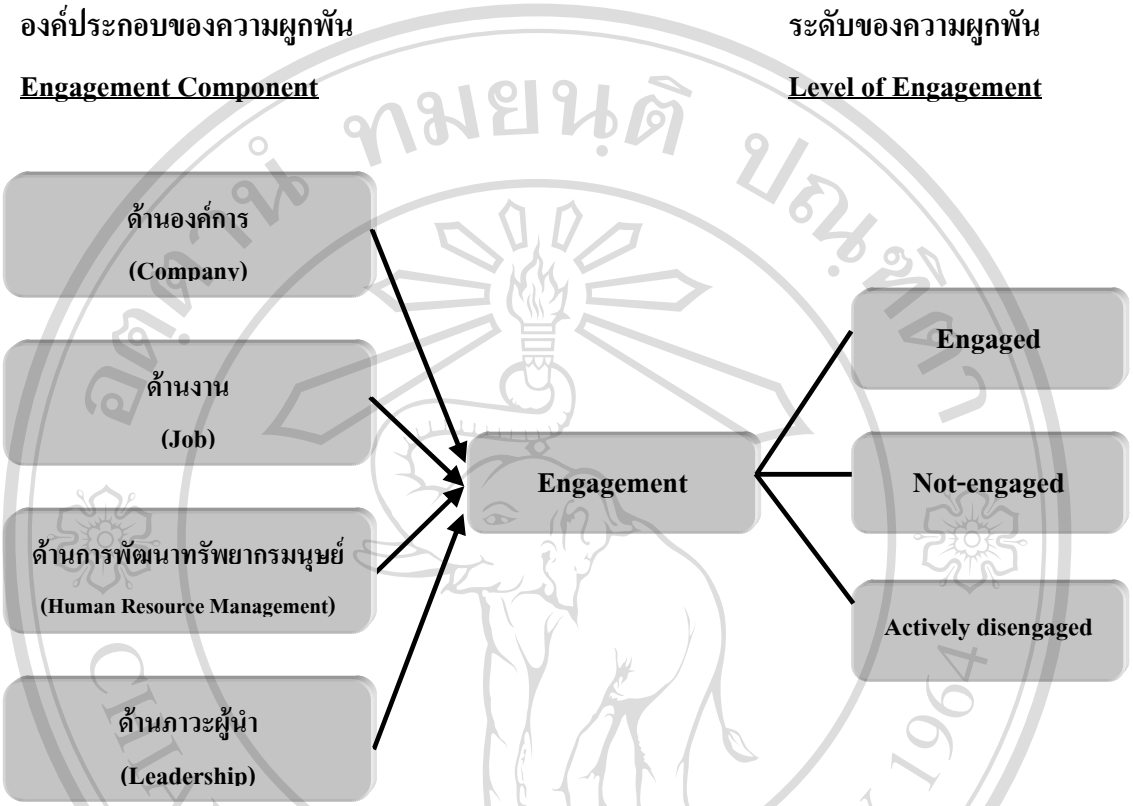
3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบทฤษฎีเพื่อใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านองค์การ (Company) 2. ด้านงาน (Job) 3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และ4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ



จากแผนภาพที่ 3 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์การ (company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวม และความผูกพันที่ได้จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับของพนักงานที่ผูกพันต่อองค์การ (Engaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ”

2. ระดับของพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในองค์การ (Not-engaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์การ”

3. ระดับของพนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์การ (Actively disengaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549:3) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1.) ด้านองค์การ (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดย รวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์การ

2.) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ

3.) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและครอบคลุมการกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ (Competency) ขององค์การและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์การอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4.) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยคำถามที่ใช้นำมาจากแนวคิดของ Steers R.M (1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นหลัก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ และผู้ศึกษาได้เพิ่มเติมคำถามด้านภาพรวมซึ่งอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานด้านบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ รู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์การ มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน และธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 เป็นองค์การที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย

โดยเมื่อได้ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อแบ่งประเภทของพนักงานตามแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของ The Gallup Organization (2002) ที่ได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์การ” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์การ แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์การอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์การ (Actively disengaged employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์การ มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 13 สาขา รวม 125 คน ประกอบด้วย

ประชากร	จำนวน (คน)
1. พนักงานสาขาสารภี	12
2. พนักงานสาขาบ่อสร้าง	12
3. พนักงานสาขาถนนฉัตรไชยลำปาง	12
4. พนักงานสาขาถนนรอบเวียงลำปาง	12
5. พนักงานสาขาแม่ฮ่องสอน	10
6. พนักงานสาขาป่าซาง	9
7. พนักงานสาขาลี้	9
8. พนักงานสาขาสันป่าตอง	9
9. พนักงานสาขาจอมทอง	8
10. พนักงานสาขาลำพูน	8
11. พนักงานสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	8
12. พนักงานสาขาย่อยหางดง	8
13. พนักงานสาขาแม่แจ่ม	8
รวม	125

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 125 รายโดยการใช้แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต32 จำนวน 125 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ พนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	เฉย ๆ
ระดับความคิดเห็น 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	เห็นด้วยน้อยมาก

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 6 คำถาม ประกอบด้วย

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32เป็นหลัก
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32
4. รู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32
5. มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน
6. ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่เลือกทำงานด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้ง 6 ข้อจะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์การเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” (Actively disengaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์การ” (Not-engaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดและระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ” (Engaged employee)

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์การ และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การ

3. สถิติทดสอบค่าที (Independent Samples T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความผูกพันต่อองค์การด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านภาพรวม

4. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ทดสอบว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับด้านภาพรวม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวมรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 จำนวน 13 สาขา ประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาสารภี ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาบ่อสร้าง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาถนนฉัตรไชย ลำปาง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขารอบเวียงลำปาง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาแม่ฮ่องสอน ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาป่าซาง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาลี้ ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาสันป่าตอง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาจอมทอง ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาลำพูน ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาย่อยหางดง และธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาแม่แจ่ม

2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา	6 เดือน	ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2550 – กุมภาพันธ์ 2551
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	2 เดือน	ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนพฤศจิกายน 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved