

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

จากนโยบายของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้เร่งรัดให้มีการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้สามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจนับแต่กลางปี 2540 เป็นต้นมา โดยแนวทางหนึ่ง คือ การสนับสนุนกระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระหว่างเจ้าหนี้สถาบันการเงินผู้ให้กู้ยืมเงิน และลูกหนี้ผู้กู้ยืมเงิน ด้วยการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และยกเว้นภาษีรวมทั้งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ และปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถกำหนดขอบเขตของการศึกษา ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาจะศึกษาแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย 9 แนวทาง และความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 ธนาคาร 59 สาขา ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ และปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

วิธีการศึกษา

แหล่งข้อมูล

1. ให้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการออกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ และปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากการจำแนกตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามขนาดของสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2542 ได้แก่

1.1 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร มีสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 500,000 ล้านบาทขึ้นไป ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1.2 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง 4 ธนาคาร มีสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 200,000 - 500,000 ล้านบาท ประกอบด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก 4 ธนาคาร มีสินทรัพย์รวมต่ำกว่า 200,000 ล้านบาท ประกอบด้วย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) และธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

2. ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาจาก

2.1 หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ขั้นตอนการศึกษา

1. ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 9 แนวทาง ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2. รวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามเพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ และปัญหาในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งใช้หลักสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage Rate) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสถิติทดสอบ F (F-test)

4. สรุปผลข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ขอบเขตของประชากร : พนักงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 ธนาคาร 59 สาขา 335 คน แบ่งเป็น

- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร 33 สาขา
245 คน
- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง 4 ธนาคาร 18 สาขา
78 คน
- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก 4 ธนาคาร 8 สาขา
12 คน

ขนาดตัวอย่าง : กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยใช้
ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ $\pm 5\%$ และสัดส่วนของ
ประชากรที่กำหนดจะสุ่มเท่ากับ 0.8 โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1 - P)}{N}} \quad ^{16}$$

โดยที่	n	คือ	ขนาดตัวอย่าง
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่กำหนดจะสุ่ม
	Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	e	คือ	ร้อยละของระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
	N	คือ	จำนวนประชากร

¹⁶ จงกล แสงอาสภวิริยะ , สถิติธุรกิจ (Business Statistics) (เชียงใหม่ : นพบุรีการพิมพ์, 2541) , 13 - 15.

จากการคำนวณโดยจำแนกตามสัดส่วนของพนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จะได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 193 คน แบ่งเป็น

- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 123 คน
- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง 59 คน
- พนักงานสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 สถานภาพสมรส
- 1.5 อายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์
 - 1.6.1 อายุการทำงานด้านสินเชื่อ
 - 1.6.2 อายุการทำงานด้านอื่นๆ

1.7 ระดับตำแหน่งในการทำงาน

1.8 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นในด้านของความรู้ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติ
ตามแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

จำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านของความรู้ ความเข้าใจ ต่อแนวทางการปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 13 ข้อ ได้แก่

- ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อวัตถุประสงค์และนโยบายการปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่

- 2.1 ช่วยลดปัญหาการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan , NPL)
- 2.2 เป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้า
- 2.3 ช่วยลดการจัดชั้นหนี้และการกันสำรองสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหา
- 2.4 ให้ประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์มากกว่าการดำเนินคดีตามกฎหมาย

2.5 ธนาคารพาณิชย์จะได้รับชำระหนี้ครบถ้วนในอนาคต

2.6 นโยบายเปิดกว้างให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแก้ปัญหาหนี้ได้สำเร็จ

2.7 สามารถใช้แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้มากกว่า 1 วิธี สำหรับลูกค้าแต่ละราย

- ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อนโยบายการและการปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่

2.8 ฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.9 สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานสินเชื่อ โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

2.10 เป็นการเพิ่มภาระงาน

2.11 พนักงานสินเชื่อต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม

2.12 พนักงานสินเชื่อมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ

2.13 บทเรียนจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละประเด็น ได้แก่

2.14.1 ความเข้าใจในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.14.2 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.14.3 ความยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จ

จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

3.1 นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดกว้าง

3.2 การให้ความสนับสนุนโดยฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์

3.3 การได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

- 3.4 การได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้
- 3.5 การได้รับความร่วมมือจากเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่น
- 3.6 การแลกเปลี่ยนแนวทางการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน
- 3.7 การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยความรวดเร็ว
- 3.8 ปัจจัยอื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- 4.1 การไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการของธนาคารพาณิชย์
- 4.2 การไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้
- 4.3 ความแตกต่างระหว่างวิธีการแก้ปัญหาของธนาคารพาณิชย์กับลูกหนี้ซึ่งไม่สามารถหาข้อสรุปได้
- 4.4 การไม่ให้ความร่วมมือของเจ้าหนี้สถาบันการเงินอื่น
- 4.5 ความล่าช้าในการเข้าไปเจรจาแก้ไขปัญหาหนี้กับลูกหนี้โดยปล่อยให้เวลาผ่านไป
- 4.6 การขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 4.7 ขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนของแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 4.8 ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามที่วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัดอัตราส่วนร้อยละ¹⁷ ซึ่งเป็นมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ซึ่งใช้การกำหนดคำตอบโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความเห็นโดยการประเมินค่าเป็นร้อยละ โดยประมาณตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งแสดงเหตุผลประกอบ และแยกความคิดเห็นเป็น 2 ทาง คือ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดช่วงตัวเลขตั้งแต่ 0-100 คะแนน โดยตัวเลข 0 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด และตัวเลข 100 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด ดังนี้

¹⁷ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาสถิติ , ประเมินผลโครงการเสริมความรู้และทักษะวิชาการทางวิทยาศาสตร์ (เชียงใหม่ , 2542) , 28.

ความคิดเห็น		คะแนนความเห็น
เห็นด้วย	0	100
: ความหมาย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด
ไม่เห็นด้วย	0	-100
: ความหมาย	ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ : วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows จากคะแนนความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้หลักสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage Rate) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสถิติทดสอบ F (F – test) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ข้อมูลความเห็นแต่ละข้อที่ได้ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณจะแสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแยกเป็น 2 ทาง กล่าวคือ ความคิดเห็นที่เห็นด้วยจะแสดงค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละที่เป็นค่าบวก และความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยจะแสดงค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละที่เป็นค่าลบ และเมื่อนำค่าคะแนนความเห็นทั้ง 2 ทางมาประมวลผลรวมกันจะปรากฏผลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละในช่วงตั้งแต่ -100 ถึง +100 ซึ่งหากผลการประมวลรวมได้ค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละที่เป็นค่าบวก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยต่อประเด็นปัญหานั้น ในทางตรงกันข้าม หากผลการประมวลรวมได้ค่าเฉลี่ยอัตราร้อยละที่เป็นค่าลบ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่เห็นด้วยต่อประเด็นปัญหานั้น

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาก็จะใช้ค่าสถิติทดสอบ F (F – test) ในการทดสอบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ว่ามีความคิดเห็นระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่มเหมือนหรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร โดยทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของธนาคารพาณิชย์ทั้งสามกลุ่ม ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่แตกต่างกัน ดังนี้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$$

โดยที่ μ_1 = ความคิดเห็นของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

μ_2 = ความคิดเห็นของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง

μ_3 = ความคิดเห็นของธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก

โดยในการทดสอบจะใช้ค่าสถิติทดสอบ F – test และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้¹⁸

One Way ANOVA

Source of Variation	df	SS	MS	F – ratio
Among Group	k – 1	SSA	$MSA = \frac{SSA}{k - 1}$	$F = \frac{MSA}{MSW}$
Within Group	n – k	SSW	$MSW = \frac{SSW}{n - k}$	
Total	n – 1	SST		

$$\text{โดยที่ } SSA = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n} - \frac{T^2}{N}$$

$$SST = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k x_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$$

$$SSW = SST - SSA$$

n = จำนวนตัวอย่างของค่าสังเกตในประชากรที่ j

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

T_j = ผลรวมของค่าสังเกตในประชากรที่ j

¹⁸ จงกล แสงอาสภวิริยะ , สถิติธุรกิจ (Business Statistics) , 142 – 144.

$$T = \sum_{j=1}^k T_j^2$$

X_{ij} = ค่าสังเกตในประชากรที่ j และเป็นตัวอย่างที่ i , $i = 1, 2, \dots, n$
และ $j = 1, 2, \dots, k$

ผลการทดสอบค่า F - ratio จากการคำนวณเปรียบเทียบกับค่า F จากการเปิดตาราง F (F - table) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยจำนวนประชากรที่ศึกษาจากการออกแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างจำแนกกลุ่มประชากรตามขนาดของธนาคารพาณิชย์ได้เป็น 3 กลุ่ม จำนวน 193 คน จะได้ degree of freedom (df) ที่ 2 และ 190 ซึ่งจากตารางพบว่า $F_{0.95; 2, \infty}$ มีค่าเท่ากับ 3.00 และ $F_{0.95; 2, 120}$ มีค่าเท่ากับ 3.07¹⁹ ดังนั้น ค่า F - table จึงมีค่าโดยประมาณระหว่าง 3.00 - 3.07

ผลการทดสอบค่า F - ratio เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F - table หากค่า F - ratio น้อยกว่าค่า F - table ถือว่าผลการทดสอบไม่เป็นนัยสำคัญ (Non Significant, ns) และจะยอมรับ H_0 หมายความว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า F - ratio มากกว่าค่า F - table ถือว่าผลการทดสอบเป็นนัยสำคัญ (Significant, *) ซึ่งจะปฏิเสธ H_0 หมายความว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นในแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แตกต่างกัน

การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 ทฤษฎี หรือ แนวคิด
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา
- บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

¹⁹ Chiang Mai University Faculty of Science Department of Statistics , Statistical Tables (Chiang Mai) , 22.