

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสามัญศึกษาทำหน้าที่จัดและส่งเสริมการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การศึกษาพิเศษ และการศึกษาสงเคราะห์ การบริหารราชการส่วนกลางของกรมสามัญศึกษา เป็นการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2522 (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2522) ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการกรม
2. กองการมัธยมศึกษา
3. กองการเจ้าหน้าที่
4. กองการศึกษาพิเศษ
5. กองคลัง
6. กองแผนงาน
7. กองพัสดุและอุปกรณ์การศึกษา
8. กองออกแบบและก่อสร้าง
9. หน่วยงานนิเทศก์
10. กองการประถมศึกษา

ในปี พ.ศ. 2523 กรมสามัญศึกษาโอนกิจการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา ไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ (สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี, 2523) และในปัจจุบันกรมสามัญศึกษาได้จัดแบ่งหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากองเป็นการภายในเพิ่มอีก 3 หน่วย (กรมสามัญศึกษา, 2533)



1. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2519 ตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง ที่ให้ส่วนราชการที่เป็นกระทรวง ทบวง กรม และ ส่วนราชการที่เทียบเท่า รวมทั้งจังหวัดทุกจังหวัดมีตำแหน่งอัตรากำลังเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบ ภายในของส่วนราชการโดยเฉพาะ โดยขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

2. สำนักงานโครงการพิเศษ ได้จัดตั้งตามประกาศกรมสามัญศึกษา ๗ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2521 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2521 ให้มีฐานะ เทียบเท่ากอง สังกัดกรมสามัญศึกษา

3. สำนักงานการตรวจราชการกรมสามัญศึกษา ได้จัดตั้งตามประกาศกรมสามัญศึกษา ๗ วันที่ 17 กันยายน 2533 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการของ ผู้ตรวจราชการ พ.ศ. 2532

การจัดหน่วยงานระดับกองทั้ง 12 กอง เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานบุคลากร งานงบประมาณ และงานส่งเสริมวิชาการ ให้กับโรงเรียน และหน่วยงานการศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา สภาพการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานย่อยต่าง มุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมุ่งเฉพาะความสำเร็จของงานในหน่วยงานของตนเป็น สำคัญ การให้ความสำคัญกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่นมีน้อย ลักษณะดังกล่าวก่อให้เกิด ปัญหาความขัดแย้ง ความล่าช้า และความไม่ประสานสัมพันธ์กัน คณะกรรมการที่ปรึกษา ระเบียบบริหารของสำนักนายกรัฐมนตรี (2521 : อ้างใน พุสดี สัตตมานะ) กล่าวไว้ว่า หน่วยงานราชการ ซึ่งมีโครงสร้างแบบงานหลัก มีลักษณะเป็นรูปปิรามิด มีสายการบังคับบัญชา ความคลุมหล่นลงมา มีข้อเสีย คือ ขาดแก่การประสานงาน และร่วมมือระหว่างหน่วยงานใน ระดับเดียวกัน เพราะแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน และจากการปรับปรุงการบริหารราชการโดยมี การขยายตัวทางแนวนอนและแนวตั้ง อมร รักษาสิทธิ์ (2529) กล่าวว่า หลักขอบข่ายการ บังคับบัญชาและหลักระดับชั้นบังคับบัญชา หรือหลักการขยายตัวทางแนวนอนและแนวตั้ง หลักการนี้ เป็นหลักการสำคัญทางการบริหาร คือ การขยายทางแนวนอนมากก็ควบคุมไม่ถึง การขยายงาน แนวตั้งมากงานจะล่าช้า จะต้องวางกลไกประสานงาน ประสานแผน และนโยบาย กลไกการ คิดตามและรายงานกำกับไว้ ดังนั้น การประสานงานในการบริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับองค์การขนาดใหญ่ เช่น กรมสามัญศึกษา



จากการเพิ่มอย่างรวดเร็วของจำนวนโรงเรียน ครู นักเรียน และงบประมาณ  
 ราชจ่ายประจำปีเพื่อการบริหารงานมัธยมศึกษา ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานย่อย  
 ซึ่งมีมากขึ้นตามลำดับ กรมสามัญศึกษา (2530) จึงได้วิเคราะห์ระบบงาน ในปี พ.ศ. 2529  
 เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ  
 มากที่สุด จากการวิเคราะห์ระบบงานพบสภาพปัญหาการบริหารงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ  
 ประการที่หนึ่งการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับกองล่าช้าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันภายในกำหนด  
 เวลา ประการที่สอง การบริหารงานบุคลากร งานงบประมาณ และงานส่งเสริมวิชาการ  
 ระหว่างหน่วยงานระดับกอง มีงานที่มีขึ้นซ้อนซ้ำซ้อนกัน และประการสุดท้าย ข้อมูลในการประกอบ  
 การตัดสินใจสั่งการการบริหารงานในระดับกรมขาดความสมบูรณ์ ถูกต้องและเป็นปัจจุบันซึ่งสาเหตุ  
 ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การขาดการประสานงานของหน่วยงานระดับกอง กล่าวคือ การให้ความ  
 ร่วมมือที่จะก่อให้เกิดการประสานงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในรูปแบบของการประชุม  
 การปรึกษาหารือร่วมกัน การพบปะ การติดตามควบคุม กำกับ ดูแล และรายงานมีน้อยมาก

จากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น แม้ว่ากรมสามัญศึกษาจะได้พยายามปรับปรุง  
 แก้ไขในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการกองแผนงาน กรมสามัญศึกษาก็ยังมีความ  
 สนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการประสานงานของหน่วยงานระดับกอง จำนวน 12 หน่วยงาน  
 ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบตามที่ได้รับการมอบหมายจากกรมสามัญศึกษา  
 ต่างกัน แต่ในการบริหารงานหน่วยงานทุกหน่วยงานจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อกัน กรม  
 สามัญศึกษา จึงจำเป็นต้องจัดให้หน่วยงานทั้ง 12 หน่วยงานมีการประสานงานกัน เพื่อให้งานการ  
 จัดมัธยมศึกษาของกรมสามัญศึกษาสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการประสานงานของหน่วยงานระดับกอง กรมสามัญศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัญหาการประสานงานของหน่วยงานระดับกอง กรมสามัญศึกษา



### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพและปัญหาการประสานงานของหน่วยงานระดับ  
กอง 12 กอง ภายในกรมสามัญศึกษา เท่านั้น
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานระดับ  
กรม และระดับกองจำนวน 12 กอง ภายในกรมสามัญศึกษา จำนวน 946 คน ประกอบด้วย  
ข้าราชการพลเรือน จำนวน 632 คน และข้าราชการครูที่มาช่วยราชการในหน่วยงานระดับกอง  
ทั้งหมด 12 กอง จำนวน 314 คน โดยไม่รวมข้าราชการพลเรือนตำแหน่งอัตราว่างและ  
ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษาทุกเขตการศึกษา และ  
ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพ และปัญหาการประสานงานของหน่วยงานระดับ  
กอง กรมสามัญศึกษา โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2511) เป็นกรอบแนวคิด  
ในการวิจัย คือ
  1. การจัดโครงสร้างการบริหาร และกำหนดหน้าที่การทำงาน
  2. การจัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ
  3. การใช้คณะกรรมการ
  4. การใช้วิธีการงบประมาณ
  5. การติดตามงาน
  6. การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ
  7. การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ
  8. การจัดให้มีการประชุมผู้ใต้บังคับบัญชา
  9. การจัดการฝึกอบรม และพัฒนาบุคคล
  10. การจัดให้มีหน่วยศึกษาทางวิชาการ
  11. การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่
  12. การจัดให้มีการบำรุงขวัญ



### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลที่จะใช้ประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานระดับกอง
2. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการประสานงานระหว่างหน่วยงานระดับกอง

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สภาพการประสานงานของหน่วยงานระดับกอง หมายถึง สภาพการจัดโครงสร้างการบริหาร และกำหนดหน้าที่การงาน การจัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ การใช้คณะกรรมการ การใช้วิธีการงบประมาณ การติดตามงาน การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ การจัดให้มีการประชุมผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดการศึกษาอบรมและพัฒนาบุคคล การจัดให้มีหน่วยแนะแนวทางวิชาการ การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่ และการจัดให้มีการบำรุงขวัญ เพื่อช่วยเหลือโยงบุคคล เงิน วัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพยากรอื่น ให้งานของกองต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกรมสามัญศึกษา

การจัดโครงสร้างการบริหารและกำหนดหน้าที่การงาน หมายถึง การจัดแบ่งแ่งงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานให้ชัดเจน และจัดทำแผนผังซึ่งระบุความสัมพันธ์ของหน่วยงาน

การจัดให้มีระบบการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะเป็นการติดต่อแบบสองทาง

การใช้คณะกรรมการ หมายถึง การจัดให้มีประชุมปรึกษา หรือโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลจากหลายหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน



เพื่อกำหนดระเบียบวิธีการบริหารงานของหน่วยต่าง ๆ ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดการประสานงาน  
ที่ดี

การใช้วิธีการงบประมาณ หมายถึง วิธีการงบประมาณการบัญชีที่คุมการใช้จ่ายเงินของ  
งบประมาณปฏิบัติการ และงบประมาณโครงการระยะสั้น และโครงการระยะยาว

การติดตามงาน หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เสร็จภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนด

การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ หมายถึง การติดต่อของเจ้าหน้าที่โดยไม่ผ่านตามสาย  
การบังคับบัญชา

การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ หมายถึง การใช้บุคคลที่มีความสามารถและความ  
เหมาะสมในการติดต่องานที่มีลักษณะพิเศษหรืองานที่มีลักษณะซับซ้อน

การจัดให้มีการประชุมผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การประชุม ชุมนุม สังสรรค์  
ระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่าง  
เพื่อนร่วมงานด้วยกัน

การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มี  
ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ นโยบายของหน่วยงานหลัก และเป้าประสงค์ของหน่วยงานย่อย การ  
เสริมสร้างทัศนคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีกำลังใจ รอบรู้และรักงาน

การจัดให้มีหน่วยศึกษาทางวิชาการ หมายถึง การจัดให้มีหน่วยงาน หรือคณะ  
กรรมการที่ศึกษาหาวิธีแก้ไข ปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงาน



การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบบางประการให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ และสนใจในการรับมอบอำนาจ ซึ่งจะต้องจัดให้มีระบบการรายงาน

การจัดให้มีการบำรุงขวัญ หมายถึง การจัดให้มีระบบการตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสัมพันธ์อันดีของผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งอธิบดี รองอธิบดี และผู้อำนวยการกองของกรมสามัญศึกษา

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย หรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน หรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานของกรมสามัญศึกษา

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการพลเรือน และข้าราชการครูที่ช่วยราชการซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานระดับกอง 12 กอง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานระดับกรม และระดับกอง จำนวน 12 กอง ภายในกรมสามัญศึกษา จำนวน 946 คน ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน จำนวน 632 คน และข้าราชการครูที่กรมอนุมัติให้มาช่วยราชการในหน่วยงานระดับกองทั้ง 12 กอง จำนวน 314 คน



### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เป็นข้าราชการพลเรือนและข้าราชการครูช่วยราชการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานระดับกอง ทั้ง 12 กอง จำนวน 797 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบ่งเป็นกองและกำหนดสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 12 กอง ซึ่งมีประชากรรวม 797 คน จากนั้นจับฉลากชื่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง ตามสัดส่วนที่คำนวณได้จากสูตรยามาเน่ (YAMANE, 1973) คือ ร้อยละ 34 ของประชากรในแต่ละกอง ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 267 คน (มนตรี พิริยะกุล, 2524)

### ประชากร

ประชากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งอธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการกอง กรมสามัญศึกษา รวม 17 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

2. ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย หรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน หรือรักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานของกรมสามัญศึกษา รวม 132 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวการวิเคราะห์เอกสาร แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

2.1 แนวการวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการกำหนดประเด็นเพื่อเป็นแนวในการศึกษาเอกสาร ได้แก่ แผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ระยะที่ 7 กรมสามัญศึกษา ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 96 ตอนที่ 76 11 พฤษภาคม 2522 พระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2522 ราชการการศึกษา การศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ปีการศึกษา 2532 กระทรวงศึกษาธิการ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานของกรมสามัญศึกษาในช่วงปีงบประมาณ 2533-2534



2.2 แบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบความคิดในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับสภาพของผู้ออกแบบสอบถาม

ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการประสานงานของ  
 หน่วยงานระดับกอง กรมสามัญศึกษา ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ  
 แบบมาตราส่วนประเมินค่า และแบบเติมข้อความ

แบบสอบถามจะใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางของ  
 กรมสามัญศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน

2.3 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบความคิดในการวิจัย  
 ข้อคำถาม สภาพการประสานงานสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และนโยบายการจัดการ  
 มัธยมศึกษา กลไกการประสานงาน การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้  
 วิธีการงบประมาณ และการจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่และการติดตามงาน และปัญหาการ  
 ประสานงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ และด้านเวลา

แบบสัมภาษณ์จะใช้กับประชากร คือ ผู้บริหารระดับสูงของกรมสามัญศึกษา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แนวการศึกษาเอกสาร แบบสอบถาม  
 และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างด้วยตนเอง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 3 วิธี คือ

4.1 การวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบายการจัดการมัธยมศึกษา  
 การแบ่งส่วนราชการ หน้าที่ และความรับผิดชอบกองต่าง ๆ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ  
 คณะอนุกรรมการและคณะทำงานช่วงปีงบประมาณ 2533-2534 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา  
 (Content Analysis) และเสนอผลด้วยการบรรยาย



4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูล สภาพและปัญหาการประสานงานของ หน่วยงานระดับกอง กรมสามัญศึกษา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) เสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ของข้อมูล หาค่าร้อยละ เสนอผลการวิเคราะห์ ด้วยการบรรยาย

#### ลำดับชั้นในการเสนอข้อมูล

- บทที่ 1 กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประโยชน์ของการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย
- บทที่ 2 กล่าวถึง วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 กล่าวถึง วิธีดำเนินการวิจัยโดยละเอียด
- บทที่ 4 กล่าวถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 กล่าวถึง สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย