



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารการศึกษาทุกระดับจะต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร เช่น บุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เช่นเดียวกับการบริหารประเภทอื่น ๆ ทรัพยากรทั้ง 4 ประการข้างต้น บุคคลเป็นที่ยอมรับกันว่า เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหาร (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2535) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น (เสนาะ ตีเขารู, 2535) ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ทุ่มทุนบำรุงให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526) แต่อย่างไรก็ตามการที่จะให้บุคคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถนั้น หน่วยงานจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะจูงใจให้บุคคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความสมัครใจ นั่นก็คือการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่บุคคลากร

การที่จะทำให้บุคคลากรในหน่วยงานมีความตั้งใจ และพึงพอใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน ดังที่ Sayles and Strauss (1981) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้ นอกจากนี้ความรู้สึกและเจตคติที่ดียังมีส่วนที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน McCormick and Ilgen (1980) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เกิดจากสมาชิกในองค์การ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นความรักต่องานที่ตนปฏิบัติ นอกจากนี้ Schermerhorn, Hunt and Osborn (1991) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในงานจะเป็นการเอาใจใส่ถึงธรรมชาติของงาน โดยเฉพาะในแง่ความรับผิดชอบและโอกาสความเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคคลนั้น และยังมี Pigors and Myers (1981) ได้กล่าว

สนับสนุนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในลักษณะเดียวกันว่า เป็นธรรมชาติพิเศษของมนุษย์ ก็จะต้องเกี่ยวข้องกับโอกาสที่จะใช้ความสามารถ และพัฒนาความสามารถพิเศษ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมจากภายใน มีผลในการสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตที่สูงจากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมานั้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่องค์กรใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความหมาย และสำคัญทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารเพราะนอกจากผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายวางแผนจัดองค์การ วินิจฉัยสั่งการ ประสานประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงานและองค์การ ตลอดจนปฏิบัติตนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการชักจูง รั้งมน้าวจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานให้ร่วมมือกัน พุ่งทะความสามารถของแต่ละบุคคล ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์การ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ถือเป็นตำแหน่งที่สำคัญมาก และมีภาระหน้าที่รับผิดชอบสูงตำแหน่งหนึ่งในการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา โดยมีพระราชบัญญัติคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2523 มาตรา 27 กำหนดว่า "ให้มีหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ มีหน้าที่บังคับบัญชา ควบคุมและดูแลโดยทั่วไปซึ่งราชการของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด" (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2532) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู พ.ศ. 2523 ซึ่ง ก.ค. ได้กำหนดตำแหน่งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เป็นเจ้าหน้าที่บริหารการประถมศึกษา มีลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ เช่น งานเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายในการจัดการศึกษาก่อนประถมศึกษา และระดับประถมศึกษา การวางแผนงาน การจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณ การบริหารงานการเงิน การบริหารบุคคล การบริหารงานวิชาการ การนิเทศการศึกษา การติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาในความรับผิดชอบ การบริหารงานอาคารสถานที่ การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (สวัสดิการสำนักงาน ก.ค., 2528)

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ยังได้กำหนดขอบข่ายและภารกิจงานของหัวหน้าการประถมศึกษาที่จะต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
  - 1.1 งานจัดสำนักงาน
  - 1.2 งานสารบรรณ
  - 1.3 งานประชาสัมพันธ์
  - 1.4 งานสวัสดิการและสวัสดิภาพ
  - 1.5 งานยานพาหนะ
  - 1.6 งานดำเนินการตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา
  - 1.7 งานประสานงาน
  - 1.8 งานโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา
  - 1.9 งานซึ่งมิได้อยู่ในความรับผิดชอบของงานใด
2. งานการเจ้าหน้าที่
  - 2.1 งานวางแผนบุคลากร
  - 2.2 งานสรรหาและแต่งตั้ง
  - 2.3 งานพัฒนาบุคลากร
  - 2.4 งานทะเบียนประวัติ
  - 2.5 งานวินัยและการรักษาวินัย
  - 2.6 งานปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งและการเลื่อนเงินเดือน
  - 2.7 งานเลขานุการคณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอ
3. งานการเงินและพัสดุ
  - 3.1 งานการเงิน
  - 3.2 งานบัญชี
  - 3.3 งานพัสดุ
  - 3.4 งานงบประมาณ

#### 4. งานนิเทศการศึกษา

- 4.1 งานนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
- 4.2 งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์วิจัย
- 4.3 งานพัฒนาการนิเทศและส่งเสริมการนิเทศภายในโรงเรียน
- 4.4 งานบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีทางการศึกษา
- 4.5 งานบริหารและปฏิบัติงานโครงการ
- 4.6 งานนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษา
- 4.7 งานประสานงานและเผยแพร่เอกสารทางวิชาการ

(สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2535)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งจะมีส่วนทำให้การจัดการประถมศึกษาระดับอำเภอบรรลุตามเป้าหมาย และนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยเห็นว่าการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอตามบทบาทหน้าที่ จะต้องอาศัยความศรัทธาในงาน มีขวัญและกำลังใจที่มั่นคง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากได้มีการศึกษาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอครั้งนี้ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะการศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียว อาจไม่ก่อประโยชน์ตามความมุ่งหวังดังกล่าวได้ ดังที่ Argyris (1972) ได้ให้ข้อคิดว่าการศึกษปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน จะมีคุณค่าสูงกว่าการศึกษาเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยการทำงาน และการพัฒนาหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

อันจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ"

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษา

อำเภอ

### สมมุติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ จำนวน 784 คน
2. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาตามแนวคิดของ Herzberg, Mausner, and Snyderman, (1959) ได้แก่
  - 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
  - 2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
  - 2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
  - 2.4 ความรับผิดชอบ
  - 2.5 ความก้าวหน้า
  - 2.6 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

- 2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  - 2.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
  - 2.9 นโยบายและการบริหารงาน
  - 2.10 การปกครองบังคับบัญชา
  - 2.11 การนิเทศงาน
  - 2.12 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.13 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
  - 2.14 เงินเดือน
  - 2.15 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
3. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

### คานิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หมายถึง หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จของงาน ได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ และมี ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานนั้น
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการชมเชย ยกย่อง เชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายต่อความรู้ ความสามารถ ขวณปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ มีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้ครบ

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การใช้อิทธิพลในการจูงใจและมีความอิสระในการปฏิบัติงาน
7. ความก้าวหน้า หมายถึง การทำงานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ อบรมและดูงาน
8. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา และโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา
9. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ ความร่วมมือ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และการมีทัศนคติที่ดีต่อกัน
10. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งโดยหน้าที่การงาน และโดยทางส่วนตัว การได้รับความร่วมมือ และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน
11. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การกระจายและมอบหมายงาน การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
12. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมอบอำนาจ ความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา ความสามารถและความสุขุมของผู้บังคับบัญชา
13. การนิเทศงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแนะนำ การติดตาม และตรวจสอบ การส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคล และการใช้บทบาท ความเป็นผู้นำในการนิเทศ
14. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะแวดล้อมทางสังคม
15. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน และองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนความรักและการให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ
16. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทน ความเหมาะสมของเงินเดือน และขั้นของเงินเดือน ความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

17. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ที่เนื่องมาจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะทำให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยชี้ให้หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงระดับความพึงพอใจ และอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ
2. ผลของการวิจัย จะทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะช่วยทำให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดฯ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริม การบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการประถมศึกษาของประเทศ

### วิธีการในการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ จำนวน 784 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบที่วัดความพึงพอใจในการทำงานของ Kanungo (1982) แปลและเรียบเรียงโดย วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 16 ข้อ ลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale)



ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ เกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา จำนวน 15 ตัว ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของ Herzberg และคณะ (1959) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามตอนที่ 3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และการใช้ภาษาและนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งแบบสอบถามโดยทางไปรษณีย์และรับแบบสอบถามโดยวิธีทางไปรษณีย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Packages for Social Science)

4.4 การตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

## ลำดับขั้นของการเสนอการวิจัย

ผู้วิจัยลำดับขั้นตอนในการนำเสนอโดยแบ่งเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐาน การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัย ลำดับขั้นการนำเสนอการวิจัย

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ สมมติฐานของการวิจัย ประชากร การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

รายการอ้างอิง แสดงรายการหนังสือและอ้างอิง

ภาคผนวก