

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งในประเทศไทยจะเกิดขึ้นได้ก็โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติของแต่ละมหาวิทยาลัย รายละเอียดในพระราชบัญญัติจะกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรืออำนาจขององค์กรต่าง ๆ ไว้ เช่น เกี่ยวกับการจัดแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไรก็ต้องถือข้อกำหนดในพระราชบัญญัติเป็นเกณฑ์ มหาวิทยาลัยทุกแห่งจะแบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย หรือสถาบัน ภายในคณะอาจแบ่งเป็นภาควิชาและสำนักงานเลขานุการ สำนักงานเลขานุการยังแบ่งย่อยเป็นแผนก การจะจัดส่วนราชการภายในคณะออกเป็นอย่างไร พระราชบัญญัติกำหนดให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เช่น ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนมหาวิทยาลัยอื่น ๆ กำหนดให้ทำเป็นประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ปัจจุบันจะทำการเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เนื่องจากการย้ายสังกัดของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นเอาพระราชกฤษฎีกาหรือประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนราชการภายในคณะ ประเภทครุศึกษาทั้งหมดมาพิจารณาจะพบว่า ได้มีการกำหนดภาควิชาต่าง ๆ ไว้โดยละเอียด เช่น คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร แบ่งออกเป็น

1. ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
2. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
3. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
4. ภาควิชาบริหารและนิเทศการศึกษา

5. สำนักงานเลขานุการ¹

เป็นที่น่าสังเกตว่า สำนักงานเลขานุการนั้นจะไม่บอกละเอียดว่าแบ่งเป็นแผนกใดบ้าง แต่ที่แบ่งกันอยู่ในปัจจุบันเป็นแผนกการเงินและบัญชี แผนกบุคลากร แผนกพัสดุและครุภัณฑ์ หรือแผนกสารบัญญ ล้วนแต่เป็นการแบ่งภายในทั้งสิ้น ยังมีได้มีการประกาศเป็นทางการ

ลักษณะของการจัดแบ่งสำนักงานเลขานุการหรืองานธุรการที่ไม่กระจ่างชัดหรือคลุมเครือเช่นนี้ ยังพบได้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย² อันเป็นแม่บทสำคัญที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลภายในมหาวิทยาลัย เช่น การจะแต่งตั้งใครให้อยู่ชั้นใด ชั้นใด ก็ดูเอาจากงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หากได้มีการวางเกณฑ์ไว้แต่แรกว่าบุคคลใดจะอยู่ชั้นใด ชั้นใด ควรจะต้องทำงานอะไร มากน้อยแค่ไหน และผู้ทำควรมีความรู้ความสามารถเช่นใด ผลจากความไม่แน่นอนในการกำหนดเช่นนี้ทำให้ผู้มีหน้าที่ทำการสอนแล้วมีโอกาสทำงานธุรการไปด้วยจะได้รับการพิจารณาเลื่อนชั้นเป็นพิเศษ ทั้งที่งานสอนอันเป็นงานหลักเกือบจะไม่ได้ทำเลยก็มี การปฏิบัติเช่นนี้ดูประหนึ่งว่างานธุรการไม่มีความสำคัญเท่าใดนัก ถึงกับมีการกล่าวว่า ผู้ทำงานธุรการในสถาบันการศึกษาเป็นบุคคลระดับสอง (Second Class Citizen)

เมื่องานธุรการในสำนักงานเลขานุการคณะมิได้มีการแบ่งส่วนราชการให้เด่นชัดจึงเกิดปัญหาตามมาหลายประการ ประการหนึ่งก็คือ ผู้เข้ามาทำงานนั้นไม่สามารถยืนยันได้ว่าตนทำหน้าที่ครบถ้วนหรือยัง เพราะขาดรายละเอียดของงานว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ฉะนั้น บางครั้งงานที่ควรจะทำก็มิได้ทำเพราะไม่แน่ใจว่าอยู่ในความรับผิดชอบ

¹ "ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศิลปากร," ราชกิจจานุเบกษา 89 (มีนาคม 2515) : 9.

² "กฎกระทรวง (พ.ศ. 2507) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507," ราชกิจจานุเบกษา 81 (24 มีนาคม 2507) :

ของคนหรือไม่ บางโอกาสก็อาจไปทำงานของแผนกอื่นเข้าโดยมีรัฐตัว จึงเกิดการก้าวทำงานกัน ลักษณะดังกล่าวจึงทำให้เกิดความกินแหนงแคลงใจขึ้นได้ โดยเฉพาะเรื่องการสั่งงาน เพราะนั่นหมายถึงอำนาจที่มีอยู่ในตัวผู้ออกคำสั่ง ส่วนผู้ที่รับคำสั่งก็ไม่ทราบว่าเชื่อผู้ใดจึงเกิดความขัดแย้งภายในตัวเอง ในที่สุดเมื่อตัดสินใจด้วยตัวเองไม่ได้ก็ใช้วิธีหลีกเลี่ยงคือ ไม่ปฏิบัติตามเอาเสียเฉย ๆ อันเป็นผลร้ายแก่ส่วนรวมตามมาอีก

การขาดความเอาใจใส่ดูแลในเรื่องงานธุรการภายในสำนักงานเลขานุการ ก่อให้เกิดความล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน เพราะมีได้กำหนดเส้นทางการดำเนินงานว่า เรื่องใดควรทำเช่นใด ตัวอย่างในเรื่องการขออนุมัติซื้อเครื่องกรองน้ำดื่มประจำภาควิชา ควรเสนอฝ่ายอาคารสถานที่ก่อน หรือว่าส่งให้ฝ่ายการเงินจัดการได้เลย หรือมีโรงเรียนสังกัดแห่งหนึ่งต้องการให้อาจารย์ในภาควิชาพื้นฐานการศึกษาไปช่วยสอนในโรงเรียนของคุณ โดยทำหนังสือมายังคุณมคี่ เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณได้รับก็ไม่แน่ใจว่าจะส่งให้คุณคืออนุมัติเสียเลย หรือควรให้หัวหน้าภาควิชารีบไปพิจารณาเสียชั้นหนึ่งก่อน แล้วจึงให้คุณคืออนุมัติไปทำการสอนได้ในชั้นสุดท้าย

การที่ยังมีใ้มีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา จึงมีสามารถกล่าวได้ว่า มีงานลักษณะใดบ้างที่ต้องจัดทำงานแต่ละชนิด มีปริมาณมากน้อยเพียงใด สมควรจะมีบรรจุผู้มีความรู้ความสามารถในจำนวนมากน้อยเท่าใด จึงเป็นการเพียงพอกับการปฏิบัติงานที่ได้ทั้งคุณภาพและประหยัดเงินหรือเวลา อาจจะมีบางแผนกทำงานใกล้เคียงกันถ้าได้มารวมเป็นแผนกเดียวกันเสียน่าจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติ หรือบางแผนกมีปริมาณงานอยู่มากอาจจะต้องแยกเป็นแผนกอื่นอีกก็ได้ ถ้าการจัดหน่วยงานมีความถูกต้องดีแล้วการจะบรรจุแต่งตั้งผู้โดยมทำได้สะดวกเนื่องจากมีเกณฑ์กำหนดไว้ ครั้นเมื่อถึงคราวต้องพิจารณาความก็ความชอบก็เห็นได้ชัด คือ ว่าจะต้องพิจารณาในประเด็นใดบ้าง โดยดูจากภารกิจของแต่ละหน่วยทำอยู่

สรุปแล้วปัญหาที่ทำให้งานในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา ไม่อาจพัฒนาไปได้ถึงจุดที่ควรนั้นมีหลายประเด็นด้วยกัน โดยเริ่มจากความคลุมเครือในการจัดแบ่งหน่วยงาน จึงไม่รู้ว่ามีงานอะไร ในปริมาณมากน้อยเท่าใดจึงทำให้การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรเกิดความยุ่งยาก ครั้นถึงคราวจะบำเพ็ญความดีความชอบก็มีเสียงกล่าวว่าขาดความยุติธรรม เพราะหาเหตุผลถูกต้องมิได้ เมื่อหน่วยงานและคนต่างก็มีปัญหา งานที่ออกมาจึงล้าช้า ขาดประสิทธิภาพไม่ประหยัด ดังนั้น การวิเคราะห์งานบริหารในสำนักงานเลขานุการ เพื่อตรวจสอบสถานภาพทั่วไปจึง เป็นวิธีทางอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงกับสาเหตุได้

ความสำคัญของปัญหา

ทราบโดยที่ยังปล่อยให้การบริหารงานในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา เป็นอยู่ในรูปเดิม ผลที่ออกมาจึงจะมีปัญหาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ งานสำนักงานเลขานุการหลายแห่งมีเจ้าหน้าที่ลาออกอยู่เสมอ แล้วไปหางานอย่างอื่นทำโดยเฉพาะที่มีรายได้สูงกว่า เหล่านี้เป็นกรณีที่เกิดถึงขอบบพร่องที่เกิดขึ้นแล้วในหน่วยงาน แต่นับว่ามีสิ่งที่น่าสนใจเกิดขึ้น — เพราะทบวงมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะกรรมการข้าราชการมหาวิทยาลัยได้เห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงได้หยิบยกขึ้นมาพิจารณา ในที่สุดจึงได้มีการแบ่งสายงานในมหาวิทยาลัยออกเป็น 2 สายใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

1. สายงานวิชาการประกอบด้วยงานสอน งานวิจัย งานบริการทางวิชาการ แก่สังคม และทุนบำรุงสร้างสรรคศิลป์และวัฒนธรรม
2. สายงานบริหารและธุรการ อันได้แก่ งานในหน้าที่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน เป็นต้น และงานในฝ่ายบุคคล การเงินและการคลัง เป็นสำคัญ¹

¹ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ, "การจำแนกตำแหน่งตามสายงานและกำหนดขั้นเงินเดือน สำหรับข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย," (กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2519), (อัครสำเนา).

การจัดแบ่งสายงานของทบวงในครั้งนี้อยู่สอดคล้องกับหลักการจัดองค์การที่เห็นว่าองค์การนั้นน่าจะประกอบไปด้วยหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานสนับสนุน (Auxiliary)¹ เพราะถ้าหากสถาบันครูศึกษามีแต่ภาควิชาอื่นเป็นหน่วยงานหลัก แต่ขาดหน่วยงานสนับสนุนอันใดแก่ งานในสำนักงานเลขานุการ สถาบันก็มีความสามารถดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ได้ แต่ความสำคัญของปัญหาเรื่องหน่วยงานธุรการไว้ว่าจะหยุดเพียงแต่แบ่งสายออกมาให้เด่นชัดเท่านั้น แต่ยังคงดำเนินในรายละเอียด คือ ขณะนี้ได้แบ่งสายงานธุรการในสถาบันการศึกษาทั่วไปออกไปได้ถึง 57 สายงาน

เมื่อปัญหาการบริหารงานภายในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครูศึกษาได้รับการเหลียวแลอย่างจริงจังเพราะห้อย่างสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับงานการเรียนการสอนอันเป็นงานหลักแล้ว ก็ย่อมจะรู้ว่าเอกลักษณ์ที่แท้จริงนั้นคืออะไร ผู้ที่เข้ามาทำงานก็จะทราบถึงวัตถุประสงค์ นโยบาย หน้าที่ความรับผิดชอบ และรู้ว่าผลดีที่ตนจะได้รับในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นเช่นใด ฉะนั้นงานพัฒนาสถาบันครูศึกษาก็จะเป็นไปได้รวดเร็วในอัตราสม่ำเสมอ และเกิดปัญหาข้อขัดข้องน้อยที่สุด ซึ่งตรงข้ามกับการที่ขาดความสนใจ ผลที่ตามมาคือเกิดการชงกั๊ก และสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวไว้ว่าจะเกิดเฉพาะในสำนักงานเลขานุการเท่านั้น แต่ยังไม่ไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันอีกด้วย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹Harold Koontz and Cyril O'Donnell, Principle of Management: An Analysis of Managerial Functions, (N.Y.: McGraw-Hill, 1972), p.302.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทงานภายในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา เฉพาะที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาลักษณะและปริมาณงานแต่ละประเภทในสำนักงานเลขานุการ
3. เพื่อศึกษาภูมิหลังบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบุคลากรและประเภทของงานในสำนักงานเลขานุการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งไปที่งานบริหารภายในสำนักงานเลขานุการคณะ และสำนักงานรองอธิการบดี (กองธุรการ) ของสถาบันครุศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยหยิบยกขึ้นมาพิจารณาเฉพาะงาน 8 ประเภทด้วยกัน คือ

1. งานเลขานุการหรือผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
2. งานบุคลากร
3. งานการเงิน
4. งานพัสดุ
5. งานอาคารสถานที่
6. งานสารบรรณ
7. งานทะเบียน
8. งานประชาสัมพันธ์

งานทั้ง 8 ประเภทนี้จะอยู่ในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา 15 แห่งด้วยกัน ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

1. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
7. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
8. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
9. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
11. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
12. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
13. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก
14. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
15. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ถูกจำกัดด้วยเวลา เนื่องจากการเก็บข้อมูลได้กระทำระหว่างเดือนเมษายน 2521 ถึงเดือน กรกฎาคม 2521 ซึ่งเป็นช่วงหนึ่งของเวลาการปฏิบัติงานตลอดทั้งปี พฤติกรรมที่ศึกษาจึง เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

นิยามที่ใช้ในการวิจัย

สำนักงานเลขานุการ หมายถึง สำนักงานเลขานุการคณะ ของคณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และกองธุรการแต่ละวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถาบันครุศึกษา หมายถึง สถาบันที่จัดการศึกษาด้านการศึกษาสำหรับวิชาชีพครู เฉพาะที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ลักษณะงาน หมายถึง รายการของงานที่ปฏิบัติกันอยู่ในสำนักงานเลขานุการ

ตำแหน่งงานธุรการ หมายถึง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานทางธุรการประเภทต่าง ๆ ภายในสำนักงานเลขานุการ

เลขานุการ หมายถึง เลขานุการคณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และผู้ช่วยรองอธิการฝ่ายบริหาร ตามวิทยาเขตต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานภาพการบรรจุ หมายถึง การบรรจุในตำแหน่งอาจารย์หรือตำแหน่งงานทางธุรการ

ความรู้ที่ใช้ปฏิบัติงาน หมายถึง ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ที่ได้มาจากสถานศึกษาที่เรียนมา หรือจากการฝึกอบรม หรือจากประสบการณ์

ประโยชน์ที่ไต่จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบสถานภาพการบริหารงานในสำนักงานเลขานุการของสถาบันครุศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข การบริหารงานภายในสำนักงานเลขานุการ
3. เป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างและวางระบบบริหารภายในสำนักงานเลขานุการ
4. เป็นกรณีศึกษาให้ผู้บริหาร โดยเฉพาะของสถาบันครุศึกษา ให้ความสนใจกับการบริหารที่ขึ้นอยู่กับหลักการและวิธีปฏิบัติอันสอดคล้องและถูกต้องกับความเป็นจริง

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าหน่วยงานทั้ง 8 คือ งานเลขานุการ งานบุคลากร งานการเงิน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานสารบรรณ งานทะเบียน และงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเลขานุการ และสำนักงานรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ของสถาบันครุศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 15 แห่ง ลักษณะงานของหัวหน้าหน่วยงานนั้นสุ่มเอามาจากที่เกิด ขึ้นภายในระยะเวลา 3 วัน ติดต่อกันของแต่ละคน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 4 ประการด้วยกัน คือ

1. จากเอกสารและหนังสือ
2. โดยการสัมภาษณ์แบบมีหัวข้อประเด็นแต่ไม่จำกัดคำตอบ (Nondirective Interview)
3. แบบสำรวจลักษณะงานของหัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยทฤษฎีและการจัดองค์การเป็นบรรทัดฐาน
4. โดยสังเกตในขณะที่ไปส่งแบบสำรวจและทำการสัมภาษณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจไปให้ตัว เลขานุการและผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทุกคนด้วยตัวเอง เพื่อขอให้ท่านเหล่านั้นได้ช่วยแจกแก่หัวหน้าหน่วยงานทั้ง 8 เมื่อกรอกแบบสำรวจเรียบร้อยแล้วก็ส่งคืนยัง เลขานุการหรือผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร หลังจากนั้นผู้วิจัยก็ไปรับคืนมาด้วยตนเองหรือส่งคืนทางไปรษณีย์ตามแก่ความเหมาะสม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่ได้มามีจำนวนมาก อีกทั้งการวิเคราะห์ที่มีหลายประเด็นด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อต้องการให้ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ทุกแง่ทุกมุม ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดแจงข้อมูลครั้งนี้ ซึ่งผลจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลออกมาในประเด็นต่าง ๆ เป็นความถี่และร้อยละ

สำหรับสถิติที่ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การนับจำนวน การหาควรร้อยละ และค่าไคสแควร์

ลำดับขั้นในการเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดลำดับขั้นของการเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 บทด้วยกัน คือ

บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ขอบจำกัดของการวิจัย คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และลำดับขั้นในการเสนอข้อมูล

บทที่ 2 เอกสารอ้างอิง และงานที่เกี่ยวข้อง จะเสนอโดยเน้นหลักการ และวิธีปฏิบัติในเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่ององค์การ บุคลากร การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่ สารบรรณ ทะเบียน และการประชาสัมพันธ์

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวถึง ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวถึง ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และขอเสนอแนะกล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัย
วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปราย และขอเสนอแนะ

ส่วนสุดท้ายเป็นบรรณานุกรมและภาคผนวก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย