

บทที่ 1



บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาทรัพยากรการบริหารนั้น ปัจจัยสำคัญที่นักวิชาการและนักบริหารให้ความสนใจเสมอไม่ว่ายุคใดสมัยใดคือ "คน" เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หากคนมีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงผลงานที่ได้ย่อมมีคุณภาพเพราะฉะนั้น "คนสำคัญยิ่งกว่าเงินทองและสิ่งของใด ๆ เพราะถ้าคนสามารถแล้วทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว" (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, 2509) แต่อย่างไรก็ดีผลงานของแต่ละคนมักแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือความสุขในการทำงานไม่เหมือนกัน คนที่ทำงานด้วยความสุขและความสบายใจ ผลงานย่อมมีคุณภาพดีกว่าคนที่ทำงานด้วยความจำใจ

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นนับว่ามีค่ายิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน และเป็นเรื่อง que ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ และปรับปรุงงานให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับชั้น นอกจากจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางแผนงาน จัดองค์การ วินิจฉัยสั่งการ ประสานประโยชน์ของบุคคลและองค์การ ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะลืมเสียมิได้คือ การโน้มน้าวจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้ประสานสามัคคีและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นพลังที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังที่ โทมัส ดริออร์ (Thomas Drior, 1960) กล่าวไว้ว่า

ความแตกต่างของบุคคลนั้นอุปมาเหมือนสารเคมีแต่ละอย่าง และนักบริหารเปรียบได้กับนักเคมีที่มีสารเคมีนานาชนิดอยู่ในห้องทดลอง จะต้องคิดปรุงแต่งให้บังเกิดสารผสมที่กลมกลืน เข้ากันได้ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล และวัตถุประสงค์ขององค์การ นักบริหาร

จึงต้องซาบซึ้งถึงความรู้ความสามารถ ตลอดจนนิสัยใจคอของผู้ร่วมงานแต่ละคน เสมือน  
 ดังนักเคมีที่ต้อง รู้จักคุณสมบัติของสารเคมีทุกประการ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติการกิจบรรลุ  
 วัตถุประสงค์ด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย

ฉะนั้นวิธีการที่ผู้บริหารจะผสมผสานจิตใจของผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดกำลังขวัญที่ดี  
 เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติการกิจขององค์การให้สำเร็จลุล่วง ได้ั้นมีมากมายหลายวิธี  
 เช่น การมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ การนิเทศงาน การสร้างสัมพันธภาพที่  
 ดีในองค์การ ให้เกียรติและยกย่องชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานประสบความสำเร็จ เป็นต้น

ในทางกลับกัน เราน่าจะศึกษาว่าสิ่งที่ผู้บริหารให้กับผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้ใต้บังคับ  
 บัญชาพอใจหรือไม่ เพียงไร และจริง ๆ แล้วมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาชอบหรือ  
 เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้วิจัยเป็นข้าราชการคนหนึ่ง และมีความศรัทธา  
 เกิดคุณในพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในรัชกาลปัจจุบันที่พระราช  
 ทานแก่ข้าราชการเนื่องในวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2530 ที่ว่า

ข้าราชการที่สามารถ ต้องมีความรู้ครบสามส่วนคือ ความรู้วิชาการ ความรู้ปฏิบัติการ  
 และความรู้คิดอ่าน ตามเหตุผลตามความเป็นจริง ต้องมีความจริงใจ และความบริสุทธิ์ใจ  
 ในงานในผู้ร่วมงานในการรักษาระเบียบแบบแผน ความดีงาม ความถูกต้องทุกอย่างใน  
 ผ่านเดินต้องมีความสงบนและหนักแน่นทั้งในกาย ในใจ ในคำพูด ต้องสำรวจดูความบกพร่อง  
 ของตนเองอยู่เสมอแล้วปฏิบัติแก้ไขเสียโดยเร็ว ไม่ปล่อยให้เจริญอกงามทำความ  
 เสียหายให้แก่การกระทำ ความคิดและการงาน

จากพระบรมราชโองการดังกล่าว แสดงให้เห็นความสำคัญของข้าราชการผู้ซึ่งเป็น  
 กำลังสำคัญส่วนหนึ่งของประเทศ ข้าราชการต้องมีความรู้ มีคุณธรรม และ "ต้องมีความจริงใจ  
 และความบริสุทธิ์ใจในงาน ในผู้ร่วมงาน" อีกทั้ง "ต้องสำรวจดูความบกพร่องของตนเองอยู่  
 เสมอแล้วปฏิบัติแก้ไขเสียโดยเร็ว" แต่การที่ข้าราชการจะมีความพร้อมทั้งภายนอกและภายใน

ในได้ให้เชื่อมมาจากแรงกระตุ้นหรือผลกระทบขององค์การเป็นสำคัญ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำได้ประสบความสำเร็จหรือไม่ และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" เพราะหน่วยงานนี้เป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูทุกคน ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งในปัจจุบันมีข้าราชการครูถึง 496,181 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู, 2531) แต่หน่วยงานนี้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 กอง คือ กองตรวจสอบและทะเบียนประวัติ กองมาตรฐานตำแหน่ง กองวิชาการบริหารงานบุคคล กองวินัยและนิติการ และสำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อให้ทำหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการบริหารงานบุคคล ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานทางการศึกษา หรือกรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนด ตำแหน่งและอัตราเงินเดือนข้าราชการครูให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาข้าราชการครู ตลอดจนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวินัย อุดหนุนและการออกจากราชการ ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการทางด้านการบริหารงานบุคคลที่ครบวงจร แต่เนื่องจากในปัจจุบัน สำนักงาน ก.ค. มีข้าราชการน้อย ฉะนั้นข้าราชการในสำนักงาน ก.ค. จึงต้องรับภาระหน้าที่ที่หนักในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย ถูกต้องตามหลักกฎหมายและสอดคล้องกับระบบคุณธรรม อีกทั้งสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องอีกด้วย

สำนักงาน ก.ค. จัดตั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2523 ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู พ.ศ. 2523 และจะมีอายุครบ 10 ปี เร็ว ๆ นี้ แต่สำนักงาน ก.ค. มีข้าราชการเพียง 261 คน (อัตรากำลังข้าราชการสำนักงาน ก.ค. ปีงบประมาณ 2532)\* ซึ่งถือว่ามีความจนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจดังกล่าวข้างต้น อีกทั้งยังไม่มีสถานที่ทำการเป็นของตนเอง ต้องอาศัยอาคารสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ภายในโรงเรียนพญาไท ถนนศรีอยุธยา เป็นอาคารที่ทำการของเลขาธิการ ก.ค. รองเลขาธิการ ก.ค.

\* สํารวจเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2532

และกองต่าง ๆ อีก 4 กอง คือ กองมาตรฐานตำแหน่ง กองวิชาการบริหารงานบุคคล กองตรวจสอบ และทะเบียนประวัติ และสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนกองวินัยและนิติการ อาศัยอาคารหลังเก่าของกรมสามัญศึกษาเป็นที่ทำงานของฝ่ายวินัย อุตกรรมและร้องทุกข์ จากสภาพดังกล่าวทำให้เกิดความไม่สะดวก และไม่คล่องตัวในการบริหารและการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะสถานที่ทำการไม่อยู่ในบริเวณเดียวกัน อีกทั้งยังมีบริเวณคับแคบอีกด้วย สำนักงาน ก.ค. จึงบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ หลายด้าน นอกเหนือจากจำนวนบุคลากรและอาคารสถานที่แล้ว สำนักงาน ก.ค. ยังมีปัญหาเรื่องความรู้ความสามารถ และความชำนาญของบุคลากร การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ซึ่งทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและปฏิบัติงาน (สำนักงาน ก.ค. : 2530)

จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ 2528 สำนักงาน ก.ค. ได้มีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ก.ค. โดยระบบ คิว.ซี. (Q.C. Circle) กิจกรรมที่ดำเนินการ คือ การอุทิศเวลาให้แก่ข้าราชการ และในปีงบประมาณ 2529 สำนักงาน ก.ค. ได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรของสำนักงาน ก.ค. โดยจัดตั้งกลุ่ม คิว.ซี. เพิ่มขึ้นในกองต่าง ๆ กิจกรรมที่ดำเนินการมีหลายด้าน เช่น ด้านความสะอาด การลดปัญหาในการประชุม การลดการมาทำงานสายของข้าราชการ และการลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น (สำนักงาน ก.ค., 2530)

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.ค. ยังดำเนินการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการสำนักงาน ก.ค. เพื่อให้ประพฤติปฏิบัติตามคุณธรรมที่พึงประสงค์ของสังคมและระเบียบวินัยของข้าราชการ โดยเฉพาะด้านตรงต่อเวลา การประหยัดและการอุทิศเวลาให้แก่ราชการ โดยจัดให้มีปาฐกถาธรรมและร่วมพิธีทางศาสนาในวันสำคัญต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าสำนักงาน ก.ค. ได้มีการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ หลายประการ ดังที่กล่าวมาแล้ว แต่เมื่อหันมาพิจารณาเรื่องขวัญและกำลังใจจากงานวิจัยของ สันัน อินทร-ประเสริฐ (2531) เรื่องการวิเคราะห์องค์การ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าขวัญและกำลังใจของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์น้อย ส่วนข้อเสนอแนะนั้นความต้องการอันดับหนึ่งของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. คือให้ส่งเสริมสวัสดิการบำรุงขวัญและเสริมกำลังใจ

จากข้อมูลและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" เพราะเชื่อว่า เมื่อเรากลับมาวิจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงใช้กับหน่วยงาน ชำนาญ และกำลังใจของบุคลากรย่อมดีขึ้น เมื่อบุคลากรทำงานด้วยความพึงพอใจ ย่อมก่อให้เกิดความสุขและมีขวัญดี เมื่อขวัญดีย่อมมีผลไปถึงคุณภาพของงานอย่างแน่นอน

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู

### ขอบเขตของการวิจัย

การที่จะศึกษา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยหรือกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับคำว่า "ความพึงพอใจในงาน" (Job Satisfaction) โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ที่เมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) เป็นแนวทาง ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวได้ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Job Content) โดยตรง ทำให้คนรักและชอบงาน เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรและทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนปัจจัยจูงใจให้คนอยากทำงานอยู่ตลอดเวลา หากขาดไปย่อมมีผลกระทบต่องาน แต่ถ้าอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเสมอไป ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Policy and Administration)
- 2.2 การนิเทศงาน (Supervision)
- 2.3 สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- 2.4 สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Interpersonal Relationships)
- 2.5 สถานภาพของตำแหน่ง (Status)
- 2.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits)
- 2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- 2.8 สวัสดิการ (Welfare)
- 2.9 ความมั่นคงในงาน (Security)

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีดังกล่าวเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ แต่ปรับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. โดยมุ่งศึกษาระดับและพิจารณาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. ทางด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารขององค์การ การนิเทศงาน สภาพการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สำนักงาน ก.ค. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม และอยู่ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู หมายถึง ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ระดับ 1 - 10

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า รองเลขาธิการ และเลขาธิการ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูที่ไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูง

ปัจจัย หมายถึง ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลในรูปของการกระทำ ปัจจัยในการวิจัยครั้งนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลในการส่งเสริมการกระทำให้ดีขึ้น ถ้าขาดปัจจัยที่เป็นส่วนสนับสนุนแล้วงานนั้นจะสำเร็จ ได้ยาก หรืออาจจะไม่บรรลุจุดหมายที่ต้องการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. ที่ มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การนิเทศงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัวและสวัสดิการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในสำนักงาน ก.ค. มากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค.
3. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับหลักการหรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ใจในการปฏิบัติงานให้ละเอียดลึกซึ้งต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ใช้บุคลากรของสำนักงาน ก.ค. ทั้งหมดจำนวน 261 คน ในการศึกษารั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ เลขานุการ รองเลขานุการ และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน

กลุ่มที่ 2 เป็นบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการกรมจำนวน 42 คน

กลุ่มที่ 3 เป็นบุคลากรในกองตรวจสอบและทะเบียนประวัติ จำนวน 60 คน

กลุ่มที่ 4 เป็นบุคลากรในกองวิชาการบริหารงานบุคคล จำนวน 43 คน

กลุ่มที่ 5 เป็นบุคลากรในกองมาตรฐานตำแหน่ง จำนวน 53 คน

กลุ่มที่ 6 เป็นบุคลากรในกองวินัยและนิติการ จำนวน 55 คน

2. เครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-คำจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก (The Motivation-Hygiene Theory) เป็นแนวทางแต่ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค.

เครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบสอบถามชนิดกำหนดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

3. วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากบุคลากรบางคน ในสำนักงาน ก.ค. เป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมคืนให้



#### 4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสำนักงาน ก.ค. วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการวิจัยโดยย่อ และลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย

บทที่ 2 กล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 กล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การทดสอบความเชื่อมั่น การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 กล่าวถึงผลการวิจัย

บทที่ 5 กล่าวถึงการสรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม แสดงรายการหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการวิจัย ภาคผนวก ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย