

คำนำ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง นี้ เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะของสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง การได้ทราบข้อมูลข้างต้น จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดทิศทางการให้บริการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น สอดคล้องกับสภาพปัญหาตามที่กลุ่มเป้าหมายได้สะท้อนให้มหาวิทยาลัยทราบ และนำมาจัดทำกรอบแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ นอกจากนี้การสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องตรงประเด็น เป็นสิ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยอย่างยิ่ง จึงได้นำข้อมูลที่ศึกษาได้มาเป็นข้อมูลฐานในการจัดทำกรอบแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยด้วย

การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและมีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย 6 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยประยุกต์รูปแบบการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ทราบความต้องการและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จากผู้รับบริการโดยตรง ได้มองเห็นยุทธศาสตร์การให้บริการทางวิชาการ และยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ที่มีรากฐานมาจากความต้องการของผู้รับบริการ และผ่านการพิจารณาความเป็นไปได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานนั้นๆ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ในทันที อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในภาพรวม มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช

มีนาคม 2553

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง นี้ สำเร็จลงได้ เพราะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานและบุคลากรหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหน่วยงานและผู้ให้การสนับสนุน ดังนี้ ขอกราบขอบพระคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย ชมดิษฐ์ และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่กรุณาพิจารณาให้ความคิดเห็นแผนยุทธศาสตร์ประกอบรายงานการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้นำชุมชน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยราชการ ผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม และ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่กรุณาให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณนักศึกษาปัจจุบันทุกคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ ดาบตำรวจวรชาติ บุรณศิริ นักศึกษาปริญญาเอก สาขามวยไทยศึกษา วิทยาลัยมวยไทยและแพทย์แผนไทยที่ร่วมเก็บข้อมูลภาคสนาม ขอขอบคุณ อาจารย์ ทรงเกียรติ อิงคามระธร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ขอขอบคุณสำนักงานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ให้การสนับสนุนในการรวบรวมข้อมูล นักศึกษาปัจจุบัน สถาบันวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ที่ให้คำปรึกษาในการทำงาน และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหน่วยงานทุกหน่วย และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ที่ได้กล่าวนามถึงทุกท่าน ที่ได้ให้การส่งเสริมช่วยเหลือไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช

มีนาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
ประกาศคุณูปการ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามสำหรับการศึกษาค้นคว้า.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : PMQA.....	12
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : PMQA.....	12
ที่มาและหลักการของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	14
สาระสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	16
องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	17
ความเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกับเครื่องมือขอ	18
การบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมา.....	
คุณภาพทางการศึกษาตามแนวคิดเชิงระบบ.....	20
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์.....	23
ความหมายของการประชาสัมพันธ์.....	23
ลักษณะที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์.....	24
ขั้นตอนการวางแผนการประชาสัมพันธ์.....	25

บทที่	หน้า
การวางแผนกลยุทธ์.....	26
ที่มาของการวางแผนกลยุทธ์.....	26
ความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์.....	27
ข้อแตกต่างระหว่างการวางแผนกลยุทธ์กับการวางแผนทั่วไป.....	28
ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์.....	28
วิธีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ	32
การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ.....	33
การเขียนแผนที่ยุทธศาสตร์.....	35
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	38
ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	38
ปรัชญาและแนวคิดของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม.....	39
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	40
เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม.....	45
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	51
ความหมายของความพึงพอใจ.....	51
ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน.....	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	52
รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
รายงานวิจัยภายในประเทศ.....	53
งานวิจัยต่างประเทศ.....	91
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	94
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	95
แผนปฏิบัติการการวิจัย.....	95
การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	96
การศึกษากาสนาม.....	99
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
ผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัย.....	103

บทที่	หน้า
ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้นำชุมชนและหน่วยราชการ.....	103
ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษาปัจจุบัน.....	112
ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของศิษย์เก่า.....	192
ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ประกอบการและผู้ใช้บัณฑิต.....	201
ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	214
ผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ แท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.....	225
ผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.....	230
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	236
สรุปผลการวิจัย.....	237
อภิปรายผล.....	254
ข้อเสนอแนะ.....	260
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ไปใช้.....	260
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	261
บรรณานุกรม.....	263
ภาคผนวก.....	268
ภาคผนวก ก รายนามบุคคลที่ให้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์.....	268
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	273
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแผนยุทธศาสตร์.....	287
ประวัติผู้วิจัย.....	288

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความถี่รวมยอดของ A-I-C.....	48
4.1 แสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	103
4.2 แสดงตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง.....	103
4.3 แสดงรายละเอียดลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	104
4.4 รายละเอียดของบริการที่กลุ่มผู้นำชุมชนเคยได้รับจากมหาวิทยาลัย.....	105
4.5 ความต้องการด้านการจัดการศึกษา.....	106
4.6 ความต้องการด้านการให้บริการวิชาการ.....	107
4.7 รายละเอียดความต้องการด้านการวิจัย.....	108
4.8 รายละเอียดความต้องการที่จะรับบริการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	109
4.9 รายละเอียดความต้องการที่ผู้นำชุมชนและหัวหน้าส่วนราชการต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการในอันดับต้นๆ.....	109
4.10 รายละเอียดสาขาวิชาที่ผู้นำชุมชนและหัวหน้าส่วนราชการอยากให้มหาวิทยาลัยเปิดสอน.....	111
4.11 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	112
4.12 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย.....	112
4.13 รายละเอียดความต้องการรับบริการใน 4 ด้านจากมหาวิทยาลัย.....	113
4.14 ความต้องการด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา.....	114
4.15 ความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา.....	116
4.16 ความต้องการด้านให้คำปรึกษา.....	118
4.17 ความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	119
4.18 แสดงความพึงพอใจในต่อสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน.....	122
4.19 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	125
4.20 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย.....	126
4.21 รายละเอียดความต้องการรับบริการใน 4 ด้านจากมหาวิทยาลัย.....	126
4.22 ความต้องการด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษา.....	127
4.23 ความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา.....	129

ตารางที่	หน้า
4.24 ความต้องการด้านให้คำปรึกษา.....	131
4.25 ความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	132
4.26 ความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน.....	134
4.27 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	137
4.28 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย.....	137
4.29 รายละเอียดความต้องการรับบริการใน 4 ด้านจากมหาวิทยาลัย.....	138
4.30 ความต้องการด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	139
4.31 ความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา.....	140
4.32 แสดงความต้องการด้านให้คำปรึกษา.....	143
4.33 ความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	144
4.34 ความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน.....	146
4.35 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	150
4.36 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย.....	151
4.37 รายละเอียดความต้องการรับบริการใน 4 ด้านจากมหาวิทยาลัย.....	151
4.38 ความต้องการด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	152
4.39 ความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา.....	154
4.40 แสดงความต้องการด้านให้คำปรึกษา.....	156
4.41 ความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน.....	157
4.42 ความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน.....	159
4.43 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	163
4.44 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่สังกัด.....	163
4.45 รายละเอียดของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัย.....	163
4.46 ระดับความต้องการของนักศึกษาภาคปกติโดยรวม.....	164
4.47 คะแนนเฉลี่ยความต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัยจำแนกตามคณะที่นักศึกษาสังกัด	165
4.48 ความต้องการด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของ นักศึกษา.....	166
4.49 คะแนนเฉลี่ยความต้องการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากมหาวิทยาลัย จำแนกตามคณะที่นักศึกษาสังกัด.....	167

ตารางที่	หน้า
4.50	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา..... 169
4.51	คะแนนเฉลี่ยความต้องการรับบริการด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษาจำแนกตามคณะ..... 171
4.52	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านให้คำปรึกษาของนักศึกษา 174
4.53	คะแนนเฉลี่ยความต้องการรับบริการด้านการให้คำปรึกษาของนักศึกษาจำแนกตามคณะ..... 175
4.54	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา..... 177
4.55	คะแนนเฉลี่ยความต้องการรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาจำแนกตามคณะ..... 178
4.56	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย..... 181
4.57	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จำแนกตามคณะ..... 184
4.58	รายละเอียดข้อมูลอายุของศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม... 192
4.59	รายละเอียดข้อมูลอาชีพการงานในปัจจุบันของศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม..... 192
4.60	รายละเอียดรายได้ต่อเดือนของศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม..... 193
4.61	ข้อมูลปีที่ศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงครามจบการศึกษา..... 193
4.62	ปีที่ศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงครามเข้ามาเยี่ยมมหาวิทยาลัยครั้งล่าสุด 194
4.63	ช่องทางในการติดตามข่าวสารของมหาวิทยาลัยของศิษย์เก่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดราชบุรีและสมุทรสงคราม..... 195
4.64	ประเด็นความต้องการของศิษย์เก่าที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนานักศึกษาปัจจุบัน 196
4.65	ระดับความพึงพอใจของศิษย์เก่าที่มีต่อการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย..... 198

ตารางที่	หน้า
4.66 ระดับความพึงพอใจของศิษย์เก่าในประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านวิจัย บริการวิชาการ และด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย.....	199
4.67 รายละเอียดตำแหน่งงานของผู้รับการสัมภาษณ์.....	201
4.68 รายละเอียดบริการที่ผู้ประกอบการเคยได้รับจากมหาวิทยาลัย.....	203
4.69 ระดับความต้องการของผู้ประกอบการโดยรวมที่มีความต้องการได้รับบริการจาก มหาวิทยาลัย.....	205
4.70 ระดับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการจัดการศึกษา.....	206
4.71 ระดับความต้องการของผู้ประกอบการด้านบริการวิชาการ.....	208
4.72 ระดับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการวิจัย.....	209
4.73 ระดับความต้องการของผู้ประกอบการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	210
4.74 รายละเอียดตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	214
4.75 รายละเอียดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยได้รับจากมหาวิทยาลัย.....	215
4.76 ระดับความต้องการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยในภาพรวม.....	217
4.77 ระดับความต้องการการได้รับบริการด้านการจัดการศึกษา.....	217
4.78 ระดับความต้องการได้รับบริการด้านบริการวิชาการ.....	219
4.79 ระดับความต้องการได้รับบริการด้านการวิจัย.....	220
4.80 ระดับความต้องการได้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	221

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
2.1	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	13
2.2	ประวัติความเป็นมาและองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร....	15
2.3	องค์ประกอบของกระบวนกรพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ....	16
2.4	นินยามการปฏิบัติงานเชิงระบบ.....	20
2.5	การประยุกต์แนวคิดของเดมิ่งในวงการศึกษา โดย Elaine Torres.....	21
2.6	แนวคิดเชิงระบบสำหรับโรงเรียนทั่วไปนำไปประยุกต์ใช้.....	22
2.7	กรอบแนวคิดการในการศึกษาวิจัย.....	94