

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไทยนับเป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนารากฐานแก่สังคม ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาทุกสถาบันต่างมุ่งเน้นและให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการจัดการในเรื่องคุณภาพการศึกษาด้วยการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกำลังสำคัญหลักที่จะขับเคลื่อนการดำเนินการให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพนั้นก็คือบุคลากรสายวิชาการที่มีความรู้ความสามารถและมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2558 ประเทศในภูมิภาคอาเซียนทั้งหมด 10 ประเทศจะรวมกันเป็นหนึ่งภายใต้ชื่อประชาคมอาเซียน เพื่อสร้างความร่วมมือให้เกิดความเจริญมั่นคงของประชากร ทรัพยากร และเศรษฐกิจ ซึ่งการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนนั้นจะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปโดยสะดวกขึ้น ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ ภาษาและวัฒนธรรมระหว่างกัน เกิดการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในด้านการศึกษาและการวิจัยในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้นการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญในการสร้างความร่วมมือในด้านการศึกษาขั้นสูงเพื่อขับเคลื่อนความเจริญมั่นคงของภูมิภาค ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ เป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการรวมตัวกัน เป็นประชาคมอาเซียน (ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) อีกทั้ง สถานการณ์ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาถูกคาดหวังในด้านคุณภาพจากสังคมอย่างสูง โดย สถาบันอุดมศึกษานั้นมีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากภารกิจทั้ง 4 ประการ ดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จึงส่งผลให้ สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมว่าจะสามารถพัฒนาองค์ ความรู้และผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศอย่างเป็นรูปธรรม

การที่สถาบันอุดมศึกษาต่างพยายามมุ่งมั่นสู่การบรรลุถึงภารกิจดังกล่าวเพื่อสร้างความมั่นใจแก่สังคมในด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมนั้น ทุกสถาบันต่างกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ และทำการขับเคลื่อนแผนและการมอบหมายไปยังบุคลากรทุกระดับของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานในสายวิชาการซึ่งเป็นส่วนงานหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จตามภารกิจของสถาบัน ดังนั้นบุคลากรสายวิชาการจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องรับผิดชอบและรับภาระหนักในการขับเคลื่อนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายมิติและมีความซับซ้อนสูง เพื่อนำพาสถาบันฯ บรรลุถึงภารกิจอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการถูกคาดหวังอย่างสูงในการปฏิบัติงานตามภารกิจในฐานะบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งต้องรับผิดชอบและรับภาระหนักในการขับเคลื่อนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและมีมาตรฐานความสำเร็จสูง ส่งผลให้บุคลากรสายวิชาการต้องพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้งและทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มกำลังในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แต่อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้ความสามารถ โดยผลจากการวิจัยโดยสภาคณาจารย์และข้าราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรง มีจิตใจที่มีความสุขและพอเพียง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทำให้มีกำลังใจ กำลังใจ และกำลังสมองในการพัฒนามหาวิทยาลัย ทั้งในสายการสอนและสายการสนับสนุน ผลที่ได้รับตามมา คือบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งกาย ใจ และมันสมอง รวมทั้งชื่อเสียงที่ดีในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและชื่อเสียงในการเป็นมหาวิทยาลัยที่ดีที่คณาจารย์และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี (สภาคณาจารย์และข้าราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2552, หน้า 1)

การที่บุคลากรจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมและมีศักยภาพสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการมีภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ในปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อประเด็นภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งในมุมมองของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น หากองค์กรสามารถจัดการให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ที่ดี แล้วจะส่งผลดีต่อชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นประเด็นเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของคนได้รับ

ความสนใจมากขึ้นทั้งในภาครัฐและเอกชนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแนวโน้มทางด้านประชากรและสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การที่ผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น หรือกำลังแรงงานที่มีอายุเฉลี่ยมากขึ้น และความต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ก็มีความจำเป็นที่จะต้องจัดการให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่ดี มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจรู้สึกไม่เป็นสุขกับชีวิต และลาจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน (ภาณุภาคย์ พงศ์อดิชาติ, 2549) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากเกิดกับบุคลากรสายวิชาการแล้ว จึงเป็นการยากที่สถาบันอุดมศึกษาจะสามารถแสวงหาบุคลากรทดแทนที่ความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์การสอนและการวิจัย

ผลสำรวจของบริษัท เฮย์กรุ๊ป ซึ่งเป็นบริษัทให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการองค์กรระดับโลก พบว่าในองค์กรที่ไม่สนับสนุนเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จะพบว่าบุคลากรมากกว่า 1 ใน 4 หรือประมาณ 27% ขององค์กรนั้นจะวางแผนลาออกจากองค์กรภายในสองปี และจากผลสำรวจของเฮย์กรุ๊ป อินไซด์ ปี 2012 ชี้ให้เห็นว่า มีบุคลากรถึง 39% กล่าวว่าตนเองยังขาดสมดุลที่ดีระหว่างชีวิตและการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจของปี 2011 ที่พบว่ามีเพียง 32% เท่านั้น นอกจากนี้ มาร์ค รอยลล์ ผู้บริหารของบริษัท เฮย์กรุ๊ป ได้กล่าวว่า หลายองค์กรทั่วโลกได้พยายามให้บุคลากรทำงานให้ได้ผลลัพธ์มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง แต่สิ่งนี้มักทำให้เกิดความไม่สมดุลในชีวิตและการทำงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการทำงานนอกสถานที่โดยอาศัยเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเข้ามาช่วย เช่น การประชุมทางไกลผ่านวิดีโอทัศน์ หรือให้เวลาเริ่มงานและเลิกงานที่ยืดหยุ่น อาจไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาค่าความไม่สมดุลในชีวิตและการทำงานให้หมดไป องค์กรควรให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาระยะยาว โดยการช่วยบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากร ทั้งนี้องค์กรสามารถช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพได้โดยการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานและทรัพยากรบุคคลต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีเวลาส่วนตัวมากขึ้นและเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่รู้สึกว่าองค์กรของตนสนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะมั่นใจในศักยภาพขององค์กร และเมื่อสอบถามบุคลากรถึงความสามารถขององค์กรในการดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พบว่าบุคลากรจากองค์กรที่มีการสนับสนุนในสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้คะแนนระดับ “ดี” หรือ “ดีมาก” ถึง 71% ในขณะที่บุคลากรในองค์กรที่ขาดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีเพียง 45% เท่านั้น นอกจากนี้บุคลากรยังมีความ

พึงพอใจในผลตอบแทนของพวกเขามากกว่าอีกด้วย โดย บุคลากรขององค์กรที่มีการสนับสนุนใน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานถึง 58% เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า “ฉันเชื่อว่าได้รับค่าจ้างที่เป็น ธรรมต่องานที่ทำ” ในขณะที่บุคลากรจากองค์กรที่ขาดการสนับสนุนในสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเห็นด้วยกับข้อความนี้เพียง 36% เท่านั้น นอกจากนี้หากพิจารณาถึงหลายปัจจัยที่ทำให้ บุคลากรไม่สามารถบรรลุความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานพบว่าหลายปัจจัย ดังนั้นองค์กร ควรกำหนดทิศทางและบทบาทที่ชัดเจนให้บุคลากรรับทราบและทุ่มเทเต็มที่ในสิ่งนั้นตั้งแต่วันแรกเข้า และการ Put the right man on the right job ก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเช่นกัน หากองค์กรกำหนดให้ บุคลากรทำงานที่พวกเขาถนัดและเชี่ยวชาญก็จะสามารถลดเวลาการทำงานนั้นๆ ลงได้ ใน ขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในด้านต่างๆ มากขึ้น เมื่อเป็นเช่นนั้นบุคลากรย่อมก็มีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวมากขึ้น (นงนุช อบสุวรรณ, 2556) อันเป็น การส่งเสริมให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแก่บุคลากร

ดังนั้นการศึกษาถึงความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ ระดับอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่นับเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและ การศึกษาของภาคเหนือตอนบน ดังนั้นหากสถาบันอุดมศึกษาต้องการที่จะดึงดูดและรักษาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายวิชาการผู้ทรงคุณค่าที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับสถาบันและ ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ก็จำเป็นที่จะต้องจัดการให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับ การทำงานที่ดี ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของการทำความเข้าใจถึงระดับสภาวะความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ และ ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เพื่อเป็นแนวทาง แก่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่รวมถึงสถาบันการศึกษาอื่นที่สนใจ สามารถนำ ผลการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการนำมาซึ่งการสร้างเสริม ความสุขและขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรสายวิชาการให้เกิดความรักผูกพัน มีความจงรักภักดีต่อ สถาบัน และทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุภารกิจหลักสถาบันอุดมศึกษาส่งผลประโยชน์ในการ พัฒนาสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อสำรวจภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจัยต่างๆ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามเพศ
2. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามสถานภาพสมรส
3. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามจำนวนบุตรและจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ
4. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามจำนวนบุตรและจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะที่กำลังศึกษา
5. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุ
6. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามรูปแบบของคู่สมรส/หรือคู่ครอง
7. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามระดับ/ตำแหน่งทางวิชาการ
8. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามระดับ/ตำแหน่งบริหาร

9. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามประเภทสถาบัน
10. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามสภาพ/ลักษณะกลุ่มสายงานวิชาการ
11. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามสภาพ/ลักษณะประเภทสายงานวิชาการ
12. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุการทำงาน
13. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามการปฏิบัติงานครบตามภารกิจ 4 ด้าน
14. ระดับค่าเฉลี่ยภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความแตกต่างกันจำแนกตามการปฏิบัติงานนอกเวลาทำงาน
15. ระดับค่าเฉลี่ยหลักคิดและการปฏิบัติส่วนบุคคลที่เอื้อต่อชีวิตและการทำงานมีความสัมพันธ์กับมีค่าเฉลี่ยภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานำเสนอแนวทางการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานไปใช้ประโยชน์ในการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษาและประยุกต์ใช้ในองค์กรทั่วไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ภาวะการมีปัจจัยทรัพยากรในชีวิตที่เอื้ออำนวยอย่างดีต่อการทำงาน และการมีปัจจัยทรัพยากรในการทำงานที่เอื้ออำนวยอย่างดีต่อภาวะในการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสม

ปัจจัยในชีวิต หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคล การดำเนินชีวิตและครอบครัว ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส การมีบุตรและบุคคลที่อยู่ในอุปการะ การมีบุตรที่กำลังศึกษา อายุ รูปแบบของคู่สมรส/หรือคู่ครอง

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ประกอบด้วย ระดับ/ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งบริหาร ประเภทสถาบัน กลุ่มสายงานวิชาการ ประเภทสายงานวิชาการ อายุการทำงาน การปฏิบัติงาน ครอบคลุมภารกิจ การปฏิบัติงานนอกเวลาทำงาน

ปัจจัยทรัพยากรในชีวิตที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตและการสนับสนุนจากคนในครอบครัวต่อการทำงาน สถานการณ์ครอบครัวที่เอื้อต่อการทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนที่ไม่ใช่จากที่ทำงาน สุขภาพ และความรู้ความสามารถส่วนบุคคล

ปัจจัยทรัพยากรในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อภาวะในการดำเนินชีวิต หมายถึง การจัดการของสถาบัน การดำเนินงานในหน่วยงานและหัวหน้างาน การสนับสนุนจากหน่วยงาน สนับสนุน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานในความรับผิดชอบ สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

บุคลากรสายวิชาการระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง บุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้การกำกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ระยะเวลาทำการวิจัย

ระยะเวลาทำการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการศึกษาวิจัยทั้งสิ้น 12 เดือน นับตั้งแต่ได้รับอนุมัติโครงการตามแผนการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2557 ถึง 2 มกราคม 2558 มีดังนี้

แผนการวิจัย	เดือนที่ทำการวิจัย											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. การเตรียมความพร้อมเครื่องมือวิจัย												
2. การประสานงานในพื้นที่ เพื่อเตรียมการเก็บรวบรวมข้อมูล												
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล												
4. การประมวลผลและวิเคราะห์แบบสอบถาม												
6. การจัดทำรายงานสรุป												