



ความสำคัญและที่มาของการวิจัย (Background and Rationale)

สถานที่ทำงานส่วนใหญ่จะเป็นที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการด้านใดด้านหนึ่ง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือการทำงานที่พบได้บ่อย คือ ความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ (1) งานบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดและความไม่สบายใจในตัวเองอยู่แล้ว เช่น คนงานในโรงงานที่ทำหน้าที่เดียวจำเจตลอดวัน และต้องเสี่ยงกับการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้เครื่องกล ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบสูงต่อชีวิตมนุษย์ เช่น พยาบาลห้องฉุกเฉิน แพทย์ที่ต้องอยู่เวรและถูกเรียกตัวเพราะเหตุการณ์ฉุกเฉินบ่อย ๆ จนไม่มีเวลาเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ความพยายามของจิตใจภายใต้สภาวะการณืเช่นนั้นโดยไม่เต็มใจจากสาเหตุใดก็ตามหรือต้องเป็นเช่นนั้นนาน ๆ ที่รับสภาพเช่นนั้น อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตได้ แต่ก็มีบางคนที่ไม่พอใจแต่ก็ยังปรับสุขภาพจิตของตนเองให้ปกติได้ ขึ้นอยู่กับการปรับตัว ถ้าปรับไม่ได้อาจนำไปสู่ความไม่พอใจในตนเองต่องาน รู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิต ลดคุณค่าความภูมิใจในตัวเอง โกรธและผิดหวังที่ต้องปฏิบัติงาน ซึ่งผลของความไม่พอใจในการปฏิบัติงานก็ก่อให้เกิดอัตราการเปลี่ยนงานสูง การขาดงาน ปฏิบัติงานผิดพลาดเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การแก่งทำลาย ก่อให้เกิดผลเสียในที่ทำงานได้ ในทางกลับกัน การปรับตัวที่ดีต่อการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลดีในทางสร้างสรรค์ มีความพอใจในสภาพสังคม เพื่อนร่วมงานภูมิใจในผลงานการมีส่วนร่วม เกิดความมีคุณค่าในตัวเอง

ภายใต้ข้อจำกัดทางทรัพยากรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา รัฐได้นำนโยบายการจัดบริการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญในการกระจายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการเป็นหลัก ซึ่งส่งผลให้สุขภาพอนามัยของประชาชนดีขึ้นโดยลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนในบริการสาธารณสุขสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ความไม่เข้าใจ และความไม่พอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ส่งผลให้มีการร้องเรียนทางสื่อสารสาธารณะต่าง ๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ และแนวโน้มการใช้มาตรการทางกฎหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานพยาบาลภาครัฐที่มีสภาพที่คับแคบแออัด ขาดแคลนครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้ป่วย ส่งผลให้ประชาชนที่จำเป็นต้องใช้บริการภาครัฐ เกิดความรู้สึกที่ไม่ได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจพอที่จะซื้อบริการจากภาคเอกชนได้ (2)

ในช่วงแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 8 มีแนวโน้มชัดเจนว่า สถานพยาบาลภาคเอกชนที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ ในช่วงแผนพัฒนาสาธารณสุข 2 ฉบับที่ผ่านมา จะขยายตัวอย่างรวดเร็วไปทุกจังหวัด และอำเภอขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นพื้นที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปและเป็นสถานพยาบาลภาครัฐในการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ ยังคงจำเป็นต้องใช้บริการภาครัฐอยู่ เนื่องจากไม่มีความสามารถทางเศรษฐกิจเพียงพอที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพื่อรับบริการจากภาคเอกชน ดังนั้น โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อโรงพยาบาล และเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างภาครัฐและเอกชนในการใช้ทรัพยากรสาธารณสุขที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จะต้องพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อเป็นสถานพยาบาลหลักที่ให้บริการแก่ข้าราชการ ประชาชนผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มบุคคลที่รัฐมีวัตถุประสงค์ที่จะให้สวัสดิการสงเคราะห์ในด้านสุขภาพ นอกจากนี้ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ยังต้องให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่สามารถเสียค่าใช้จ่ายได้ด้วยตนเอง หรือผู้มีสิทธิภายใต้ระบบประกันสุขภาพต่าง ๆ และถ่วงดุลย์ชลอค่ารักษาพยาบาลของสถานพยาบาลภาคเอกชนมิให้สูงขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อมุ่งหวังผลกำไรในเชิงธุรกิจจนเกินไป และจากวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ปี 2544 เป้าหมายหนึ่งในการพัฒนา คือ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง ให้บริการที่ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 (3) โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำให้การบริการมีปริมาณผู้ใช้บริการมากขึ้น อันนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ (4)

ทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จทางการบริหาร องค์กรใด ๆ ก็ตาม แม้ว่าจะสามารถคิดค้นหรือจัดวางกลยุทธ์ออกมาได้ดี รวมทั้งการมีโครงสร้างองค์กรที่ดีที่สุดด้วยนั้น หากปราศจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นและเหมาะสมกับงาน และมีจิตใจมุ่งมั่นที่จะนำเอากลยุทธ์ไปดำเนินงานให้เกิดผลด้วยแล้ว โอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ก็จะมีไม่ได้เลยอย่างแน่นอน (5)

การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการปฏิบัติงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนจะเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (6)

การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง เนื่องมาจากผู้วิจัยเห็นว่า การที่โรงพยาบาลระยองซึ่งได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลศูนย์นั้น มีพันธกิจในการให้บริการสาธารณสุข อันประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตที่ตั้งของโรงพยาบาล และเป็นศูนย์รับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิในเขตพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีพันธกิจในการร่วมผลิตและมีกอบรมบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข และทำวิจัย รวมทั้งสนับสนุนสถานบริการอื่น ๆ ในเครือข่ายให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนร่วมมือกับหน่วยงานอื่นและชุมชนในการแก้ปัญหา และยกระดับสถานะสุขภาพของประชาชนในสวนภูมิภาค ซึ่งผลสำเร็จของการให้บริการดังกล่าวจะบรรลุเป้าหมายได้เพียงไรคงขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ รวมทั้งการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพบว่ามีการศึกษาในบุคลากรบางกลุ่ม เช่น พยาบาล เป็นต้น จึงได้ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของหน่วยงาน อันจะมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมโดยรวมต่อไป

คำถามการวิจัย (Research Questions)

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองแต่ละด้าน และรวมทุกด้านเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยลักษณะบุคคลใดบ้างที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป (General Objective)
 - เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific Objective)
 - 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองใน 11 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นโยบายและการ

บริหารงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ

- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง ในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยลักษณะบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง

สมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

1. ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองจำแนกตามรายด้านและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความแตกต่างกันตามประเภทของบุคลากร

ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)

1. การวิจัยศึกษาครอบคลุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระยองเท่านั้น
2. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบางแง่มุมซึ่งระบุไว้ในงานวิจัยนี้เท่านั้น
3. ระดับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็น ordinal scale จะพิจารณาตัวแปรว่ามีอันตรภาคแต่ละชั้นเท่ากัน (equal interval) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็น interval scale ต่อไป

ข้อจำกัดของการวิจัย (Limitation)

เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา ค่าใช้จ่ายและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองเท่านั้น

ปัญหาทางจริยธรรม (Ethical Considerations)

ไม่มี เนื่องจากไม่ได้ใส่สิ่งทดลองใด ๆ ในกลุ่มที่ทำการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Benefit and Application)

1. จากผลการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยะอง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (Variables)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกเป็น อายุ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

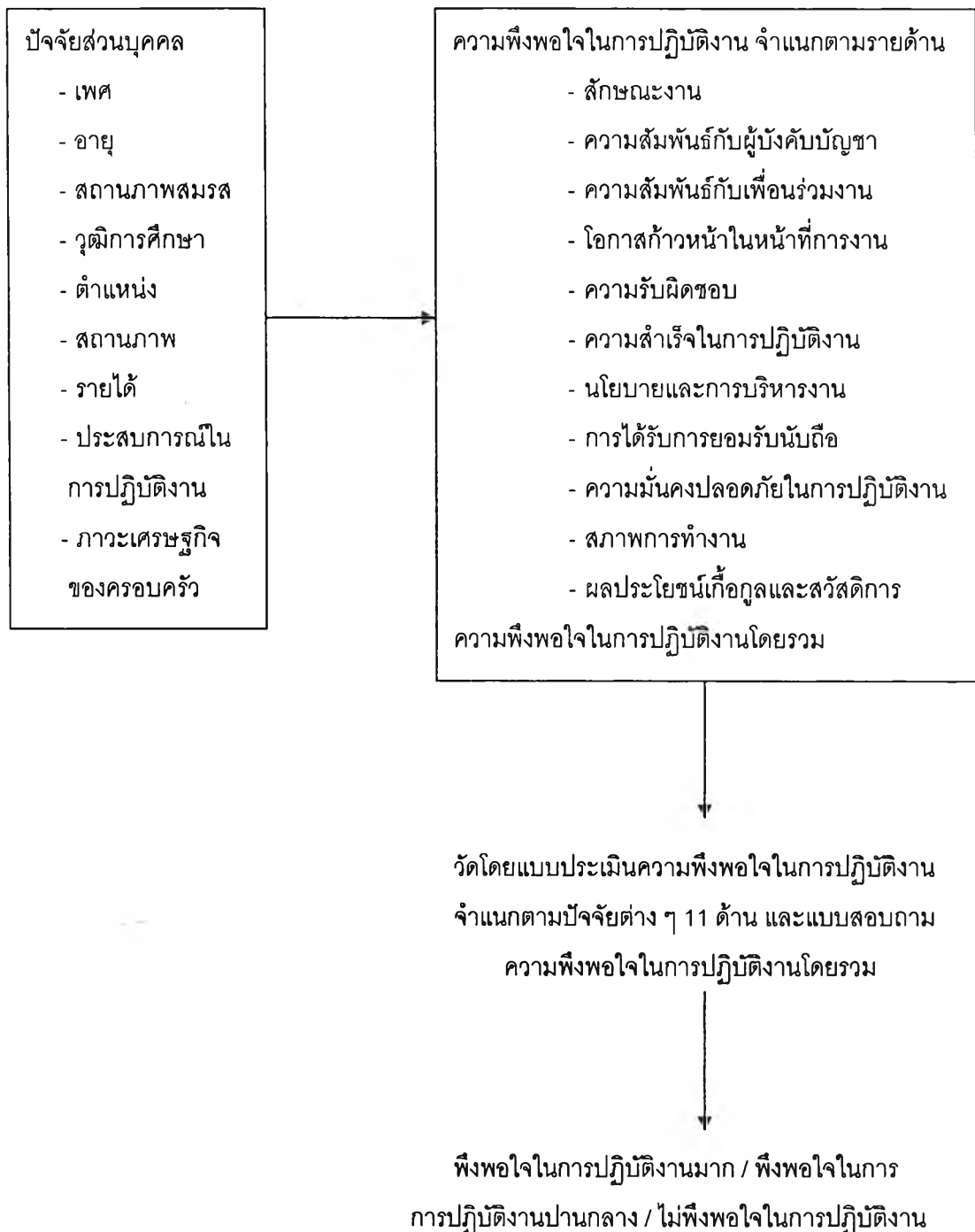
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยะองแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย (Operational Definitions)

1. บุคลากรโรงพยาบาลระยอง หมายถึง ข้าราชการพลเรือน พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในปีงบประมาณ 2545 โดยบุคลากรดังกล่าว ต้องปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระยองในปัจจุบันมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ทั้งนี้ไม่คำนึงถึงต้นสังกัด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือมีเจตคติที่ดีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน อันมีผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งระดับได้เป็น พึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก พึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ 11 ด้าน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมตามลำดับ
3. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่าทางสังคม เป็นความน่าสนใจของงาน บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยกำหนดวิธีปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง 1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระยอง 2. ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปหนึ่งระดับ
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน
7. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ตลอดจนผู้บังคับบัญชาสนับสนุนบุคลากรด้านการศึกษาต่อเนื่อง
8. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบเต็มที่
9. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
10. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

11. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
12. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
13. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
14. ผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ส่วนที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น การอนุญาตให้ลาไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วยพร้อมกับการได้รับเงินเดือนเต็มระหว่างการลา เป็นต้น
15. สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



แผนภูมิ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย