บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิด องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต เพื่อพิจารณาว่ามีคุณภาพชีวิตแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเตอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) , ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-Square)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.80 มีอายุ31-40 ปี ร้อยละ 39.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.24 มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 20,001 ถึง30,000 บาท ร้อยละ 30.59 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.3 เป็นพนักงานปฏิบัติการร้อยละ 86.18

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิต

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งปัจจัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต

2.1 ระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

2.2 ระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

2.2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านร่างกายส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านร่างกายเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล การรับประทานอาหารอย่างเพียงพอในแต่ละวัน การทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงกระปี้กระเปร่า การร่วมมือร่วมใจของคนทำงานในที่ทำงาน การมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และ การพักผ่อนนอนหลับในแต่ละวัน

2.2.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านจิตใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือการมีสมาธิในการทำงาน การมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์ ความสามารถในการเป็นที่พึ่งของครอบครัว ความพึงพอใจใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การเป็นตัวเอง การที่สามารถปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ทุกวันนี้ ความสุขในการทำงาน ภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และ การพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน

2.2.3 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านสังคมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านสังคมเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการเดินทางมาที่ทำงาน การเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยของที่ทำงาน การได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร การมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน การที่สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการเป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.4 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การเดินทางไปยังที่ทำงานได้สะดวก การมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ การยอมรับในกฎระเบียบของสถานประกอบการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะ ที่ทำงานได้ให้ข้อมูล และความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ ได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานประกอบการจัดให้ เช่น ห้องพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วม

2.2.5 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความมั่นใจในความมั่นคงของสถานประกอบการ และทีมผู้บริหาร การได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ ความภูมิใจที่ได้ทำงานที่นี่ งานที่ทำตอบสนองเป้าหมายในชีวิต โอกาสได้พัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง สามารถทำกิจกรรมทางศาสนาได้ตามความต้องการ ความรู้สึกว่างานของท่านมีคุณค่าแก่สังคม คิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ทำ และ ได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของสถานประกอบการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2.6 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยมีปัจจัยย่อยของคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ได้สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสม พึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่สถานประกอบการจัดให้ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม และการมีเงินออมไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในด้านร่างกายที่เพศชายมีต่ำกว่าเพศหญิง คุณภาพชีวิตจำแนกตามอายุพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน คุณภาพชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตด้านจิตใจและด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพชีวิตทางด้านจิตใจและด้านจิตวิญญาณ สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คุณภาพชีวิตจำแนกตามระดับรายได้พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน คุณภาพชีวิต จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

พบว่าคุณภาพชีวิตด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05คุณภาพชีวิตด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลดปริมาณงานให้น้อยลง เลิกงานตรงตามเวลางาน เพิ่มจำนวนวันพักผ่อนร้อยละ ลดเป้าหมายด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการอำนวยสินเชื่อ แก้ไขขั้นตอนในการอำนวยสินเชื่อให้ง่ายขึ้น มีที่ให้ดูหนัง ,ฟังเพลงเวลาเครียดจากการทำงาน กำหนดการประเมินผลที่ชัดเจน มีอาหารเลี้ยงหากต้องทำงานล่วงเวลา และให้พนักงานปฏิบัติการได้ประเมินผลการทำงานของผู้บริหาร

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อาจจะเป็นผลมาจากธนาคารพาณิชย์เป็นกิจการในการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย มีกฎ ระเบียบในการดำเนินการอย่างครอบคลุม ทำให้รูปแบบการทำงาน สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆในการทำงานมีความเป็นมาตรฐานสากล

คุณภาพชีวิตด้านร่างกายส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานยังมีร่างกายที่ไม่แข็งแรง การออกกำลังกายน้อย และการพักผ่อนนอนหลับที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปริมาณงานที่มาก รวมถึงกฎและระเบียบในการปฏิบัติงานในส่วนของการวิเคราะห์สินเชื่อที่มีขั้นตอนและรายละเอียดที่มาก ส่งผลให้รูปแบบในการดำเนินการต้องรอบครอบ ทำให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานในแต่ละขั้นตอน รวมถึงต้องใช้สมาธิสูง ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า และความเครียดจากการทำงานสูง สำหรับการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน จะต้องใช้เวลาในที่ทำงานถึง 8 ชั่วโมงต่อวันหรือบางครั้งอาจจะมากกว่านั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน แม้ว่างานจะเครียดมากแค่ไหน หากบริษัทมีสภาพแวดล้อมภายในที่ดีพนักงานก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะทำให้พนักงานมีความอยากที่จะมาทำงานกับบริษัท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากสุขภาพของบุคคลมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานมีร่างกายไม่แข็งแรงอ่อนแอ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ให้ลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกัน ถ้าภาวะจิตใจของบุคคลอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคงมีความทุกข์ทางจิตใจก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้องค์การได้ (คงฤทธิ์ อภิวัฒน์บุญญบาล, 2545) ดังนั้นการที่พนักงานได้ทำงานในที่ที่มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงกับอันตรายเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน หากเปรียบเทียบตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็จะเป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางร่างกาย ปัจจุบันปริมาณงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อค่อนข้างมากและมีขั้นตอนมากขึ้นเพื่อสร้างมาตรฐานของการอำนวยสินเชื่อ ซึ่งการที่มีงานมากเกินไป หรือการปฏิบัติงานที่มากเกินไป ภายใต้เวลาอันจำกัดอาจทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และยังพบอีกว่าอาการเหน็ดเหนื่อยหรือความเจ็บป่วยที่เกิดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไปนั้น มีความเกี่ยวพันถึงความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ผู้วิจัยพิจารณาว่า เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานก็จะไม่อยากทำงาน ไม่อยากทุ่มเทความพยายามให้กับงาน และเห็นว่าองค์การไม่มีความยุติธรรม เมื่อองค์การออกนโยบายใด ๆ ออกมา พนักงานก็จะมักไม่อยากทำตามนโยบายนั้น เนื่องจากเห็นว่าองค์การเอาเปรียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะลดลงและอาจเกิดการลาออกขึ้นคุณภาพชีวิตด้านจิตใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงว่าพนักงานมีสุขภาพจิตที่ค่อนข้างดี สบายใจ อาจเป็นผลมาจากลักษณะงานของสินเชื่อ จะเป็นการทำงานในลักษณะที่จะต้องมีการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจในเบื้องต้นด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลให้ด้านจิตใจเข้มแข็ง มีสมาธิ และการทำงานได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความภูมิใจในการทำงาน นอกจากนั้นจากการดำเนินงานที่มีระเบียบแบบแผนอย่างชัดเจน การประเมินผลที่ชัดเจน ส่งผลให้ลดแรงกดดันที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าในข้อย่อย การที่สามารถปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ทุกวันนี้ ภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และ การพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน ยังเป็นหัวข้อที่ได้คะแนนอยู่ในลำดับท้ายๆ ซึ่งแสดงว่าความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานยังคงอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัญหาใหญ่ เนื่องจากได้มีการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม ว่าเป็นการทำงานร่วมกันและบุคคลเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิดความรู้สึกแน่นแฟ้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ นำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความทุ่มเททั้งแรงกาย สติปัญญาและความสามารถเพื่อประสิทธิภาพ

คุณภาพชีวิตด้านสังคมพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในสังคมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกล่าวคือ สามารถเข้ากับสังคมได้ แต่ในส่วนของการไว้ใจเพื่อนร่วมงาน การพึงพาเพื่อนร่วมงานในการทำงาน รวมถึงการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน มีการรับรู้นานๆ ครั้ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากลักษณะของงานสินเชื่อที่มีลักษณะเฉพาะกล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะมีการรับผิดชอบลูกค้าใน Port โดยตรง ไม่มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อคนอื่น อีกทั้งรายละเอียดของลูกค้าแต่ละราย ค่อนข้างซับซ้อนและมีรายละเอียดจำนวนมาก ทำให้การพึงพาเพื่อนร่วมงานน้อย หรืออาจเกิดจากกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกันในองค์กรยังไม่สนับสนุนความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างเพียงพอ

คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางไปทำงานอยู่ในระดับที่ดี รวมถึงมีที่ทำงานที่มีความปลอดภัย มีแหล่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเกิดจากการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารเช่น สถานพยาบาล การป้องกันภัยต่างๆ เช่น การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาดูแล มีการจัดอุปกรณ์การทำงานที่มีความทันสมัยและเพียงพอ รวมถึงการจัดการช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นทาง Electric Mail หรือ วรสารต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงการกำหนดกฎ ระเบียบ ในการดำเนินการหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นอย่างชัดเจน

คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจ และภูมิใจในงานที่ทำ มีอิสระในการทำงาน และมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความเชื่อมั่นในองค์กรอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งอาจเป็นผลมาจากธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ถือว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในสังคม รวมถึงเจ้าหน้าที่ธนาคารนับได้ว่าเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับสูงในสังคมมีความน่าเชื่อถือ

คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตโดยรวมอยู่ในรับปานกลางค่อนข้างต่ำ แสดงว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ยังคงมีการใช้จ่ายที่สูง การจัดการกับรายจ่ายหรือภาระหนี้ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลมาจากยังคงมีความเชื่อ หรือความต้องการในส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของวัตถุว่าจะแสดงออกถึงฐานะทางสังคม หรืออาจเกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นอาชีพที่ต้องพบปะกับบุคคลจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่อยู่ในแวดวงของธุรกิจ ซึ่งค่อนข้างมีฐานะดี ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้มีฐานะดีในสังคมปัจจุบันยังคงแบ่งแยกชนชั้นกันจากวัตถุสิ่งของที่ใช้ ทำให้อาจจะมีการซึมซับการใช้ชีวิตแบบวัตถุนิยม

คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในด้านร่างกายที่เพศชายมีต่ำกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปัจจุบันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังกำหนดให้หน่วยงานดูแลพนักงานหญิงและชายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งถือได้ว่าในปัจจุบันเพศหญิงได้รับการยอมรับในบทบาทและสถานภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าในอดีต องค์การเปิดโอกาสให้ผู้หญิงและผู้ชายแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น ทำให้เพศชายและเพศหญิงมีโอกาสก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างทัดเทียมกัน (ผานิต อมราพิทักษ์, 2544) สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่แสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยลัดดาวัณย์ สกุลสุข (2550) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปรังประโคน (2549) ที่พบว่า พนักงาน บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทยจำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ นพวรรณ วีรโอฬารสิทธิ์(2550) ที่พบว่าข้าราชการและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตจำแนกตามอายุพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน โดยปกติอายุของบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ เพราะเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะเจริญขึ้นตามวัย การได้ทำงานกับบุคคลหลายประเภท ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีทักษะ ความชำนาญสูงขึ้น ความคาดหวังในการทำกิจกรรมต่างๆ ก็จะมีความรอบคอบมากขึ้น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในทุกด้านไม่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานทุกมิติที่สถานประกอบการเสนอให้มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการของบริกรทุกวัยเหมือนกัน โสภณ งามขำ (2549) พบว่าพนักงานการไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตด้านจิตใจและด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพชีวิตทางด้านจิตใจและด้านจิตวิญญาณ สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมักได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการและอาจมีความรับผิดชอบที่มากกว่าหรืออยู่ในฐานะที่สามารถมีสิทธิแสดงความคิดเห็นต่างๆต่อหัวหน้างานได้ ซึ่งในการปฏิบัติงานจะต้องมีการประสานงานกับทุกฝ่ายในสถานประกอบการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ในทางตรงข้ามเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอาจปฏิบัติงานตามคำสั่งจากหัวหน้างานและไม่ค่อยได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มากนัก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทจึงมีคุณภาพชีวิตด้านจิตใจและจิตวิญญาณสูงกว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพวรรณ วีรโอฬารสิทธิ์ (2548) ที่พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและด้านการปฏิบัติงานในสังคมแตกต่างกัน เช่นเดียวกับ ลัดดาวัณย์ สกุลสุข (2550) ที่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจิราวรรณ แก้วสนธิ

โดยสาเหตุที่คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกด้านอาจเนื่องมาจากธนาคารพาณิชย์เป็นหน่วยธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ มีกฎ ระเบียบในการดำเนินการอย่างครอบคลุม และเป็นมาตรฐาน ซึ่งถูกควบคุมด้วยกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเข้มงวด ทำให้รูปแบบในการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีลักษณะที่ไม่ต่างกันมากนัก ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อีกทั้งงานในหน่วยงานสินเชื่อถือได้ว่าเป็นงานหลักของธนาคารและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทำให้การคัดเลือกพนักงานที่จะมาปฏิบัติงานในตำแหน่งมีการคัดเลือกทั้งในส่วนของคุณสมบัติส่วนตัว IQ และ EQ ซึ่งต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานทำให้การรับรู้ไม่ต่างกันมากนัก โดยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประกอบด้วย 2 ส่วนคือลักษณะส่วนบุคคล เช่น การทำกิจกรรมส่วนตัว ลักษณะนิสัย (habit) การดำเนินชีวิตของบุคคล (life styles) พฤติกรรมสุขอนามัย (health behaviors) เป็นต้น ปัจจัยแวดล้อมส่วนบุคคล เช่น รายได้ สถานภาพทางสังคม การศึกษา การจ้างงานและสภาพ การทำงานการได้รับสวัสดิการสุขภาพที่เหมาะสม และสิ่งแวดล้อมกายภาพ ซึ่งหากมีปัจจัยแวดล้อมส่วนบุคคลในระดับที่เพียงพอจะทำให้มีเมื่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์สมบูรณ์แล้ว เช่น มีอาชีพ มีบ้าน มีรถ ปัจจัยส่วนบุคคลจะลดความสำคัญลง

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มงคล ลาวรรณา (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เงินเดือน สถานภาพการสมรส สถานภาพบุคลากร ระดับซี และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร ไม่แตกต่างกัน และระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และปัจจัย ด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

และจากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับสูง ย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงด้วย

กล่าวโดยสรุปการที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีคุณภาพชีวิตส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีเพียง คุณภาพชีวิตด้านร่างกายและ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำอาจเป็นผลมาจาก

1. การสรรหาเลือกคนที่มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดี มีสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน
2. มีการจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน ที่ยืดหยุ่น จูงใจ ตามผลงาน
3. มีการจัดสวัสดิการที่อำนวยประโยชน์แก่พนักงาน สนใจด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัย
4. มีระบบการประเมินผลงาน หัวข้อการประเมินที่ชัดเจน หัวหน้างานมีความรู้ และใช้วิธีการประเมินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐาน
5. มีการพัฒนาบุคคล ฝึกอบรมให้ความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. มีกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ที่สามารถแก้ไขคลี่คลายปัญหาความต้องการ ข้อร้องเรียน หรือความขัดแย้งโดยระบบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการพนักงานในการปรึกษาหารือ มีกิจกรรมข้อเสนอแนะ การสำรวจทัศนคติความคิดเห็นและนำมาใช้ในการปรับปรุงงาน
7. มีการจัดกิจกรรมด้านสันทนาการ หรือกิจกรรมการใช้ชีวิตส่วนตัวนอกงานหรือมีระบบสังคมชุมชนในองค์การที่ใช้บรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ
8. มีการส่งเสริมเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบวินัย และใช้วิธีการวินัยแบบสร้างสรรค์
9. การให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล ที่สนองความต้องการของพนักงาน รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ
10. มีการพัฒนาให้หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถ ในการบริหารจัดการดูแลคนในหน่วยงาน มีความเป็นผู้นำและช่วยสร้างความสุขในการทำงานแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาคุณภาพร่างกาย โดยผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพร่างกายของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่ดี กล่าวคือมีความแข็งแรงกระปี้กระเปร่า ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง โดยอาจมีการพิจารณาในส่วนของปริมาณงานว่ามีความเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานหรือไม่ รวมถึงการหาหรือพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาการทำงานลง ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้ WorkSkill สมดุลกับLife Skill ซึ่งจะทำให้คนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำมาสู่การมีความสุขที่เพิ่มขึ้นในส่วนของคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของชีวิต บริษัทฯ ควรหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อการสร้างสมดุลในสังคมการทำงาน เช่น การจัดให้พนักงานที่มีความน่าเชื่อถือได้มีโอกาสในการกำหนดแผนการทำงานของตนเอง และวางเป้าหมายในการทำงานของตนเองที่จะช่วยเอื้อต่อคุณภาพของงานหรือการกำหนดเวลาการทำงานของตนเองเพื่อให้สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามกำหนดเวลาอย่างมีคุณภาพ บริษัทฯ มีระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งจะเป็นสิ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีชีวิตชีวาในการทำงานที่มีความสุขในองค์กรได้

2. ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต รวมถึงปรับเปลี่ยนค่านิยมในโดยพยายามลดค่านิยมในเรื่องของวัตถุนิยมลง และให้ความรู้ในเรื่องของการออมเงิน การลงทุน ฯลฯ

3. จากผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ ยกเว้นระดับตำแหน่งงาน ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อควรมุ่งเน้นไปที่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทัศนคติ และค่านิยม โดยใช้ความรู้ในเรื่องของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันกล่าวคือ การรู้จักวางแผนในการใช้ชีวิต ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต รู้จักเก็บออม ไม่หมกมุ่นกับอบายมุข และมีสติสัมปชัญญะ เป็นต้น

4. ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรนั้น ต้องทำความเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของคน คือ เพศ วัย สถานะทางสังคม สถานะครอบครัว ระดับการศึกษา ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังของคนแตกต่างกันไป ต้องสามารถจัดแบ่งกลุ่มคนออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการความต้องการที่แตกต่างสนองตอบความต้องการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มนำไปสู่ความสุขในการทำงานและอยู่ร่วมกันในองค์กร โดยมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กรนำไปสู่การอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งในการดำเนินการโครงการการพัฒนาคุณภาพชีวิตนั้นจะต้องกำหนดถึงทิศทางและหลักการที่จะดำเนินการด้านคุณภาพชีวิต ฝ่ายบริหารต้องกำหนดนโยบายเพื่อแสดงถึงแนวทางในการจัดการด้านคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยให้ความสนับสนุนในการดำเนินการจัดทำระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน นโยบายที่จัดทำขึ้นต้องสื่อ และชี้แจงกับพนักงานให้เข้าใจด้วย โดยองค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพชีวิตพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อย่างต่อเนื่อง โดยให้คนทำงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว และ มีวิธีการ กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ รวมถึงเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจน

5. องค์กรควรมีวิธีการในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และ วิเคราะห์ในเรื่อง ปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตพนักงาน และผลการดำเนินงานและความคืบหน้าของวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้จัดทำขึ้น ในกรณีที่มีการใช้เครื่องมือวัดเพื่อตรวจวัด เครื่องมือวัดเหล่านั้นจะต้องได้รับการสอบเทียบและหรือทวนสอบอย่างเหมาะสม ในกรณีพบความผิดปกติ จะต้องวิเคราะห์สาเหตุของความผิดปกติที่พบ และกำหนดวิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ทั้งนี้มาตรการที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับปัญหานั้น โดยอาจจะกำหนดผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ และมีวิธีการในการสอบสวนและ/หรือ จัดการสำหรับเรื่องดังต่อไปนี้

1. เมื่อเกิดความผิดปกติหรือบกพร่องของปัจจัย และตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อคนทำงาน
2. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับ
3. ขจัดสาเหตุของปัญหาจากความผิดปกติ หรือ ข้อบกพร่อง
4. มาตรการในการป้องกันการเกิดซ้ำและมาตรการในการป้องกันการเกิดขึ้นของความผิดปกติหรือข้อบกพร่อง
5. ตรวจสอบประสิทธิภาพของมาตรการต่างๆที่จัดทำขึ้นเพื่อแก้ปัญหาของความผิดปกติหรือข้อบกพร่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved