บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก ของโรงพยาบาลกำแพงเพชร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความต้องการระบบสารสนเทศและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกที่มีให้บริการ ทิศทางและปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องใช้บริการจากหน่วยบริการภายนอก สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาไปมากสามารถรองรับกระบวนการทำงานของโรงพยาบาลได้อย่างเต็มรูปแบบสร้างขีดความสามารถให้กับผู้ใช้และยกระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์แก่ประชาชนมากขึ้น อีกทั้งการปฏิรูประบบราชการและพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เร่งปฏิรูประบบบริหารภาครัฐทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรมการบริหารจัดการของภาครัฐให้มีความคล่องตัวและมีประโยชน์ในทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการปรับตัวเกิดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล ได้แก่ “ล้ำเลิศบริการ มาตรฐานการรักษา พัฒนาวิชาการ สู่โรงพยาบาลคุณภาพ” พันธกิจของโรงพยาบาล ได้แก่ เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคด้วยบริการที่มีคุณภาพ รับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อในระดับทุติยภูมิร่วมผลิตและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการบริการและวิจัย สามารถสนับสนุนบริการอื่นพร้อมทั้งจัดระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ โดยโครงสร้างการบริหารโรงพยาบาลมีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายดูแลการบริหารวางแผน ติดตาม ประเมินผล ในระดับสูง และมีคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นผู้ตัดสินใจกำหนดนโยบาย ในด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยจัดตั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ทีมงานคุณภาพในรูปคณะกรรมการคร่อมสายงาน ดังเช่น การพัฒนาคุณภาพสารสนเทศ โรงพยาบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทีมเฉพาะด้านในการบริหารสารสนเทศของโรงพยาบาลและช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานศูนย์ข้อมูลเวชสารสนเทศ สถิติ และคอมพิวเตอร์ มีการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคิดเป็นร้อยละ 5 ของเงินนอกงบประมาณโรงพยาบาลกำแพงเพชร และมีภาระงานด้านบริหารสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย (1) Information System Management (2) Information System Processing (3) Application Development and Maintenance (4) Desktop Support (5) Information Technology Service และ (6) Communication and Network

2. ทิศทางอนาคตของโรงพยาบาลกำแพงเพชร

2.1 แนวโน้มด้านสาธารณสุข รัฐบาลมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นใหญ่ รับผิดชอบต่อสังคม โดยการกำกับดูแลคุณภาพและมาตรฐานของสถานพยาบาล คุ้มครองผู้บริโภค ควบคุมดูแลจริยธรรมของแพทย์ การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้ใช้บริการ การเปิดเผยข้อมูลการพิจารณาต่อสาธารณะ และเพิ่มทักษะ ความชำนาญให้กับบุคลากร

2.2 ทิศทางที่โรงพยาบาลกำแพงเพชรควรมุ่งปรับองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ประกอบด้วย การเพิ่มขีดความสามารถที่แข่งขันได้ การบริหารจัดการที่ดี ผู้รับบริการเข้าถึงบริการมีส่วนร่วมในการบริการ พัฒนาคุณภาพการบริการสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยการเพิ่มบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีส่วนช่วยในการสนับสนุนองค์การให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชร

3.1 ปัญหาจากการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารสารสนเทศ พบว่า ระบบงานหลายด้านไม่มีความคืบหน้า ขาดการตัดสินใจในการดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีข้อจำกัดด้านบุคลากร คุณภาพของระบบและข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ

3.2 ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล โรงพยาบาลกำแพงเพชรต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 ส่วนหลัก คือ (1) ลูกค้าภายนอก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น และประชาชน (2) ลูกค้าภายในและการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านยุทธ์ศาสตร์ ด้านการประกันคุณภาพโรงพยาบาล ผู้บริหารโรงพยาบาล และบุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4. การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกที่มีให้บริการในปัจจุบันพบว่ามีบริการที่ครอบคลุมภาระงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับในความเป็นมืออาชีพ อีกทั้งสามารถระบุข้อตกลงระดับการให้บริการได้ ทำให้องค์การเลือกกำหนดขอบเขตการให้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกได้

5. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ควรใช้บริการจากหน่วยบริการภายนอก

5.1 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากโรงพยาบาลกำแพงเพชรเป็นหน่วยงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร (Non-Profit Organization) มิได้มุ่งแข่งขันในด้านการสร้างความแตกต่าง แต่มุ่งหวังเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรจึงมีผลกระทบด้านกลยุทธ์ค่อนข้างต่ำ มีบทบาทในการสนับสนุน (Support) จากการประเมินผลกระทบด้านกลยุทธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์การ การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก ก็เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถนำมาพิจารณาในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรได้

5.2 ข้อควรพิจารณาภาระงานที่เหมาะสมกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกพิจารณาได้จาก (1) ความลับขององค์การ (2) มาตรฐาน (Standard) สามารถหาแหล่งที่ให้บริการทดแทน (3) ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (Strategic Importance) (4) ระดับความสำคัญของงาน (Mission Critical) หรือระดับความสำคัญเชิงวิกฤต (Business Impact)

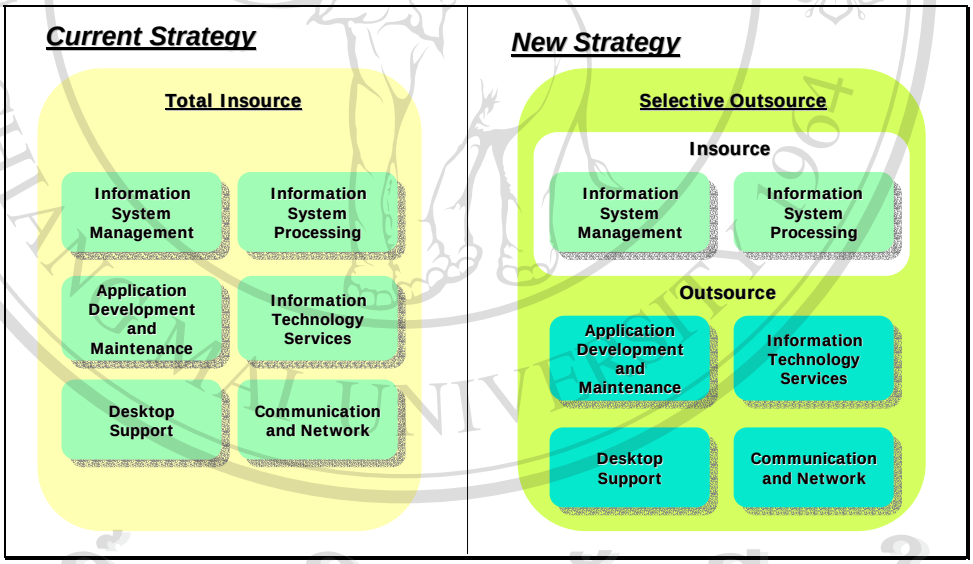
6. แผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกสำหรับโรงพยาบาลกำแพงเพชร

1) ระบุทางเลือกแหล่งบริการที่เหมาะสม โดยประเมินจากลักษณะของภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ด้วยเทคนิคช่องตาราง (Matrix) ช่วยสร้างทางเลือก โดยนำปัจจัยความเกี่ยวข้องกับความลับของข้อมูลและความมีมาตรฐานของงานมาพิจารณา พบว่า Information System Management เป็นภาระงานเชิงนโยบายการบริหารระบบสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยนไปตามนโยบาย ลักษณะงานไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานที่แน่นอน และ Information System Processing เป็นภาระงานด้านการประมวลผลข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ อีกทั้งเป็นลักษณะงานที่ต้องดำเนินการตามคำร้องขอเฉพาะคราว (Ad hoc) จึงไม่สามารถกำหนดให้เป็นมาตรฐานได้ ดังนั้นภาระงานทั้ง 2 นี้ จึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานโดยแหล่งภายในของโรงพยาบาล สำหรับ Application Development and Maintenance ด้าน Information Technology and Services ด้าน Desktop Support และ Communication and Network ด้วยภาระงานทั้ง 4 ด้านนี้สามารถเลือก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้ทั้งแหล่งภายในและแหล่งภายนอก จึงสร้างทางเลือกด้วยการพิจารณาปัจจัยส่วนอื่นประกอบ โดยใช้ตาราง Matrix ของ Lecity มาประยุกต์ใช้กับภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลที่ควรใช้บริการจากแหล่งภายนอก โดยพิจารณาจาก ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (Strategic Importance) และระดับความสำคัญของงานเชิงวิกฤต (Mission Critical) หรือผลกระทบที่มีต่อองค์การ (Business Impact) พบว่า โรงพยาบาลกำแพงเพชรสามารถพิจารณาแยกภาระงานทั้ง 4 ด้านออกไปใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้ เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์การในระดับต่ำ อีกทั้งภาระงานทั้ง 4 ยังเป็นภาระงานที่มีความสำคัญต่อองค์การในระดับต่ำ ประกอบกับลักษณะงานสามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ง่าย

จากผลการประเมินทางเลือกด้วย Matrix ทั้ง 2 ขั้นตอน จะสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรในแนวทางใหม่ ดังรูปที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงกลยุทธ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเดิมเปรียบเทียบกับกลยุทธ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ควรจะปรับเปลี่ยนใหม่

2) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ได้กำหนดไว้ 7 ขั้นตอน

3) ระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้มีการระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จไว้สำหรับพิจารณาปัจจัยที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาการวางแผนเชิงกลยุทธ์การใช้บริการระบบสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้มีการนำทฤษฎีการวางแผนเชิงกลยุทธ์มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งส่วนสำคัญของการวางแผนเชิงกลยุทธ์นี้ คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการสร้างทางเลือกที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ทำให้ทราบถึงสถานะปัจจุบันและทิศทางที่จะมุ่งไปในอนาคตของโรงพยาบาล จึงจะทำให้การวางแผนเชิงกลยุทธ์การใช้บริการระบบสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

และก่อนที่จะไปสู่การสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์การใช้บริการระบบสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกนี้ ได้นำตัวแบบการประเมินระดับผลกระทบด้านกลยุทธ์ระบบสารสนเทศขององค์การ (Role Assessment) ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ (Strategic-planning tools) มาช่วยในการประเมิน ทำให้ทราบว่าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีบทบาทเพียงการสนับสนุนเท่านั้น ซึ่งผลลัพธ์ของการประเมินนี้จะได้นำไปสู่ขั้นตอนในการวางแผนและสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์การใช้บริการระบบสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์การใช้บริการระบบสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอก ได้นำตัวแบบการกำหนดแหล่งให้บริการระบบสารสนเทศที่เหมาะสม (Lacity Matrix) มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์ด้วย แต่เนื่องจาก Lacity Matrix นี้ ได้ออกแบบมาให้ใช้กับระบบสารสนเทศเป็นหลัก แต่การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเพื่อสร้างทางเลือกของแหล่งให้บริการให้กับภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้โดยการปรับเปลี่ยนปัจจัยที่จะนำมาพิจารณาร่วมในการสร้างทางเลือกที่เหมาะสมของภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ระบุไว้ในการศึกษาครั้งนี้แทน แต่อย่างไรก็ดี การประยุกต์ใช้ Lacity Matrix นี้ก็ได้ช่วยให้คำตอบในการเลือกแหล่งที่ให้บริการภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลกำแพงเพชรได้ จนนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลกำแพงเพชร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ข้อค้นพบ

5.3.1 ข้อค้นพบทั่วไป

จากการศึกษาแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก สำหรับโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1) โรงพยาบาลกำแพงเพชรตั้งอยู่บนสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังเผชิญกับข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร โดยเฉพาะบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) องค์การควรจะต้องกำหนดความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบภาระงานทั้งหมดที่องค์การจะต้องดำเนินการ ทำให้สามารถวิเคราะห์สภาพการใช้งานและปัญหาเพื่อนำไปกำหนดทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

3) การแยกแยะภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็นด้านต่าง ๆ ช่วยให้การประเมินภาระงานและปัญหาการดำเนินงานทำได้อย่างเป็นรูปแบบและเข้าใจง่าย และยังสามารถพิจารณาทางเลือกในการแยกภาระงานที่จะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้ชัดเจนอีกด้วย

4) การสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการระบุแหล่งที่เหมาะสมในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มิได้มีตัวแบบใดที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที แต่สามารถประยุกต์เทคนิคตาราง Matrix มาช่วยสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการระบุแหล่งที่เหมาะสมในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ทำให้ง่ายต่อการระบุทางเลือกที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

5.3.2 ปัญหาและอุปสรรค

1) องค์การยังขาดความเข้าใจถึงลักษณะและรูปแบบการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก และขาดประสบการณ์ในการดำเนินการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินการ

2) ความเข้าใจถึงภาระงานต่าง ๆ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ขององค์การนั้นยังมีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากมิได้กำหนดขอบเขตของภาระงานไว้ให้ชัดเจน ดังนั้นในการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก จึงต้องกำหนดลักษณะของภาระงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นเอง

3) โรงพยาบาลกำแพงเพชรยังไม่มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้โรงพยาบาลขาดทิศทางในการดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นในการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอกนี้ จึงต้องใช้การมองภาพรวมความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล ซึ่งในความเป็นจริงอาจจะมีรายละเอียดที่แตกต่างไปจากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก สำหรับโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) การวางแผน

การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก ควรจะต้องมองสภาพแวดล้อมขององค์การ และทิศทางของโรงพยาบาลที่จะปรับตัวไปสู่อนาคตด้วย เพื่อให้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ฯ นี้ มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับทิศทางขององค์การ ทั้งด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทรัพยากร

2) การระบุทางเลือกเชิงกลยุทธ์

การใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานบริการภายนอก ควรจะต้องระบุปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาให้แต่ละภาระงานให้ชัดเจน มิเช่นนั้นจะทำให้การระบุทางเลือกเชิงกลยุทธ์อาจผิดพลาดได้ และจะเกิดความเสี่ยงในการดำเนินการขึ้น

3) การดำเนินงาน

เมื่อสามารถกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลได้แล้ว ควรมีการวางแผนการดำเนินงานการใช้แหล่งบริการจากแหล่งภายนอกให้ชัดเจนด้วย โดยอาจแบ่งช่วงเวลาในการดำเนินงานออกเป็นช่วง โดยเลือกภาระงานที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุดมาดำเนินการก่อน เพื่อสร้างความพร้อมและความเข้าใจของการดำเนินงานให้มากขึ้น อีกทั้งยังมีข้อพิจารณาในการดำเนินงานการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านอื่นที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมก่อนการดำเนินงานจริง เช่น

- ความคุ้มค่าของงบประมาณเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ
- คุณภาพของผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการบริการได้หรือไม่
- ต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งบริการภายนอก เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและล้มเหลวของการดำเนินการเป็นอย่างมาก
- ควรจะต้องกำหนดคณะทำงานเพื่อดำเนินการและรับผิดชอบโดยตรง โดยจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศรวมทั้งบุคลากรทุกฝ่ายในองค์การด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved