

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน  
                                 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร  
ชื่อและนามสกุล      นายชชนัน วงศ์ปิ่น  
แขนงวิชา      บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ  
                                 2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร. ดันติสุนทร)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในกรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นายธชนัน วงศ์ปิ่น **รหัสนักศึกษา** 2523005961 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า  
**ปีการศึกษา** 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษากครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

การศึกษากครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการหรือร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,265 คน ได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.72 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษากพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครไม่มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยความรวดเร็ว รวมทั้งมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอด้วย

**คำสำคัญ** การบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใน  
กรุงเทพมหานคร

**Thesis title:** Management Administration Regarding Public Relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis

**Researcher:** Mr. Thachanan Wongpan; **ID:** 2523005961;

**Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

**Academic year:** 2011

### Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems of the management administration regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, (2) development guidelines of the management administration regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, and (3) strategies of management administration development regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-test including validity check and reliability check at 0.95 level. The sampling were 1,265 people obtained services or complained to the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 95%. The 1,135 sets of questionnaire or 89.72 % of the total samples were collected. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-dept interview of experts was also employed.

The study results showed that the samples agreed that (1) the major problem was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' lack of monitoring and performance evaluating with regard to the public relations; (2) the major development guideline of the management administration was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' should establish monitoring and performance evaluating with regard to the public relations at least twice a year; and (3) the major strategy of management administration development was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' establishment of strategy for quick performance responding with regard to the public relations including regularly performance evaluating.

**Keywords:** Management administration, Public relations, The Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก อาจารย์อุตร ดันตีสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ รูปกล้า ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่งผลให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งขอขอบคุณ รุ่งพินักศึกษา wirmpa1-6 เพื่อนนักศึกษา wirmpa7 ที่ให้ความช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ตลอดจนขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่สละเวลาในการประสานงาน และประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ นายปุ่น จันมา และนางจันคำ จันมา ผู้ซึ่งเป็นบิดา มารดาอันเป็นที่รักยิ่ง ที่เป็นกำลังใจ และแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษามีความพยายาม และความตั้งใจในการศึกษาเล่าเรียน และที่สำคัญขอขอบคุณนายพิบูลนนท์ ปาณะพรหมพัฒน์ ผู้ซึ่งให้การสนับสนุน และช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังด้วยดีมาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีไฉ่เอี่ยมนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย ซึ่งส่งผลให้ผู้ศึกษาสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด ความดีคุณค่า หรือประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ทุกท่านที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นด้วยความรัก และเคารพอย่างสูงยิ่ง

ธชชนัน วงศ์ปิ่น

กุมภาพันธ์ 2555

## สารบัญ

|                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                               | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                            | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                               | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                                   | ฅ    |
| สารบัญภาพ.....                                                     | ฎ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                  | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                                          | 3    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                            | 6    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                             | 10   |
| ข้อจำกัดในการวิจัย.....                                            | 13   |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                               | 13   |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                     | 16   |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 18   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ และยุทธศาสตร์..... | 19   |
| แนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... | 26   |
| แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ              |      |
| ด้านการประชาสัมพันธ์.....                                          | 49   |
| ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง  |      |
| ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.....                                      | 52   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                    | 59   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                       | 59   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                    | 63   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                           | 70   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                            | 72   |
| ระยะเวลาทำการวิจัย.....                                            | 74   |
| แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....                                    | 75   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                         | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                      | 76   |
| ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....                                       | 79   |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....                                   | 81   |
| ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือ<br>ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง..... | 134  |
| ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....                                       | 145  |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                      | 146  |
| สรุปการวิจัย.....                                                                       | 146  |
| อภิปรายผล.....                                                                          | 154  |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                         | 165  |
| บรรณานุกรม.....                                                                         | 176  |
| ภาคผนวก.....                                                                            | 181  |
| ก แบบสอบถาม.....                                                                        | 182  |
| ข การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....                                               | 191  |
| ประวัติผู้วิจัย.....                                                                    | 195  |

## สารบัญตาราง

หน้า

|              |                                                                                                                                                                                                                             |    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 2.1 | ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร<br>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง.....                                                                            | 33 |
| ภาพที่ 2.2   | ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย<br>ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์<br>และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6.....                                      | 41 |
| ตารางที่ 2.2 | การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด<br>การบริหารจัดการ จำแนกตามแนวทางการบริหาร<br>กิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด.....                                                                            | 42 |
| ตารางที่ 3.1 | จำนวนค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังของจำนวนประชาชนที่มาติดต่อ<br>ราชการหรือร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค<br>ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม 3 ปี.....                                                                    | 60 |
| ตารางที่ 3.2 | จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือ<br>ร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค<br>ในกรุงเทพมหานคร.....                        | 60 |
| ตารางที่ 3.3 | แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน.....                                                                                                                                                                        | 75 |
| ตารางที่ 4.1 | ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน<br>และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2 เรื่อง.....                                                                                                     | 79 |
| ตารางที่ 4.2 | ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา<br>เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ของ<br>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร<br>ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... | 81 |
| ตารางที่ 4.3 | ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทาง<br>การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของ<br>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร<br>ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....  | 95 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.4 | ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์<br>การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของ<br>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.....                                                                                                                                                                          | 107 |
| ตารางที่ 4.5 | ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย<br>ที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ<br>ด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง<br>ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M.....                                                                                                                  | 109 |
| ตารางที่ 4.6 | ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวทาง<br>การพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทาง<br>การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของ<br>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.....                                                                                                                    | 112 |
| ตารางที่ 4.7 | ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม<br>ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์<br>ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร<br>ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน<br>จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....                                                        | 114 |
| ตารางที่ 4.8 | ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม<br>ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์<br>ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร<br>ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน<br>จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี<br>หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ..... | 124 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.9 | ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> แนวทางการพัฒนา <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์ <u>สี่</u> ปัจจัย <u>ห้า</u> ภาพรวมแนวทางการพัฒนาและภาพรวมแนวโน้ม และ <u>หก</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... | 134 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|



## สารบัญภาพ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม<br>ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....                                                                                                                                                                         | 7    |
| ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปร<br>ตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....                                                                                                                                                                             | 8    |
| ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร<br>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน.....                                                                                                                                                | 32   |
| ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....                                                                                                                                                                                                                        | 54   |
| ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน.....                                                                                                                                                                                                                                         | 70   |
| ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ<br>ด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค<br>ในกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน<br>โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน”<br>มาประยุกต์ใช้..... | 161  |