

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการท่องเที่ยวยังรักษาฟื้นฟูสุขภาพ

## แบบสอบถามผู้รับบริการในโรงพยาบาล

เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนากองทุนเพื่อส่งเสริมรักษาสุขภาพฟันฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนากองทุนเพื่อส่งเสริมรักษาฟันฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก ซึ่งได้รับทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ ซึ่งข้อมูลนี้จะปกปิดเป็นความลับ แต่จะนำมาวิเคราะห์โดยภาพรวมทางวิชาการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ○ ข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ                      1. ชาย                      2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี                      2. ปริญญาตรี
  3. ปริญญาโท                      4. อื่นๆ (ระบุ).....
4. รายได้..... ดอลลาร์ต่อปี
5. อาชีพ.....
  1. เจ้าของธุรกิจ    2. ผู้จัดการ/ผู้บริหาร                      3. พนักงาน/เจ้าหน้าที่
  4. เกษียณ                      5. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ    6. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. สัญชาติ.....
7. บริการทางการแพทย์ที่เข้ารับบริการ
  1. ตรวจร่างกายทั่วไป                      2. ทำฟันและรักษาสุขภาพฟัน
  3. การรักษาโรคหัวใจ                      4. การรักษาโรคไต
  5. การรักษาโรคมะเร็ง                      6. การผ่าตัดเสริมความงาม
  7. การผ่าตัดแปลงเพศ                      8. สายตา
  9. การรักษาผู้มีบุตรยาก                      10. อื่นๆ (ระบุ).....
8. ผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายคือใคร
  1. ตัวท่านเอง                      2. บริษัท (ระบุ).....
  3. ประกัน (ระบุ).....                      4. อื่น ๆ (ระบุ).....

## ส่วนที่ 2 การใช้บริการของโรงพยาบาล

1. คุณมารับบริการที่โรงพยาบาลในประเทศไทย

1. ครั้งแรก

2. เคยใช้บริการมาแล้ว.....ครั้ง

2. คุณรู้จักโรงพยาบาลนี้ได้อย่างไร? (สามารถเลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

1. ญาติ/ครอบครัว

2. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร

3. โทรทัศน์/วิทยุ

4. ประชาสัมพันธ์

5. อินเทอร์เน็ต

6. ตัวแทน/ตัวแทนต่างประเทศ

7. กิจกรรมของโรงพยาบาล

8. อื่น ๆ (ระบุ).....

3. คุณเดินทางมาประเทศไทยรวม.....คน (รวมตัวท่านด้วย) โดยเดินทางมากับ

1. ญาติ/ครอบครัว

2. มาคนเดียว

3. เพื่อนๆ

4. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. คุณลักษณะและเหตุผลสำคัญที่เลือกโรงพยาบาลในประเทศไทย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ข้อที่ท่านเลือก

4.1 คุณลักษณะที่เลือกโรงพยาบาลในประเทศไทย (เลือกได้หลายข้อ)

4.2 เหตุผลสำคัญที่เลือกโรงพยาบาลในประเทศไทย (ตอบได้ข้อเดียว)

|                                       | 4.1. คุณลักษณะโรงพยาบาล<br>(เลือกได้หลายข้อ) | 4.2. เหตุผลสำคัญเลือก<br>โรงพยาบาล<br>(ตอบได้ข้อเดียว) |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 ความเชี่ยวชาญของแพทย์               |                                              |                                                        |
| 2 มีชื่อเสียงด้านการรักษา             |                                              |                                                        |
| 3 การบริการ                           |                                              |                                                        |
| 4 ราคาและค่าใช้จ่าย                   |                                              |                                                        |
| 5 ความทันสมัยเทคโนโลยีทางการแพทย์     |                                              |                                                        |
| 6 มารยาทดี สุภาพ                      |                                              |                                                        |
| 7 มีผู้แนะนำ                          |                                              |                                                        |
| 8 เอกสารเข้าเมืองและเดินทางไม่ยุ่งยาก |                                              |                                                        |
| 9. มีความคุ้มครองของประกันสุขภาพ      |                                              |                                                        |
| 10. อื่นๆ (ระบุ).....                 |                                              |                                                        |

### ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการภาครัฐ

| ความพึงพอใจในการใช้บริการของรัฐ<br>น้อยที่สุด |                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | มากที่สุด |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|---|---|---|---|-----------|
|                                               |                                     | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| 1                                             | ความปลอดภัย ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                             | สาธารณูปโภค                         |                  |   |   |   |   |           |
| 3                                             | การติดต่อสื่อสาร                    |                  |   |   |   |   |           |
| 4                                             | สิ่งอำนวยความสะดวก                  |                  |   |   |   |   |           |
| 5                                             | การเข้าออกประเทศ การบริการของรัฐ    |                  |   |   |   |   |           |

### ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

| การบริการที่มีความเป็นรูปธรรม (Tangibles)<br>น้อยที่สุด |                                                        | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | มากที่สุด |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|-----------|
|                                                         |                                                        | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| 1                                                       | ความพร้อมสถานที่บุคลากร                                |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                                       | สิ่งอำนวยความสะดวก                                     |                  |   |   |   |   |           |
| 3                                                       | เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย                |                  |   |   |   |   |           |
| ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)                   |                                                        |                  |   |   |   |   |           |
| น้อยที่สุด                                              |                                                        | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | มากที่สุด |
| 1                                                       | การดูแลสม่ำเสมอ ตรงเวลา                                |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                                       | ความสามารถแพทย์ ระดับมาตรฐานสากล                       |                  |   |   |   |   |           |
| 3                                                       | การรักษามีระบบตรวจสอบถี่ถ้วนป้องกันการผิดพลาด          |                  |   |   |   |   |           |
| การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)                 |                                                        |                  |   |   |   |   |           |
| น้อยที่สุด                                              |                                                        | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | มากที่สุด |
| 1                                                       | แพทย์และทีมงานพร้อมที่จะตอบข้อซักถาม                   |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                                       | พร้อมที่จะให้บริการทันทีตามที่ร้องขอ                   |                  |   |   |   |   |           |
| การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ (Assurance)      |                                                        |                  |   |   |   |   |           |
| น้อยที่สุด                                              |                                                        | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | มากที่สุด |
| 1                                                       | ประสบการณ์และความสามารถของทีมแพทย์ที่ผ่านการรักษามานาน |                  |   |   |   |   |           |
| ความเข้าใจเห็นใจและเอาใจใส่ (Empathy)                   |                                                        |                  |   |   |   |   |           |
| น้อยที่สุด                                              |                                                        | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | มากที่สุด |
| 1                                                       | เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ                        |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                                       | ความเห็นอกเห็นใจ                                       |                  |   |   |   |   |           |

### ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ดึงดูดใจที่ท่านให้ความสำคัญต่อสิ่งต่อไปนี้ในระดับใด

| ปัจจัยที่ดึงดูดใจ<br>น้อยที่สุด |                              | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | มากที่สุด |
|---------------------------------|------------------------------|------------------|---|---|---|---|-----------|
|                                 |                              | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| 1                               | ความเชี่ยวชาญของแพทย์        |                  |   |   |   |   |           |
| 2                               | มีชื่อเสียงด้านการรักษา      |                  |   |   |   |   |           |
| 3                               | มีชื่อเสียงด้านบริการ        |                  |   |   |   |   |           |
| 4                               | ค่าใช้จ่ายในการรักษา         |                  |   |   |   |   |           |
| 5                               | เครื่องมือที่ทันสมัย         |                  |   |   |   |   |           |
| 6                               | มาตรฐานของโรงพยาบาล          |                  |   |   |   |   |           |
| 7                               | การให้บริการสุขภาพแบบครบวงจร |                  |   |   |   |   |           |

### ส่วนที่ 6 ศักยภาพด้านการรักษามีความพร้อมที่จะรองรับชาวต่างประเทศระดับใด

| ศักยภาพด้านการรักษา<br>น้อยที่สุด |                                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | มากที่สุด |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|-----------|
|                                   |                                                                                                                          | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
| 1                                 | ได้รับความสะดวกในการเข้าออกประเทศ                                                                                        |                  |   |   |   |   |           |
| 2                                 | พิธีการเข้าออกประเทศไม่ซับซ้อน                                                                                           |                  |   |   |   |   |           |
| 3                                 | เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่ดี                                                                                          |                  |   |   |   |   |           |
| 4                                 | ใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยรักษาผู้ป่วย                                                                              |                  |   |   |   |   |           |
| 5                                 | แพทย์มีความเชี่ยวชาญรักษาโรคเฉพาะทาง                                                                                     |                  |   |   |   |   |           |
| 6                                 | มีความสามารถให้บริการทางสุขภาพที่หลากหลายครบวงจร                                                                         |                  |   |   |   |   |           |
| 7                                 | ผู้ป่วยไม่ต้องรอคิวเข้ารักษาพยาบาล                                                                                       |                  |   |   |   |   |           |
| 8                                 | บริการประทับใจ                                                                                                           |                  |   |   |   |   |           |
| 9                                 | ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการ<br>รักษาต่างประเทศวัดได้ว่ามีมาตรฐานเดียวกับสิงคโปร์และ<br>มาเลเซีย |                  |   |   |   |   |           |

## ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นทั่วไป

1. ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย.....วัน
2. เมื่อท่านรักษาพยาบาลเสร็จ
  1. บินกลับประเทศของท่านทันที
  2. พักฟื้นในประเทศไทยที่.....นาน.....วัน
  3. ท่องเที่ยวที่.....
  4. อื่นๆ (ระบุ).....
3. ความถี่ในการเดินทางมาประเทศไทย
  1. ปีละ 1 ครั้ง
  2. 2 ครั้งต่อปี
  3. 1 ครั้งต่อสองปี
  4. อื่นๆ (ระบุ).....
4. วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทย
 

|               |                |                        |
|---------------|----------------|------------------------|
| 1. ท่องเที่ยว | 2. ธุรกิจ      | 3. ท่องเที่ยวและธุรกิจ |
| 4. เยี่ยมญาติ | 5. รักษาพยาบาล | 6. อื่นๆ (ระบุ).....   |
5. แผนการเดินทางมาประเทศไทยในอนาคต
 

|                |                        |                      |
|----------------|------------------------|----------------------|
| 1. ไม่มีแผนการ | 2. ท่องเที่ยวและธุรกิจ | 3. ธุรกิจ            |
| 4. ท่องเที่ยว  | 5. รักษาพยาบาล         | 6. อื่น ๆ ระบุ)..... |
6. ระดับความสนใจใช้บริการการท่องเที่ยวโดยผนวกการตรวจสอบสภาพประจำปี
 

สนใจน้อยที่สุด    1    2    3    4    5    มากที่สุด
7. ท่านคิดจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่
 

|                      |             |                    |
|----------------------|-------------|--------------------|
| 1. จะกลับมาอีกแน่นอน | 2. ไม่แน่ใจ | 3. ไม่กลับมาแน่นอน |
|----------------------|-------------|--------------------|
8. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการที่จะทำให้ประเทศไทยสามารถรองรับเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
 

.....

.....

### **Hospital Clients' Satisfactory Survey**

This study is a part of research on Thailand's Health Healing Tourism Business that is being conducted for the National Research Council of Thailand. The purpose of this research is to assess the situation of the health healing tourism market in Thailand, and to study the hospital competencies in supporting health tourism hub.

#### **Part 1: General Information**

**Please circle the item according to your opinion**

1. Gender

1. Male

2. Female

2. Age.....year old

3. Education:

1. Below bachelor degree

2. Bachelor degree

3. Master degree

4. Other (specify).....

4. Annual Income.....USD

5. Occupation

1. Business owner

2. Manager/Administrator

3. Employee/Authority

4. Retired

5. Government official/state enterprise

6. Other (specify).....

6. Nationality.....

7. Types of medical services that you used

1. General check up

2. Dental Service

3. Heart Medical

4. Kidney Medical

5. Cancer Medical

6. Beauty Operation

7. Sex change operation

8. Eye

9. Problems in becoming pregnant

10. Other, please specify.....

8. Who is responsibility for the payment ?

1. Myself

2. Company (specify).....

3. Insurance (specify)

4. Others (specify).....

**Part 2:**

1. You come to use services in this hospital

1 First time

2. Have ever used.....time(s)

2. How do you know this hospital ? (can choose more than one)

1. Relative/ family

2 Newspapers/ magazines

3. Television

4. Public relations

5. Internets

6. Representatives/Foreign representatives

7. Hospital activities

8. Others (specify).....

3. Total number of persons traveling to Thailand.....persons (including yourself) by traveling accompanying with:

1. Relatives/family

2 Traveling alone

3. Friends

4. Others (Specify).....

4. To choose hospital in Thailand

**Please mark ✓ the item according to your opinion**

- 4.1. What attributes do you consider when choosing hospitals in Thailand ?  
4.2. What is the main reason you choose hospitals in Thailand ?

|                                                                | 4.1 Factors considered when choosing a hospital in Thailand<br>(Multiple answers) | 4.2. A main reason why choosing hospital in Thailand<br>(Single answer) |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. Physicians' expertise                                       |                                                                                   |                                                                         |
| 2. Good medical reputation                                     |                                                                                   |                                                                         |
| 3. Being expertise and specialize in service                   |                                                                                   |                                                                         |
| 4. Prices and expenses are not excessive                       |                                                                                   |                                                                         |
| 5. Modern medical technology/ Equipment                        |                                                                                   |                                                                         |
| 6. Good etiquette/ Politeness                                  |                                                                                   |                                                                         |
| 7. Introduction                                                |                                                                                   |                                                                         |
| 8. Ease of entry to the country                                |                                                                                   |                                                                         |
| 9. Insurance companies preparedness to pay for Thai healthcare |                                                                                   |                                                                         |
| 10. Others (Specify).....                                      |                                                                                   |                                                                         |

### Part 3 Satisfaction with Government Services

| Satisfaction with Government Services |                              | Levels of Satisfaction |   |   |   |   | The most |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------|---|---|---|---|----------|
| The Least                             |                              | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 1                                     | Safety                       |                        |   |   |   |   |          |
| 2                                     | Infrastructure               |                        |   |   |   |   |          |
| 3                                     | Communication                |                        |   |   |   |   |          |
| 4                                     | Facilities                   |                        |   |   |   |   |          |
| 5                                     | Ease of entry to the country |                        |   |   |   |   |          |
| 6                                     | General satisfaction         |                        |   |   |   |   |          |

### Part 4: Quality of Hospital Service

| Service with Tangibles          |                                                                                 | Levels of Satisfaction |   |   |   |   | The most |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|----------|
| The Least                       |                                                                                 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 1                               | Readiness of place and personnel                                                |                        |   |   |   |   |          |
| 2                               | Facilities                                                                      |                        |   |   |   |   |          |
| 3                               | Documents, various forms with clearness and understanding easily                |                        |   |   |   |   |          |
| Reliability                     |                                                                                 |                        |   |   |   |   |          |
| The Least                       |                                                                                 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | The Most |
| 1                               | Taking care perpetually and punctually                                          |                        |   |   |   |   |          |
| 2                               | Doctors' capability an universal standard                                       |                        |   |   |   |   |          |
| 3                               | Treatment providing with scrutinizing checking system for prevention of failure |                        |   |   |   |   |          |
| Responsiveness to Service Users |                                                                                 |                        |   |   |   |   |          |
| The Least                       |                                                                                 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | The Most |
| 1                               | Doctors and work teams are ready to answer inquiries                            |                        |   |   |   |   |          |
| 2                               | Being ready to provide service immediately as a request                         |                        |   |   |   |   |          |

| Giving assurance to service users |                                                                                    |   |   |   |   |   |          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----------|
|                                   | The Least                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | The Most |
| 1                                 | Experiences and abilities of doctor teams who experience treatment for a long time |   |   |   |   |   |          |
| Empathy                           |                                                                                    |   |   |   |   |   |          |
|                                   | The Least                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | The Most |
| 1                                 | Understand service user's feeling                                                  |   |   |   |   |   |          |
| 2                                 | Sympathy                                                                           |   |   |   |   |   |          |

### Part 5 Attractive factors for medical service

| Attractive Factors |                                     | Levels of Satisfaction |   |   |   |   | The most |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|----------|
|                    |                                     | The Least              | 1 | 2 | 3 | 4 |          |
| 1                  | Physicians' expertise               |                        |   |   |   |   |          |
| 2                  | Has a good reputation in area of... |                        |   |   |   |   |          |
| 3                  | Good reputation of service          |                        |   |   |   |   |          |
| 4                  | Medical expense                     |                        |   |   |   |   |          |
| 5                  | Medical technology and progress     |                        |   |   |   |   |          |
| 6                  | Standard of hospital                |                        |   |   |   |   |          |
| 7                  | Complete Service                    |                        |   |   |   |   |          |

### Part 6: Levels of accommodation to foreigners concerning treatment potential readiness

| Treatment Potential Readiness |                                                                                                                                                                                      | Levels of Satisfaction |   |   |   |   | The most |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|----------|
|                               |                                                                                                                                                                                      | The Least              | 1 | 2 | 3 | 4 |          |
| 1                             | Obtain convenience in country entry and exit                                                                                                                                         |                        |   |   |   |   |          |
| 2                             | Country entry and exit protocols are not complicated                                                                                                                                 |                        |   |   |   |   |          |
| 3                             | Authorities pay good attention                                                                                                                                                       |                        |   |   |   |   |          |
| 4                             | Utilize modern medical instrument in patient treatment                                                                                                                               |                        |   |   |   |   |          |
| 5                             | Doctors are skillful in special fields of disease treatment                                                                                                                          |                        |   |   |   |   |          |
| 6                             | Having ability to provide health service with diversity and integrality                                                                                                              |                        |   |   |   |   |          |
| 7                             | Patients need not to wait for queue in medical treatment                                                                                                                             |                        |   |   |   |   |          |
| 8                             | Service is provided with impressiveness                                                                                                                                              |                        |   |   |   |   |          |
| 9                             | Skills in using foreign languages for communication with treatment service users who are foreigners can be measured that there are the same with standards of Singapore and Malaysia |                        |   |   |   |   |          |

## Part 7 General Opinions

Please circle the item according to your opinion

1. Time duration of staying in Thailand.....days

2. When you have been cured readily

1. Have a flight back to your country immediately
2. Have recuperated in Thailand at .....for.....day
3. Have a tour at.....
4. Other (specify).....

3. Frequency in traveling to Thailand.

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| 1. Once a year      | 2. Two times a year     |
| 3. Once in two year | 4. Other (specify)..... |

4. Objectives in traveling to Thailand.

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| 1. Traveling           | 2. Business             |
| 3. Travel and business | 4. Visiting relatives   |
| 5. Medical treatment   | 6. Other (specify)..... |

5. Plans for visiting Thailand in future

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| 1. No plan      | 2. Tour and business    |
| 3. Business     | 4. Tour                 |
| 5. Medical care | 6. Other (specify)..... |

6. Level of interest for medical tour includes yearly health check up

Lowest      1    2    3    4    5    Highest

7. Would you choose this hospital again ?

- |                   |             |               |
|-------------------|-------------|---------------|
| 1. Definitely Not | 2. Not sure | 3. Definitely |
|-------------------|-------------|---------------|

8. Problems and Suggestions

.....

.....

.....

**แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง**  
**กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก**

1. สถานการณ์และการตลาดการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของชาวต่างชาติ
2. กลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ
3. แนวโน้มของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของชาวต่างชาติ
4. การวางแผนและกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจรักษาฟื้นฟูสุขภาพ
5. อุปสงค์และอุปทานในการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของชาวต่างชาติ
6. ศักยภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ
7. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเดินทางมารักษาฟื้นฟูสุขภาพ
8. ความพร้อมในการรองรับการรับรักษาพยาบาลของชาวต่างชาติ
9. ปัญหาและอุปสรรค
10. เปรียบเทียบกับต่างประเทศ
11. ประเภทของการรักษาพยาบาลที่ต่างชาติมาใช้บริการ
12. ข้อเสนอแนะ