

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้การศึกษาหลายวิธีผสมผสานกันเพื่อศึกษาถึงสถานการณ์ของเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กและพฤติกรรมการซื้อของผู้ปกครอง โดยทำการศึกษาถึงสภาพทั่วไปของบริษัทผู้ผลิตเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก เกี่ยวกับความเป็นมา การเจริญเติบโต การแข่งขัน การสร้างสรรค์ผลงาน ตลอดจนแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษา ในส่วนของผู้รับสาร ได้แก่ อิทธิพลของช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ และวิธีในการคัดเลือกเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กของผู้ปกครองในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาสภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัทผู้ผลิตเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) เพื่อสอบถามความคิดเห็นกับผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องในการบริหารงานผลิตและสร้างสรรค์เทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มียรายละเอียดลึกในประเด็นดังกล่าว

2. สืบหาความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ปกครองของเด็กวัยก่อนประถมศึกษา จากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน (สช.) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะสำรวจถึงช่องทางการสื่อสารที่ผู้ปกครองได้รับข่าวสารและแรงจูงใจให้เกิดการยอมรับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก พฤติกรรมการซื้อ และหลักหรือวิธีที่ผู้ปกครองใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กให้บุตรหลานฟัง ประเภทของเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กที่ผู้ปกครองคิดว่าน่าสนใจ และกิจกรรมหรือช่วงเวลา que ผู้ปกครองเปิดเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กให้บุตรหลานฟัง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กในปัจจุบัน

ประชากร

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. บริษัทที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตและสร้างสรรค์ผลงานเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กในประเทศไทย ที่ยังมีการดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบัน จากการสำรวจแผนและสอบถามจากกลุ่มผู้ผลิตเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก มีอยู่ประมาณ 10 บริษัท

2. ผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับก่อนประถมศึกษา ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน (สช.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 50 เขต โดยสาเหตุที่เลือกทำการเก็บข้อมูลจากโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน ก็เนื่องมาจากว่าเป็นกลุ่มผู้ปกครองที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอที่จะเกิดพฤติกรรมการซื้อ และพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่างดังนี้

1. บริษัทผู้ผลิตเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัททั้งหมด 6 บริษัท ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบริษัทที่มีบทบาทการดำเนินงานในระบบธุรกิจเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กอย่างเห็นได้ชัด โดยมีการผลิตผลงานเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กออกมามากกว่า 10 ชุดขึ้นไป และยังมีการดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่รายชื่อบริษัทดังต่อไปนี้

- 1) โรงเรียนดนตรีบ้านดรุณบทเพลง (อาจารย์เตือนใจ ศรีมาตุ)
- 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด เมอร์คิวรี่ ครีเอทีฟ เฮ้าส์
- 3) บริษัท ป.ส.ม. จำกัด
- 4) บริษัทสกอลลาร์ วิดีโอ จำกัด
- 5) บริษัทแอปเปิ้ลยิม จำกัด
- 6) บริษัทอินเตอร์เวิลด์ มัลติมีเดีย จำกัด

ทั้งนี้ได้ขอเข้าทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) กับผู้รับผิดชอบงานด้านฝ่ายผู้บริหาร บริษัทละ 1 คน และฝ่ายผลิตและสร้างสรรค์ผลงาน บริษัทละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับก่อนประถมศึกษา(อนุบาล) จำนวน 400 คน จากเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการกำหนดโดยอาศัยตาราง กำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ดังนี้

- 1) สุ่มเขตการปกครองในกรุงเทพมหานครออกมาจำนวน 12 เขต จากจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จะได้เขตการปกครองที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 เขต ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1.1 เขตปทุมวัน | 1.7 เขตยานนาวา |
| 1.2 เขตดินแดง | 1.8 เขตภาษีเจริญ |
| 1.3 เขตบางคอแหลม | 1.9 เขตบางรัก |
| 1.4 เขตบางกอกใหญ่ | 1.10 เขตตลิ่งชัน |
| 1.5 เขตสาทร | 1.11 เขตคลองสาน |
| 1.6 เขตวัฒนา | 1.12 เขตพญาไท |

2) จากนั้นทำการสุ่มโรงเรียนที่มีการสอนในระดับชั้นอนุบาลในสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจำนวน เขตละ 1 โรงเรียนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจำแนกตามเขตการปกครองต่าง ๆ เพื่อทำการส่งต่อแบบสอบถามไปให้ผู้ปกครองของเด็กโรงเรียนละ 40 ชุด จนได้กลุ่มตัวอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการทั้ง 12 เขต จำนวนทั้งสิ้น 400 คน จะได้รายชื่อโรงเรียนที่ทำการเก็บข้อมูลในเขตต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 2.1 เขตสาทร ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลจันทร์เจ้า
- 2.2 เขตวัฒนา ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลเทพนิท
- 2.3 เขตปทุมวัน ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลแสงประเสริฐ
- 2.4 เขตบางคอแหลม ได้แก่ โรงเรียนवासูเทวี
- 2.5 เขตบางกอกใหญ่ ได้แก่ โรงเรียนเสตะเวทวิทยา
- 2.6 เขตภาษีเจริญ ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลธีรานุรักษ์
- 2.7 เขตยานนาวา ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลมณีรัตน์
- 2.8 เขตบางรัก ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลเปล่งประสิทธิ์
- 2.9 เขตดินแดง ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลลีนา
- 2.10 เขตตลิ่งชัน ได้แก่ โรงเรียนอยู่เย็นวิทยา
- 2.11 เขตคลองสาน ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลบ้านไทย
- 2.12 เขตพญาไท ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลสุนรา

หลังจากทำการเก็บแบบสอบถามคืนจากโรงเรียนดังกล่าวทั้ง 12 โรงเรียนจาก 12 เขต พบว่ายังได้แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ 400 ชุด เนื่องจากว่าเป็นลักษณะการส่งกลับแบบสอบถามผ่านทางโรงเรียน ผู้เก็บไม่ได้เรียกคืนด้วยตัวเองจึงเกิดลักษณะของการสูญหายของแบบสอบถาม ดังนั้นจึงต้องทำการสุ่มโรงเรียนจากในเขตดังกล่าวทั้ง 12 เขต ที่มีจำนวนโรงเรียนมากที่สุด 3 ลำดับเพิ่มอีก 3 โรงเรียนเพื่อส่งต่อแบบสอบถามอีกโรงเรียนละ 40 ชุด จนได้แบบสอบถามคืนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยโรงเรียนที่ทำการยื่นแบบสอบถามเพิ่มเติมในภายหลังได้แก่

- โรงเรียนอนุบาลเรีयरประสิทธิ์ ตั้งอยู่ในเขตสาทร
 โรงเรียนวัดแม่พระฟาติมา ตั้งอยู่ในเขตดินแดง
 โรงเรียนอนุบาลมิตรเด็ก ตั้งอยู่ในเขตวัฒนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ

1. แบบสัมภาษณ์ มี 2 ชุดด้วยกัน ได้แก่

(1) แบบสัมภาษณ์ ที่ให้ผู้ตอบคือ ผู้บริหารของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นคำถามต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่ และประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับธุรกิจเทปเพลง และสื่อสำหรับเด็ก
- 1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินธุรกิจเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต โดยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจประเภทนี้ และตัวบริษัท การเจริญเติบโต อุปสรรคและการแข่งขัน และแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจนี้ต่อไปในอนาคต

(2) แบบสัมภาษณ์ ที่ให้ผู้ตอบคือ ฝ่ายสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นคำถามต่อไปนี้ คือ

- 2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่นเดียวกับชุดที่ 1
- 2.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการสร้างสรรค์ผลงานเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก ในรูปของนโยบาย และแผนงาน รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ผลงานเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

2. แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (close-ended) และคำถามปลายเปิด (open-ended) โดยแบ่งเป็น 6 ตอนด้วยกันคือ

- ตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่ผู้ปกครองได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก
- ตอนที่ 3 ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กของผู้ปกครอง
- ตอนที่ 4 ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กของผู้ปกครอง
- ตอนที่ 5 ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับหลักหรือวิธีที่ผู้ปกครองใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเทปสำหรับเด็กให้เด็กฟัง และประเภทของเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กที่ผู้ปกครองคิดว่าน่าสนใจที่จะซื้อ รวมถึงกิจกรรมหรือช่วงเวลา que ผู้ปกครองมักจะเปิดเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กให้บุตรหลานฟัง
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเทปเพลงสำหรับเด็กเกี่ยวกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

1. **แบบสัมภาษณ์** ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อแก้ไขคำถามให้สื่อความหมายได้ตรงและครอบคลุมทุกประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. **แบบสอบถาม** ได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยวิธี ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสื่อสำหรับเด็ก และผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคการสร้างเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม ว่าครอบคลุมปัจจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยหรือไม่ ซึ่งเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามทั้งความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบในขั้นแรกเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) เป็นจำนวน 20 ชุด กับผู้ที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากที่สุด แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลจริง จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสูตรของ Cronbach's Alpha โดยใช้โปรแกรม SPSS 9.05 for Windows โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ถูกนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตอนที่ 2 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับช่องทางสื่อสารที่ผู้ปกครองได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก พบว่ามีค่าเท่ากับ .8156

ตอนที่ 3 ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กของผู้ปกครอง พบว่ามีค่าเท่ากับ .8237

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์

ทำจดหมายอย่างเป็นทางการ จากทางภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ เพื่อจะขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตัวเองทั้งหมด การสัมภาษณ์นั้นจะใช้เครื่องบันทึกเทปเป็นอุปกรณ์ช่วยในการสัมภาษณ์ โดยก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ส่งโทรสารเกี่ยวกับประเด็นคำถามที่ต้องการข้อมูลไปให้ผู้ที่เป็นตัวแทนในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อน

2. แบบสอบถาม

- 1) ทำจดหมายจากทางคณะนิเทศศาสตร์จำนวน 2 ฉบับ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากทางโรงเรียน 1 ฉบับ และขอความร่วมมือจากการตอบแบบสอบถามจากผู้ปกครองของเด็กอีก 1 ฉบับ
- 2) ทำการยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในข้อ 1) เพื่อติดต่อขอความร่วมมือจากผู้บริหารหรือคุณครูของโรงเรียนนั้น ๆ ในการคัดเลือกกลุ่มนักเรียนทั้งหมด 40 คน ที่จะเป็นตัวแทนของโรงเรียน ในการนำแบบสอบถามกลับไปที่บ้าน เพื่อให้ผู้ปกครองของเด็กกรอกแบบสอบถาม และนำกลับมาส่งคืนครูหลังจากเสร็จสิ้นการตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยจะติดต่อกลับเพื่อไปรับแบบสอบถามคืน เมื่อครูเก็บได้ครบตามจำนวน หรือประมาณ 1-2 สัปดาห์

เกณฑ์การให้คะแนน

จะมีการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจเท่านั้น โดยการกำหนดคะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในการวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ โดยจำแนกตามหัวข้อที่ระบุไว้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีลักษณะคำตอบให้ผู้ตอบเลือกได้เป็นลำดับความมากน้อย 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดการให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับค่าคะแนน</u>		<u>การแปลความหมายค่าคะแนน</u>	
มากที่สุด	5	คะแนน	4.50-5.00
มาก	4	คะแนน	3.50-4.49
ปานกลาง	3	คะแนน	2.50-3.49
น้อย	2	คะแนน	1.50-2.49
น้อยที่สุด	1	คะแนน	ต่ำกว่า 1.50

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สรุปและรวบรวมเนื้อหาที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์ และการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS 9.05 for Windowsดังต่อไปนี้
 - 2.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแบบทางเดียว (One-Way Distribution)
 - 2.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่

- ที-เทสต์ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของเพศกับช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็กในรูปแบบต่าง ๆ
- เอฟ-เทสต์ (F-test หรือ One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรอื่น ๆ นอกจากตัวแปรเพศ กับช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเทปบันทึกเสียงสำหรับเด็ก ในรูปแบบต่าง ๆ

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาสรุปตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมารวบรวมและจัดลำดับของข้อมูล
3. นำเข้าประมวลผลทางสถิติโดยอาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS 9.05 for Windows
4. นำเสนอผลในรูปแบบของความและตาราง
5. นำเอาการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี การเงินธนาคาร และการพิจารณาด้วยเหตุผลมาช่วยตีกรอบในแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
6. สรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ