

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะเป็นการพัฒนากระบวนการที่ชัดเจนและความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยเจาะจงศึกษาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานประจำปกติ ที่จะช่วยให้นักบุคลากรในคณะฯ แก้ไขปัญหา ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเอง พัฒนางานด้วยการนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน เน้นในส่วนของการสร้าง (Create) ความรู้ และแบ่งปัน (Share) ความรู้ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

3.1.1 การรวบรวมความรู้ด้วยการรวบรวมเอกสารและความรู้ต่างๆ ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน โดยศึกษาความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษาจากเอกสารเช่น ตำรา คู่มือ (ความรู้ที่ชัดเจน) และศึกษาความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากร (ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน) ที่สังกัดหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### 3.1.2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ตามขั้นตอนคือ

3.1.2.1 การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define) ด้วยการเริ่มต้นโดยการศึกษาองค์กรก่อน เพื่อให้รู้จักองค์กร ทุนทางปัญญา สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะของแต่ละตำแหน่งงาน Job Description หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในขั้นตอนกระบวนการของการทำงานในหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ โดยทำการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ที่เป็นเอกสาร หรือประสบการณ์การทำงานของบุคลากรในงาน

3.1.2.2 การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create) /การเสาะหาและจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture) ด้วยการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากภายในงาน จากเอกสาร คู่มือต่างๆ จากการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม จากการจัดประชุม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน โดยบางส่วนที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ต้องผ่าน

กระบวนการแปลงเป็นเป็นความรู้ที่ชัดเจนก่อน และ ศึกษาการออกแบบการจัดการความรู้ เพื่อ กำหนด สร้าง รวบรวม แบ่งปันและการใช้ความรู้ และมีกระบวนการในการนำความรู้สู่การปฏิบัติ (KM Implement) และศึกษาเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยเลือกใช้ Windows SharePoint Service 3.0

3.1.2.3 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) ด้วยพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ด้วยการเลือกใช้ Windows SharePoint Service 3.0 ในการจัดเก็บ เผยแพร่ กระจายความรู้ ที่จัดเก็บเข้าสู่ฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ตลอดเวลา ตั้งแต่การบันทึก ปรับปรุง แก้ไข เลือก และการสืบค้นหาความรู้ที่ต้องการ

3.1.2.4 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use) ด้วยการกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ ผู้ใช้ทั่วไป สามารถเข้ามาติดตามดู ความเคลื่อนไหวของความรู้ต่างๆที่เป็นเอกสารเผยแพร่ วิดีโอ รูปภาพ ปฏิทินกิจกรรม สอบถามปัญหา เสนอแนะ Board Discussion ได้ รวมทั้งสามารถมีส่วนร่วมในส่วนของ Weblog สำหรับติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ของตัวเองได้อีกด้วย

3.1.3 การประเมินผลระบบการจัดการความรู้ (Evaluate) โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไปเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้ระบบที่สร้างมานั้นยังยืนต่อไป

## 3.2 ขั้นตอนการศึกษา

3.2.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในด้านการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมในการจัดการความรู้ รูปแบบของการสร้างระบบบริหารจัดการความรู้ เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้ ทั้งจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย (Explicit Knowledge) และแหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) เพื่อใช้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้

3.2.2 การวางกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาองค์กรเพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและทำการนำเสนอเชิงสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่หัวหน้างานและบุคลากรภายในงานเกี่ยวกับพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ ตลอดจนร่วมกันกำหนดทิศทางพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กร รวมไปถึงการร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละประเภทงานที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อแบ่งประเภทของความรู้เป็นหมวดหมู่ ให้ง่ายต่อการรวบรวมและจัดเก็บ ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ผู้ศึกษาได้วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ (KM Vision) และประเภทของความรู้ที่เหมาะสม เพื่อที่จะนำไปใช้ในการศึกษากลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมความรู้ในขั้นตอนต่อไป

3.2.3 การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ โดยการรวบรวมความรู้ต่างๆทั้งที่เป็นเอกสาร (Explicit Knowledge) และแหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) ทั้งจากแหล่งที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วในส่วนต่างๆ ขององค์กรแต่ยังไม่มีการจัดระบบของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนไปจนถึงข้อมูลที่เป็นความรู้พื้นฐานในเรื่องต่างๆที่สามารถหาได้จากอินเทอร์เน็ต เพื่อรวบรวมความรู้เหล่านี้ ให้เป็นแหล่งความรู้ในเว็บไซต์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายใช้ในการพัฒนาต่อยอดความรู้ต่อไป

3.2.4 การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการประมวลผลที่ได้รับจากแบบสอบถามความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้ และความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสร้างความรู้ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับความรู้ หลังจากนั้นจึงมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำเป็นแผนภาพความรู้ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงสิ่งต่างๆและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของความรู้

3.2.5 การแบ่งปันความรู้และนำไปใช้งาน โดยการจัดแบ่งปันความรู้ด้วยการสอน/อบรม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำคู่มือและเผยแพร่ผ่านเว็บท่า (Portal) ซึ่งใช้ Windows SharePoint Service 3.0 เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

3.2.6 การประเมินผลการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามสำหรับการประเมิน โดยจำแนกเป็น 2 หัวข้อคือ

- 1) ประเมินประสิทธิภาพการนำความรู้ไปใช้งาน
- 2) ประเมินเกี่ยวกับ โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการจัดการความรู้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ตลอดจนคำแนะนำจากผู้ใช้เกี่ยวกับ โอกาสและแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### 3.3 วิธีการศึกษา

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสาร หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ บทความทางวิชาการ ทั้งจากหนังสือและสื่อออนไลน์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

2) การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์กับบุคลากรสังกัดหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ บุคลากร

สายสนับสนุนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ และบุคลากรสายวิชาการ จำนวนรวม 156 คน

### 3.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นคณาจารย์และบุคลากรในสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ (ปีการศึกษา 2553) และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรในสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างในงานวิจัยเชิงสำรวจ กำหนดจำนวนประชากร 263 ราย (จากบุคลากรรวมทั้งหมด 288 คน แต่ได้ลาศึกษาต่อทั้งหมดจำนวน 25 คน โดยเป็นข้อมูลเมื่อ 5 มิถุนายน 2553) ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าอิทธิพลความคลาดเคลื่อนของระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 ราย (Sample Size Calculator, 2552 : ออนไลน์)

### 3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.3.3.1 เครื่องแม่ข่าย

- 1 ติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Windows Server 2008 พร้อมกับ Windows SharePoint Service 3.0
- 2 ติดตั้งซอฟต์แวร์ Internet Information Service 6
- 3 ติดตั้งซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server 2005

#### 3.3.3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

- 1 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Intel Pentium M 740 1.73 GHz
- 2 หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาด 2 GB
- 3 อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Hard disk) ขนาด 80 GB
- 4 ติดตั้งระบบเครือข่ายให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมถึงกัน
- 5 ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับงานมัลติมีเดีย และงานจับภาพหน้าจอ

#### 3.3.3.3 กล้องถ่ายรูป

#### 3.3.3.4 กล้องถ่ายวิดีโอ

#### 3.3.3.5 อุปกรณ์บันทึกเสียง

#### 3.3.3.6 แบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 2 ชุดคือ

- แบบสอบถามความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้ และความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ สำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ รวมจำนวน 156 คน (ภาคผนวก ก) โดยจำแนกเป็น 2 หัวข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

แบบสอบถามได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อายุ อายุงาน และสังกัด

ตอนที่ 2 ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อสอบถามถึงความรู้ที่ต้องการให้หน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษาได้สร้างและแบ่งปันแก่ผู้ใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ เพื่อสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้

- แบบสอบถามสำหรับประเมินผลคืนแบบการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไป(ภาคผนวก ข) โดยจำแนกเป็น 3 หัวข้อคือ

ตอนที่ 1 หัวข้อความรู้ที่แบ่งปัน

ตอนที่ 2 ประเมินประสิทธิภาพความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้

ตอนที่ 3 ประเมินเกี่ยวกับโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

3.3.3.7 เครื่องมือในการจับความรู้ วิเคราะห์ความรู้ และสังเคราะห์ความรู้

ด้วยการเลือกใช้การประยุกต์ใช้แบบจำลองความรู้ Common KADS ตามลักษณะของปัญหาโดยทั่วไป (Generalize) และการวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) ตามกระบวนการทำงานที่เน้น Input/Process/Output ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนที่ความรู้

### 3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยในแบบสอบถามแต่ละชุดจะมีการให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ (รวิชัย งามสันติวงศ์, 2548) ดังนี้

3.3.4.1 เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนของตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้สำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ และ แบบประเมินประสิทธิภาพความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขั้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้



โดยจำแนกระดับคะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนน
เห็นด้วย มากที่สุด	5
เห็นด้วย มาก	4
เห็นด้วย ปานกลาง	3
เห็นด้วย น้อย	2
เห็นด้วย น้อยที่สุด	1

**มีเกณฑ์การแปลผลแต่ละระดับดังนี้**

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3.4.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถาม ส่วนของการประเมินเกี่ยวกับ

โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

โอกาสในการนำไปพัฒนาต่อ	คะแนน
มีโอกาส มากที่สุด	5
มีโอกาส มาก	4
มีโอกาส ปานกลาง	3
มีโอกาส น้อย	2
มีโอกาส น้อยที่สุด	1

**มีเกณฑ์การแปลผลแต่ละระดับดังนี้**

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
4.50 – 5.00	มีโอกาส มากที่สุด
3.50 – 4.49	มีโอกาส มาก
2.50 – 3.49	มีโอกาส ปานกลาง
1.50 – 2.49	มีโอกาส น้อย
1.00 – 1.49	มีโอกาส น้อยที่สุด

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการ	พ.ศ.2553					
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ธ.ค.
กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)						
- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ทบทวนวรรณกรรม แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	■					
- วางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้		■				
- กำหนดกลุ่มเป้าหมาย			■			
- การกำหนดประเภทของความรู้						
การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create) /การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)						
- ศึกษากลุ่มเป้าหมายโดยใช้ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้ และความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้				■		
- การรวบรวมความรู้ด้วยการรวบรวมเอกสารและ ความรู้ต่างๆ ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน				■		
- ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการความรู้						
การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)/ การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)						
- การการแบ่งปันความรู้และนำไปใช้งาน					■	
- ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป					■	
ทำเอกสารประกอบการค้นคว้าอิสระ						■

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

### 3.5 การรายงานผลการศึกษา

การเขียนรายงานผลการศึกษาและการจัดพิมพ์รูปเล่มพร้อมนำเสนอประกอบด้วย

**บทที่ 1** บทนำ กล่าวถึงหลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการพัฒนาระบบจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**บทที่ 2** ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า และศึกษาแนวทางที่เกี่ยวข้องมาเป็นขั้นตอนทางการศึกษา

**บทที่ 3** ระเบียบวิธีการศึกษา กล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขั้นตอนการศึกษา วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล

**บทที่ 4** รายงานผลการศึกษา กล่าวถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาจากหลักการจัดการความรู้ แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ตามกระบวนการศึกษาทั้ง 6 ขั้นตอน อันได้แก่

1. กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)
2. การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาคำใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)
3. การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)
4. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)
5. การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)
6. ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ (Evaluate) โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

**บทที่ 5** สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษา