

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (3) ศึกษาค้นหาแนวทางหรือตัวแบบในการบริหารจัดการของหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษา ดังต่อไปนี้

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาใช้ในการทำวิจัยร่วมกันเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ โดยในวัตถุประสงค์ข้อ 1-3 ผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้ข้อมูลตามตัวแปรที่นำมาศึกษา และสำหรับในวัตถุประสงค์ข้อ 4 ผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึกในประเด็นที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกด้วยเทคนิคและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่น่าเชื่อถือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทุกประเภทในสังกัดหน่วยงานด้านวิจัยและพัฒนาของกรมวิชาการเกษตร โดยผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของประชากรออกเป็น 3 ประเภทคือ (1) คณะผู้บริหาร (2) ข้าราชการ และ (3) พนักงานราชการ โดยจะศึกษาเฉพาะผู้ที่มีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 6 เดือนเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างนั้นได้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรม วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมจำนวน 2,938 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2558) เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาข้อมูลในแต่ละประเด็น คือ

1. การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรกรมวิชาการเกษตร มีจำนวนข้าราชการทั้งสิ้น 2,938 คน

1.1.1 ผู้วิจัยคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 2,938 คน ด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0 e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

และเมื่อนำมาแทนค่าตามสูตรจะได้

$$n = \frac{2,938}{1 + (2,938)0.05^2}$$

$$n = 352.07$$

1.1.2 จากประชากรเป้าหมาย จำนวน 2,938 คน คำนวณหาประชากรกลุ่มตัวอย่างออกมาได้เท่ากับ 352 คน

1.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากรในแต่ละรูปแบบของกิจการ จากนั้นสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ จนได้ครบตามที่กำหนดไว้ และเมื่อนำจำนวนกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานใน กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มาแทนค่า ทำให้ได้ขนาดของตัวอย่างในแต่ละแห่งดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานของ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หน่วยงานในกรมวิชาการเกษตร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภท	
			ข้าราชการ	พนักงานราชการ
1. กอง (3)	336	39	29	10
2. สถาบัน (4)	1103	134	70	64
3. สำนัก (11)	1499	182	116	63
รวม	2938	352	215	137

2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) ตามแต่กรณีและความเหมาะสมของสถานการณ์ จำนวน 18 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย

2.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2.2 กลุ่มผู้บริหาร

2.3 กลุ่มข้าราชการและพนักงานราชการ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดและตรวจสอบทิศทาง และความแท้จริงของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อช่วยให้การวิจัยได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้พัฒนาขึ้นมาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบไปด้วย (1) แบบสอบถาม และ (2) แบบสัมภาษณ์ โดยเครื่องมือดังกล่าวมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

แบบสอบถามเชิงปริมาณ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ พัฒนาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร ประกอบไปด้วย 4 ส่วนคือ

1.1 แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย (1) สถานภาพ (2) ตำแหน่ง (3) อายุ (4) อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน (5) ระดับการศึกษา (6) รายได้ต่อเดือน และ (7) สังกัด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ จำนวน 5 ตัวแปร ประกอบไปด้วย (1) วัฒนธรรมองค์กร (2) ลักษณะขององค์กร (3) ทรัพยากรการบริหาร (4) การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย และ (5) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร จำนวน 4 ตัวแปร ประกอบไปด้วย (1) ประเด็นด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (2) ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ประเด็นด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ประเด็นด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน รวมถึงสภาพปัญหาอุปสรรค

1.2 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร รายงาน หนังสือสั่งการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการพูดคุยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในประเด็นการวิจัย และเมื่อมีข้อมูลมากเพียงพอจึงนำมาสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับข้อแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

1.3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนุช เงินคล้าย

อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3.2 ดร.ธิตี ศรีใหญ่

1.3.3 รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์

อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3.4 นาย ดิเรก ตนพยอม รองอธิบดีกรมวิชาการเกษตร

1.3.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย วัจจิน

สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ แห่งมหาวิทยาลัยศรีปทุม

เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence)

1.4 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับเจ้าหน้าที่ของกรมวิชาการเกษตรจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการหาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550 หน้า 34-36)

แบบสอบถามเชิงคุณภาพ

แบบสอบถามเชิงคุณภาพนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการภารกิจ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตรในอนาคต โดยผู้วิจัยได้ร่างแบบสัมภาษณ์และได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรึกษาข้อแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ซึ่งประเด็นที่สำคัญของคำถามในการวิจัยครั้งนี้ได้ประกอบไปด้วย (1) ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และแนวทางที่ควรนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา (2) แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการภารกิจที่สามารถช่วยผลักดันให้การปฏิบัติงานของกรมวิชาการเกษตรนั้นบรรลุผลสัมฤทธิ์ (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสอดคล้องและมีความเหมาะสมกับบริบทของการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัย เพื่อส่งถึงผู้บริหารของกรมวิชาการเกษตร

1.2 ผู้วิจัยได้จัดตั้งทีมงานวิจัย เพื่อจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

1.3 ผู้วิจัยประสานงานกับทีมงานวิจัยในแต่ละหน่วยงาน เพื่อขอให้ช่วยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้และเข้าใจในประเด็นของการวิจัยอย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลไว้เป็นระยะเวลา 30 วัน

1.4 ผู้วิจัยขอให้ทีมงานเก็บข้อมูลและทำการทบทวนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งจากการจัดเก็บข้อมูลนั้นพบว่า

2. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น โดยการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจะประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ

2.1.1 ถามกลุ่มตัวอย่างตามหัวข้อที่กำหนด (Close-Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1.2 ถามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended) ในกรณีที่ข้อคำถามที่เตรียมมานั้นไม่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเต็มที่

2.2 กระบวนการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ด้วยกัน 3 ขั้นตอนประกอบไปด้วย

2.2.1 ขั้นตอนที่ 1 อธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างรับทราบ รวมทั้งประเด็นคำถามโดยย่อ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในที่ตรงประเด็น

2.2.2 ขั้นตอนที่ 2 ทำการสอบถามตามประเด็นที่กำหนด โดยที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความเชื่อมโยงในประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการวิเคราะห์คำตอบให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

2.2.3 ขั้นตอนที่ 3 สรุปประเด็นข้อมูลที่ได้รับให้กลุ่มตัวอย่างรับฟัง เพื่อให้มั่นใจว่าการตีความและความเข้าใจของผู้วิจัยนั้นถูกต้องและตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการจัดระเบียบ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์และสะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ คือ

1. การศึกษาผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้

1.1 ค่าสถิติที่ใช้กับตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ซึ่งเป็นค่าสถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) เพื่อ

1.1.1 อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งสถิติที่นำมาใช้จะประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

1.1.2 บรรยายลักษณะและทิศทางของข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้การแปลผลค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนช่วง}$$

$$\text{ค่าพิสัย} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ค่าพิสัย} = 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การกำหนดความหมายของแต่ละช่วง ดังนี้

ตารางที่ 12 การกำหนดความหมายของปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	เป็นปัจจัยที่มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	เป็นปัจจัยที่มีค่าอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	เป็นปัจจัยที่มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	เป็นปัจจัยที่มีค่าอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	เป็นปัจจัยที่มีค่าอยู่ในระดับน้อยมาก

ตารางที่ 13 การกำหนดความหมายของผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับน้อยมาก

1.2 ค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์สองตัวแปร (Bivariate Analysis) และหลายตัวแปร (Multivariate Analysis) ประกอบไปด้วย

1.2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ กับผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร ด้วยค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างขนาด 100 คนขึ้นไป Borg (1963, อ้างถึงในพ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ นัตรารณณ์, 2545, หน้า 97-98) ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ดังนี้

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า +1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตัวแปร

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า -1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลความหมาย
สูงกว่า 0.85	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.65 – 0.85	มีความสัมพันธ์สูง
0.35 – 0.64	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.20 – 0.34	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

1.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมการทำนายของผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการกับปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตร โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

2. การศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการภารกิจ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของกรมวิชาการเกษตรในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความเพื่อให้ง่ายต่อการแยกแยะประเด็นสำคัญ

2.3 ทำการวิเคราะห์และจัดแยกแยะประเด็นตามกลุ่มของข้อมูล

2.4 ตีความหมายของข้อมูลที่ได้โดยเปรียบเทียบกับทฤษฎีหลักที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

2.5 สรุปข้อมูลที่ได้ แล้วนำไปเปรียบเทียบเป็นที่ละประเด็น

2.6 อภิปรายผลข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์ เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ