

วีรยา ภัทรอาชาชัย*

มารู้จัก “การวิจัย” กันดีกว่า

ส

ม่ยนี้้นักบริหารเริ่มเชื่อว่า การวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ องค์การ นอกเหนือจากการ ตลาด การโฆษณา การสร้างภาพพจน์ ที่ดีแก่องค์กร ฯลฯ บริษัทหลายแห่ง เริ่มมีแผนกวิจัยของตนเอง หรือถ้าไม่มี ก็อาจจ้างบริษัทที่รับจ้างทำวิจัยทำการ วิจัยปัญหาให้ เช่นบริษัทสหพัฒน์พิบูลย์ จำกัด ธนาคารออมสิน เป็นต้น

การวิจัยคืออะไร ก่อนอื่นเราควร รู้จักหน้าตาของการวิจัยก่อนว่ามันคือ อะไร เพื่อป้องกันไม่ให้เราเป็นโรคเห่อ แพ้กันไปกับเขาด้วย เพราะสมัยนี้ เอะอะมีปัญหานิดหน่อยก็จะวิจัย โดยไม่พิจารณาให้รอบคอบก่อน ว่าเรื่องบางเรื่องอาจไม่จำเป็นต้อง วิจัยก็พอจะหาคำตอบได้ เราจะ วิจัยต่อเมื่อเรื่องนั้นมีคุณค่าคุ้มกับเงินและ เวลาที่จะเสียไปเท่านั้น

สมัยนี้เอะอะมี
ปัญหานิดหน่อยก็
จะวิจัย โดยไม่
พิจารณาให้รอบ
คอบก่อนว่า เรื่อง
บางเรื่องอาจไม่จำ
เป็นต้องวิจัยก็พอ
จะหาคำตอบได้

๐๐

สิ่งที่ควรพิจารณาที่สำคัญที่จะ ตอบปัญหาว่าควรทำวิจัยหรือไม่ ดังนี้

1. เรื่องดังกล่าวไม่สามารถหา คำตอบได้ด้วยการหาข้อมูลเบื้องต้น ธรรมดา ต้องมีการนำข้อมูลนั้นไป วิเคราะห์ก่อน
2. เรื่องที่จะต้องมีปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาที่ยังค่อนข้างคลุมเครือสำหรับเราว่าจะใช้ได้ผล หรือเปล่า (การตั้งสมมติฐานและการ พิสูจน์สมมติฐาน)
3. เรื่องที่สมควรเป็นเรื่องที่เป็น ที่สนใจของผู้อื่นและของผู้วิจัยเอง แต่ อาจไม่จำเป็นก็ได้ ในกรณีที่เป็นวิจัย ประเภทวิจัยบริสุทธิ์

ข้าพเจ้าได้เห็นความฟุ่ม- เฟือยในการทำวิจัยในหลาย ๆ เรื่องแล้วรู้สึกเสียดายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไปอย่างเปล่าประ-

* อาจารย์ประจำคณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

•**โยชน์** เช่นทำวิจัยซ้ำซากในเรื่องเดียวกันแต่ต่างสถานที่ บางเรื่องก็ไม่จำเป็นต้องวิจัยก็อาจหาข้อมูลเพื่อตอบคำถามได้ บางเรื่องเป็นเรื่องของนักวิจัยสมัครเล่นที่ทำเป็นเรื่องแรกจึงเป็นเพียงการหัดซ้อมมือเท่านั้น จะหวังผลมากมายไม่ได้

สิ่งที่น่าจะทำให้เกิดขึ้นก็คือ ผู้วิจัยไม่ควรทำวิจัยโดยละเลยความสนใจในการศึกษากระบวนการวิจัย ซึ่งสมัยนี้หากสนใจจริงก็ไม่ยากเลย เพราะหนังสือที่เขียนเกี่ยวกับด้านนี้มีมากมาย รวมทั้งอาจหาความรู้เรื่องการทำวิจัยได้ โดยการเข้าร่วมการอบรมที่มีหลาย ๆ แห่งได้จัดขึ้น

ข้าพเจ้าเคยเห็นผู้วิจัยประเภทเก็บข้อมูลมาก่อนแล้วจึงค่อยมาออกแบบการลงรหัสคอมพิวเตอร์ก็มี และวิจัยเรื่องนั้นได้ทุนเป็นแสนเสียด้วยอยู่แล้วไม่น่าเป็นไปได้ เรื่องที่มักพบเห็นเป็นประจำก็คือผู้วิจัยมักจะคิดถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังจากการเก็บข้อมูลมาแล้ว ซึ่งเป็นไปไม่ได้เลยที่ผลการวิจัยจะดีได้ในเมื่อไม่ได้ออกแบบการเก็บข้อมูลให้เหมาะสมก่อน ผลก็คือเก็บขยะเข้ามาก็ได้ขยะออกไป

ในการที่จะรู้จักหน้าตาของการวิจัย จะให้ง่าย ๆ ก็คือรู้ว่า**กระบวนการวิจัย** ต้องทำอะไรบ้างเหมือนเช่นในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันของเรา ในการที่จะทำอะไรสักอย่างหนึ่ง ถ้ามีการแบ่งเป็นขั้นตอนการทำ จะทำให้เรารู้สึกว่ามีหลักเกณฑ์ดีว่าจะเริ่มตรงไหน และจบอย่างไร เช่น ถ้าวางกายเรามีปัญหาขึ้นมาเกิดอาการปวดท้องน้อยข้างขวา เราสงสัยว่าตัวเองจะเป็นไส้ติ่งหรือไม่ (เปรียบกับการวิจัยก็คือ

ตั้งสมมติฐานว่าเราเป็นไส้ติ่ง) เราก้อาจจะมีขั้นตอนในการพิสูจน์ ดังนี้



ข้าพเจ้าได้เห็น ความฟุ่มเฟือยใน การทำวิจัยใน หลาย ๆ เรื่องแล้ว รู้สึกเสียดายงบประมาณ และเวลา ที่ใช้ไปอย่างเปล่า ประโยชน์



1. พาตัวเองไปหาหมอ
2. เล่าอาการ เจ็บป่วยให้หมอฟัง
หมอจะซักประวัติเรา ให้ตอบตามความเป็นจริง (เพราะหมอจะวินิจฉัยโรคได้

ถึง 50% แล้วจากการแค่ซักประวัติ)

3. ให้หมอตตรวจสุขภาพ และ
รับการรักษา

นี่เป็นตัวอย่างการแก้ปัญหา “ปรากฏการณ์” ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันโดยทั่วไป สำหรับการวิจัยก็เช่นกัน ได้มีผู้แบ่งขั้นตอนการทำวิจัยแตกต่างกัน 5 วิธีบ้าง 8 วิธีบ้าง 10 วิธีบ้าง เช่น วิธีการทางวิทยาศาสตร์แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน วิธีของนายสตีเฟน ไอแซค และวิลเลียม บี ไมเคิล แบ่งเป็น 10 ขั้นตอน ฯลฯ

การแบ่งขั้นตอนที่แตกต่างกันไม่เป็นสาระสำคัญ เพราะหลักการใหญ่ก็ไม่หนีไปจากกันเท่าไร เพียงแต่บางท่านขอย่อยลงไป ทำให้วิธีมากขึ้นตอนเท่านั้น เพราะการทำวิจัยนี้เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งแรกสุดก็ต้องมีนักวิทยาศาสตร์ผู้อยากรู้อยากเห็น ช่างตั้งปัญหาเสียก่อน (ของเราก็ต้องมีนักวิจัยที่ช่างสังเกตตั้งปัญหาเช่นกัน) ต้องมีหลักเกณฑ์ในการหาเหตุผลทดลอง (นั่นคือมีการเก็บรวบรวมข้อมูล) สุดท้ายก็ต้องมีการพิสูจน์ว่าผลการทดลองเป็นอย่างไร (นั่นคือการทดสอบสมมติฐาน)

ในที่นี้ขอสรุปขั้นตอนการวิจัยเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือกและกำหนดปัญหา
2. การตั้งสมมติฐาน
3. การออกแบบวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การประมวลผลข้อมูลและ
การวิเคราะห์ข้อมูล

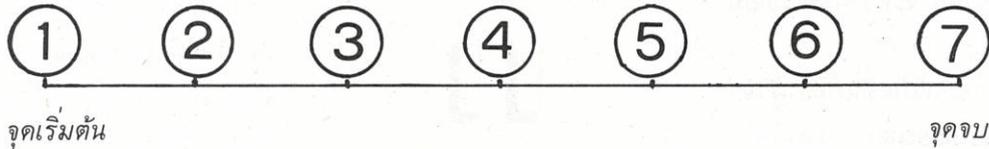
6. การแปลความหมายข้อมูลและ
การนำเสนอข้อมูล

7. การสรุปผลและทำรายงาน

ถ้าจะสรุปเป็นรูป “กระบวนการวิจัย” จะได้ดังรูปที่ 1

รูปที่ 1

แสดงกระบวนการวิจัย
กระบวนการวิจัย 7 ขั้นตอน



ในที่นี้อธิบายขั้นตอนการทำวิจัย จากศูนย์ซึ่งหมายความว่าเราจะเริ่มทำการวิจัยอย่างไรตั้งแต่จากศูนย์คือไม่มีอะไรเลย จนสำเร็จเป็นรูปเล่มรายงานออกมา

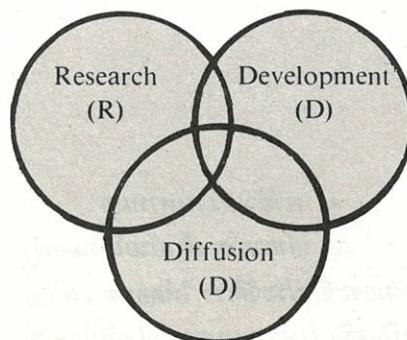
จากจุดเริ่มต้นซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ดังคำว่า “เริ่มต้นดีมีชัยไปกว่าครึ่งแล้ว” เหมือนนักวิ่ง ตอนฟังสัญญาณให้เริ่มวิ่งสำคัญมาก ถ้าออกเริ่มต้นช้ากว่าเขาเพียงวินาทีเดียว ผลก็คืออาจแพ้ได้ นักวิจัยก็เช่นกัน ถ้าด่วนผลิผลลามาจำกัดปัญหาที่จะวิจัยโดยไม่รอบคอบพอ ผลก็คือการทำวิจัยเรื่องนั้นไปไม่รอด อาจหยุดชะงักล้มเหลว ทำไม่สำเร็จเอาได้ง่าย ๆ แต่ถ้า

เริ่มต้นดีก็เท่ากับเสร็จงานไปแล้ว 50% เพราะหลังจากเริ่มต้นดีแล้ว ขั้นตอนต่อ ๆ มา คือขั้นที่ 2 ถึง ขั้นที่ 7 ก็ค่อนข้างเบาใจได้ เพราะขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้มีเทคนิคในการทำที่ค่อนข้างรัดกุมอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการตั้งสมมติฐาน (ก็มีหลักการตั้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับปัญหาของเราอีก ถ้าเรานิยามปัญหาชัดเจน การตั้งสมมติฐานก็สามารถตั้งได้โดยง่าย) การออกแบบวิจัย (ก็มีเทคนิคที่สำคัญคือ Max Min Con Principles) ที่จะช่วยให้แบบการวิจัยของเราดีมีประสิทธิภาพ) การเก็บรวบรวมข้อมูล (ก็อาศัยทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างเข้าช่วย) การประมวลผลแล้ววิเคราะห์ข้อมูล (ใช้สถิติ

และคอมพิวเตอร์เข้าช่วย) การแปลความหมายและนำเสนอข้อมูล (อาจใช้กราฟ ตาราง เพื่อให้การแปลความหมายชัดเจนขึ้น) ขั้นตอนสุดท้ายซึ่งถือว่าเป็นจุดจบของงานวิจัยอยู่ที่การสรุปผลและเขียนรายงาน รายงานวิจัยที่ดีเมื่อทำเสร็จแล้วควรจะมีการเผยแพร่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นที่อาจจะนำผลไปใช้ต่อไป หรือตามหลัก RDD นั้นเอง คือมีวิจัย (Research) แล้วก็ต้องมีการเผยแพร่ (Diffusion) เพื่อให้เกิดการพัฒนา (Development) แล้วเกิดวิจัยใหม่เป็นลูกโซ่เรื่อย ๆ ไป ดังรูปที่ 2

รูปที่ 2

กระบวนการที่ทำให้ผลการวิจัยมีคุณค่า



เป็นที่น่าเสียดายที่นักวิจัยบ้านเรา เมื่อวิจัยเสร็จแล้วไม่ได้เป็นไปในรูปแบบ RDD โดยเฉพาะในขั้นตอนการเผยแพร่ (Diffusion) ยิ่งทำได้จำกัด ยิ่งงบประมาณมักจะถูกใช้ไปในขั้นตอนอื่น ๆ จนเหลือที่จะนำมาใช้จ่ายในส่วนพิมพ์รายงานน้อย ส่วนใหญ่จะเผยแพร่ประมาณ 10 เล่มเป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้การเผยแพร่ผลงานเป็นไปด้วยความจำกัดยิ่ง

ต่อไปจะขอสรุปขั้นตอนกระบวนการวิจัยทั้ง 7 ขั้นตอนและสิ่งควรทำในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกและกำหนดปัญหา เป็นขั้นตอนแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะจุดเริ่มต้นที่ดีจะนำไปสู่จุดจบที่ดีเช่นกัน ดังนั้นนักวิจัยจึงควรยอมเสียเวลาตอนเลือกและกำหนดปัญหาให้ดี เราเอาสุภาษิตที่ว่า “ช้า ๆ ได้พร้าเล่มงาม” มาใช้ที่จุดเริ่มต้นนี้ไม่ผิดหวังแน่ ขั้นตอนนี้ทำให้ทราบว่าจะเรื่องที่จะทำวิจัยมีใครทำมาบ้าง จะทำลึกกว่าของเดิมได้หรือไม่ ทำให้มีแนวทางในการทำวิจัย

สิ่งที่ควรทำ อ่านหนังสือตามห้องสมุด (Literature Review) และไปตามแหล่งข้อมูลการ Literature Review ควรทำทั้งก่อนได้ปัญหา (เพื่อให้เกิดแนวความคิดในการทำวิจัย) และหลังจากได้ปัญหาแล้ว (เพื่อให้แน่ใจว่าไม่ทำซ้ำกับคนอื่น)

ขั้นตอนที่ 2 การตั้งสมมติฐาน เป็นแนวทางให้ทราบปัญหาที่จะทำให้ชัดเจน ทราบตัวแปรว่ามีตัวแปรอะไรบ้าง สัมพันธ์กันอย่างไร รวมทั้งทำให้เห็นแนวทางการแก้ปัญหาได้ชัดเจน

สิ่งที่ควรทำ ศึกษาวิธีการเขียนสมมติ

ฐานว่าเขียนอย่างไร การวิจัยที่ดีควรตั้งสมมติฐานทุกครั้ง เพื่อเป็นเข็มทิศสำหรับนักวิจัยในการที่จะพิสูจน์ว่าสมมติฐานที่ตนตั้งขึ้นเป็นจริงหรือเท็จ

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบวิจัย เป็นเสมือนหนึ่งแบบพิมพ์เขียวของสถาปนิกที่ใช้ในการสร้างบ้านฉันใด นักวิจัยก็ใช้การออกแบบวิจัยเป็นแบบแปลนในการทำวิจัยเรื่องนั้นฉันนั้น

สิ่งที่ควรทำ ทำอย่างไรจึงจะให้ได้แบบวิจัยที่เป็นแบบแปลนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเทคนิคสำคัญในการออกแบบวิจัยคือ “Max Min Con Principle”

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่จะหาหลักฐานมาพิสูจน์สมมติฐานของเรานั่นเอง ดังนั้นหากหลักฐานที่เราได้มาดีก็พิสูจน์สมมติฐานได้ถูกต้อง อุปมาเหมือนการสืบพยานในศาล หากรวบรวมหลักฐานที่ดีมา คดีนั้นก็ตัดสินถูกต้อง ยุติธรรม แต่ถ้าได้หลักฐานเท็จมา คดีนั้นก็ตัดสินผิดพลาด และไร้ความยุติธรรม นักวิจัยจึงต้องระวังการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ดี คุณค่าของงานวิจัยอยู่ที่การเก็บรวบรวมข้อมูล หรือหลักฐานนี้เอง

สิ่งที่ควรทำ ศึกษาเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่ามีประเภท (ที่สำคัญมี แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตการณ์ แบบทดลอง แบบผสมผสาน) หลักการทำการสำรวจนำร่อง (Pilot Survey) ซึ่งในการวิจัยบางเรื่องอาจจำเป็นต้องมี เพื่อให้ได้ข้อมูลคร่าว ๆ ก่อนลงมือทำจริง

ขั้นตอนที่ 5 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้มาประมวลผลแล้ววิเคราะห์ตามการออกแบบวิจัยที่

เตรียมไว้แล้วว่าจะใช้วิธีการวิเคราะห์อย่างไร

สิ่งที่ควรทำ วิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางสถิติวิเคราะห์ที่วางไว้ ควรศึกษาสถิติต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการวิเคราะห์แต่ละเรื่อง โดยเลือกสถิติให้เหมาะสมกับระดับของตัวแปรที่เป็นข้อมูลในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 การแปลความหมายข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ มาแปลความหมายและสรุปผล เพื่อตีความหมายผลของการวิเคราะห์ เพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าใจ ในการทำวิจัยในหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายบริหารจะสนใจเพียงคำตอบสุดท้ายเท่านั้น นั่นคือ นักวิจัยต้องแปลความหมายต่าง ๆ ให้ง่ายและเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไป

สิ่งที่ควรทำ แปลความหมายตามข้อตกลงต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้และพิจารณาการนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสม โดยเน้นหนักในด้านสื่อความหมายให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 7 การสรุปผลและการทำรายงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานการวิจัย เพื่อผู้ที่สนใจจะได้ศึกษาในการทำวิจัยเรื่องหนึ่ง ๆ ต้องใช้เวลาและงบประมาณมาก หากวิจัยแล้วเก็บไว้เฉย ๆ หรือเผยแพร่ในวงจำกัด จะเป็นที่น่าเสียดายมาก เพราะอาจมีผู้ไม่รู้ทำซ้ำเรื่องที่วิจัยไปแล้ว เป็นการสูญเสียเงินและเวลาอย่างน่าเสียดาย

สิ่งที่ควรทำ ควรศึกษาขั้นตอนการเขียนรายงาน ซึ่งโดยทั่วไปอย่างน้อยควรมี 4 บท หรืออาจมากกว่านั้น (บทที่มีคุณค่าคือบทสุดท้ายคือบทสรุปและข้อเสนอแนะ) ศึกษาการทำบรรณานุ-



กรม เชนงอรรด และบทคัตย่อ ซึ่งมืรูปแบบการเขียนที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว

กระบวนการวิจัยที่สมัยนี้เรานำมาใช้ในการแก้ปัญหาทางหนึ่งนั้น ถือเป็นพัฒนาการของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ที่ช่างหาเหตุผล ซึ่งพยายามที่จะอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้ ในสมัยก่อนเราอาจนับเจ้าชายสิทธัตถะ ซึ่งท่านได้ค้นพบการวิจัยแบบอารยวิถีคือกระบวนการวิจัยที่แสวงหาความจริงและการค้นพบกฎของธรรมชาติ โดยหลัก “อริยสัจสี่” ซึ่งเป็นระบบการแก้ปัญหา 2 ระบบ เชื่อมโยงกัน กล่าวคือ หลังจากที่มีคำถามแล้วว่า อะไรคือปัญหา แล้วจะใช้ระบบการแก้ปัญหา 2 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 เป็นระบบแสวงหาสาเหตุของปัญหา เป็นคำถามที่ถามด้วยคำว่า “ทำไม” “เพราะเหตุใด” ก็คือจะวิเคราะห์ว่า “ทำไมจึงเกิดปัญหานี้ขึ้น”

(ซึ่งก็ได้แก่การใช้ทุกข์ และ สมุทัย) **ระบบที่ 2** เป็นระบบการหาทางแก้ปัญหาที่สาเหตุ เป็นคำถามที่ถามด้วยคำว่า “ทำอย่างไร, มีวิธีใดแก้ปัญหาบ้าง” ก็คือจะวิเคราะห์ว่า “ทำอย่างไรจึงจะแก้ปัญหานั้นได้” (ซึ่งก็ได้แก่การใช้นิโรธ และมรรค)

ในขณะที่สมัยนี้การวิจัย เราอาศัย “วิธีทางวิทยาศาสตร์” (Scientific Method) เพื่อใช้แก้ปัญหา ในสมัย 2531 ปีล่วงมาแล้ว เจ้าชายสิทธัตถะก็ใช้วิทยาศาสตร์ทางธรรม (อริยสัจสี่) เพื่อใช้แก้ปัญหามีประสิทธิภาพมาแล้วกล่าวคือ

1. **ทุกข์** คือการกำหนดรู้ว่าอะไรคือตัวปัญหา สามารถให้คำจำกัดความได้ว่าสิ่งที่เป็นทุกข์ หรือเป็นปัญหานั้นคืออะไร

2. **สมุทัย** คือการแสวงหาความเป็นเหตุของทุกข์ หรือสาเหตุของปัญหา

ต้องหาทางพิสูจน์ให้ได้ว่า อะไรคือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (เท่ากับการตั้งสมมติฐาน)

3. **นิโรธ** คือการกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่สาเหตุ หรือการคาดหวังผลการแก้ไขปัญหา

4. **มรรค** คือวิธีการแก้ปัญหาที่สาเหตุเพื่อให้เกิดผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

ดังนั้น เราจะเห็นได้ว่า การวิจัยตามแนวพุทธศาสตร์นั้นก็คือ กระบวนการแก้ปัญหาด้วยวิธีวิทยาศาสตร์ทางธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาวิตถ์ตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชีวิตและสังคมให้มีความสุขและความเจริญทั้งทางจิตใจและทางโลกควบคู่กันไป เพราะฉะนั้นการวิจัยที่คนสมัยนี้ตื่นกัน แท้ที่จริงได้มีมาก่อนหน้านั้นนานแล้ว เพียงแต่เราเพิ่งมาตื่นตื่นกันเท่านั้นเอง