ความจริงมีหลายเวอร์ชัน

การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุริม โอทกานนท์
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความจริงมีหลายเวอร์ชัน

การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน

(More Than One Truth: Seeing Markets Through Numbers and Human Stories)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุริม โอทกานนท์

ความจริงมีหลายเวอร์ชัน: การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน

ผู้แต่ง: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุริม โอทกานนท์ ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) พิมพ์ครั้งแรก มิถุนายน พ.ศ. 2569

สงวนลิขสิทธิ์ © พ.ศ. 2569 โดย บุริม โอทกานนท์

ลิขสิทธิ์ในงานนิพนธ์ดั้งเดิมของหนังสือเล่มนี้ อันได้แก่ เนื้อหาที่เป็นข้อความ การเรียบเรียงโครงสร้างการนำเสนอ การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เป็นของผู้แต่งแต่เพียงผู้เดียว และได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ห้ามทำซ้ำ คัดลอก ดัดแปลง หรือเผยแพร่ส่วนหนึ่งส่วนใดของงานนิพนธ์ดังกล่าวไม่ว่าในรูปแบบใด ก่อนได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ถือลิขสิทธิ์

ชื่อผลิตภัณฑ์ ชื่อบริการ และเครื่องหมายการค้าที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้ เป็นกรรมสิทธิ์และเครื่องหมายการค้าของเจ้าของรายนั้น ๆ ผู้แต่งอ้างถึงเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

หมายเหตุการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI Disclosure) ภาพประกอบบางส่วนในหนังสือเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (generative AI) ได้แก่ NotebookLM ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการของเครื่องมือดังกล่าว และใช้ Gemini, Claude เพื่อช่วยร่างและเรียบเรียงเนื้อหาบางส่วน ผู้แต่งเป็นผู้ตรวจสอบ คัดเลือก ปรับแก้ และรับผิดชอบต่อความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาและภาพทั้งหมดแต่เพียงผู้เดียว ปัญญาประดิษฐ์มิได้มีสถานะเป็นผู้แต่งหรือผู้ร่วมแต่งของหนังสือเล่มนี้ ทั้งนี้ ภาพที่จัดทำด้วยปัญญาประดิษฐ์อาจไม่อยู่ในขอบเขตการคุ้มครองลิขสิทธิ์เช่นเดียวกับงานนิพนธ์ดั้งเดิมข้างต้น

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

บุริม โอทกานนท์.

ความจริงมีหลายเวอร์ชัน: การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน = More Than One Truth: Seeing Markets Through Numbers and Human Stories.-- กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ.], 2569.

210 หน้า.

1. วิจัยการตลาด. I. โน้ตบุ๊ค แอลเอ็ม, ผู้วาดภาพประกอบ. II. ชื่อเรื่อง.

658.83

ISBN 978-616-636-262-6

จัดพิมพ์โดย บุริม โอทกานนท์

อีเมล: burimota@gmail.com

ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1506-7243

ราคา 250 บาท

สารบัญ

คำนำ v

บทสรุปรายบท 1

เนื้อหาหลัก

บทที่ 1 สองโลกทัศน์ของการวิจัย: เมื่อ "แว่นตา" ที่เราใส่มอง กำหนดสิ่งที่เราเห็น 5

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review): ทำไมต้องอ่านงานคนอื่นก่อนทำงานตัวเอง 12

บทที่ 3 ทฤษฎีฐานรากแบบชี้นำ: เมื่อทฤษฎีไม่ได้มาจากฟ้า แต่งอกขึ้นมาจากดิน 29

บทที่ 4 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ: ศิลปะของการฟัง การมอง และการถามให้คนเปิดใจ 37

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การลงรหัส (Coding) 52

บทที่ 6 การสังเคราะห์ผลการวิจัย: วาดแผนที่ให้คนอื่นอ่านรู้เรื่อง 66

บทที่ 7 จากตัวแปรสู่แบบสอบถาม: วัดสิ่งที่มองไม่เห็นได้อย่างไร 83

บทที่ 8 การสุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล และการเตรียมข้อมูล: ถามใคร กี่คน แล้วจัดการข้อมูลอย่างไร 98

บทที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ตัวเลขบอกอะไรเราบ้าง 113

บทที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ตัวเลขกับเรื่องเล่า ประกอบร่างกันอย่างไร 129

บทพิเศษ

บทพิเศษ 1 เครื่องมือของนักสำรวจมนุษย์: เข้าใจวิจัยเชิงคุณภาพให้เป็นเรื่องง่าย 142

บทพิเศษ 2 ความแตกต่างของการทบทวนวรรณกรรมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ 151

บทพิเศษ 3 ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory): เมื่อทฤษฎีไม่ได้มาจากฟ้า แต่งอกขึ้นมาจากดิน 157

บทพิเศษ 4 ระดับการวัด (Levels of Measurement): ตัวเลขทุกตัวไม่ได้เกิดมาเท่ากัน 173

บทสังเคราะห์ปิดเล่ม: ร้อยเรียงเส้นทางการวิจัยให้เป็นหนึ่งเดียวด้วย PSIM 184

ส่วนท้ายเล่ม

อภิธานศัพท์ (Glossary) 194

ดัชนีหัวเรื่อง (Subject Index) 201

ดัชนีผู้แต่งที่อ้างถึง (Author Index) 206

เกี่ยวกับผู้แต่ง 207

คำนำ

หนังสือความจริงมีหลายเวอร์ชัน: การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุริม โอทกานนท์

หนังสือ *ความจริงมีหลายเวอร์ชัน: การวิจัยการตลาดที่ได้เห็นทั้งตัวเลขและหัวใจคน* เล่มนี้ เรียบเรียงขึ้นเพื่อเผยแพร่ชุดความรู้และข้อเสนอเชิงสังเคราะห์ว่าด้วยการวิจัยการตลาดแบบผสมผสาน มิใช่เพียงคู่มือรวบรวมเทคนิคตามลำดับหัวข้อ หากแต่เป็นความพยายามตอบคำถามที่ค้างคาทั้งในวงวิชาการและการปฏิบัติมายาวนานว่า เหตุใดการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจึงมักถูกใช้อย่างแยกขาดจากกัน และเราจะเชื่อมร้อยสองโลกทัศน์นี้ให้เป็นกระบวนการสืบเสาะค้นหาความรู้ที่ต่อเนื่องและมีเอกภาพได้อย่างไร

จากประสบการณ์การสอนและการกำกับดูแลวิทยานิพนธ์ทางการตลาดและการจัดการ ผู้แต่งพบซ้ำแล้วซ้ำเล่าว่า อุปสรรคสำคัญที่สุดมิใช่การจดจำนิยามหรือสูตรทางสถิติ หากแต่เป็นการมองไม่เห็น “ตรรกะที่เชื่อมร้อยทุกขั้นตอนของการวิจัยเข้าด้วยกัน” ข้อสังเกตนี้จึงเป็นจุดตั้งต้นของการวิเคราะห์และสังเคราะห์ที่นำเสนอตลอดหนังสือเล่มนี้

แนวทางการเรียบเรียงยึดหลัก “อธิบายเรื่องยากด้วยภาพที่คุ้นเคย” ผู้อ่านจะพบภาพเปรียบเทียบที่ใช้ร่วมกันตลอดทั้งเล่ม ตั้งแต่ภาพ “แว่นตา” ที่กำหนดสิ่งที่เรามองเห็น ภาพ “ช้างตัวเดียวที่คนสองคนมองต่างกัน” ไปจนถึงภาพ “การสำรวจดินแดนใหม่” และ “การทำอาหาร” อุปมาเหล่านี้มิได้เป็นเพียงสีสันทางภาษา แต่ทำหน้าที่เป็นโครงร่างความคิดที่ช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

โครงสร้างของหนังสือสะท้อนปรัชญาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ภายใต้กระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยม (Pragmatism) กล่าวคือ เริ่มจากการทำความเข้าใจปรากฏการณ์อย่างลึกซึ้งด้วยวิธีเชิงคุณภาพ แล้วจึงข้ามสะพานไปสู่การวัดและการทดสอบด้วยวิธีเชิงปริมาณ ก่อนจะบูรณาการผลทั้งสองด้านกลับเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ทั้ง “ลึก” และ “กว้าง” การลำดับเช่นนี้มิใช่เพียงการจัดเรียงเนื้อหา หากเป็นข้อเสนอเชิงระเบียบวิธีที่ผู้แต่งเห็นว่าสอดคล้องกับธรรมชาติของปัญหาทางการตลาด

เพื่อให้ข้อเสนอข้างต้นมีฐานทางวิชาการที่หนักแน่น หนังสือเล่มนี้จึงอธิบายทั้งรากฐานเชิงปรัชญาของปฏิบัตินิยม การให้เหตุผลแบบจารนัย (Abduction) เกณฑ์คุณภาพของงานวิจัยเชิงคุณภาพ การสังเคราะห์วรรณกรรม การกำหนดขนาดตัวอย่าง ตลอดจนบทบาทของตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรกำกับ โดยมีบทพิเศษสี่บทช่วยขยายความในประเด็นที่เป็นหัวใจของการวิจัยแบบผสมผสาน

หัวใจเชิงสังเคราะห์ของหนังสืออยู่ที่บทสรุปปิดเล่ม ซึ่งผู้แต่งนำเสนอ “กรอบการสืบเสาะเชิงปฏิบัตินิยมแบบลำดับ” (Pragmatic Sequential Inquiry Model: PSIM) เพื่อร้อยเรียงเนื้อหาทั้งหมดให้เป็นกระบวนการเดียว และอธิบายกลไกการเปลี่ยนผ่านจากหมวดหมู่เชิงคุณภาพสู่ตัวแปรเชิงปริมาณอย่างเป็นรูปธรรม อันเป็นรอยต่อสำคัญที่มักได้รับการกล่าวถึงเพียงสั้น ๆ ในงานเขียนทั่วไป

ผู้แต่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้ผู้อ่าน ไม่ว่าจะเป็นนักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาด หรือผู้สนใจทั่วไป มองเห็นว่าการวิจัยมิใช่พิธีกรรมทางวิชาการที่แยกขาดจากความเป็นจริง หากแต่เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจาก “เสียงของคนจริง” และจบลงที่ “การเปลี่ยนแปลงที่จับต้องได้” หากเนื้อหาส่วนใดยังบกพร่อง ผู้แต่งน้อมรับคำท้วงติงด้วยความขอบคุณ

บทสรุปรายบท

หนังสือเรื่องความจริงมีหลายเวอร์ชัน

บทที่ 1 สองโลกทัศน์ของการวิจัย: เมื่อ "แว่นตา" ที่เราใส่มอง กำหนดสิ่งที่เราเห็น

บทแรกเป็นการวางรากฐานทางปรัชญาให้กับทั้งเล่ม โดยอธิบายว่าก่อนจะลงมือวิจัย ผู้วิจัยต้องเข้าใจ "กระบวนทัศน์" (Paradigm) หรือชุดความเชื่อพื้นฐานที่กำหนดว่าอะไรคือความจริงและเราจะเข้าถึงความจริงได้อย่างไร ผ่านคำถามหลักสามข้อ คือ ภววิทยา (Ontology) ญาณวิทยา (Epistemology) และวิธีวิทยา (Methodology) ผู้อ่านจะได้เปรียบเทียบ "แว่นตา" สองแบบหลัก ได้แก่ ปฏิฐานนิยม (Positivism) ที่เชื่อในความจริงหนึ่งเดียวที่วัดได้ด้วยตรรกะแบบนิรนัย กับตีความนิยม (Interpretivism) ที่มุ่งเข้าใจความหมายอันหลากหลายด้วยตรรกะแบบอุปนัย บทนี้เน้นย้ำหลักการสำคัญที่สุดของทั้งเล่ม คือ *"คำถามนำ วิธีตาม"* มิใช่เลือกวิธีที่ถนัดแล้วจึงหาคำถามมารองรับ และปิดท้ายด้วยการแนะนำทางเลือกที่สาม คือการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ภายใต้กระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยม ซึ่งเป็นแนวทางที่หนังสือทั้งเล่มยึดถือ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review): ทำไมต้องอ่านงานคนอื่นก่อนทำงานตัวเอง

บทที่สอง แก้ความเข้าใจผิดที่พบบ่อยที่สุดว่าการทบทวนวรรณกรรมคือ "การสรุปงานคนอื่นทีละเรื่อง" โดยชี้ว่าแท้จริงแล้วเป็นการ "สานลูกปัดเป็นลวดลาย" คือการจัดกลุ่ม เปรียบเทียบ และสังเคราะห์งานหลายชิ้นเพื่อค้นหา "ช่องว่างของการวิจัย" (Research Gap) เนื้อหาครอบคลุมเป้าหมายห้าประการของการทบทวนวรรณกรรม แหล่งสืบค้นที่น่าเชื่อถือ (Scopus, Google Scholar, ProQuest, TCI) การอ่านเชิงวิพากษ์ การจัดระเบียบและการสังเคราะห์วรรณกรรม ตลอดจนเทคนิคการเขียน ประเด็นสำคัญคือการชี้ให้เห็นว่าในงานวิจัยแบบผสมผสาน การทบทวนวรรณกรรมมิใช่กิจกรรมที่ทำครั้งเดียวจบ แต่เป็น "กระบวนการต่อเนื่อง" ที่มีบทบาทสองจังหวะ คือก่อนเริ่มวิจัยเพื่อกำหนดคำถาม และหลังการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบสิ่งที่ค้นพบกับองค์ความรู้เดิม

บทที่ 3 ทฤษฎีฐานรากแบบชี้นำ (Informed Grounded Theory): เมื่อทฤษฎีไม่ได้มาจากฟ้า แต่งอกขึ้นมาจากดิน

บทนี้เป็นการแนะนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่ง "สร้างทฤษฎีใหม่จากข้อมูลจริงหน้างาน" มากกว่าการนำทฤษฎีสำเร็จรูปมาครอบข้อมูล หัวใจของแนวทางการทำวิจัยแบบชี้นำ (Informed) ที่การยอมให้ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมก่อนลงสนามได้ โดยใช้ทฤษฎีเดิมเป็น "เพื่อน" ที่ช่วยให้สังเกตข้อมูลได้คมคายขึ้น แต่ไม่ใช่ "เจ้านาย" ที่บังคับการตีความ ผู้อ่านจะเข้าใจหลักปฏิบัติสำคัญ ได้แก่ การทำงานแบบวงจร (เก็บข้อมูล–วิเคราะห์–จดบันทึก Memo สลับกันไป) การวิเคราะห์ผ่านการลงรหัสสามขั้น และการหยุดเก็บข้อมูลเมื่อถึงจุด "อิ่มตัวทางทฤษฎี" (Theoretical Saturation) มิใช่หยุดเพราะครบโควตาจำนวนคน

บทที่ 4 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ: ศิลปะของการฟัง การมอง และการถามให้คนเปิดใจ

บทที่ 4 เริ่มต้นจากคำถามที่ว่าทำไม "ตัวเลขจึงเล่าเรื่องได้ไม่หมด" แล้วนำเสนอเครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพสี่ประเภท ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสังเกตการณ์ (Observation) และการใช้หนังสือกับสิ่งประดิษฐ์ที่มักถูกมองข้าม สาระสำคัญของบทอยู่ที่ "ทักษะ" มากกว่า "เทคนิค" กล่าวคือ คุณภาพของข้อมูลขึ้นอยู่กับคุณภาพของไว้วางใจ (Rapport) ที่ผู้วิจัยสร้างกับผู้ให้ข้อมูล การถามด้วยคำว่า "อย่างไร" แทน "ทำไม" การอดทนต่อความเงียบเพื่อรอข้อมูลที่ลึกขึ้น และการให้ความสำคัญกับจริยธรรมการวิจัยในฐานะความรับผิดชอบต่อ "คนจริง ๆ" ที่เปิดเผยชีวิตให้เราฟัง มิใช่เพียงแบบฟอร์มที่ต้องกรอก

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การลงรหัส (Coding)

ในบทนี้จะพาผู้อ่านเข้าสู่หัวใจของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ คือกระบวนการ "ติดป้ายชื่อ" ให้กับสิ่งที่เห็นในข้อมูล ผ่านการลงรหัสสามขั้นตอนที่อธิบายด้วยอุปมาชัดเจน ได้แก่ การลงรหัสแบบเปิด (Open Coding) เปรียบเหมือนการส่องแว่นขยายมองข้อมูลทีละจุด การลงรหัสแกน (Axial Coding) เปรียบเหมือนการต่อจิ๊กซอว์โดยใช้ Paradigm Model เป็นกรอบหาความเป็นเหตุเป็นผล และการลงรหัสเลือกสรร (Selective Coding) เปรียบเหมือนการเลือกตัวเอกของเรื่องเพื่อหาแก่นกลาง (Core Category) แล้วร้อยเรียงเป็น Storyline บทนี้ย้ำว่ากระบวนการวิเคราะห์ไม่ใช่เส้นตรง ต้องอาศัยการเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่อง (Constant Comparison) และการเขียน Memo อยู่เสมอ พร้อมเตือนข้อผิดพลาดที่ต้องหลีกเลี่ยง เช่น การลงรหัสแบบ "ตัดแปะ" และการยัดเยียดทฤษฎีที่มีอยู่ในใจให้กับข้อมูล

บทที่ 6 การสังเคราะห์ผลการวิจัย: วาดแผนที่ให้คนอื่นอ่านรู้เรื่อง

บทนี้ต่อยอดจากการลงรหัสไปสู่การประกอบ "ชิ้นส่วนจิ๊กซอว์" ให้เป็นภาพที่สมบูรณ์ ในรูปของกรอบแนวคิด (Conceptual Model) เนื้อหาแบ่งเป็นสามส่วน คือ การวาดกรอบแนวคิดให้ผู้อื่นเข้าใจปรากฏการณ์ การระบุความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีได้หลายรูปแบบ (มิใช่เพียงเส้นตรง) และที่สำคัญที่สุดคือการ "เตรียมสะพานข้ามสู่เชิงปริมาณ" บทนี้เน้นว่าการแปลงประเภท (Category) ที่ได้จากข้อมูลเชิงคุณภาพให้กลายเป็นตัวแปร (Variable) ที่วัดได้ ต้องทำด้วยความระมัดระวัง มิใช่เพียง "เปลี่ยนชื่อ" และวางจุดยืนสำคัญของทั้งเล่มว่า การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมิใช่คู่แข่ง แต่เป็น "คู่หู" เปรียบเหมือนตาซ้ายและตาขวาที่ทำให้มองเห็นโลกเป็นสามมิติ

บทที่ 7 จากตัวแปรสู่แบบสอบถาม: วัดสิ่งที่มองไม่เห็นได้อย่างไร

บทนี้เป็น "การข้ามสะพาน" จากเชิงคุณภาพสู่เชิงปริมาณอย่างเป็นรูปธรรม โดยอธิบายเส้นทางสี่ขั้นในการสร้างเครื่องมือวัด เปรียบเหมือนการประดิษฐ์เครื่องวัดอุณหภูมิ ได้แก่ การนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operationalization) เพื่อแปลงแนวคิดนามธรรมให้วัดได้ การเลือกมาตรวัด (Measurement Scales) เช่น มาตรวัดลิเคิร์ทและ Semantic Differential การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนี IOC จากผู้เชี่ยวชาญ และการทดสอบก่อนใช้จริง (Pre-test) เพื่อยืนยันความเชื่อมั่น บทนี้ย้ำว่าแบบสอบถามที่ดีต้องไม่ "คิดขึ้นมาลอย ๆ" แต่ต้อง "งอกขึ้นมาจากข้อมูล" ผ่านทุกขั้นตอนก่อนหน้าอย่างเป็นระบบ เพราะหากฐานรากผิด ผลวิจัยทั้งหมดย่อมผิดตามไปด้วย

บทที่ 8 การสุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล และการเตรียมข้อมูล: ถามใคร กี่คน แล้วจัดการข้อมูลอย่างไร

บทที่ 8 ตอบคำถามภาคปฏิบัติว่าเมื่อมีแบบสอบถามที่พร้อมใช้แล้ว จะนำไปถามใคร จำนวนเท่าใด และจัดการข้อมูลอย่างไรก่อนวิเคราะห์ เปรียบเหมือนการทำอาหารที่ต้องเลือกวัตถุดิบ กำหนดปริมาณ ลงมือเก็บเกี่ยว และล้างทำความสะอาด เนื้อหาครอบคลุมวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบต่าง ๆ การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (เช่น สูตรของ Yamane และ Cochran) การเก็บข้อมูลในทางปฏิบัติ และการทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) เพื่อขจัดข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ เป้าหมายของบทคือการได้มาซึ่ง "ข้อมูลที่สะอาด พร้อมวิเคราะห์" อันเป็นวัตถุดิบคุณภาพดีสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นถัดไป

บทที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ตัวเลขบอกอะไรเราบ้าง

บทนี้นำเสนอเครื่องมือสถิติที่ใช้บ่อยในงานวิจัยทางการตลาดอย่างเป็นลำดับ พร้อมระบุว่าสถิติแต่ละชนิดเหมาะกับคำถามวิจัยแบบใด เริ่มจากสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อเห็นภาพรวม การตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่า Cronbach's Alpha การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) เพื่อตรวจโครงสร้างเครื่องมือ ไปจนถึงสถิติทดสอบความแตกต่างและความสัมพันธ์ได้แก่ Chi-Square, t-test, ANOVA, Correlation และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) บทนี้เสนอลำดับการวิเคราะห์ที่แนะนำเหมือนการ "ตรวจสุขภาพ" และเตือนสติว่าค่า

นัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05) ไม่ได้แปลว่า "สำคัญในทางปฏิบัติ" เสมอไป ตัวเลขเป็นเพียงเครื่องมือ ส่วนการตีความยังต้องอาศัยความเข้าใจในบริบทและข้อมูลเชิงคุณภาพ

บทที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ตัวเลขกับเรื่องเล่า ประกอบร่างกันอย่างไร

บทสุดท้ายของชุดหลักนี้คือจุดบรรจบของทั้งเล่ม คือการบูรณาการผลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน (Integrated Findings) เปรียบเหมือนการประกอบจิ๊กซอว์สองชุดให้เห็น "ช้างทั้งตัว" เนื้อหาครอบคลุมการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อค้นพบจากหลายมุมมอง และที่สำคัญที่สุดคือการแปลงผลวิจัยให้เป็น "ข้อเสนอแนะเชิงการตลาดที่นำไปปฏิบัติได้จริง" โดยใช้หลัก SMART (Specific, Measurable, Actionable, Research-based, Targeted) บทนี้สรุปภาพรวมเส้นทางทั้งหมด ตั้งแต่ "เสียงของคนจริง" จนถึง "ข้อเสนอแนะที่จับต้องได้" และย้ำว่าเป้าหมายสูงสุดของการวิจัยมิใช่การสร้างตัวเลขที่สวยงาม แต่คือการทำให้เสียงที่เคยไม่มีใครฟังถูกได้ยินนั้นได้ถูกแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม

บทพิเศษ

บทพิเศษ 1 เครื่องมือของนักสำรวจมนุษย์: เข้าใจวิจัยเชิงคุณภาพให้เป็นเรื่องง่าย

บทพิเศษนี้ขยายภาพการวิจัยเชิงคุณภาพให้กว้างขึ้น โดยจำแนกระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพกระแสหลักที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลออกเป็นหกประเภท (อ้างอิงตาม Creswell & Poth, 2018) ได้แก่ ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ชาติพันธุ์วรรณนา (Ethnography) กรณีศึกษา (Case Study) การวิจัยเชิงเล่าเรื่อง (Narrative Research) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) แต่ละประเภทอธิบายถึงเป้าหมาย รากฐานทางปรัชญา และรูปแบบย่อยที่ใช้ตอบคำถามวิจัยแตกต่างกัน ช่วยให้ผู้เรียนเลือกแนวทางได้เหมาะสมกับลักษณะปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา

บทพิเศษ 2 ความแตกต่างของการทบทวนวรรณกรรม: ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ

บทพิเศษนี้มีน้ำเสียงเชิงทฤษฎีและปรัชญามากกว่าบทอื่น โดยตั้งคำถามต่อความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่าการทบทวนวรรณกรรมเป็นกิจกรรมที่เป็นกลางทางระเบียบวิธี ผู้แต่งชี้ว่าหน้าที่ของวรรณกรรมในงานวิจัยผูกติดอยู่กับสมมติฐานเชิงปรัชญาว่าด้วยธรรมชาติของความจริง ในงานวิจัยเชิงปริมาณ วรรณกรรมทำหน้าที่กำหนดกรอบและตั้งสมมติฐานล่วงหน้าก่อนเก็บข้อมูล ขณะที่ในงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยเฉพาะสายทฤษฎีฐานราก วรรณกรรมต้องถูกใช้อย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้ "ครอบงำ" การตีความข้อมูลที่งอกขึ้นจากภาคสนาม บทนี้จึงช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจรากฐานเชิงปรัชญาเบื้องหลังบทที่ 2 ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

บทพิเศษ 3 ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory): เมื่อทฤษฎีไม่ได้มาจากฟ้า แต่งอกขึ้นมาจากดิน

บทพิเศษนี้เป็นการเจาะลึกระเบียบวิธีทฤษฎีฐานรากซึ่งเป็นแกนกลางของแนวทางเชิงคุณภาพในหนังสือเล่มนี้ โดยขยายความจากบทที่ 3 ให้ครอบคลุมพัฒนาการและสำนักคิดต่าง ๆ ของทฤษฎีฐานราก ตั้งแต่สายดั้งเดิม (Classic ของ Glaser) สายที่เป็นระบบระเบียบ (Straussian) สายสร้างสรรค์นิยม (Constructivist ของ Charmaz) จนถึงสายชี้นำและสถานการณ์ (Informed / Situational) พร้อมทั้งหลักการปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำวิจัยทฤษฎีฐานราก บทนี้เหมาะสำหรับผู้เรียนที่ต้องการเลือกใช้ทฤษฎีฐานรากเป็นระเบียบวิธีหลักของงานวิจัยตนเอง

บทพิเศษ 4 ระดับการวัด (Levels of Measurement): ตัวเลขทุกตัวไม่ได้เกิดมาเท่ากัน

บทพิเศษนี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่เชื่อมโยงกับการเลือกใช้สถิติในบทที่ 9 โดยอธิบายว่าตัวเลขแต่ละชุดมีความหมายต่างกัน ดังเช่นเลขบนเสื้อนักฟุตบอลที่เป็นเพียง "ป้ายชื่อ" ต่างจากตัวเลขบนตาชั่งที่บอก "ปริมาณจริง" เนื้อหาจำแนกระดับการวัดเป็นสี่ระดับ เรียงจากให้ข้อมูลน้อยที่สุดไปมากที่สุด เปรียบเหมือนบันไดสี่ขั้น ได้แก่ นามบัญญัติ (Nominal) อันดับ (Ordinal) อันตรภาค (Interval) และอัตราส่วน (Ratio) พร้อมตารางแสดงว่าสถิติชนิดใดใช้ได้กับระดับการวัดแบบใด บทนี้ช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่พบบ่อยที่สุดในงานวิจัยเชิงปริมาณ คือการเลือกใช้สถิติไม่สอดคล้องกับระดับการวัดของตัวแปร ซึ่งย่อมทำให้ผลการวิเคราะห์ผิดพลาดตามไปด้วย

บทสังเคราะห์ปิดเล่ม: ร้อยเรียงเส้นทางการวิจัยให้เป็นหนึ่งเดียวด้วย PSIM

บทสังเคราะห์ปิดเล่ม เป็นบทที่ทำหน้าที่รวบรวมและเชื่อมโยงองค์ความรู้ทั้งหมดในหนังสือให้กลายเป็นภาพรวมเดียวที่มองเห็นเส้นทางการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบ ผ่านกรอบการสืบเสาะเชิงปฏิบัตินิยมแบบลำดับ (Pragmatic Sequential Inquiry Model: PSIM) ซึ่งอธิบายการเดินทาง จากการค้นพบความรู้ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนามโนทัศน์และกรอบแนวคิด การแปลงหมวดหมู่ให้เป็นตัวแปรและสมมติฐาน การตรวจสอบด้วยหลักฐานเชิงปริมาณ ตลอดจนการบูรณาการผลลัพธ์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะที่นำไปใช้ได้จริง บทนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า "รอยต่อ" ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมิใช่อุปสรรค หากแต่เป็นสะพานสำคัญที่เชื่อมโยงเรื่องเล่าของมนุษย์เข้ากับหลักฐานเชิงตัวเลข ภายใต้รากฐานของปรัชญาปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ที่ยอมรับว่าความจริงมีหลายมิติและควรถูกทำความเข้าใจผ่านมุมมองที่หลากหลาย เปรียบเสมือนแผนที่สรุปการเดินทางทั้งเล่มที่ช่วยให้ผู้อ่านมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือวิจัยต่าง ๆ ในฐานะกระบวนการสืบเสาะที่เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว มากกว่าการเป็นเทคนิคที่แยกขาดจากกัน

บทที่1

สองโลกทัศน์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อศึกษาบทนี้จบแล้ว ผู้อ่านควรจะสามารถ:

- อธิบายความหมายของ “กระบวนทัศน์” (Paradigm) และเหตุผลที่ผู้วิจัยต้องเข้าใจกระบวนทัศน์ก่อนลงมือวิจัย
- จำแนกคำถามรากฐานทั้งสามของกระบวนทัศน์ ได้แก่ ภววิทยา (Ontology) ญาณวิทยา (Epistemology) และวิธีวิทยา (Methodology)
- เปรียบเทียบกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยม (Positivism) กับตีความนิยม (Interpretivism) ในแง่ความเชื่อเรื่องความจริงและตรรกะการให้เหตุผลแบบนิรนัยและอุปนัย
- อธิบายหลักการ “คำถามนำ วิธีตาม” และเหตุผลที่ไม่ควรเลือกวิธีที่ถนัดก่อนแล้วจึงหาคำถามมารองรับ
- อธิบายแนวคิดการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ภายใต้กระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยม (Pragmatism)
- ประเมินว่าปรากฏการณ์ทางการตลาดแบบใดเหมาะกับการมองผ่าน “แว่นตา” แต่ละแบบ

บทที่1
สองโลกทัศน์ของการวิจัย: เมื่อ "แว่นตา" ที่เราใส่มอง กำหนดสิ่งที่เราเห็น

ทำไมนักวิจัยถึงทะเลาะกัน

ลองนึกภาพคนสองคนดูช้างตัวเดียวกัน สัตวแพทย์วัดความสูง-น้ำหนักเป็นตัวเลข ส่วนควาญช้างเล่าเรื่องนิสัยและความรู้สึกของช้าง ทั้งคู่เห็นคนละอย่างเพราะ "แว่นตา" ที่ใช้มองต่างกัน ในโลกการวิจัย "แว่นตา" นี้เรียกว่า "กระบวนทัศน์" (Paradigm) โดยมีสองแบบหลักคือ ปฏิฐานนิยม (Positivism) และ ตีความนิยม (Interpretivism)

"กระบวนทัศน์" คืออะไร

กระบวนทัศน์คือ **"ชุดความเชื่อพื้นฐาน"** ซึ่ง Thomas Kuhn (1962) ชี้ว่าเป็นเหมือนระบบปฏิบัติการที่กำหนดคำถามและวิธีการวิจัยที่ถูกต้อง (Kuhn, 1962; Guba & Lincoln, 1994) กระบวนทัศน์ตอบคำถามพื้นฐานสามข้อ (Crotty, 1998):

ข้อ 1 — ภววิทยา (Ontology): "ความจริงคืออะไร" มีความจริงอยู่จริง ๆ หรือเราสร้างมันขึ้นมา

ข้อ 2 — ญาณวิทยา (Epistemology): "เรารู้ความจริงได้อย่างไร" ต้องวัดหรือต้องคุยกับคน

ข้อ 3 — วิธีวิทยา (Methodology): "เราจะหาความจริงด้วยวิธีไหน" ใช้สถิติหรือสัมภาษณ์ สังเกต

แว่นตาแบบที่ 1: ปฏิฐานนิยม (Positivism) — "วัดได้ นับได้ จึงเชื่อได้"

แนวคิดปฏิฐานนิยม (Positivism) มีรากฐานจากวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ โดย Auguste Comte (Comte, 1830/1853) เชื่อว่าสังคมมนุษย์มีกฎที่ค้นพบได้ด้วยวิธีวิทยาศาสตร์ หัวใจสำคัญคือเชื่อว่าความจริงวัดได้ ตรวจสอบได้ และไม่เปลี่ยนแปลงตามอารมณ์

ปฏิฐานนิยมมองโลกอย่างไร

- ความจริงมีหนึ่งเดียว (Single Reality) เหมือนน้ำเดือดที่ 100 องศา มีความจริงที่แน่นอนรอให้ค้นพบ (Comte, 1830/1853)
- ผู้วิจัยต้องเป็นกลาง (Objective) เหมือนกล้องถ่ายรูปที่ไม่มีฟิลเตอร์ ต้องแยกตัวเองออกจากสิ่งที่ศึกษา (Phillips & Burbules, 2000)
- เป้าหมายคือ: อธิบาย ทำนาย ควบคุม ค้นหาสาเหตุเพื่อทำนายและควบคุมผลลัพธ์

วิธีการวิจัยแบบปฏิฐานนิยมหน้าตาเป็นอย่างไร

ตัวอย่างงานวิจัย "การสอนแบบ Active Learning ช่วยให้นักศึกษาสอบได้คะแนนดีขึ้นหรือไม่" จะมีกระบวนการดังนี้:

1. ตั้งสมมติฐาน จากทฤษฎีที่มีอยู่
2. แบ่งกลุ่มนักศึกษา โดยสุ่ม
3. ใช้เครื่องมือวัด ที่เป็นมาตรฐาน
4. วิเคราะห์ด้วยสถิติ
5. สรุปผล ว่าสมมติฐานได้รับการยืนยันหรือไม่

กระบวนการนี้เรียกว่า วิธีคิดแบบ **"นิรนัย" (Deductive)** จากทฤษฎีสู่การทดสอบข้อมูล

แว่นตาแบบที่ 2: ตีความนิยม (Interpretivism) — "ถ้าไม่เข้าใจความหมาย ตัวเลขก็ไร้ความหมาย"

ตัวเลขอาจบอกความจริงได้ไม่หมด เช่น พนักงาน 70% พึงพอใจ แต่อาจมีเหตุผลต่างกันไปหลังตัวเลขนั้น ตีความนิยมจึงมุ่งเข้าใจ "ความหมาย" ที่มนุษย์ให้กับประสบการณ์ โดย Wilhelm Dilthey (1976) และ Weber (1978) เสนอคำว่า Verstehen (แฟร์ – ชเตน) แปลว่า "การเข้าใจเชิงลึก"

ตีความนิยมมองโลกอย่างไร

- ความจริงมีหลายเวอร์ชัน (Multiple Realities) (Schwandt, 1994) ไม่มีคำตอบใดผิด เพราะความจริงถูก "สร้างขึ้น" ผ่านประสบการณ์ของแต่ละคน (Berger & Luckmann, 1966)
- ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของเรื่อง (Subjective) เหมือนนักข่าวที่ลงพื้นที่ มีมุมมองที่ส่งผลต่อการเล่าเรื่อง จึงต้องเปิดเผยมุมมองอย่างโปร่งใส
- เป้าหมายคือ: เข้าใจ ตีความ สร้างความหมาย เพื่อเข้าใจความรู้สึกและการให้ความหมายกับชีวิตของคน

วิธีการวิจัยแบบตีความนิยมหน้าตาเป็นอย่างไร

ตัวอย่างงานวิจัย "ครูรู้สึกอย่างไรกับการสอนออนไลน์ในช่วงโควิด" จะมีกระบวนการดังนี้:

เลือกครูที่มีประสบการณ์ตรง แบบเจาะจง

1. นั่งคุยกันแบบเจาะลึก ให้ครูเล่าประสบการณ์ด้วยภาษาของตนเอง
2. สังเกต การสอนจริง สัมผัสบรรยากาศจริง
3. วิเคราะห์โดยหาธีม (Theme) หา "แก่นสาระ" จากคำพูด
4. เล่าเรื่อง ด้วยการบรรยายเข้มข้น

กระบวนการนี้เรียกว่า วิธีคิดแบบ **"อุปนัย" (Inductive)** จากข้อมูลสู่การสร้างความเข้าใจ

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบระหว่าง ปฏิฐานนิยม vs. ตีความนิยม

ถ้าเปรียบเป็น...	ปฏิฐานนิยม (Positivism)	ตีความนิยม (Interpretivism)
แว่นตา	กล้องจุลทรรศน์ — เห็นชัด วัดได้ แต่เห็นแคบ	กล้องมุมกว้าง — เห็นบริบท แต่ไม่ซูมรายละเอียด
ความจริง	มีหนึ่งเดียว รอให้ค้นพบ	มีหลายเวอร์ชัน สร้างขึ้นโดยคน
ผู้วิจัย	ผู้สังเกตการณ์ที่ยืนนอกกรอบ	ผู้ร่วมเดินทางที่เข้าไปอยู่ในเรื่อง
ข้อมูล	ตัวเลข สถิติ กราฟ	คำพูด เรื่องเล่า ความรู้สึก
ตัวอย่าง	สุ่มมา 400 คน	คัดมา 10-15 คนที่ให้ข้อมูลลึก
ตรรกะ	นิรนัย — ทฤษฎี → สมมติฐาน → ทดสอบ	อุปนัย — ข้อมูล → รูปแบบ → ทฤษฎี
คำถามยอดฮิต	"มากน้อยแค่ไหน", "ส่งผลไหม"	"เป็นอย่างไร", "หมายความว่าอะไร"
เกณฑ์ตัดสิน	ความตรง ความเที่ยง (Validity, Reliability)	ความน่าเชื่อถือ ความลุ่มลึก (Trustworthiness)

หัวใจของเรื่อง: คำถามวิจัยกำหนดวิธีวิจัย

การเลือกวิธีวิจัยต้องตรงกับ "คำถามวิจัย" เหมือนเลือกหมอตามอาการป่วย ไม่ใช่เลือกวิธีที่ถนัดแล้วค่อยหาคำถามมารองรับ นี่คือหลักการสำคัญที่สุด:

"คำถามนำ วิธีตาม" ไม่ใช่ "วิธีนำ คำถามตาม"

สังเกตคำสำคัญในคำถามวิจัย

- **เชิงปริมาณ (ปฏิฐานนิยม):** "ส่งผล", "มีอิทธิพล", "แตกต่างกันหรือไม่", "ระดับใด", "ความสัมพันธ์ระหว่าง", "ทำนาย", "เปรียบเทียบ"
- **เชิงคุณภาพ (ตีความนิยม):** "ประสบการณ์...เป็นอย่างไร", "ให้ความหมาย...อย่างไร", "กระบวนการ...เป็นอย่างไร", "มุมมอง", "เข้าใจ", "สำรวจ"

ตัวอย่างที่เห็นภาพ: เรื่อง "การทำงานจากบ้าน (Work from Home)"

- **คำถามแบบ A:** "การทำงานจากบ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่" → **เชิงปริมาณ** สำรวจ 500 คน ใช้แบบสอบถาม
- **คำถามแบบ B:** "พนักงานที่ทำงานจากบ้านให้ความหมายกับ 'ประสิทธิภาพ' อย่างไร" → **เชิงคุณภาพ** สัมภาษณ์เชิงลึก 12 คน
- **คำถามแบบ C:** "ปัจจัยใดทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานที่ทำงานจากบ้าน" → **เชิงปริมาณ** ใช้การวิเคราะห์ถดถอย
- **คำถามแบบ D:** "กระบวนการปรับตัวของครอบครัวเมื่อพ่อแม่ทำงานจากบ้านเป็นอย่างไร" → **เชิงคุณภาพ** ทฤษฎีฐานราก

สัญญาณเตือน: เมื่อคำถามกับวิธีไม่ตรงกัน

- ตั้งคำถามเรื่องเชิงลึก แต่ใช้วิธีเชิงตื้น: ถาม "ครูมีประสบการณ์อย่างไร " แต่ใช้แบบสอบถามปิด 5 ตัวเลือก
- ตั้งคำถามเรื่องระดับ แต่ใช้ตัวอย่างน้อย: ถาม "ระดับความพึงพอใจเป็นเท่าใด " แต่สัมภาษณ์คนแค่ 8 คน

- คำถามกับวิธีต้องเป็นเนื้อเดียวกัน เหมือนกุญแจกับแม่กุญแจที่ตรงกันถึงจะเปิดประตูได้

ทำวิจัยต้องเลือกข้างจริงไหม

ไม่จำเป็นเสมอไป! ในโลกวิจัยยุคใหม่มีทางเลือกที่สามคือ การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ภายใต้กระบวนทัศน์ ปฏิบัตินิยม (Pragmatism) (Dewey, 1938; Morgan, 2007) ที่มุ่งประโยชน์จริง โดยใช้ทั้งตัวเลขและเรื่องเล่าเพื่อให้ได้ภาพที่สมบูรณ์

ตารางที่ 1.2 รูปแบบยอดนิยมของ Mixed Methods (Creswell & Plano Clark, 2018; Tashakkori & Teddlie, 2010)

รูปแบบ	วิธีการ	เหมาะกับ
Explanatory Sequential	ปริมาณก่อน → คุณภาพตาม	"อยากอธิบายว่า "ทำไม" ตัวเลขถึงออกมาแบบนั้น"
Exploratory	คุณภาพก่อน → ปริมาณตาม	อยากสำรวจก่อน แล้วค่อยสร้างแบบสอบถาม
Convergent	ทำพร้อมกัน แล้วเทียบผล	อยากดูปรากฏการณ์จากทั้งสองมุมพร้อมกัน

สรุป

1. **ไม่มีวิธีไหน "ดีกว่า"** — มีแต่วิธีที่ "เหมาะกว่า" กับคำถามที่ตั้ง
2. **คำถามวิจัยคือเข็มทิศ** — ตั้งคำถามให้ชัดก่อน แล้ววิธีวิจัยจะตามมาเอง
3. **รู้จักแว่นตาของตัวเอง** — อย่าให้แว่นตาที่ชอบมากำหนดคำถามที่ตั้ง
4. **ความสอดคล้องคือกุญแจ** — กระบวนทัศน์ คำถาม และวิธีวิจัย ต้องเป็นเนื้อเดียวกัน
5. **เปิดใจให้กว้าง** — อย่าปิดกั้นตัวเอง บางคำถามต้องการทั้งตัวเลขและเรื่องเล่า

คำถามท้ายบท

1. จากอุปมา “คนสองคนดูช้างตัวเดียวกัน” จงอธิบายว่าเหตุใดนักวิจัยที่ศึกษาปรากฏการณ์เดียวกันจึงอาจได้ข้อค้นพบที่แตกต่างกัน และสิ่งนี้สะท้อนแนวคิดเรื่องกระบวนทัศน์อย่างไร
2. คำถามรากฐานสามข้อ (ภววิทยา ญาณวิทยา และวิธีวิทยา) เชื่อมโยงกันอย่างไร และเหตุใดคำตอบทางภววิทยาจึงส่งผลต่อการเลือกวิธีวิทยา
3. จงยกตัวอย่างคำถามวิจัยทางการตลาดหนึ่งคำถามที่เหมาะกับปฏิฐานนิยม และอีกหนึ่งคำถามที่เหมาะกับตีความนิยม พร้อมให้เหตุผลประกอบ
4. ผู้เขียนย้ำหลัก “คำถามนำ วิธีตาม” จงอภิปรายว่าการละเมิดหลักการนี้ด้วยการเลือกวิธีก่อนตั้งคำถาม ก่อให้เกิดปัญหาอะไรต่อคุณภาพของงานวิจัย
5. ปรัชญาปฏิบัตินิยมเปิดทางให้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานได้อย่างไร และเหตุใดผู้เขียนจึงเลือกแนวทางนี้เป็นจุดยืนของทั้งเล่ม

เอกสารอ้างอิง

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Doubleday.

Comte, A. (1853). *The positive philosophy of Auguste Comte* (H. Martineau, Trans.). John Chapman. (Original work published 1830–1842)

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.

Crotty, M. (1998). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003115700

Dilthey, W. (1976). *Selected writings* (H. P. Rickman, Ed.). Cambridge University Press.

Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Kappa Delta Pi.

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117). Sage.

Kuhn, T. S. (1962). *The Structure of Scientific Revolutions*. University of Chicago Press.

Morgan, D. L. (2007). Paradigms lost and pragmatism regained: Methodological implications of combining qualitative and quantitative methods. *Journal of Mixed Methods Research*, *1*(1), 48–76. https://doi.org/10.1177/1558689806298224

Phillips, D. C., & Burbules, N. C. (2000). *Postpositivism and educational research*. Rowman & Littlefield. https://doi.org/10.5040/9798216410935

Schwandt, T. A. (1994). Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 118–137). Sage Publications.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research* (2nd ed.). SAGE Publications. https://doi.org/10.4135/9781506335193

Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press.

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อศึกษาบทนี้จบแล้ว ผู้อ่านควรจะสามารถ:

- อธิบายความเข้าใจผิดที่ว่าการทบทวนวรรณกรรมคือ “การสรุปงานคนอื่นทีละเรื่อง” และชี้ความหมายที่ถูกต้องในฐานะการสังเคราะห์
- ระบุเป้าหมายห้าประการของการทบทวนวรรณกรรม
- ระบุแหล่งสืบค้นที่น่าเชื่อถือ เช่น Scopus, Google Scholar, ProQuest และ TCI พร้อมประเมินความน่าเชื่อถือของแต่ละแหล่ง
- อธิบายแนวทางการอ่านเชิงวิพากษ์ การจัดระเบียบ และการสังเคราะห์วรรณกรรมเพื่อค้นหาช่องว่างของการวิจัย (Research Gap)
- อธิบายบทบาทสองจังหวะของการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยแบบผสมผสาน คือก่อนเริ่มวิจัยและหลังการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- ประยุกต์เทคนิคการเขียนทบทวนวรรณกรรมเชิงสังเคราะห์ในงานของตน

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม: ทำไมต้องอ่านงานคนอื่นก่อนทำงานตัวเอง

ก่อนออกสำรวจป่า ต้องดูแผนที่เก่าก่อน

การวิจัยนั้นเหมือน "การสำรวจดินแดนใหม่" เริ่มจากเดินสำรวจป่า ติดป้ายสิ่งที่เห็น วาดแผนที่ สร้างเครื่องมือวัด ลงสนามเก็บข้อมูล วิเคราะห์ผล จนถึงการสรุปและเสนอแนะ

แต่มีขั้นตอนสำคัญอย่างแรกที่ต้องกล่าวถึงนั่นคือ "ก่อนออกสำรวจ นักสำรวจที่ดีต้องดูแผนเดินทางเก่าก่อน"ลองนึกภาพแบบนี้ สมมติว่าคุณจะเดินทางเข้าไปในป่าลึก คุณจะทำอย่างไร กระโดดเข้าไปเลยโดยไม่รู้อะไรเลย หรือจะ ศึกษาก่อน ว่า ใครเคยเข้าไปบ้าง เขาเจออะไร เส้นทางไหนเดินได้ เส้นทางไหนอันตราย มีสัตว์อะไรอยู่ มีแหล่งน้ำตรงไหน ยังมีพื้นที่ไหนที่ยังไม่มีใครสำรวจ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) ก็เหมือนกับกระบวนการ "ดูแผนที่เก่า" นี่แหละ นั่นคือทำการศึกษาว่า มีคนเคยทำวิจัยเรื่องนี้มาแล้วอะไรบ้าง เขาพบอะไร เขายังขาดอะไร เพื่อให้เรารู้ว่า "จะเริ่มต้นจากตรงไหน" และ "งานของเราจะเพิ่มอะไรใหม่ให้กับความรู้ที่มีอยู่"

ส่วนที่ 1: การทบทวนวรรณกรรมคืออะไร และทำไมต้องทำ:

"ทำไมต้องอ่านงานคนอื่น ก่อนทำงานตัวเอง"

สมมติว่าคุณอยากสร้างบ้าน คุณจะทำอย่างไร คุณคงไม่ "คิดเองทั้งหมดจากศูนย์" คุณจะ ดูบ้านที่คนอื่นสร้าง ศึกษาว่าแบบไหนแข็งแรง แบบไหนมีปัญหา วัสดุอะไรดี อะไรไม่ดี ข้อผิดพลาดที่ควรหลีกเลี่ยงคืออะไร แล้วเอาบทเรียนเหล่านั้นมา "ต่อยอด" สร้างบ้านของตัวเองที่ดีกว่า

การทบทวนวรรณกรรมก็เหมือนกันมันคือการ "ดูบ้านที่คนอื่นสร้าง" ในโลกของการวิจัย ดังนั้นการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) ไม่ใช่แค่การ "สรุปงานคนอื่น" มานำเสนอ จุดนี้สำคัญมาก หลายคนเข้าใจผิดว่า การทบทวนวรรณกรรม คือ "อ่านงานวิจัย 20 เรื่อง แล้วสรุปทีละเรื่อง" ซึ่งความคิดนี้นั้น “ผิดอย่างยิ่ง”

การทบทวนวรรณกรรม ไม่ใช่: รายงานหนังสือ (Book Report) ที่เล่าว่า "งานที่ 1 ศึกษาเรื่อง... พบว่า... งานที่ 2 ศึกษาเรื่อง... พบว่า..." แล้วเรียงต่อไปเรื่อย ๆ เหมือนร้อยลูกปัดทีละเม็ด แต่เป็นการเอางานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นมา จัดกลุ่ม เปรียบเทียบ วิเคราะห์ หาช่องว่าง แล้วชี้ให้เห็นว่างานของเราจะเติมช่องว่างตรงไหน (Hart, 2018)

แต่การทบทวนวรรณกรรม เป็น: คือการ "สานลูกปัดเป็นลวดลาย" คือเอางานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นมา จัดกลุ่ม เปรียบเทียบ วิเคราะห์ หาช่องว่าง แล้วชี้ให้เห็นว่างานของเราจะ "เติมช่องว่าง" ตรงไหน

ลองเปรียบเทียบอีกแบบ ถ้าการทบทวนวรรณกรรมเป็นแผนที่ มันก็ไม่ใช่แค่ "รายชื่อสถานที่" (คนที่ 1 ไปที่ A, คนที่ 2 ไปที่ B) แต่เป็น **"แผนที่ที่แสดงว่า ดินแดนไหนถูกสำรวจแล้ว ดินแดนไหนยังว่างเปล่า"** แล้วงานวิจัยของเราก็คือการ "เข้าไปสำรวจ" ดินแดนที่ว่างแห่งนั้น

เป้าหมาย 5 ประการของ Literature Review

1. แสดงว่า "เรารู้" สิ่งที่มีอยู่แล้ว เหมือนนักสำรวจที่บอกว่า "ผมรู้ว่าใครเคยมาก่อน และเขาเจออะไร"
2. ชี้ให้เห็น "ช่องว่าง" (Research Gap) เหมือนชี้บนแผนที่ว่า "ตรงนี้ยังไม่มีใครสำรวจ"
3. สร้างฐานให้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในกรอบแนวคิดต้องมาจากการทบทวนวรรณกรรม
4. ป้องกัน "การทำซ้ำ" ถ้ามีคนทำเรื่องนี้แบบเดียวกันมาแล้ว ก็ไม่ต้องทำซ้ำ แต่ต่อยอดแทน
5. สร้างความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นว่านักวิจัยมีพื้นฐานความรู้ที่เพียงพอ

ตำแหน่งของการทบทวนวรรณกรรมในกระบวนการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม อยู่ตรงไหนในภาพรวม ในงานวิจัยแบบ Mixed Methods ที่เริ่มจากเชิงคุณภาพ การทบทวนวรรณกรรมนั้นมีบทบาทอยู่ 2 จังหวะ

จังหวะที่ 1 — ก่อนเริ่มวิจัย (Initial Review): ทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้นเพื่อรู้ว่า "มีใครทำอะไรมาบ้าง" และ "ช่องว่างอยู่ตรงไหน" เพื่อกำหนดคำถามวิจัย แต่ในแนววิจัยฐานราก หรือ Grounded Theory นั้น นักวิจัยบางคนจะทบทวนแค่พอรู้ว่ามีช่องว่าง ไม่ลงลึกมาก เพื่อไม่ให้ทฤษฎีที่มีอยู่ "ครอบงำ" การวิเคราะห์ข้อมูล

จังหวะที่ 2 — หลังวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Post-Analysis Review): การทบทวนวรรณกรรมอย่างลึกซึ้ง เพื่อ "เปรียบเทียบ" สิ่งที่ค้นพบจากข้อมูลกับสิ่งที่คนอื่นเคยพบ ในขั้นนี้จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด ตั้งสมมติฐาน และเตรียมสะพานข้ามสู่เชิงปริมาณ

✓ **ถูก:** ทบทวนวรรณกรรมเป็น "กระบวนการต่อเนื่อง" ไม่ใช่ทำครั้งเดียวแล้วจบ ตลอดการวิจัย อาจต้องกลับมาทบทวนเพิ่มเมื่อพบประเด็นใหม่จากข้อมูล

✗ **ผิด:** ถ้าคิดว่า การทบทวนวรรณกรรมคือการเขียน "บทที่ 2" ที่เขียนเพียงครั้งเดียวในตอนเริ่มต้นแล้วไม่กลับมาแตะอีกเลย

ส่วนที่ 2: จะหาวรรณกรรมที่ไหน:

"รู้จักห้องสมุดก่อน แล้วจะหาหนังสือเจอ"

เปรียบเทียบให้เห็นภาพ: เรื่องการหาของในห้าง

การหาวรรณกรรมเหมือนการหาของในห้างใหญ่ ถ้าไม่รู้ว่าแผนกไหนอยู่ชั้นไหน ก็จะเดินวนหาไม่เจอ แต่ถ้ารู้ว่า "ร้านรองเท้าอยู่ชั้น 3 โซน B" ก็ตรงไปได้เลย

แหล่งค้นหาที่สำคัญ

1. ฐานข้อมูลวิชาการ (Academic Databases): เปรียบเหมือน "ห้างสรรพสินค้าวิชาการ" ที่ได้รวบรวมงานวิจัยจากทั่วโลกแหล่งข้อมูลดังกล่าว เช่น

- Scopus — ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่ง ครอบคลุมหลายสาขา
- Web of Science — เน้นวารสารคุณภาพสูง มีค่า Impact Factor
- Google Scholar — ค้นหาฟรี ง่ายที่สุด แต่คุณภาพปะปนกัน เหมาะสำหรับเริ่มต้น
- ProQuest — เน้นวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์
- TCI (Thai-Journal Citation Index) — ฐานข้อมูลวารสารไทย สำหรับงานวิจัยในบริบทไทย

2. วารสารวิชาการ (Academic Journals): เปรียบเหมือน "ร้านเฉพาะทาง" ที่รวมงานวิจัยในสาขาเดียวกัน

ตัวอย่างวารสารที่เกี่ยวข้อง (กรณีศึกษาเรื่อง Work from Home):

- Journal of Organizational Behavior
- Journal of Applied Psychology
- Human Resource Management, Work, Employment and Society
- Journal of Vocational Behavior

3. หนังสือและตำรา (Books & Textbooks): เปรียบเหมือน "สารานุกรม" ที่ให้ภาพรวมกว้าง เหมาะสำหรับทำความเข้าใจทฤษฎีพื้นฐาน

4. รายงานและหนังสือจากองค์กร (Reports): เปรียบเหมือน "ข่าวสารจากวงใน" เช่น รายงานจาก ILO, WHO, Gallup, McKinsey ที่ให้ข้อมูลเชิงปฏิบัติ

กลยุทธ์การค้นหา

2.1 การตั้งคำค้น (Search Terms): "ใช้คำให้ถูก ได้ผลให้ตรง"

เปรียบเทียบ: การค้นหาวรรณกรรมเหมือนการตกปลา ถ้าใช้เหยื่อผิด ก็ได้ปลาผิดชนิด

เริ่มจากคำหลัก (Keywords) ที่ตรงกับหัวข้อวิจัย:

ตัวอย่าง: ศึกษาเรื่อง "ภาวะหมดไฟของพนักงานที่ทำงานจากบ้าน"

คำค้นหลัก: "burnout" AND "work from home"

คำค้นเสริม: "remote work" OR "telework" OR "telecommuting" (เพราะคำเหล่านี้มีความหมายคล้ายกัน)

คำค้นเพิ่มเติม: "work-life boundary" "always-on culture" "employee wellbeing"

เทคนิค Boolean Operators (Fink, 2020)**:**

AND = ต้องมีทั้งสองคำ → "burnout" AND "work from home" ได้งานที่พูดถึงทั้งสองเรื่อง

OR = มีคำใดคำหนึ่งก็ได้ → "work from home" OR "remote work" OR "telework" ได้งานที่ใช้คำไหนก็ได้

NOT = ไม่ต้องมีคำนี้ → "burnout" NOT "student" ตัดงานที่ศึกษากับนักศึกษาออก

เปรียบเทียบ: AND เหมือน "ต้องมีทั้งข้าวและไข่" (ข้าวผัดไข่) และ OR เหมือน "ข้าวหรือขนมปังก็ได้" (อะไรก็ได้ที่เป็นแป้ง) ส่วน NOT เหมือน "อะไรก็ได้ยกเว้นของเผ็ด"

2.2 การขยายผลการค้น: "ตามรอยหนังสือ"

เมื่อเจองานวิจัยที่ตรงประเด็น 1 ชิ้น ให้ใช้เทคนิค 2 ทาง

ดูรายการอ้างอิง (Backward Searching): ดูว่างานนี้อ้างอิงใครบ้าง แล้วตามไปอ่านงานเหล่านั้น เหมือน "ดูว่าผู้แต่งอ่านหนังสืออะไรมา" (Webster & Watson, 2002)

ดูว่าใครอ้างอิงงานนี้ (Forward Searching): ใช้ Google Scholar หรือ Scopus ดูว่างานนี้ถูกอ้างอิงในงานไหนบ้าง เหมือน "ดูว่าใครอ่านหนังสือเล่มนี้ต่อ" วิธีนี้ช่วยหางานใหม่ ๆ ที่ต่อยอดจากงานเดิม (Webster & Watson, 2002)

2.3 การกำหนดขอบเขต: "ไม่ใช่อ่านทุกเรื่องในโลก"

ต้องกำหนดขอบเขตให้ชัด ไม่งั้นจะอ่านไม่จบ

- ขอบเขตเวลา: เน้นงานย้อนหลังกี่ปี ทั่วไปมักใช้ 5-10 ปี แต่ถ้าเป็นทฤษฎีพื้นฐาน อาจย้อนไปไกลกว่านั้น
- ขอบเขตภาษา: ภาษาอังกฤษเท่านั้น หรือรวมภาษาไทยด้วย
- ขอบเขตบริบท: เฉพาะประเทศไทย เอเชีย หรือทั่วโลก
- ขอบเขตกลุ่มประชากร: เฉพาะพนักงานบริษัท หรือรวมข้าราชการด้วย

สิ่งที่ควรระวังในการค้นหา

✓ **ถูก:** ใช้หลายฐานข้อมูล ไม่ใช่แค่ Google Scholar เพราะแต่ละฐานข้อมูลครอบคลุมวารสารต่างกัน

✓ **ถูก:** บันทึกคำค้นและผลการค้นอย่างเป็นระบบ เพื่อความโปร่งใสและสามารถทำซ้ำได้

✓ **ถูก:** อ่านทั้งงานที่สนับสนุนและงานที่ขัดแย้งกับสิ่งที่คุณคาดหวัง ไม่ใช่เลือกอ่านแต่งานที่ "ตรงกับที่อยากเห็น"

✗ **ผิด:** ค้นหาแค่ Google แล้วใช้บทความจากเว็บไซต์ทั่วไป เพราะไม่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (Peer Review)

✗ **ผิด:** อ่านแค่บทคัดย่อ (Abstract) แล้วสรุปว่า "งานนี้พบว่า..." โดยไม่อ่านรายละเอียดวิธีวิจัยและผลลัพธ์

✗ **ผิด:** ใช้แต่งานวิจัยภาษาไทย โดยไม่ดูงานภาษาอังกฤษเลย เพราะจะพลาดองค์ความรู้หลัก ๆ ในสาขา

ส่วนที่ 3: การอ่านเชิงวิพากษ์ (Critical Reading): "อย่าเชื่อทุกอย่างที่อ่าน จงตั้งคำถาม"

เปรียบเทียบให้เห็นภาพ: เรื่องการซื้อบ้านมือสอง

สมมติว่าคุณกำลังจะซื้อบ้านมือสอง คุณจะ "เชื่อ" ทุกอย่างที่เจ้าของบอกไหม "บ้านนี้ดีมาก ไม่มีปัญหาเลย" คุณคงไม่เชื่อทันที คุณจะ **ตรวจสอบ** ดูโครงสร้าง ดูท่อน้ำ ดูระบบไฟฟ้า ถามเพื่อนบ้าน ตรวจสอบประวัติ

การอ่านงานวิจัยก็ต้อง "ตรวจสอบ" แบบเดียวกัน ไม่ใช่อ่านว่า "พบว่า X ส่งผลต่อ Y" แล้วเชื่อทันที ต้องถามว่า "เขาพบอย่างนั้นจริงหรือ วิธีวิจัยดีพอไหม มีข้อจำกัดอะไร "

คำถามที่ควรถามเมื่ออ่านงานวิจัย

เรื่องคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์:

คำถามวิจัยชัดเจนไหม/ ทำไมถึงศึกษาเรื่องนี้ / มีเหตุผลอะไร