

บทที่ 2

แนวคิดการวิจัยทางการบริหาร

การบริหารงานองค์กรทุกประเภทในปัจจุบันล้วนได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่ซับซ้อนหลากหลายทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและนอกองค์กร กอปรกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรไม่ได้เกิดขึ้นภายใต้ภาวะสุญญากาศ เพราะหากไม่มีสิ่งใดเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กรแล้วการเปลี่ยนแปลงก็อาจจะเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ หรือบางทีแทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลงเลย แต่ในความเป็นจริงนักวิเคราะห์องค์กรต่างระบุและเห็นตรงกันว่าลักษณะการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่พบ โดยมากจะเป็นไปในอัตราเร่งที่เพิ่มขึ้น และหากต้องการได้ประโยชน์อยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ไม่เพียงแต่ที่ทุกองค์กรต้องพร้อมรับมือแต่ควรจะไปมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เสียด้วยซ้ำไป ด้วยภาวะดังกล่าวผู้บริหารจึงกำลังเผชิญกับสถานการณ์ตัดสินใจภายใต้ความเล็งและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น หากปราศจากข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ดีพออาจนำมาซึ่งหายนะสู่องค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ เข้าใจเทคนิค ระเบียบวิธีวิจัยทางการบริหารอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจนถูกต้องมาประกอบการตัดสินใจและทำให้การตัดสินใจทางการบริหารธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เหตุผลที่นักบริหารต้องเรียนรู้ระเบียบวิธีวิจัย

เหตุผลสำคัญต่อคำถามที่ว่าทำไมนักบริหารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยนั้น อาจจะอธิบายได้หลายแนวทางตามบริบทของแต่ละองค์กรที่นักบริหารนั้น ๆ สังกัดอยู่ แต่เหตุผลกลาง ๆ สำหรับนักบริหารทุกคนในองค์กรที่แตกต่างก็คือ การวิจัยคือเครื่องมือที่ช่วยให้นักบริหารสามารถค้นหาคำตอบเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางการบริหารต่าง ๆ ได้ซึ่งเป็นคำถามที่ท้าทายทางการบริหารในหลายมิติ ตัวอย่างเช่น

1. ทำไมหน่วยงานจึงไม่สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ / ประสิทธิภาพ
2. หน่วยงานควรจัดโครงสร้างองค์กรอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรนั้น ๆ ทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพ
3. กระบวนการทำงานอย่างไร ที่จะทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพ

4. ทำไมพนักงานจึงมีพฤติกรรมที่เอื้อหรือไม่เอื้อต่อการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
6. มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
7. มีเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์และช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. องค์กรหรือหน่วยงานควรมีระบบจัดการสารสนเทศอย่างไรจึงจะเป็นประโยชน์และเอื้อต่อการทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นต้น

จากตัวอย่างประเด็นปัญหาทางการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องใช้ประโยชน์จากรายงานการวิจัย (Research report) ในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญแหล่งหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงาน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรมีความรู้ในการประเมินผลงานวิจัยทางการบริหารของผู้อื่นได้ว่าเป็นผลงานที่มีคุณค่าเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาทางการบริหารได้ นอกจากนี้ในบางครั้งอาจยังไม่มีผลงานการวิจัยในเรื่องที่ผู้บริหารต้องการสารสนเทศในเรื่องนั้น ๆ เลย ผู้บริหารควรจะสามารถดำเนินการวิจัยได้ด้วยตัวเองหรือควบคุมทีมงานวิจัยที่ตนเองรับผิดชอบได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องเรียนรู้ระเบียบวิธีวิจัยด้วยเหตุผลหลักสองประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหารมีความรู้ด้านการวิจัยเพียงพอที่จะสามารถประเมินงานวิจัยของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถทำการวิจัยได้ด้วยตนเอง หรือสามารถควบคุมทีมงานวิจัยที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ได้ (Singleton, 1993, pp. 4-6; Reaves, 1992, pp. 1-3)

ความสามารถในการประเมินผลงานวิจัยของบุคคลอื่น

เนื่องจากงานวิจัยทางการบริหารนับเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศสำคัญแหล่งหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารมีแนวความคิดซึ่งสามารถนำมาใช้ปรับปรุงการบริหารงานในความรับผิดชอบของตนเองได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยที่ตีพอในระดับที่จะสามารถพิจารณาได้ว่างานวิจัยอย่างไรเป็นงานที่ไม่น่าเชื่อถือ งานวิจัยใดเป็นงานที่มีคุณค่าและคุณภาพดีเพียงพอที่สามารถจะนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริหารได้

ตัวอย่างการประเมินคุณค่างานวิจัยของผู้อื่น เช่น มีรายงานการวิจัยชิ้นหนึ่งสรุปว่า การข้ามถนนบนทางม้าลายมีความเสี่ยงที่จะถูกรถชนสูงกว่าการข้ามถนนนอกทางม้าลาย ทั้งนี้เพราะข้อมูลเชิงประจักษ์ของการวิจัยแสดงให้เห็นว่า อุบัติเหตุรถชนคนข้ามถนนเกิดบริเวณทางม้าลายสูงกว่านอกบริเวณทางม้าลาย คิดเป็นสัดส่วน 6 : 1 ถ้าผู้บริหารไม่มีความรู้เรื่องระเบียบวิธีวิจัย ผู้บริหารอาจจะหลงเชื่อว่า การข้ามถนนบริเวณทางม้าลายมีอันตรายหรือมีความเสี่ยงต่อการถูกรถชนสูงกว่าบริเวณอื่น ทางม้าลายจึงไม่มีประโยชน์ ผู้บริหารจึงอาจสั่งยกเลิกการมีทางม้าลายสำหรับผู้ต้องการข้ามถนนได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริหารมีความรู้เรื่องระเบียบวิธีวิจัย ผู้บริหารก็จะสามารถเข้าใจได้โดยไม่ยากกว่าที่การวิจัยมีผลสรุปออกมาเช่นนั้น เพราะประการแรกคนข้ามถนนส่วนใหญ่ข้ามถนนตรงบริเวณทางม้าลาย มีเพียงจำนวนน้อยเท่านั้นที่ข้ามถนนตรงบริเวณที่ไม่ใช่ทางม้าลาย ทั้งนี้เพราะกฎหมายบังคับให้ผู้ที่ต้องการข้ามถนนต้องข้ามบริเวณทางม้าลาย และประการที่สอง ทางม้าลายมักถูกกำหนดขึ้นบริเวณที่มีการจราจรคับคั่ง และมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น บริเวณทางแยกต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ขับขี่รถยนต์ได้ใช้ความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้นเมื่อต้องขับรถผ่านบริเวณดังกล่าว แต่ก็ยังมีผู้ขับขี่รถยนต์จำนวนหนึ่งที่ไม่ได้ใช้ความระมัดระวังมากขึ้นเมื่อต้องการขับรถผ่านบริเวณดังกล่าว ทำให้อุบัติเหตุบนทางม้าลายยังคงมีอยู่ จากเหตุผลสองประการดังกล่าวทำให้สัดส่วนของผู้ถูกรถชนบนทางม้าลายสูงกว่าผู้ถูกรถชนนอกบริเวณทางม้าลาย แต่ก็มิได้หมายความว่าทางม้าลายไม่มีประโยชน์ ทั้งนี้เพราะถ้ายกเลิกบริเวณทางม้าลายอาจจะพบว่าผู้ถูกชนในบริเวณดังกล่าวอาจมีสัดส่วนสูงเพิ่มมากกว่าที่รายงานไว้ในรายงานการวิจัยก็ได้

ในทางตรงกันข้ามกับตัวอย่างรายงานการวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่าเกรดเฉลี่ยของผลการศึกษาในแต่ละรายวิชาตามหลักสูตรน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาซึ่งวัดจากความสามารถในการสอบผ่านข้อเขียนพิสการ เมื่อจบหลักสูตรมหาบัณฑิต แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้สอบผ่านข้อเขียนพิสการส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยของผลการศึกษาค่อนข้างต่ำ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจต่อไปว่า เกรดเฉลี่ยของการศึกษาในรายวิชาไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา ซึ่งถ้าเป็นจริงตามการวิเคราะห์นี้ก็ไม่จำเป็นต้องตั้งใจเรียนในแต่ละวิชา เพราะไม่มีผลต่อการสอบข้อเขียนพิสการเลย

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสูง กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยปานกลาง และกลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำ แล้ววิเคราะห์อีกครั้งเพื่อพิสูจน์ว่าสัดส่วนการสอบผ่านข้อเขียนพิสการของทั้งสามกลุ่มเป็นอย่างไร จากผลการวิเคราะห์สัดส่วนของผู้สอบผ่านข้อเขียนพิสการพบว่า กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสูง มีสัดส่วนการสอบผ่านข้อเขียนพิสการ

สูงกว่ากลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยปานกลาง และกลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยปานกลางมีสัดส่วนการสอบผ่านข้อเขียนพิศดารสูงกว่ากลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำ เมื่อผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในลักษณะดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่าเกรดเฉลี่ยของผลการศึกษาในรายวิชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารายงานการวิจัยต่าง ๆ อาจมีทั้งรายงานการวิจัยที่มีความแม่นยำตรงและมีความน่าเชื่อถือและรายงานการวิจัยบางเรื่องอาจมีปัญหาเรื่องความแม่นยำตรงและความน่าเชื่อถือ ถ้าใช้ระเบียบวิธีในการดำเนินการวิจัยอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเพื่อให้มีความรู้ในการประเมินคุณค่าของงานวิจัยต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นสารสนเทศด้านการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการดำเนินการวิจัยได้ด้วยตนเอง

โดยทั่วไปผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมีมุมมองและทัศนคติต่อการวิจัยว่าเป็นเรื่องยุ่งยากคงไม่สามารถทำได้ง่าย ๆ ทั้งนี้เพราะเมื่อพูดถึงการวิจัยคนส่วนใหญ่ก็คิดถึงการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ที่ต้องดำเนินการในห้องทดลองต้องมีเครื่องมือเฉพาะ แต่ในความเป็นจริงแล้วการวิจัยไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอย่างที่หลายคนคิด เพราะการวิจัยคือการแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่เราสงสัยเท่านั้นเอง

สำหรับในทางการบริหารนั้น การวิจัยทางการบริหารเป็นการแสวงหาคำตอบให้กับปัญหาทางการบริหารที่เราต้องการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น ทำอย่างไรหน่วยของเราจึงจะให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรจึงจะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล/ประสิทธิภาพ ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป การวิจัยทางการบริหารไม่ใช่เรื่องยุ่งยากสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้บริหารจะสามารถดำเนินการได้ ถ้าผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการทำวิจัยซึ่งจะได้อธิบายเป็นลำดับต่อไป

แนวทางการวิจัยทางการบริหาร

ในปัจจุบันพบว่าแนวทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่ได้รับความนิยมในการนำไปใช้แสวงหาความจริง ซึ่งเป็นคำตอบของปัญหาที่เราสนใจศึกษามีอยู่ 3 แนวทางหลัก ได้แก่ การวิจัยตามแนวทางปฏิฐานนิยม (Positivist Approach) การวิจัยเชิงตีความ (Interpretive Approach) และการวิจัยเชิงการวิพากษ์ (Critical Approach) ดังนั้น การวิจัยทางการบริหารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการ

วิจัยทางสังคมศาสตร์จึงตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของแนวทางการวิจัยทั้ง 3 แนวทางดังกล่าวด้วย (Neuman, 1997, chap 4; White, 1986, pp. 15-24)

1. การวิจัยตามแนวทางปฏิฐานนิยม (Positivist Approach)

การวิจัยตามแนวทางปฏิฐานนิยม (Positivist Approach) เป็นแนวทางการทำวิจัยแนวทางแรกที่ใช้กันมากในการศึกษาหาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Sciences) จนทำให้หลายคนเข้าใจว่า แนวทางปฏิฐานนิยม เป็นวิธีการศึกษาหาความรู้เพียงวิธีเดียวเท่านั้นที่เป็นวิทยาศาสตร์ (Scientific Study) เปรียบเทียบได้กับกรณีที่คนส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับฟังก์ชันฟอกยี่ห้อแรก ๆ คือแป็บ จนเข้าใจว่าแป็บหมายถึงฟังก์ชันฟอก หรือเครื่องถ่ายสำเนาเอกสารที่คุ้นเคยมากที่สุดคือซีร็อก ทำให้คนส่วนใหญ่เข้าใจว่าซีร็อก หมายถึงการถ่ายสำเนาเอกสารไปแล้ว นอกจากนี้การวิจัยตามแนวทางปฏิฐานนิยมอาจรู้จักกันในชื่ออื่นอีก เช่น positivist social science, positivism, logical empirical เป็นต้น ในมุมมองของแนวทางปฏิฐานนิยม ศาสตร์ (Science) ใดก็ตามไม่ว่าวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Science) หรือสังคมศาสตร์ (Social Sciences) ล้วนแล้วแต่ใช้หลักการวิทยาศาสตร์อย่างเดียวกัน ดังนั้นวิธีการศึกษาจึงใช้วิธีการเดียวกันได้ ในที่สนะเช่นนี้ สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ จึงสามารถใช้วิธีการศึกษาวิจัยอย่างเดียวกันได้ เพราะต่างก็เป็นศาสตร์เหมือนกัน จะแตกต่างกันก็เพียงว่าสังคมศาสตร์ (การบริหาร) ยังมีระดับของการพัฒนาที่ล่าช้ากว่าวิทยาศาสตร์เท่านั้น ซึ่งแนวทางการศึกษาวิจัยแบบปฏิฐานนิยม (Positive Research) มีลักษณะสำคัญดังนี้

1) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีทดลอง (Experimental Research) หรือการวิจัยสำรวจ (Survey Research)

2) มุ่งเน้นการทดสอบเพื่อยืนยันหรือหักล้างความจริงของสมมติฐานที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลลัพธ์ เพื่อนำไปสู่การสรุปเป็นกฎเกณฑ์ทั่วไป (Generalization) ที่มีความเป็นนามธรรม สามารถนำไปใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

3) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เข้มงวด ปลอดจากอคติหรือปราศจากอคติ (Objectivity)

4) เน้นวิธีการเชิงปริมาณในการทดสอบสมมติฐาน กล่าวคือข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้เฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และใช้สถิติเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล

5) การวิจัยปฏิฐานนิยม (Positive Research) เป็นการศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวการซึ่งมีเป็นจำนวนมากในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

2. การวิจัยเชิงตีความ (Interpretive Approach)

การวิจัยเชิงตีความ แตกต่างจากการวิจัยปฏิฐานนิยม (Positive Research) ตรงที่การวิจัยปฏิฐานนิยมเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากตัวการจำนวนมากในกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปด้วยสถิติวิเคราะห์ ในขณะที่การวิจัยเชิงตีความ เกี่ยวข้องกับตัวการจำนวนไม่มาก แต่เป็นตัวการที่รู้สึกจริงในเรื่องที่เราศึกษา การวิจัยเชิงตีความ เป็นวิธีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเจาะลึกโดยนักวิจัยเข้าไปคลุกคลีอยู่กับตัวการเหล่านั้นเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง ยาวนาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดค่อนข้างมาก เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในกลุ่มคนหรือปรากฏการณ์ที่นักวิจัยเข้าไปศึกษา Interpretive Research เน้นการวิเคราะห์เพื่อค้นหาความหมายของข้อมูลหรือหลักฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่นักวิจัยศึกษา ซึ่งวิธีการศึกษาเพื่อค้นหาความหมายของข้อมูลหรือหลักฐานที่ได้มา เราเรียกว่า Hermeneutics หมายถึงวิธีการค้นหาความหมายที่แท้จริงของ Text ซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อความ สัญลักษณ์ รูปภาพ ฯลฯ ซึ่งการค้นหาความที่แท้จริงของ Text ขึ้นอยู่กับการใช้วิจารณญาณ และประสบการณ์ของผู้วิจัยเป็นสำคัญ Hermeneutics จึงเป็นวิธีการซึ่งแฝงไว้ด้วยอัตวิสัย (Subjectivity) ของนักวิจัย

Interpretive Research เป็นวิธีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพซึ่งมีบทบาทสำคัญในการศึกษาวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

- การศึกษาวิจัยด้านปรัชญา
- การศึกษาวิจัยด้านประวัติศาสตร์ศิลปะ
- การศึกษาวิจัยด้านประวัติศาสตร์
- การศึกษาวิจัยด้านศาสนา
- การศึกษาวิจัยด้านวรรณกรรม

Interpretive Research เป็นการศึกษาวิจัยซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อค้นหาความหมายที่แท้จริงของเรื่องที่ศึกษา จึงมีข้อที่ควรระวังอยู่ 2 ประการ คือ 1) ความครบถ้วนของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ก่อนการวิเคราะห์ค้นหาความหมายที่แท้จริง 2) ความคลุมเครือของความหมายของ Text ที่เก็บรวบรวมมา ความครบถ้วนของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ก่อนการวิเคราะห์ค้นหาความหมายที่แท้จริงอาจเปรียบเทียบได้กับกรณีคนตาบอดคลำช้างซึ่งมีรูปร่างใหญ่โต เนื่องจากคนตาบอดไม่สามารถมองเห็นช้างได้ การทำความเข้าใจจึงต้องใช้การสัมผัส โดยเหตุที่ช้างมีสี่ระที่ใหญ่โต หากคนตาบอดคลำช้างที่บริเวณขา และไม่สนใจที่จะคลำส่วนอื่น ๆ ให้ครบถ้วน ก็มีแนวโน้มที่จะสรุปว่าช้างเป็นสัตว์ที่มีรูปร่างคล้ายๆกับเสาบ้าน ในทำนองเดียวกัน ถ้าคนตาบอดคลำช้างบริเวณหางก็อาจจะสรุปว่าช้างเป็นสัตว์ที่มีรูปร่างคล้ายเชือก หรือถ้าคลำบริเวณหลังของช้างก็อาจจะสรุปว่า

ซึ่งเป็นสัตว์ที่มีลักษณะแบน ๆ เรียบคล้ายพื้นบ้าน เป็นต้น ดังนั้นนักวิจัยก็เช่นเดียวกับคนตาบอด กล่าวคือ นักวิจัยก็ยังไม่รู้ว่าภาพรวมของเรื่องที่ตนเองกำลังศึกษานั้น ความเป็นจริงเป็นอย่างไร การศึกษาหาความจริงโดยการค้นหาข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ตีความค้นหาความหมายของข้อมูล เพื่อนำไปสู่การสรุปความจริง ซึ่งเป็นข้อค้นพบของการวิจัย ดังนั้นถ้านักวิจัยรีบร้อนด่วนสรุป การศึกษาโดยไม่ระมัดระวังว่าข้อมูลที่ได้อาจครบถ้วนสำหรับการทำความเข้าใจกับภาพรวมทั้งหมด แล้วหรือยัง ผลสรุปของการศึกษาก็อาจจะคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้

นอกจากนี้ความคลุมเครือของความหมายของหลักฐานหรือ Text ที่เก็บรวบรวมมาได้ ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการวิจัยแบบ Interpretive Research กล่าวคือ บางครั้งหลักฐานที่ได้มาอาจวิเคราะห์ความหมายได้มากกว่าหนึ่งความหมาย นักวิจัยจึงต้อง ระมัดระวังในการวิเคราะห์หาความหมายที่แท้จริงของข้อมูล เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผลสรุปของ การศึกษาวิจัยมีความถูกต้อง แม่นตรงและเชื่อถือได้

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบ Interpretive Research มีหลายลักษณะ กล่าวคือ Interpretive Research อาจศึกษาได้โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และวิธีการภาคสนาม (Field Research) โดยนักวิจัยเข้าไปคลุกคลีโดยตรง กับปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษาเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ ที่ศึกษา ตัวอย่างเช่น การศึกษาโครงสร้างสังคมของชาวนาไทย (Thai Peasant Social Structure) ของ Jack M. Potter (1975) นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกัน Jack M. Potter โดยเขาพาครอบครัวมาใช้ชีวิตอยู่ใน หมู่บ้านแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่เป็นเวลากว่าเกือบหนึ่งปี ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2514 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2515 เพื่อศึกษาว่าสังคมชาวนาไทยมีลักษณะเป็นสังคมที่มีโครงสร้าง หละหลวม (Loosely Structure Social System) ดังที่ John Embree ได้เคยศึกษาและสรุปไว้เช่นนั้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2493 (Embree, 1950) หรือไม่ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วมและวิธีการภาคสนาม Potter พบว่า สังคมชาวนาไทยมิได้เป็นสังคมที่มีโครงสร้างหละหลวมแต่อย่างใด ตรงกันข้าม สังคมชาวนาไทยเป็นสังคมที่ผู้คนมีวิถีปฏิบัติต่อกันแน่นอเนกตายตัว เป็นสังคมที่มีโครงสร้างชัดเจน ซึ่งปรากฏอยู่ในรูปของการมีครอบครัวแบบขยาย การให้ความสำคัญต่อเครือญาติทั้งสองฝ่าย ความเป็นเพื่อนบ้านซึ่งกันและกัน มีกลุ่มร่วมมือแลกเปลี่ยนแรงงาน (ลงแขก) มีชนชั้นต่าง ๆ ใน สังคม มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้อ่อนอาวุโสกับผู้อาวุโส การมีสมัครพรรคพวก การมีฝักฝ่าย การก่อกำเนิดชุมชนหมู่บ้านตามธรรมชาติ การมีหน่วยงานการบริหารของรัฐและการมีวัดเป็น ศูนย์รวมการทำกิจกรรมร่วมกันของคนในชุมชน

นอกจากนี้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบ Interpretive Research อาจศึกษาได้ในอีก รูปแบบหนึ่ง คือ การศึกษาจากเอกสาร หลักฐานหรือสื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น วิดีโอเทป

โบราณวัตถุต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อทำความเข้าใจความหมายที่แท้จริงในเรื่องราวที่ศึกษา เช่น การศึกษา เรื่องการศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ศิลปะจารึกพ่อขุนรามคำแหง (พิริยะ ไกรฤกษ์, 2531) ซึ่งวิเคราะห์ให้เห็นว่าศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงนั้นมีได้แต่ขึ้นในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 13 ดังที่ได้อ้างไว้ในจารึกหลักนั้นเอง ทั้งนี้เพราะโบราณวัตถุสถาน การใช้คำและเนื้อหาที่ใช้ศิลาจารึกหลักนี้ ไม่สอดคล้องกับหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกหลักอื่น ๆ ที่จารึกขึ้นตั้งแต่ประมาณ ค.ศ. 1330 หรือ 1340 (จารึกหลักที่ 2) ถึง ค.ศ. 1412 (จารึกหลักที่ 49) แต่กลับสะท้อนให้เห็นค่านิยมและโลกทัศน์ ในช่วงกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นคือ ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 ในทัศนะของ รศ.ดร.พิริยะ ไกรฤกษ์ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง สร้างขึ้น โดยรัชกาลที่ 4 ไม่ใช่สร้างขึ้นโดยพ่อขุนรามคำแหงโดยผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นข้อพิรุณหลายประการ ซึ่งสามารถใช้เป็นหลักฐานหักล้างสมมติฐานเดิมที่เชื่อว่าศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงสร้างขึ้นใน สมัยสุโขทัย ประการแรก คำศัพท์ที่ใช้ในศิลาจารึกใกล้เคียงกับคำศัพท์ที่ใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 มากกว่าคำศัพท์ที่ใช้ในศิลาจารึกหลักอื่น ๆ ประการที่สอง มีการใช้ภาษาถิ่นทางภาคเหนือและ ภาคอีสาน ซึ่งไม่ปรากฏในศิลาจารึกสุโขทัยอื่น ๆ ประการที่สาม อักษรวิธีในศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง เหมือนอักษรวิธีในภาษาอังกฤษ กล่าวคือ พยัญชนะ สระ วรรณยุกต์เรียงอยู่ในบรรทัดเดียวกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเป็นความพยายามที่จะปฏิวัติอักษรวิธีในภาษาไทย ซึ่งต้องใช้ถึง 4 บรรทัดในการเขียนข้อความ ทั้งนี้เพราะพยัญชนะ สระ วรรณยุกต์ อยู่ต่างระดับกัน ทำให้ยากต่อการพิมพ์ อย่างไม่รู้ก็ตาม ความพยายามนี้ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะถึงปัจจุบันภาษาไทยก็ยังเป็นภาษาไทย 4 บรรทัดเช่นดังเดิม ประการที่สี่ เรื่องราวที่ปรากฏในศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง หลายตอนได้รับ อิทธิพลมาจากนิทานอิหร่านราชธรรมซึ่งเป็นคตินิทานสอนราชธรรมให้กับพระมหากษัตริย์ เช่น การสั่งกระดิ่งเพื่อร้องทุกข์กับเจ้าเมือง เป็นต้น ประการสุดท้าย มีการใช้คำว่า สังฆราช ซึ่งเป็นคำใหม่ ไม่มีสมัยสุโขทัยเพราะสมัยสุโขทัยใช้คำว่ามหาสามี อย่างไม่รู้ก็ตาม การเสนอขอสมมติฐานของ ดร.พิริยะ ไกรฤกษ์ ไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อกล่าวหารัชกาลที่ 4 ว่าปลอมหลักศิลาจารึก ตรงกันข้าม ต้องการเชิญให้เห็นอัจฉริยภาพของพระองค์ท่านทางด้านภาษา และความเป็นนักปราชญ์ ซึ่งมองการณ์ไกลต้องการให้หลักศิลาจารึกเป็นกุศโลบายนำไปเปลี่ยนแปลงขนบประเพณีที่มีมาแต่ ดั้งเดิมไปสู่โลกทัศน์ใหม่ซึ่งรับกับอารยธรรมตะวันตก

จะเห็นได้ว่าการศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ศิลปะ จารึกพ่อขุนรามคำแหงของ ดร.พิริยะ ไกรฤกษ์ ใช้วิธีการศึกษาโดยค้นหาความหมายจากหลักฐานต่าง ๆ ทางประวัติศาสตร์ ซึ่งช่วยให้พบ ข้อพิรุณต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้ว และสามารถนำไปสู่การสรุปความหมายที่แท้จริงของเรื่องราวได้ว่าศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง น่าจะถูกสร้างขึ้นโดยรัชกาลที่ 4 ไม่ใช่พ่อขุนรามคำแหงอย่างที่ คนทั่วไปเคยรับรู้

3. การวิจัยเชิงการวิพากษ์ (Critical Approach)

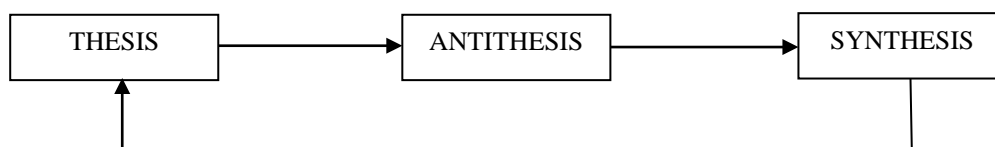
Critical Research เป็นแนวทางการวิจัยที่พยายามแก้ไขจุดบกพร่องทั้งของ Positive Research และ Interpretive Research กล่าวคือ Critical Research วิพากษ์ Positive Research ว่ามุ่งเน้นการศึกษาตามหลักภาวะวิสัยหรือวัตถุวิสัย (Objectivity) มากเกินไป พยายามศึกษาวิจัยโดยปลอดจากค่านิยม ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก Positive Research ขาดความสนใจความเป็นตัวตนของมนุษย์ ซึ่งเป็นตัวการที่ถูกศึกษาทำให้ไม่สามารถทำความเข้าใจความหมายที่แท้จริงของปรากฏการณ์ที่เข้าไปศึกษาได้ ในทางตรงกันข้าม Critical Research วิพากษ์ Interpretive Research ว่าให้ความสำคัญกับหลักอัตวิสัย (Subjectivity) มากเกินไป สนใจความเป็นตัวตนของมนุษย์ในแต่ละกรณีศึกษา ซึ่งเป็นประเด็นเล็ก ๆ แคลบ ๆ ขาดความพยายามที่จะหาข้อสรุป ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งจะสามารถใช้อธิบายกับกรณีอื่น ๆ อย่างกว้างขวางต่อไปได้

Critical Research เป็นการวิจัยที่มีจุดเน้นอยู่ที่การปฏิบัติ (Action Oriented) เป้าหมายของ Critical Research คือการวิพากษ์วิจารณ์เพื่อเปลี่ยนแปลงสังคม กล่าวคือ นักวิจัยไม่พอใจสภาพสังคมที่เป็นอยู่ และพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น นักวิจัยศึกษาปัญหาเกษตรกรที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ นักวิจัยเชิงวิพากษ์จะไม่ทำเพียงแต่การตีพิมพ์รายงานการวิจัยข้อค้นพบเกี่ยวกับปัญหาเกษตรกรที่ถูกเอารัดเอาเปรียบเท่านั้น แต่นักวิจัยเชิงวิพากษ์จะส่งรายงานการวิจัยไปให้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์ ฯลฯ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกระตุ้นให้มีการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องนี้ นอกจากนี้ นักวิจัยเชิงวิพากษ์ยังอาจร่วมกับนักเคลื่อนไหวทางสังคม เพื่อดำเนินการตามกระบวนการทางการเมือง เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาก็เกิดความไม่เป็นธรรมกับเกษตรกรในที่สุด จะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายของการวิจัยเชิงวิพากษ์อยู่ที่ความพยายามที่จะศึกษาค้นหาสาเหตุของปัญหาความไม่เป็นธรรมต่าง ๆ ในสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เหล่านี้ด้วยตนเอง (Empowerment of Individual)

Critical Research แม้ว่าจะมีมุมมองเกี่ยวกับความจริง (Reality) คล้ายคลึงกับ Positive Research แต่ก็มี ความแตกต่างกันอยู่บ้าง กล่าวคือ ความจริงในมุมมองของ Positive Research เป็นความจริงที่ปลอดจากค่านิยม ในขณะที่ความจริงในทัศนะของ Critical Research เป็นความจริงที่แฝงไว้ด้วยค่านิยม ซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางสังคม การเมือง วัฒนธรรมและปัจจัยกำหนดอื่น ๆ ความจริงในทัศนะของ Critical Research จึงเปลี่ยนแปลงได้ถ้าสิ่งแวดล้อมที่กำหนดค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป เช่น ในอดีตเป็นที่ยอมรับกันว่าถ้าจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากเพียงแค่จัดโครงสร้างองค์การให้ดีก็จะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องใส่ใจเรื่องคนมากนัก เพราะคนเป็นเพียงแค่ฟันเฟืองหนึ่งในโครงสร้างเท่านั้น ต่อมาภายหลังทฤษฎีการบริหารเริ่มเป็นที่ยอมรับมากขึ้นว่าคนเป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของการ

บริหารงาน การศึกษาวิจัย Hawthorne Experiment พบว่า กลุ่มในองค์กร (Informal Organization) ก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มในองค์กร กล่าวคือ ปทัสถาน (Norm) ของกลุ่มมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกให้เข้าไปในแนวทางที่กลุ่มกำหนด ดังนั้นการจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารจะต้องสนใจทั้งกลุ่มที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กร การวิจัยต่อมาในภายหลังยังพบเพิ่มเติมอีกว่า คนแต่ละคนก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหาร องค์กร กล่าวคือ คนแต่ละคนในองค์กรต่างก็มีเป้าหมายของตนเองซึ่งไม่สามารถบรรลุได้ตามลำพัง แต่จะบรรลุได้ด้วยการร่วมมือกับผู้อื่น เขาจึงเข้ามารวมในองค์กรหรือเพื่อให้ความต้องการของเขาบรรลุได้ ความต้องการดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันดีในเรื่องความต้องการที่พึงได้รับการตอบสนอง (Needs) ดังนั้นการจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพนอกจากจะรู้และเข้าใจในเรื่องโครงสร้างขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแล้ว ยังต้องทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของแต่ละบุคคลในองค์กรอีกด้วย เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เพื่อให้พนักงานแต่ละคนในองค์กรมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน ซึ่งเป็นมุมมองในทัศนะขององค์กรระบบปิด ปัจจุบันมีการวิจัยเพิ่มเติมและเป็นที่ประจักษ์ดีว่า สิ่งแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งเป็นมุมมองในทัศนะขององค์กรระบบเปิด จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของการบริหารงาน ซึ่งเป็นความจริงที่เราต้องการทำความเข้าใจมีการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด นับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ตามทัศนะมุมมองที่เปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปและส่งผลให้เราเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องประสิทธิภาพของการบริหารงานมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ลักษณะของการศึกษาวิจัยเชิงวิพากษ์ ซึ่งค้นพบคำอธิบายความจริง ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นลักษณะของการศึกษาที่เรียกว่า Dialectic ซึ่งเป็นวงจรของการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้



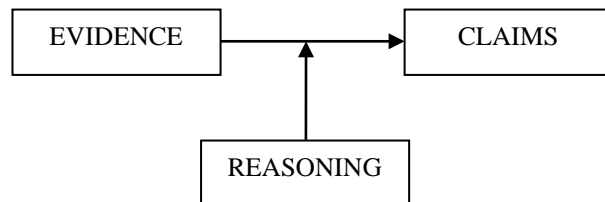
ภาพที่ 2.1 วงจรของการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์ความรู้

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่า ความรู้เริ่มต้นที่ใช้อธิบายความจริงถูกนำเสนอในระยะเริ่มแรก ซึ่งเรียกว่า Thesis ซึ่ง Thesis จะถูกนำไปใช้อธิบายทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เป็นจริง

และก็จะพบว่า Thesis ยังมีจุดบกพร่องอยู่ กล่าวคือ ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้ทุก ๆ ปรากฏการณ์ ทำให้เกิดความพยายามที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ที่อธิบายได้ดีกว่าเรียกว่า Antithesis แต่อย่างไรก็ตามเมื่อ Antithesis ถูกนำไปประยุกต์ใช้ก็จะพบว่ามีปัญหาเช่นเดียวกับ Thesis กล่าวคือ แม้ว่า Antithesis จะช่วยอุดช่องว่างของ Thesis ได้แต่ตัวมันเองก็มีจุดบกพร่องเช่นเดียวกัน จึงนำไปสู่ความพยายามที่จะสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้ง Thesis และ Antithesis เข้าด้วยกัน ซึ่งเราเรียกว่า Synthesis ซึ่ง Synthesis ก็จะถูกนำไปใช้อธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะเช่นเดียวกันกับ Thesis และวนกลับไปสู่วัฏจักรตามแผนภูมิในลักษณะที่ไม่มีที่สิ้นสุด องค์ความรู้จึงได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม เพื่อให้มีศักยภาพในการอธิบายความจริงได้มากขึ้น ๆ ตามลำดับ

โดยที่ Dialectic Process จะช่วยให้เราสามารถค้นพบความจริงซึ่งมีอยู่หลายระดับ (Multiple Layers) โดยระยะแรกความจริงที่เราสังเกตพบได้ง่าย เป็นความจริงในระดับพื้นผิว (Surface Reality) ต่อมาจึงพบความจริงในระดับลึกกลงไปมากขึ้นตามลำดับ (Deep Structure or Unobservable Mechanisms) จุดสนใจของ Critical Research อยู่ที่ความพยายามในการค้นหาความจริงในระดับลึกมากกว่าระดับพื้นผิว

นอกจากการศึกษาวิจัยเชิงวิพากษ์โดยวิธี Dialectic แล้ว การวิจัยเชิงวิพากษ์ยังอาจดำเนินการตามแนวทาง Argumentation Model ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นตัวแบบของการโต้แย้ง โดยใช้หลักเหตุผล (Toulmin, Ricke, & Janik, 1984) ซึ่งสรุปได้ดังภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบการโต้แย้ง โดยใช้หลักเหตุผล

จากภาพที่ 2.2 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จากงานวิจัย (Evidence) จะถูกนำมาประมวลผล วิเคราะห์ และแปลความหมาย นำไปสู่ข้อสรุปของการศึกษา (Claims) อย่างมีเหตุผล (Reasoning) ข้อสำคัญประการหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงวิพากษ์ตามตัวแบบการโต้แย้งโดยใช้หลักเหตุผลซึ่งเราต้องเข้าใจ คือ ข้อสรุปหรือการกล่าวอ้าง (Claims) เกี่ยวกับข้อค้นพบของการวิจัยเป็นความจริง ซึ่งไม่แน่นอนตายตัวอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และการใช้หลักเหตุผลซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ การสรุปหรือการกล่าวอ้างถึงข้อค้นพบตามตัวแบบนี้ จึงเป็นเพียงการ โน้มน้าวให้คนอื่นเชื่อและคล้อยตามข้อสรุป ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและหลักเหตุผลที่เราใช้ประกอบในการโน้มน้าวเท่านั้น

แม้ว่า Critical Research และ Interpretive Research จะมีแนวทางที่สอดคล้องกันในเรื่องการใช้ Subjectivity ในการค้นหาความจริง แต่ Interpretive Research ยึดหลัก Subjectivity ในการค้นหาความหมายของความจริงในแต่ละกรณีศึกษาซึ่งเป็นระดับจุลภาค (Micro-Level) โดยปฏิเสธหลัก Objectivity อย่างสิ้นเชิง ในขณะที่ Critical Research แม้ว่าจะให้ความสำคัญกับหลัก Subjectivity แต่ก็ไม่ได้ปฏิเสธการใช้หลัก Objectivity ในการค้นหาความจริงที่ต้องการจึงอยู่ในระดับมหภาค (Macro-Level) มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ Interpretive Research ตัวอย่างเช่น การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ ถ้าเป็นการศึกษาแบบ Interpretive ความสนใจของการศึกษาจะเน้นอยู่ที่รูปธรรมของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการในแต่ละกรณีศึกษา แต่ถ้าเป็นการศึกษาแบบ Critical Research ประเด็นความสนใจของการศึกษาจะสนใจตัวแปรในระดับที่มีความเป็นนามธรรมมากกว่า ซึ่งส่งผลทำให้ประเด็นปัญหาของการวิจัยเปลี่ยนแปลงไป เช่น

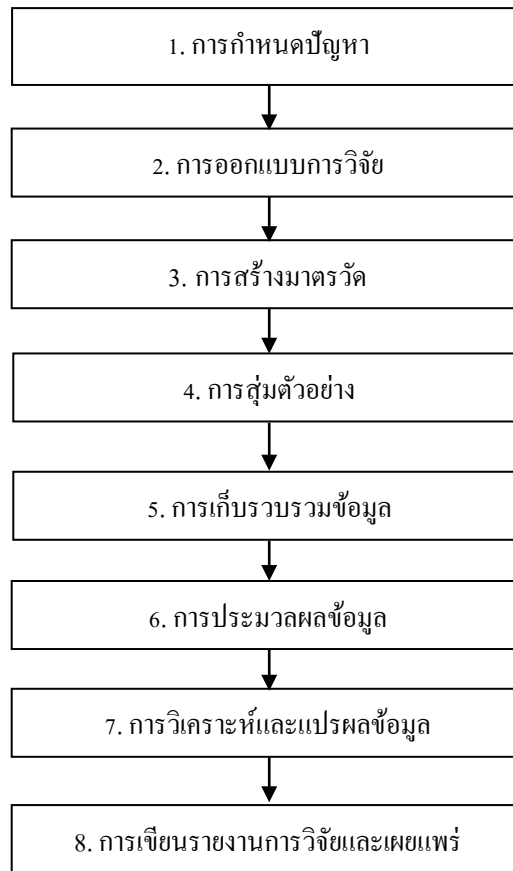
- ทำไมผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาย ในขณะที่เลขานุการมักจะเป็นหญิง?
- ทำไมผู้บริหารกับเลขานุการจึงมีบทบาท (Role) และอำนาจ (Power) ต่างกัน?
- ทำไม ภาพลักษณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการในสังคมทั่วไปมัก

มองว่ามีความสัมพันธ์ทางเพศต่อกัน?

กล่าวโดยสรุป Critical Research เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยซึ่งพยายามประยุกต์ใช้ทั้งหลัก Subjectivity และ Objectivity ในการศึกษาค้นคว้าหาความจริงที่ต้องการ จึงเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยที่เป็นสายกลางอยู่ระหว่าง Positive Research และ Interpretive Research

ขั้นตอนของการทำวิจัยทางการบริหาร

แม้ว่าเราจะเลือกใช้แนวทางการทำวิจัยในแบบใดแบบหนึ่งทั้งใน 3 แนวทางดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ต่างก็มีขั้นตอนของการทำวิจัยไม่แตกต่างกัน สามารถสรุปตามภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการทำการวิจัยทางการบริหาร

ซึ่งแต่ละขั้นตอนของการวิจัยมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

1. การกำหนดปัญหา

เป็นขั้นตอนในการพิจารณาว่า ปัญหาที่นักบริหารกำลังเผชิญอยู่นั้นจำเป็นต้องทำการวิจัยหรือไม่ หากมีความจำเป็นต้องทำวิจัยผู้วิจัยก็ต้องกำหนดประเด็นปัญหาในการวิจัยให้มีความชัดเจนว่าเราต้องการทราบอะไร เราต้องการคำตอบของปัญหาอะไร ด้วยเหตุผลอะไร โดยทั่วไปการเลือกประเด็นปัญหาและกำหนดปัญหาการวิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม (Literature Reviews) ซึ่งทบทวนได้จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสารทางวิชาการและตำราต่าง ๆ การทบทวนวรรณกรรมนอกจากจะช่วยให้นักวิจัยมีความชัดเจนในประเด็นปัญหาที่จะศึกษาวิจัยแล้วยังนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่เราต้องการศึกษา ซึ่งถ้าเป็นการศึกษาแบบ Positive Research กรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยจะถูกจำแนกออกเป็นสมมติฐาน (Hypotheses) ที่ต้องการทดสอบยืนยันหรือหักล้างความจริงด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

2. การออกแบบการวิจัย

เป็นการกำหนดแนวทางและกรอบการทำงานของขั้นตอนต่อไป ซึ่งแบบของการวิจัย (Research Design) เปรียบเสมือนพิมพ์เขียวของการก่อสร้างอาคารบ้านเรือนต่าง ๆ เพราะแบบของการวิจัยทำให้เราทราบถึงการวิจัยว่าจะดำเนินการอย่างไร แบบการวิจัยโดยทั่วไปสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 การวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research)

2.1.1 การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case Study)

2.1.2 การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research)

- การวิจัยสำรวจแบบตัดขวาง (Crossectional Survey Research)

- การวิจัยสำรวจระยะยาว (Longitudinal Survey Research)

2.2 การวิจัยแบบทดลอง (Experimental Research)

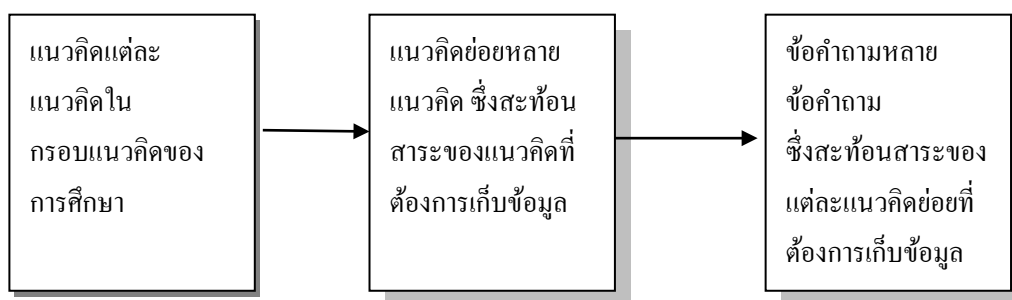
2.2.1 การวิจัยแบบทดลองแท้จริง (True-Experimental Research)

2.2.2 การวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research)

2.2.3 การวิจัยแบบเตรียมทดลอง (Pre-Experimental Research)

3. การสร้างมาตรวัด

การสร้างมาตรวัดเป็นการแปลงตัวแปรแต่ละตัวที่ปรากฏอยู่ในกรอบแนวคิดของการศึกษา จากระดับที่เป็นนามธรรม (Abstract) ให้เป็นรูปธรรม (Concrete) ในระดับที่สามารถกำหนดเป็นข้อคำถามที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งสามารถสรุปตามภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการสร้างมาตรวัด

4. การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากร (Population) ซึ่งเป็นจุดสนใจของการศึกษาวิจัยมักจะประกอบด้วยตัวการจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการศึกษาให้อย่างครบถ้วน เพราะต้องใช้ทรัพยากรจากประชากรจำนวนหนึ่งที่มีความเป็นตัวแทนของประชากร ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีความเป็นตัวแทน

ของประชากรจึงทำได้ด้วย การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Technique) ซึ่งมีอยู่ 2 กลุ่มวิธีหลัก ๆ คือ วิธีการสุ่มตัวอย่างที่อาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นจะทำให้เราได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความมั่นใจว่าเป็นตัวแทนของประชากรมากกว่าการสุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลหลัก ๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การสัมภาษณ์ (Interviewing)

- การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)
- การสัมภาษณ์ตามแนว (Interviewing with Questionnaire)

2) การสังเกต (Observation)

- การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participative observation)
- การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participative Observation)

3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire)
- การแจกแบบสอบถามให้กรอกเองแล้วเก็บกลับคืน (Self-Administered Questionnaire)

Questionnaire)

6. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลอาจดำเนินการได้ 2 ลักษณะ คือ

1) การประมวลผลด้วยมือ (Manual Data Processing) เหมาะกับกรณีที่มีข้อมูลมีจำนวนไม่มาก สามารถประมวลผลได้โดยไม่ยุ่งยาก โดยไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย

2) การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Electronic Data Processing) เหมาะกับกรณีที่มีข้อมูลมีจำนวนมาก ไม่สะดวกที่จะประมวลผลด้วยมือหรือข้อมูลมีความสลับซับซ้อน อาจต้องมีการคำนวณที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อนเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยงานประมวลผลในกรณีเช่นนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

7. การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

เทคนิคการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ – วิธีการทางสถิติเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) หรือสถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics)

ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- Non-Parametric Statistics

- Parametric Statistics

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้เทคนิควิธีการที่เรียกว่า การจำแนกกลุ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content Analysis)

8. การเขียนรายงานการวิจัย

ขั้นตอนสุดท้ายจริง ๆ ของกระบวนการวิจัย อยู่ที่การจัดทำรายงานและเสนอผลการวิจัยนี้เอง และจะนับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดก็ว่าได้ เพราะถ้าหากรายงานจัดทำขึ้นมาอย่างลวก ๆ ลับสน ไม่เป็นระเบียบ ย่อมทำให้เวลาและทรัพยากรอื่น ๆ ที่ทุ่มเทไปให้กับการจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลกลับกลายเป็นความสูญเปล่าไปทันที โดยแนวทางการจัดทำเอกสารรายงานการวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ควรจะต้องยึดถือแนวทางดังต่อไปนี้

1) แนวทางการเขียนรายงานการวิจัย

1.1) วิเคราะห์ผู้อ่านรายงาน เพื่อช่วยให้จัดทำรายงานได้ชัดเจน ใช้ถ้อยคำที่ผู้อ่านรายงานสามารถเข้าใจได้ หากจำเป็นต้องใช้ศัพท์เทคนิคต้องมีนิยามศัพท์ไว้ให้ด้วย

1.2) แจ้งสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ ขอให้จำไว้เสมอว่า การจัดทำรายงานผลการวิจัยนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารสารสนเทศไปให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ เมื่อจัดทำรายงานผลการวิจัย นักวิจัยต้องมั่นใจว่าได้สื่อเอาสารสนเทศที่ตรงกับความจำเป็นต้องใช้ไปยังผู้มีอำนาจตัดสินใจนั้น

1.3) ให้กระชับแต่สมบูรณ์ จงจำไว้ว่านักบริหารส่วนมากไม่ว่าจะในตำแหน่งใด ๆ ก็ตาม ไม่ประสงค์ที่จะอ่านรายละเอียดของโครงการวิจัย นักวิจัยจึงต้องรู้ว่าควรจะคงและควรจะตัดอะไรออกเมื่อทำรายงานการวิจัย อันนี้ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์และวิจารณญาณของนักวิจัยเอง

1.4) ยืนยันความถูกต้องตามหลักวิชา นักวิจัยต้องทราบว่า บางครั้งอาจจะมีผู้โต้แย้งในผลการวิจัย อาจเป็นเพราะว่าผลการวิจัยนั้นขัดต่อความรู้สึกหรือวิจารณญาณของผู้อ่านรายงาน จนไม่ยอมรับผลการวิจัย ในสถานการณ์เช่นนี้ นักวิจัยต้องมั่นใจว่าได้จัดทำรายงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติเข้าเจือปน และต้องพร้อมที่จะชี้แจงหรือป้องกันความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยนั้น

1.5) ทำนองการเขียน การเขียนรายงานการวิจัยให้อ่านง่าย ควรยึดหลักต่อไปนี้

- ใช้สำนวนที่เป็นธุรกิจ

- ใช้ถ้อยคำและ/หรือประโยคสั้น ๆ

- ใช้ข้อความที่กะทัดรัด

- ให้มีที่พักสายตา

- หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่เคลือบคลุม - ให้ใช้ประโยค active voice
- ถ้าต้องเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษควรใช้ประโยคปัจจุบันกาล

2) การจัดหน้ารายงาน

อันที่จริงไม่มีกฎเกณฑ์ไว้เป็นการแน่นอนว่า รายงานการวิจัยต้องเรียงลำดับหน้าและหัวข้อเรื่องอย่างไรแต่ส่วนมากมักจะเรียงลำดับไว้ดังต่อไปนี้

- 2.1) ปก
- 2.2) คำนำ หรือกิตติกรรมประกาศ
- 2.3) บทคัดย่อ
- 2.4) สารบัญตาราง/สารบัญภาพ
- 2.5) บทนำ
- 2.6) ระเบียบวิธีวิจัย
- 2.7) ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
- 2.8) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.9) สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
- 2.10) บรรณานุกรม
- 2.11) ภาคผนวก

3) การนำเสนอข้อมูลด้วยภาพประกอบ ตาราง และกราฟ

การนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณจำนวนมาก ๆ หากนักวิจัยรู้จักใช้ตารางและกราฟเข้าช่วยจะทำให้สื่อความหมายได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้การมีตารางและกราฟบรรจุอยู่ในรายงานการวิจัยยังช่วยให้มีที่พักสายตาแก่ผู้อ่านอีกด้วย กราฟที่ใช้ในการเสนอข้อมูลมีอยู่ 3 ชนิด คือ

แผนภูมิรูปวงกลม (pie chart) แผนภูมิชนิดนี้มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว คือ สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเป็นสัดส่วนร้อยละได้โดยอาศัยการแบ่งพื้นที่ของวงกลมออกเป็น ส่วน ๆ รูปสามเหลี่ยมฐานโค้ง โดยให้เส้นรอบวงเป็นฐาน และมีจุดยอดของสามเหลี่ยมอยู่ที่จุดศูนย์กลางของวงกลม

แผนภูมิแท่ง (bar chart) เป็นแผนภูมิที่แสดงขนาดของข้อมูลด้วยมิติทางด้านความยาวหรือความสูงของแท่งที่วางไว้ตามแนวนอนหรือแนวตั้งของกราฟที่มีตราส่วนกำกับไว้ที่แกนแล้ว แผนภูมินี้ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการแสดงให้เห็นความแตกต่างและความสัมพันธ์อันสลับซับซ้อนของข้อมูล โดยที่ไม่ต้องแปรรูปให้เป็นร้อยละก่อน

แผนภูมิเส้น (line chart) เป็นแผนภูมิที่แสดงแนวโน้มต่าง ๆ ต่อเนื่องไปตามมิติทางด้านเวลาได้ดีที่สุด

การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับงานวิจัย

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับงานวิจัย ส่วนใหญ่จะนิยมใช้โปรแกรม SPSS (Statistical package for social sciences for windows) เนื่องจากมีความสะดวกใช้งานง่าย และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้หลากหลาย

ในการเลือกใช้สถิติให้เหมาะสมจำเป็นที่นักวิจัยจะต้องทราบระดับการวัดของตัวแปร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. Nominal scale ระดับการวัดแบบกลุ่ม
2. Ordinal scale ระดับการวัดเรียงลำดับ
3. Interval scale ระดับการวัดแบบช่วง
4. Ratio scale ระดับการวัดอัตราส่วน

ตัวแปรที่มีระดับการวัด Nominal scale และ Ordinal scale เป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม หรือตัวแปรไม่ต่อเนื่อง

ตัวแปรที่มีระดับการวัด Interval scale และ Ratio scale จัดเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ อาจจะมีค่าแบบต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่องก็ได้ ซึ่งในโปรแกรม SPSS เรียกตัวแปรเหล่านี้ว่า เป็นตัวแปรประเภท Scale

คู่มือการลงรหัส

คู่มือการลงรหัสจะประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งนักวิจัยควรจะทราบความหมายของแต่ละข้อ เพื่อจะได้กำหนดตัวแปรให้สอดคล้องกับข้อคำถาม

1. ชื่อตัวแปร (Name) ควรกำหนดเป็นตัวอักษรหรือตัวเลข ความยาวของตัวแปรต้องไม่เกิน 8 ตัวอักษร โดยห้ามใช้สัญลักษณ์ เช่น . ! ?
2. ชนิดตัวแปร (Type) จะมีหลายประเภท ซึ่งส่วนใหญ่จะนิยมใช้ตัวแปรชนิด Numeric เป็นตัวแปรชนิดตัวเลข กำหนดความกว้าง (Width) และจำนวนหลักของตัวเลขเป็นจุดทศนิยม (Decimal places) สามารถวิเคราะห์ค่าสถิติได้ทุกค่า
3. คำอธิบายตัวแปร (Label) เป็นการอธิบายความหมายของข้อคำถามในแต่ละข้อคำถาม เพื่อจะได้อธิบายตัวแปรให้มีความชัดเจนมากขึ้น
4. ค่าไม่ตอบ (Missing value) เป็นการกำหนดรหัสเพื่อใช้แทนในกรณีที่ผู้ตอบไม่ตอบ โดยรหัสที่นิยมใช้คือ 9, 99

5. ระดับการวัดตัวแปร (Measure) เป็นการกำหนดระดับการวัดว่าคำถามในแต่ละข้อคำถามเป็นสเกลในระดับใด

ขอบเขตของการวิจัยทางการบริหารองค์กรและธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัยทางการบริหารองค์กรและธุรกิจ การวิจัยทางการบริหารและธุรกิจมีขอบเขตตามความหมายของธุรกิจ (Business) ประกอบด้วย การผลิต (Production) การเงิน (Financial) การบริหาร (Management) และการตลาด (Marketing) ในขอบเขต การวิจัยธุรกิจอย่างแคบจะมุ่งที่การวิจัยของบริษัทที่ต้องการทำอะไร แต่ในความหมายของการวิจัยธุรกิจที่กว้างขึ้นจะรวมถึงองค์การที่ไม่แสวงกำไรด้วย ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะต้องตอบสนองความต้องการของสังคมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วย ดังนั้นการวิจัยธุรกิจจึงสามารถใช้ในองค์การซึ่งไม่ใช่ธุรกิจด้วย ขอบเขตของการวิจัยธุรกิจตามความหมายและหน้าที่ต่าง ๆ ของธุรกิจ มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548, หน้า 15-17)

1. การบริหาร (Management) ประกอบด้วย การศึกษาจิตวิทยาธุรกิจ องค์กรและการจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ทักษะคนคิด และพฤติกรรมของพนักงานและองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ต่อทักษะการบริหาร การบริหารการผลิต การกำหนดกลยุทธ์ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและประเด็นอื่น ๆ

2. การบัญชี (Accounting) ประกอบด้วย ระบบการควบคุมงบประมาณ การปฏิบัติการและกระบวนการ ซึ่งต้องมีการสำรวจตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ วิธีการศึกษาต้นทุนสินค้าคงเหลือ ค่าเสื่อมราคาสะสม อนุกรมเวลา (Time series) ของยอดขาย การเปลี่ยนแปลงการตั้งราคา อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา วิธีการด้านภาษีอากร และอื่น ๆ

3. การเงิน (Financial) ประกอบด้วย การตัดสินใจลงทุน การศึกษาความเป็นไปได้ทางธุรกิจ อัตราส่วนทางการเงินที่เหมาะสม การรวมตัวกันและการซื้อกิจการ การเงินระหว่างบริษัท การซื้อหุ้น และอื่น ๆ

4. การตลาด (Marketing) จะวิจัยถึงปัญหาสำหรับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์ กาโฆษณา การส่งเสริมการขาย การจัดจำหน่าย การบรรจุภัณฑ์ การตั้งราคา การให้บริการหลังการขาย ความพึงพอใจของผู้บริโภค การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังต้องสำรวจถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรซึ่งธุรกิจเผชิญอยู่ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย ประชากรศาสตร์ เทคโนโลยี การแข่งขัน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อกลไกการดำเนินงานของธุรกิจ จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์และประเมินผลกระทบเกี่ยวกับปัญหาการวิจัยอย่างระมัดระวัง

สรุป

แนวคิดการวิจัยทางการบริหารมีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องมีความรู้เรื่องระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้สามารถประเมินผลงานวิจัยของผู้อื่นได้ว่ามีคุณค่าเพียงพอที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในทางการบริหารหรือไม่ และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถวิจัยได้ด้วยตนเอง และได้อธิบายถึงการวิจัยทางการบริหารในปัจจุบันที่มี 3 แนวทางคือ Positivist Approach, Interpretive Approach และ Critical Approach นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงขั้นตอนในการทำวิจัยทางการบริหาร โดยขอบเขตการวิจัยธุรกิจมีขอบเขตตามความหมายของธุรกิจ (Business) ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญได้แก่ การผลิต (Production) การเงิน (Financial) การบริหาร (Management) และการตลาด (Marketing)