

รหัสวิชา CLS3101

# การวิจัยธุรกิจ (Business Research)

## บทที่ 1 : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิจัยทางธุรกิจ

อาจารย์ผู้สอน: ผศ.ดร.พุทธิวัฒน์ ไวยวุฒิธนาภูมิ และ ดร.วีรเชษฐ์ มั่งแวน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

# ภาพรวมของบทที่ 1 (Overview)

- ความหมายของการวิจัยและการวิจัยทางธุรกิจ
- ความสำคัญและสาเหตุที่ต้องทำวิจัย
- สาเหตุที่ต้องทำการวิจัยทางธุรกิจ
- วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
- ประโยชน์ของการวิจัยทางธุรกิจ
- ลักษณะและประเภทของการวิจัย
- ประเภทของการวิจัยทางธุรกิจ
- องค์ประกอบสำคัญการทำวิจัยทางธุรกิจ
- การทำวิจัยทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน
- คุณสมบัติของผู้บริหารและนักวิจัยทางธุรกิจ
- ประโยชน์ของการเรียนรู้วิจัยทางธุรกิจ
- จริยธรรมของนักวิจัย



# การทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)

ข้อ 1: สถานการณ์ บริษัท A ยอดขายตกลง 20% โดยไม่ทราบสาเหตุ ผู้จัดการจึงจ้างทีมเก็บข้อมูลความพึงพอใจลูกค้าเพื่อหาสาเหตุ

ถาม : การกระทำนี้จัดเป็นการวิจัยประเภทใด ?

ก. การวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ข. การวิจัยประยุกต์ (Applied Research)

ค. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

ง. การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎี

# ผลลัพธ์การเรียนรู้ (LLO)

เมื่อสิ้นสุดบทเรียนนี้นักศึกษาจะสามารถ :

- อธิบายความหมายของการวิจัยทางธุรกิจได้ถูกต้อง
- จำแนกประเภทของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้
- ระบุประโยชน์ของการวิจัยต่อองค์กรธุรกิจได้
- ตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมในการวิจัย

# ความหมายของการวิจัย (Research)

"Research" มาจากคำว่า *Re* (ซ้ำ) + *Search* (ค้นหา)

หมายถึง กระบวนการค้นหาความรู้ความจริง (Fact) อย่างมีระบบ (Systematic) และมีแบบแผนที่เชื่อถือได้ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา หรือก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

**ไม่ใช่** การค้นหาข้อมูลใน Google แล้วมาตัดแปะ (Copy & Paste)

**แต่คือ** การเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผล เพื่อตอบคำถามที่ตั้งไว้

# ความหมายของการวิจัยทางธุรกิจ (Business Research)

## Business Research คือ ?

การประยุกต์ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการค้นหาข้อมูลเพื่อ :

- ช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ
- ลดความเสี่ยงในการลงทุน
- แก้ปัญหาในการดำเนินงาน (การตลาด, การผลิต, HR)
- เพิ่มประสิทธิภาพองค์กร



# ความสำคัญของการวิจัยทางธุรกิจ

ทำไมผู้บริหารต้องฟังงานวิจัย ?



**ลดความเสี่ยง**

เปลี่ยนการ "เดา" เป็นการใช้  
"ข้อมูลจริง"



**เพิ่มกำไร**

รู้ใจลูกค้า ผลิตภัณฑ์ได้ตรงความ  
ต้องการ



**มองเห็นอนาคต**

พยากรณ์แนวโน้มตลาดได้  
ล่วงหน้า

# สาเหตุที่ต้องทำการวิจัยทางธุรกิจ

- การแข่งขันที่รุนแรง : ใครมีข้อมูลมากกว่า คือผู้ชนะ (Data is the new oil)
- พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนเร็ว : ความต้องการลูกค้าซับซ้อนขึ้น คาดเดายาก
- ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ : ต้องวางแผนอย่างรัดกุม
- เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruption) : ธุรกิจต้องปรับตัวหานวัตกรรม



# กิจกรรมที่ 1 : Is this Research? (ใช้การวิจัยหรือไม่)

## กิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

คำสั่ง : ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม วิเคราะห์สถานการณ์ต่อไปนี้ว่า "ถือเป็นการวิจัยหรือไม่" พร้อมเหตุผล

1. ผู้จัดการร้านเดินถามลูกค้า 3 คนว่า "อาหารอร่อยไหม" แล้วสรุปว่าอาหารร้านเราอร่อยมาก
2. บริษัทเก็บข้อมูลยอดขายย้อนหลัง 5 ปี มาวิเคราะห์แนวโน้มด้วยสถิติ
3. เจ้าของกิจการตัดสินใจออกสินค้าใหม่เพราะ "ฝันว่าสินค้านี้จะขายดี"

เวลา : 5 นาที | นำเสนอ: สุ่มตอบ

# วัตถุประสงค์ในการวิจัยทางธุรกิจ

- **เพื่อสำรวจ (Exploratory)** : ค้นหาปัญหาหรือโอกาสใหม่ๆ ที่ยังไม่ชัดเจน
- **เพื่อบรรยาย (Descriptive)** : อธิบายลักษณะของลูกค้า ตลาด หรือคู่แข่ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน)
- **เพื่อหาความสัมพันธ์ (Causal)** : หาสาเหตุและผลลัพธ์ (เช่น ถ้าราคาลดลง ยอดขายจะเพิ่มขึ้นหรือไม่)
- **เพื่อพยากรณ์ (Predictive)** : คาดการณ์ยอดขายในอนาคต



# ประโยชน์ของการวิจัยทางธุรกิจ

## ต่อผู้บริหาร

มีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ลดความ  
ผิดพลาดในการลงทุน

## ต่อองค์กร

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน  
และเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า

## ต่อสังคม

ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ  
ตรงความต้องการผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจ

- ด้านการตลาด : รู้ใจลูกค้า แบ่งส่วนตลาดได้ถูกต้อง ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่โดนใจ
- ด้านการจัดการ : บริหารคนและงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้ง
- ด้านการเงิน : ประเมินความคุ้มค่าของการลงทุน วิเคราะห์ความเสี่ยง
- ด้านโลจิสติกส์ : ลดต้นทุนการขนส่ง เพิ่มความรวดเร็วในการกระจายสินค้า



# ลักษณะของการวิจัยที่ดี

## 1. มีเป้าหมายชัดเจน (Purposiveness)

รู้ว่าจะทำไปเพื่ออะไร แก้ปัญหาอะไร

## 2. มีความถูกต้องแม่นยำ (Rigor)

ใช้ทฤษฎีและระเบียบวิธีที่ถูกต้อง

## 3. ทดสอบได้ (Testability)

สมมติฐานต้องพิสูจน์ได้ด้วยข้อมูลจริง

## 4. ทำซ้ำได้ (Replicability)

ถ้าคนอื่นทำตามวิธีเดียวกัน ต้องได้ผลใกล้เคียงกัน

# ประเภทของการวิจัย (จำแนกตามประโยชน์)

## 1. วิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

มุ่งสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทฤษฎีใหม่ เพื่อ  
ความก้าวหน้าทางวิชาการ

ตัวอย่าง: การสร้างทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

## 2. วิจัยประยุกต์ (Applied Research)

มุ่งนำผลวิจัยไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง  
ในองค์กรทันที

ตัวอย่าง: การหาสาเหตุที่ยอดขาย iPhone  
ตกต่ำในไตรมาสที่ผ่านมา

# ประเภทของการวิจัย (จำแนกตามลักษณะข้อมูล)

## 📊 วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)    🗣️ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

- เน้นตัวเลข สถิติ การวัดค่า
- ใช้แบบสอบถามกับคนจำนวนมาก
- ผลลัพธ์เป็นกราฟ ตาราง ค่าเฉลี่ย
- เน้นความเข้าใจ ความหมาย ความรู้สึก
- ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต
- ผลลัพธ์เป็นคำบรรยาย การตีความ

# กิจกรรมที่ 2 : Match the Type (จับคู่ประเภทวิจัย)

## ✦ กิจกรรมเดี่ยว (Individual)

โจทย์ : จงระบุว่าหัวข้อวิจัยต่อไปนี้ เป็นวิจัยประเภทใด (พื้นฐาน/ประยุกต์ และ ปริมาณ/คุณภาพ)

1. "การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโรงอาหาร โดยใช้แบบสอบถาม 500 ชุด"
2. "การสร้างทฤษฎีใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในโลก Metaverse"
3. "การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหาร 5 ท่าน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาค่าความขัดแย้งในองค์กร"

**เฉลย:** 1. ประยุกต์+ปริมาณ / 2. พื้นฐาน / 3. ประยุกต์+คุณภาพ

# องค์ประกอบสำคัญการทำวิจัยทางธุรกิจ

การวิจัยจะสำเร็จได้ต้องมี 3 องค์ประกอบหลัก (3Ps)

**P1**

**Inputs (ปัจจัยนำเข้า)**

โจทย์วิจัย, ทฤษฎี, งบประมาณ,  
ทีมงานวิจัย

**P2**

**Process (กระบวนการ)**

ขั้นตอนที่เป็นระบบ ถูกต้องตาม  
หลักวิชาการ

**P3**

**Outputs (ผลลัพธ์)**

รายงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์  
ได้จริง

# การทำวิจัยทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน (Digital Era)

- **Big Data** : ใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์ ไม่ใช่แค่สูตรตัวอย่าง
- **Real-time** : ต้องการข้อมูลที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- **AI & Tools** : ใช้ ChatGPT, SPSS, Power BI ช่วยวิเคราะห์
- **Social Listening** : ฟังเสียงลูกค้าผ่าน Social Media แทนการเดินแจกแบบสอบถาม



# คุณสมบัติของผู้บริหารและนักวิจัยยุคใหม่

- ช่างสังเกตและสงสัย (Curiosity) : ตั้งคำถามเก่ง (Why? How?)
- มีความคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) : เชื่อมโยงข้อมูลหาเหตุผลได้
- เปิดใจกว้าง (Open-minded) : ยอมรับผลวิจัยแม้จะขัดแย้งกับความเชื่อเดิม
- ซื่อสัตย์ (Integrity) : ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อเอาใจเจ้านาย
- ทักษะการสื่อสาร (Communication) : เล่าเรื่องยากให้เข้าใจง่าย (Storytelling)

# ประโยชน์ของการเรียนรู้วิจัยทางธุรกิจ (สำหรับนักศึกษา)



## พัฒนาทักษะการคิด

ฝึกการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ  
และมีเหตุผล (Critical Thinking)



## เพิ่มโอกาสในอาชีพ

เป็นทักษะที่องค์กรต้องการ (Data Literacy)  
สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร



## พื้นฐานการศึกษาต่อ

จำเป็นสำหรับการทำวิทยานิพนธ์  
และการศึกษาในระดับสูง



# จริยธรรมของนักวิจัย (Research Ethics)



จริยธรรม หมายถึง หลักความประพฤติที่ ถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินการวิจัย นักวิจัยต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อ

1. กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล
2. หน่วยงานที่สนับสนุนทุน
3. วงการวิชาการ
4. สังคมส่วนรวม

# หลักจริยธรรมของนักวิจัย (Research Ethics)

## สิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้นักวิจัยได้รับความเชื่อถือ

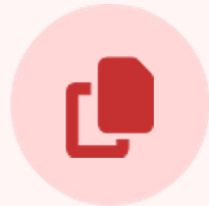
- ความซื่อสัตย์ : ไม่นั่งเทียนเขียนข้อมูล ไม่คัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism)
- การรักษาความลับ : ไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม (Confidentiality)
- ความเป็นกลาง : แผลผลตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือนเข้าข้างฝ่ายใด
- การเคารพสิทธิ์ : ผู้ให้ข้อมูลต้องยินยอมเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ

# ข้อควรระวัง! การกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ



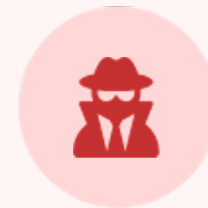
## การนั่งเทียน

เขียนข้อมูลขึ้นเอง  
โดยไม่ได้เก็บข้อมูลจริง



## การคัดลอกผลงาน

นำงานคนอื่นมาเป็นของตน  
โดยไม่อ้างอิง (Plagiarism)



## การละเมิดสิทธิ

แอบเก็บข้อมูล  
โดยเจ้าตัวไม่รู้หรือไม่อนุญาต

# กรณีศึกษา: จริยธรรมการวิจัย

## สถานการณ์สมมติ

"บริษัทเครื่องสำอางจ้างนักวิจัยให้ทดสอบครีมตัวใหม่ ผลวิจัยพบว่ามีผู้แพ้ระคายเคือง 5% แต่ผู้บริหารขอให้นักวิจัยตัดข้อมูลส่วนนี้ออก เพื่อให้ผลออกมาสมบูรณ์แบบ 100% มิฉะนั้นจะไม่จ่ายค่าจ้าง"

คำถามชวนคิด : หากท่านเป็นนักวิจัยคนนั้น ท่านจะทำอย่างไร ?

# สรุปบทที่ 1

- การวิจัยธุรกิจ คือเครื่องมือช่วยตัดสินใจ ลดความเสี่ยง ไม่ใช่เรื่องไกลตัว
- ประเภทวิจัย แบ่งได้หลายแบบ แต่ที่พบบ่อยคือ วิจัยประยุกต์ และ วิจัยเชิงปริมาณ
- โลกยุคใหม่ ต้องการงานวิจัยที่รวดเร็ว แม่นยำ และใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย
- จริยธรรม คือหัวใจสำคัญของนักวิจัยมืออาชีพ

# การทดสอบหลังเรียน (Post-test)

คำถาม : ข้อใด ไม่ใช่ จรรยาบรรณของนักวิจัยที่ดี ?

ก. รักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล

ข. ปรับแก้ตัวเลขเล็กน้อยเพื่อให้ผลวิจัยดูดีขึ้น

ค. อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลทุกครั้ง

ง. เก็บข้อมูลด้วยความเป็นกลาง

# การมอบหมายงาน (Assignment)

## งานกลุ่ม : My Business Problem

ให้นักศึกษาเลือกธุรกิจที่สนใจมา 1 แห่ง แล้วเขียน 1 หน้ากระดาษ A4 ระบุ

1. ชื่อธุรกิจ : (เช่น ร้านกาแฟหน้ามอ, บริษัทขนส่ง Kerry)
2. ปัญหาที่พบ : (อาการ เช่น ยอดขายตก, ลูกค้าบ่นเรื่องส่งช้า)
3. สิ่งที่ยากรู้งานวิจัย : (คำถามวิจัย เช่น ลูกค้าพอใจบริการด้านไหนน้อยที่สุด ?)

กำหนดส่ง : สัปดาห์หน้า ใน Google Classroom

# เกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Rubrics)

เกณฑ์	3 คะแนน (ดี)	2 คะแนน (พอใช้)	1 คะแนน (ปรับปรุง)
การระบุปัญหา	ปัญหาชัดเจน เป็นปัญหาธุรกิจจริง	ระบุปัญหาได้แต่ยังคลุมเครือ	ไม่ใช่ปัญหาธุรกิจ หรือระบุไม่ได้
คำถามวิจัย	สอดคล้องกับปัญหา นำไปสู่วิธีวิจัยได้	เกี่ยวข้องกับปัญหาบ้าง	ไม่สอดคล้องกับปัญหาเลย



## Q & A

ถาม-ตอบ ข้อเสนอ

# บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. นนทบุรี: เอส.อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zikmund, W. G., et al. (2013). *Business Research Methods* (9th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

## Image Sources



Source: [www.vecteezy.com](http://www.vecteezy.com)

[https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/070/637/179/large\\_2x/futuristic-technology-interface-hands-interacting-with-digital-screen-displaying-data-visualization-and-analytics-in-a-modern-office-photo.jpeg](https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/070/637/179/large_2x/futuristic-technology-interface-hands-interacting-with-digital-screen-displaying-data-visualization-and-analytics-in-a-modern-office-photo.jpeg)