

รหัสวิชา CLS3101

การวิจัยธุรกิจ (Business Research)

บทที่ 7 : การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

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

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาพรวมของบทที่ 7 (Overview)

- ประเภทของข้อมูล (ปฐมภูมิ vs ทุตติยภูมิ)
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Survey, Observe, Interview)
- ช่องทางการเก็บข้อมูล (Online vs Offline)
- การบริหารจัดการงานภาคสนาม (Fieldwork)
- จริยธรรมในการเก็บข้อมูล



ผลลัพธ์การเรียนรู้ประจำบทเรียน (LLO)

เมื่อจบบทเรียนนี้ นักศึกษาสามารถ :

- เลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมกับงานวิจัยได้ (CLO3)
- วางแผนการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (Fieldwork) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (CLO3)
- ตระหนักถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์ในการเก็บข้อมูล (CLO4)

การทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)

ข้อ 1 : หากท่านต้องการทราบ "ข้อมูลประชากร (เพศ, อายุ) ของลูกค้าที่เดินเข้าห้างสรรพสินค้า"
วิธีใดให้ข้อมูลที่รวดเร็วและประหยัดที่สุด ?

ก. แจกแบบสอบถาม 20 หน้า

ข. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ค. การสังเกต (Observation)

ง. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ประเภทของข้อมูล (Data Types)

จำแนกตามที่มาของข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่ผู้วิจัย "เก็บใหม่ด้วยตนเอง"
เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของงานวิจัยนั้น
(เช่น ผลจากแบบสอบถาม, ผลสัมภาษณ์)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่มีผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้ว" นำมาใช้ซ้ำ
(เช่น รายงานประจำปี, สถิติภาครัฐ, บทความเก่า)

ข้อมูลทุติยภูมิ : ดาบสองคม

ควรเริ่มหาข้อมูลทุติยภูมิก่อนเสมอ เพราะ :

ข้อดี

- ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- หาได้ง่าย (ยุคอินเทอร์เน็ต)
- ช่วยกำหนดทิศทางการวิจัย

ข้อเสีย

- ข้อมูลอาจล้าสมัย (Outdated)
- หน่วยวัดไม่ตรงกับที่เราต้องการ
- ไม่ทราบความถูกต้องแม่นยำ

วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีที่นิยมใช้ในทางธุรกิจ 3 วิธีหลัก :



**การสำรวจ
(Survey)**

ใช้แบบสอบถาม (นิยมสุด)



**การสังเกต
(Observation)**

ดูพฤติกรรมจริง



**การทดลอง
(Experiment)**

หาเหตุและผล

1. การสำรวจ (Survey Methods)

แบ่งตามช่องทางการเก็บข้อมูล

- การสัมภาษณ์ต่อหน้า (Personal Interview) : ได้ข้อมูลลึก แต่แพงและช้า
- ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) : เร็ว ครอบคลุม แต่ถามยาวไม่ได้
- ทางไปรษณีย์ (Mail Survey) : ประหยัด แต่คนตอบกลับน้อย (Low Response Rate)
- ทางออนไลน์ (Online Survey) : Google Form, Email, Social Media - นิยมที่สุดในปัจจุบัน

เจาะลึก : Online Survey

ข้อดี

- ประหยัดค่าใช้จ่ายมาก (แทบจะ 0 บาท)
- ประมวลผลได้ทันที (Real-time)
- ส่งให้คนจำนวนมากได้พร้อมกัน
- ใส่รูปภาพ/วิดีโอประกอบได้

ข้อควรระวัง

- อาจไม่ได้ตัวแทนประชากรที่แท้จริง (เฉพาะคนที่ใช้อินเทอร์เน็ต)
- คนอาจตอบมั่วหรือซ้ำ (Spam)
- อัตราการตอบอาจต่ำถ้าไม่กระตุ้น

เปรียบเทียบวิธีการสำรวจ

ปัจจัย	สัมภาษณ์	โทรศัพท์	ออนไลน์
ต้นทุน	สูงมาก	ปานกลาง	ต่ำมาก
ความเร็ว	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
ความยาวคำถาม	ยาวได้	สั้นๆ	ปานกลาง
อัตราตอบกลับ	สูง (80%+)	ปานกลาง	ต่ำ-ปานกลาง

กิจกรรมที่ 1 : Select the Method (เลือกวิธี)

กิจกรรมกลุ่ม

โจทย์ : ท่านได้รับงบประมาณจำกัด และต้องการเก็บข้อมูล 400 ชุด ภายใน 1 สัปดาห์
จาก "วัยรุ่นในกรุงเทพฯ" เกี่ยวกับ "พฤติกรรมการใช้ TikTok"

คำถาม : ท่านจะเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบใด ? เพราะเหตุใด ?

*(แนวคำตอบ : Online Survey ผ่าน Social Media เพราะกลุ่มเป้าหมายคือวัยรุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ต
และข้อจำกัดเรื่องเวลา/งบ)*

2. การสังเกต (Observation)

การเฝ้าดูและจดบันทึกพฤติกรรมโดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว (หรือไม่รบกวน)

ประเภท :

- สังเกตโดยบุคคล: นักวิจัยไปยืนดู (เช่น นับรถหน้าห้าง, ดูพฤติกรรมเลือกสินค้า)
- สังเกตโดยเครื่องมือ: กล้อง CCTV, เครื่องนับคน, Eye Tracking, Web Analytics

จุดเด่น : ได้ข้อมูลพฤติกรรมจริง ไม่ใช่แค่คำพูด
(Action speaks louder than words)

3. การทดลอง (Experiment)

การสร้างสถานการณ์เพื่อควบคุมตัวแปรและดูผลลัพธ์ (Causal)

Lab Experiment

ทำในห้องทดลอง ควบคุมทุกอย่างได้แม่นยำ

เช่น การทดสอบรสชาติ (Blind Test)

Field Experiment

ทำในสถานการณ์จริง เป็นธรรมชาติกว่า

เช่น ทดลองลดราคาสินค้าใน 7-11

บางสาขาเพื่อดูยอดขาย

| (เพิ่มเติม) การสัมภาษณ์เชิงลึก & สันทนากลุ่ม

สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

- **In-depth Interview:** คุยตัวต่อตัว เจาะลึกความคิดเห็น ความรู้สึก (เหมาะกับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บริหาร)
- **Focus Group:** เชิญคน 6-10 คนมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็น (ระดมสมอง)

Key Success : ต้องมีผู้ดำเนินรายการ (Moderator) ที่เก่งในการระดมถาม

การบริหารงานภาคสนาม (Fieldwork Management)

เมื่อต้องลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริง ต้องเตรียมตัวอย่างไร ?

1. การคัดเลือกทีมงาน : ต้องมีบุคลิกภาพดี ซื่อสัตย์ อดทน
2. การอบรม (Training) : อธิบายวัตถุประสงค์ ชักซ้อมการถาม ลองบทบาทสมมติ (Role Play)
3. การวางแผนเส้นทาง/เวลา : จะไปที่ไหน เมื่อไหร่ ใครรับผิดชอบจุดไหน
4. อุปกรณ์ : แบบสอบถาม (เผื่อเสีย), ปากกา, ขงที่ระลึก, ป้ายชื่อ, หนังสือขอความอนุเคราะห์

การควบคุมคุณภาพข้อมูล (Quality Control)

ทำอย่างไรให้มั่นใจว่าทีมงานไม่ได้ "นั่งเทียน" (มั่วข้อมูล) ?

- การควบคุม (Supervision) : หัวหน้าทีมลงพื้นที่ไปสังเกตการณ์ด้วย
- การตรวจสอบย้อนกลับ (Validation) : สุ่มโทรหาผู้ตอบแบบสอบถาม 10-20% เพื่อเช็คว่ามีการสัมภาษณ์จริงหรือไม่
- การตรวจสอบข้อมูล (Editing) : ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด หากพบว่าตอบไม่ครบ/ตอบมั่ว ให้คัดออก

ความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล (Errors)

Sampling Error

เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง
(เลียงไม่ได้ แต่ลดได้ด้วยการเพิ่ม n)





Non-Sampling Error

เกิดจากคนทำงาน (ต้องกำจัดให้หมด)

- ผู้ตอบไม่ให้ความร่วมมือ (Non-response)
- ผู้ตอบตอบไม่ตรงความจริง
- ผู้สัมภาษณ์จดบันทึกผิด/ถามนำ

จริยธรรมในการเก็บข้อมูล (Ethics)

กฎเหล็กของนักวิจัย :

-  **รักษาความลับ (Confidentiality) :** ห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ
-  **ความสมัครใจ (Voluntary) :** ห้ามบังคับขู่脅ให้ตอบ
-  **ไม่หลอกลวง (No Deception) :** บอกวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการวิจัย
-  **ความปลอดภัย (Safety) :** ต้องไม่ทำให้ผู้ตอบเกิดความเสียหายหรืออันตราย

กิจกรรมที่ 2 : Error Spotting (จับผิด)

! กิจกรรมกลุ่ม

สถานการณ์ : นักศึกษาคนหนึ่งชี้แจงลงพื้นที่ จึงให้น้องสาวช่วยกรอกแบบสอบถามให้ครบ 50 ชุด
โดยใช้ข้อมูลสมมติที่หลากหลาย

ถาม :

1. การกระทำนี้เรียกว่าอะไร ? (Data Fabrication / Falsification)
2. จะส่งผลกระทบต่องานวิจัยอย่างไร ?
3. ถ้าท่านเป็นอาจารย์ จะตรวจสอบได้อย่างไร ?

การเตรียมข้อมูลก่อนวิเคราะห์ (Data Prep)

เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้ว ต้องทำอะไรต่อ ?

1. **Editing** : ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน (คัดชุดที่เสียทิ้ง)
2. **Coding** : แปลงข้อมูลเป็นรหัสตัวเลข (เช่น ชาย=1, หญิง=2)
3. **Data Entry** : คีย์ข้อมูลลงโปรแกรม (SPSS / Excel)
4. **Data Cleaning** : ตรวจสอบความผิดปกติ (เช่น อายุ 200 ปี)

กรณีศึกษา : โครงการลงพื้นที่ชุมชนคลองโยง

การบูรณาการกับการเรียนการสอน

ให้นักศึกษาวางแผนการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริงในชุมชน :

- **ประสานงาน** : ติดต่อผู้นำชุมชน
- **เครื่องมือ** : ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว
- **ทีมงาน** : แบ่งกลุ่มรับผิดชอบโซนต่างๆ
- **แก้ปัญหา** : บันทึกอุปสรรคที่พบ (เช่น ฝนตก, ชาวบ้านไม่อยู่)

| สรุปบทที่ 7

- ข้อมูลที่ดีคือคุณภาพความสำเร็จ เริ่มจากข้อมูลทฤษฎีก่อนเสมอ
- การสำรวจ (Survey) เป็นวิธียอดนิยม แต่ต้องเลือกช่องทางให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย
- การบริหารงานภาคสนาม (Fieldwork) สำคัญมาก ต้องมีการอบรมและตรวจสอบ
- จริยธรรมและความซื่อสัตย์คือคุณสมบัติสำคัญที่สุดของผู้เก็บข้อมูล

การทดสอบหลังเรียน (Post-test)

ข้อ 2 : ขั้นตอนใดที่ช่วยลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูล (Non-sampling Error) ได้ดีที่สุด ?

ก. เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากที่สุด

ข. การอบรมพนักงานเก็บข้อมูล (Training) และการตรวจสอบย้อนกลับ (Validation)

ค. การใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์

ง. การเลือกใช้ข้อมูลทุติยภูมิแทน

(เฉลย: ข. เพราะเป็น Error ที่เกิดจากคนทำงาน)

การมอบหมายงาน (Assignment)

งานกลุ่ม : แผนการลงพื้นที่ (Fieldwork Plan)

ให้แต่ละกลุ่มจัดทำแผนการเก็บข้อมูล :

1. **Timeline** : จะเก็บข้อมูลวันไหน ? ใช้เวลากี่วัน ?
2. **Budget** : ประมาณการค่าใช้จ่าย (ค่าเดินทาง, ค่าเอกสาร)
3. **Manpower** : แบ่งหน้าที่ในกลุ่ม (ใครสัมภาษณ์, ใครจด, ใครคีย์ข้อมูล)
4. **QC Plan** : จะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างไร?

ส่ง: แผนงาน 1 หน้า A4 ใน Google Classroom

เกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Rubrics)

เกณฑ์	3 คะแนน (ดี)	2 คะแนน (พอใช้)	1 คะแนน (ปรับปรุง)
ความเหมาะสมของวิธี	เลือกวิธีและช่องทางเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	เลือกวิธีได้ถูกต้องตามหลักการ	เลือกวิธีไม่สอดคล้อง
แผนการทำงาน	ละเอียด รอบคอบ เป็นไปได้จริง	มีแผนงานชัดเจน พอสมควร	แผนงานหายาบ ขาดรายละเอียด



Q & A

ถาม-ตอบ ข้อสงสัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล