

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทยดังนี้

1. การท่องเที่ยวการกีฬา
2. การจัดการท่องเที่ยวกอล์ฟ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับ โมเดลลิשראל
5. แนวคิดพื้นฐานของการวิเคราะห์องค์ประกอบ
6. การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล
7. การวิจัยเชิงคุณภาพ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การท่องเที่ยวการกีฬา

กรอบแนวคิดด้านการกีฬา

คอกเลย์ (Coakley, 2004, หน้า 21) ได้ให้คำจำกัดความของกีฬาไว้ว่า เป็นองค์การที่สำคัญทางกิจกรรมในการแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับความทุ่มเททางกายอย่างเคร่งครัด หรือประโยชน์ของความสัมพันธ์ทางทักษะทางกายแบบผสมผสาน โดยผู้เข้าแข่งขันจะได้รับแรงจูงใจจากสิ่งตอบแทนทั้งภายในและภายนอก ซึ่งประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ ดังนี้ ประการแรก กีฬา คือ กิจกรรมทางด้านร่างกาย ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในระหว่างกิจกรรมทางกายและกิจกรรมด้านการคิด ตัวอย่างเช่น เกมหมากรุก ประการที่สอง กีฬา คือ การแข่งขัน ธรรมชาติของกีฬาในการกำหนดตำแหน่งและความท้าทายเป็นที่เข้าใจดีในการเพิ่มความเด่นเฉพาะของบทบาทผู้เล่น จำนวนมาตรฐาน และความสามารถในการรักษาตำแหน่งไว้ ประการสุดท้าย กีฬา คือ การตามหาสิ่งตอบแทนจากภายในหรือภายนอกของประชาชน สอดคล้องกับ คลาวสัน และเนทซ์ (Clawson & Knetsch, 1966 cited in Gibson, 2006) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า สิ่งตอบแทนภายในจะมีความสัมพันธ์กับกีฬาที่อาจจะประกอบด้วย การแสดงด้วยตนเอง ลักษณะความเป็นตนเองและความท้าทาย เป็นที่น่าสนใจว่าสิ่งตอบแทนเหล่านี้มีความขนานกับปัจจัยสนับสนุนมากมายต่อการมีส่วนร่วมตามปกติ

กับการศึกษาถึงแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว สิ่งตอบแทนภายนอกนั้นอาจจะบรรลุผลสำเร็จได้ก็นำไปสู่การกีฬาเพื่ออาชีพ ที่ประกอบด้วยการแสดงทักษะทางร่างกาย การได้มาซึ่งความพึงพอใจของทีม การระบูกีฬากลุ่มวัฒนธรรมส่วนย่อยหรือสิ่งตอบแทนที่เป็นวัตถุที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางด้านกีฬา

วัตต์ (Watt, 2003) ได้ให้ความหมายของกีฬา ไว้ว่า กีฬา คือ การปฏิบัติกิจกรรมทางกาย โดยการเข้าร่วมกิจกรรมภายใต้การยอมรับในกฎ กติกาการแข่งขัน

ทำนองเดียวกันกับฮินช์ และไฮเอม (Hinch & Higham, 2001) ที่ได้กล่าวไว้ว่า กฎระเบียบอาจจะจัดไว้เป็นหมวดหมู่และให้ปฏิบัติตามในกรณีที่เป็นกีฬามืออาชีพและการแข่งขัน และที่ไม่เป็นทางการในกรณีที่เป็นกีฬาเพื่อความบันเทิง ซึ่งไม่ได้ยกเว้นไว้สำหรับกฎเกณฑ์ในการแก้ไข ในขณะที่เดียวกันการให้คำนิยามและการทบทวนใหม่ ๆ นำไปสู่ การทำให้เกิดกีฬาแนวผสมผสาน หรือแนวกีฬาแบบใหม่ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคอกเลย์ (Coakley 2004, p. 567) ได้กล่าวถึงกรณีนี้ว่า พื้นฐานทางการกีฬาที่มีรูปแบบความพึงพอใจและความมีส่วนร่วมที่ตรงข้ามกับรูปแบบที่ใช้กำลังและความสามารถในการกีฬา ตัวอย่างที่เด่นชัดประกอบด้วย Sket Board, Mountain Boarding, Kite Surfing และ Ultimate Frisbee

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า กีฬา คือ กิจกรรมทางด้านร่างกายที่มีการแข่งขันภายใต้กำหนดกฎกติกา อันนำไปสู่การพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและสังคม

กรอบแนวคิดด้านการท่องเที่ยว

สมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 18) ได้รายงานว่าการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนั้นหนาการณ์รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่มีจุดหมายเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น จากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม วิถีชีวิตประเพณี และด้านสถานะเพื่อการยอมรับนับถือ โดยการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งกับรัฐบาลเจ้าภาพ และประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นไม่ตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

อีกทั้งสอดคล้องกับเมอร์ฟี (Murphy, 1985 cited in Gibson, 2006) ได้กล่าวไว้ว่า จุดเน้นของกรอบแนวคิดด้านการท่องเที่ยวมีหลากหลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่

1. การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการเดินทางที่ไม่มีการพักแรมไปสู่จุดหมายปลายทางที่เลือกไว้ ดังเช่น การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวจากสถานที่ธรรมดาตามเวลาที่ไม่ได้เปิดเผยก่อนที่จะกลับบ้าน

2. มิติดำเนินการที่เกี่ยวข้องถึงลักษณะเฉพาะชั่วคราวที่สัมพันธ์กับการท่องเที่ยว การเดินทางของนักท่องเที่ยว เป็นอุปนิสัยการพักแบบชั่วคราวที่มาจากบ้านอย่างน้อยหนึ่งคืน คำจำกัดความนี้ได้พัฒนามาเพื่อจุดมุ่งหมายทางสถิติในการจำแนกระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางระยะสั้น ความแตกต่างระหว่างทั้งสองสิ่งนี้คือ เมื่อก่อนจะเป็นการไปและพักอย่างน้อยหนึ่งคืน ภายหลังจะเป็นการไปและพักอย่างน้อย 24 ชั่วโมง (World Tourism Organization, 1981 cited in Gibson, 2006)

3. นักท่องเที่ยวอาจจะมีแนวความคิดบนพื้นฐานของเป้าหมายในการเดินทาง ที่มีเป้าหมายคือ การเดินทางที่กว้างขึ้น เคยใช้ในการอธิบายการท่องเที่ยวและจำแนกรูปแบบความแตกต่างระหว่างสิ่งนี้ ตัวอย่างเช่น จุดสนใจของการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความพึงพอใจกับกิจกรรมการเดินทางขั้นต้นที่แยกออกจากการเดินทางที่สัมพันธ์กับธุรกิจ ซึ่งก็เกิดความชัดเจนในการโต้แย้งทางวิชาการที่ตรงประเด็นกับความเป็นจริงของการท่องเที่ยว ดังเช่นลักษณะเดียวกันกับการกีฬา การท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทั้งเวลาว่างและช่วงเวลาวางและช่วงเวลานันทนาการที่ประทับใจให้ดีเท่ากับการท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับทางธุรกิจ ดังนั้น ในขณะที่องค์การการท่องเที่ยวสากล (World Tourism Organization, 1981 cited in Gibson, 2006) ได้ทำรายการทางการกีฬาที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเดินทางที่สัมพันธ์กับเวลาว่าง การศึกษากีฬาเพื่ออาชีพ และกีฬาที่สัมพันธ์กับธุรกิจ นั้นเป็นมุมมองที่สำคัญยิ่งที่จะศึกษาถึงการท่องเที่ยวการกีฬา

ทำนองเดียวกัน รานี อีลชีชกุล (2545) ได้รายงานว่าการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีไว้เพื่อการหารายได้ กิจกรรมการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ การท่องเที่ยวในเวลาว่างและการเที่ยวเพื่อธุรกิจ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ รูปแบบการเดินทางที่จำเป็นต้องออกจากที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะแบบชั่วคราว โดยทางตรงและทางอ้อมเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมบนพื้นฐานของความพึงพอใจกับกิจกรรมเหล่านั้น

พัฒนาการของการท่องเที่ยวการกีฬา

จากที่ได้กล่าวถึงการกีฬาและการท่องเที่ยว นั้นมิยว่าได้ให้ความสำคัญและการเบนความสนใจด้านกีฬาและด้านการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ตลอดจนการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงด้านการกีฬาในระดับกลางนั้นยังคงมีช่องทางที่เด่นชัดในการพัฒนาการท่องเที่ยวการกีฬาเป็น

อย่างมาก ในการพัฒนากีฬาและการท่องเที่ยว มีโอกาสที่จะร่วมมือกันแสดงลักษณะเด่นเฉพาะที่สำคัญ และกีฬาที่น่าสนใจ ให้มีการขยายออกไปในวงกว้าง ในทางอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงระหว่างกีฬาและการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันกับการท่องเที่ยว การพัฒนาเศรษฐกิจ และการฟื้นฟูสังคมเมืองที่มุ่งความสนใจไปที่การจัดการแข่งขันกีฬา (Weed & Bull, 2004 cited in Higham, 2005)

สิ่งสำคัญที่เป็นจุดเน้นคือ ความแตกต่างกันของการกีฬาและการท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กัน (Weed & Bull, 2004 cited in Higham, 2005) การให้ความแตกต่างกันนี้มีความชัดเจนมากในประเภทของการกีฬาและรูปแบบที่มีความเกี่ยวพันในทางกีฬาที่อาจจะรวมเข้าด้วยกัน ในการศึกษาการท่องเที่ยวการกีฬา (Hinch & Highman, 2001) สิ่งเหล่านี้ประกอบด้วยการแข่งขันกีฬาที่เป็นส่วนที่ดีที่สุด และความร่วมมือของผู้ชม กีฬาเพื่อสังคมและเพื่อความบันเทิง ผู้เข้าร่วมการท่องเที่ยวการกีฬา (Sport Tour) และมรดกด้านการท่องเที่ยวการกีฬา (Redmond, 1990; Gammon & Robinson, 1997; Gibson, 1998; Weed & Bull, 2004 cited in Higham, 2005) มันจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีการแสดงทางกีฬา ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสถานที่แบบนานาชาติและประเทศ (Rooney & Pillsbury, 1992 cited in Higham, 2005) ดังนั้น การกีฬาจึงเสนอลักษณะพิเศษในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเปิดโอกาสให้เปลี่ยนแปลงสิ่งที่น่าดึงดูดระหว่างแรงจูงใจของผู้มีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน (ทั้งผู้เข้าร่วมและผู้ไม่ได้เข้าร่วม) และระหว่างบริบทที่ตั้งประเทศภายใต้สถานที่ที่มีการจัดกีฬา ความพยายามที่จะให้เกิดความชัดเจนในประเด็นของการท่องเที่ยวการกีฬา ให้ผลลัพธ์ที่แพร่หลายมาก คำจำกัดความส่วนใหญ่จะออกแนวคู่ขนานกับช่องว่าง ช่วงเวลา และมีมิติด้านกิจกรรมของคำจำกัดความในการท่องเที่ยว (Gibson, 1998 cited in Higham, 2005) โดยทั่ว ๆ ไปจะไม่สนใจในปัจจัยของการกีฬา (Hinch & Higham, 2004 cited in Higham, 2005) คำจำกัดความที่มีอยู่อย่างหลากหลายด้านสถานที่การท่องเที่ยวกีฬาให้ความสำคัญด้านการเดินทางในเวลาว่างหรือแยกออกจากกีฬามืออาชีพ และการเดินทางแบบธุรกิจ สัมพันธ์กับการกีฬา (Hall, 1992a; Standeren, 1997 cited in Higham, 2005) การกีฬานั้นบ่อยครั้งที่กล่าวถึงกิจกรรมการเดินทางอันดับแรกเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่า แกมมอนและโรบินสัน (Gammon & Robinson, 1997 cited in Higham, 2005) จะให้ความสำคัญกับลักษณะที่แตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวการกีฬาและการท่องเที่ยวกีฬา การเห็นคุณค่าของกีฬาจะเป็นอันดับสองและบางครั้งก็อาจเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ ที่กล่าวได้ว่า คำจำกัดความที่กล่าวออกไปของการท่องเที่ยวการกีฬาที่น่าเสนอ โดย (Stamdevan & De knop, 1999, p.12 cited in Higham, 2005) ซึ่งเป็นผู้อธิบายถึงการท่องเที่ยวการกีฬาว่ารูปแบบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมและผู้ไม่เข้าร่วมที่เกี่ยวข้องในการจัดกีฬาที่มีส่วนร่วมในบางครั้งบางคราวหรือ

ในวิธีการจัดองค์กรที่ไม่เกี่ยวกับการค้าหรือเหตุผลทางธุรกิจ การค้า วิธีการท่องเที่ยวที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้มาจากที่บ้านและที่ทำงาน

ประเภทของการท่องเที่ยวการกีฬา

กิบสันและโค (Gibson, 2006, pp. 12-13; Koa, 2008, p. 53) ได้กล่าวถึง การท่องเที่ยวการกีฬา ไว้ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวย้อนอดีตสถานที่หรือเยี่ยมชมสถานที่ทางการกีฬา (Nostalgia Sport Tourism) ได้แก่ หอเกียรติยศทางกีฬา พิพิธภัณฑ์ทางกีฬา และสนามกีฬาที่มีชื่อเสียง
2. การท่องเที่ยวการแข่งขันกีฬา (Event Sport Tourism) ได้แก่ การชมรายการแข่งขันกีฬา
3. การท่องเที่ยวเพื่อประกอบกิจกรรมกีฬา (Active Sport Tourism) ได้แก่ การท่องเที่ยวปีนหน้าผา ไต่เขา ปั่นจักรยาน ไตรกีฬา การแข่งวิ่งมาราธอน เทนนิส กิจกรรมทางน้ำ การผจญภัย และกอล์ฟ

การจัดการท่องเที่ยวกอล์ฟ

ความเป็นของกีฬา กอล์ฟ

กอล์ฟเป็นกีฬาประเภทหนึ่ง ซึ่งเริ่มเล่นกันมาเป็นเวลาช้านานกว่า 500 ปี โดยมีจุดกำเนิดอยู่ที่ประเทศสกอตแลนด์ ในระหว่างคริสต์ศตวรรษที่ 14 ประชาชนชาวสกอตเริ่มนิยมเล่นกอล์ฟกันมากขึ้น ดังนั้นในปี ค.ศ. 1457 สถาปนิกของ King James II แห่งสกอตแลนด์ ได้ประกาศห้ามประชาชนเล่นกอล์ฟ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะถือว่ากระทำความผิดกฎหมาย จะถูกปรับและถูกจำคุก ทั้งนี้ก็เพราะ King James II เกรงว่าความสามารถในเกมกอล์ฟนั้น จะมาแทนที่ความชำนาญและความซื่อสัตย์ในการยิงธนูและห้ำหั่น ซึ่งกีฬายิงธนูมีความจำเป็นในการป้องกันราชอาณาจักร หลังจากยุคของ King James II ชาวสกอตเริ่มกลับมานิยมเล่นกอล์ฟกันมากขึ้น จึงได้มีการออกกฎหมายและมารยาทในการเล่นกอล์ฟเป็นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1754 โดยสโมสรกอล์ฟรอยัลและแอนเชียนแห่งเซนต์แอนดรูส์ (The Royal and Ancient Golf Club of St. Andrews) ดังนั้นเราจึงถือได้ว่าชาวสกอตเป็นปรมาจารย์ของกีฬา กอล์ฟก็ได้ กีฬา กอล์ฟ ได้เจริญเติบโตแพร่หลายขยายไปทั่วทุกมุมโลกทั้งใน สหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ภาคพื้นเอเชีย – แปซิฟิก ตลอดจนในประเทศไทย (สุชาติ เหมภิรมย์, 2544, หน้า 11 – 13)

สำหรับกีฬา กอล์ฟในประเทศไทยนั้น เริ่มรู้จักเมื่อประมาณ 70 ปีก่อน ในสมัยรัชกาลที่ 6 โดยเริ่มเล่นกันเป็นครั้งแรกในหมู่เจ้านาย เชื้อพระวงศ์ชั้นผู้ใหญ่ และชาวต่างประเทศ สนามกอล์ฟแห่งแรกคือ “สนามกอล์ฟหลวงหัวหิน” ในเวลาต่อมา รัชกาลที่ 7 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้า

เจ้าอยู่หัวทรงโปรดปรานกีฬาประเภทนี้เป็นอย่างมาก สมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณีก็ทรงกอล์ฟร่วมด้วยเป็นประจำ จึงได้มีการจัดการแข่งขันกอล์ฟชิงถ้วยพระราชทาน “King’s Cup” ขึ้นในปี พ.ศ. 2469 และด้วยพระราชทาน “Queen’s Cup” ในปี พ.ศ. 2501 รวมทั้งการแข่งขันในรายการต่าง ๆ จนกีฬาอล์ฟเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น (วิระวัฒน์ วัฒนกุล, 2537 อ้างถึงใน ศิริประภา พึงพงษ์, 2544, หน้า 8 – 9)

ประโยชน์ในการเล่นกีฬาอล์ฟ

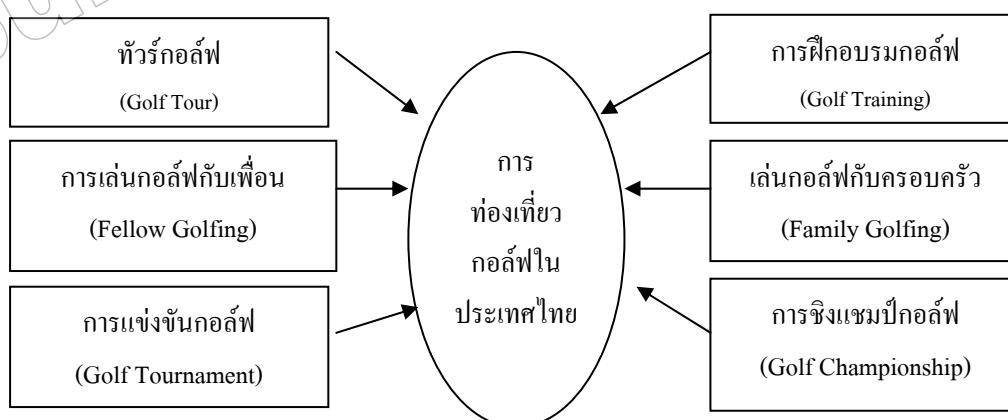
ประโยชน์ในการเล่นกอล์ฟมีมากมายหลายประการ ดังที่ สุชาติ เหมภิรมย์ ได้กล่าวไว้ดังนี้ (สุชาติ เหมภิรมย์, 2544, หน้า 18 – 19)

1. เป็นการออกกำลังกายที่สมบูรณ์แบบที่สุด เล่นได้ตั้งแต่อายุ 5 ขวบไปจนถึง 80 ปีขึ้นไป
2. ได้หลีกเลี่ยงความวุ่นวายจากที่ทำงาน รถติด และปัญหาต่าง ๆ ทำให้ได้พักผ่อนสมอง คลายความเครียด ได้สนุกสนานเพลิดเพลินตลอดการเล่น
3. ได้รับอากาศบริสุทธิ์จากต้นไม้ นานาชนิดทั้งสวนหย่อม สวนดอกไม้ บึง ทะเลสาบ ซึ่งแต่ละสนามจะออกแบบไว้ไม่เหมือนกัน
4. ได้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางในวงการ ซึ่งพลอยได้รับประโยชน์จากธุรกิจการค้าไปในตัว
5. กอล์ฟเป็นเกมการต่อสู้ทั้งแบบตัวต่อตัว หรือแบบทีม การเล่นต้องวางแผนและต้องควบคุมอารมณ์ และควบคุมตนเองอยู่ตลอดเวลา
6. เกมกอล์ฟอาจเปลี่ยนอุปนิสัยของคนได้ ช่วยลดละความเห็นแก่ตัว และความวิตกกังวล อีกทั้งกอล์ฟเป็นเกมกีฬาที่ต้องอาศัยสมาธิสูง จึงมีส่วนร่วมทำให้เป็นคนสุขุมมากขึ้น
7. กอล์ฟเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่จะต้องศึกษาไปตลอดชีวิต ซึ่งถึงแม้บางครั้งมันจะทำให้คุณอ่อนเพลียละเหี่ยใจ แต่ก็ไม่เคยคิดเลิกราที่จะเอาชนะมันให้ได้
8. กอล์ฟเป็นเกมที่สอนให้คนต้องซื่อสัตย์ต่อตัวเอง เพราะผู้เล่นต้องปฏิบัติตามกฎกติกา และมารยาท หากไม่ปฏิบัติตามกฎจะมีโทษปรับ หากไม่ยอมถูกปรับก็ถือว่าเล่นโกง ซึ่งผู้อื่นอาจจะไม่รู้ แต่ตนเองรู้ว่าเราเล่นโกง เล่นเอาเปรียบคนอื่น
9. ประโยชน์สูงสุดก็คือ กีฬาอล์ฟ เป็นยาอายุวัฒนะ ทำให้สุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง และยังเป็นเกมกีฬาที่เล่นได้ตลอดชีวิต

ประเภทของการท่องเที่ยวกอล์ฟ

สำหรับการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทยสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประเภท (ดังภาพที่ 4) ดังนี้ (รุ่ง แก้วแดง, 2542, หน้า 38-39; สมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์, 2545, หน้า 23)

1. ทัวร์กอล์ฟ (Golf Tour) หมายถึง การให้บริการลูกค้าที่ต้องการเล่นกอล์ฟในระยะสั้นหรือประมาณ 1 - 3 วัน ตามสถานที่ที่ต้องการ พร้อมทั้งพัก การเดินทางระหว่างสนามกอล์ฟ และอาหารบางมื้อ ตลอดจนการเยือนแหล่งท่องเที่ยวสำคัญหรือมีกิจกรรมท่องเที่ยวบางอย่างที่น่าสนใจเพื่อการพักผ่อนและความสนุกสนาน
2. ฟีลด์กอล์ฟ (Golf Training) หมายถึง การให้บริการลูกค้าที่ต้องการมาเรียนรู้วิธีเล่นกอล์ฟหรือเรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เล่นกอล์ฟได้ดีขึ้น
3. การเล่นกอล์ฟกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน (Fellow Golfing) หมายถึง การให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์เล่นกอล์ฟแล้ว และต้องการเล่นกอล์ฟกับเพื่อนหรือผู้ร่วมงานเป็นระยะๆ ตามต้องการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสนุกสนานระหว่างคนรู้จัก
4. การเล่นกอล์ฟกับครอบครัว (Family Golfing) หมายถึง การให้บริการเล่นกอล์ฟระหว่างสมาชิกในครอบครัวเพื่อสร้างความรัก ความผูกพัน และความสนุกสนานระหว่างสมาชิก
5. การแข่งขันกอล์ฟ (Golf Tournament) หมายถึง การให้บริการเล่นกอล์ฟสำหรับผู้สนใจสมัครเข้าร่วมแข่งขันการเล่นกอล์ฟตามโปรแกรมการแข่งขันที่กำหนดในแต่ละปี เพื่อเพิ่มประสบการณ์ สถานะทางสังคม หรือทักษะการเล่นแบบมืออาชีพ
6. การชิงแชมป์กอล์ฟ (Golf Championship) หมายถึง การให้บริการเล่นกอล์ฟเพื่อแข่งขันชิงรางวัลและเผยแพร่ชื่อเสียงของผู้เล่นกอล์ฟระดับมืออาชีพ



ภาพที่ 4 ประเภทของการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทย

โอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และ จุดอ่อนของการจัดการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทย
(สมดี หงส์ไพศาลวัฒน์, 2548, หน้า 42-43)

โอกาสและจุดแข็ง

โอกาสการท่องเที่ยวกอล์ฟในประเทศไทยมีมากพอควร เนื่องจากเป็นกีฬาหนึ่งในสิบประเภทที่ให้ผลดีต่อการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแข็งแรงและกระตือรือร้นในปี พ.ศ. 2563 โดยเฉพาะคนเอเชียสนใจเล่นกอล์ฟมากขึ้นรองจากชาวอเมริกันที่เล่นกอล์ฟมากเป็นอันดับหนึ่งของโลกแม้ในภาวะวิกฤติ นอกจากนี้ กอล์ฟเป็นกีฬาที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนและครอบครัวที่สหประชาชาติและประเทศทั่วโลกส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวรักและอยู่ใกล้ชิดกันอย่างอบอุ่นมากขึ้น ที่น่าสนใจคือ ตลาดผู้เล่นกอล์ฟเพื่อพักผ่อนหรือท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในกลุ่มผู้เล่นชาย รวมทั้งกลุ่มผู้เล่นหญิงและวัยรุ่น ทำให้ธุรกิจสินค้าและบริการสำหรับกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้เล่นกอล์ฟประจำขยายตัว อีกทั้งธุรกิจการค้าระหว่างประเทศในศตวรรษที่ 21 มีแนวโน้มขยายตัวสูงสุดในเอเชีย ส่งผลให้นักธุรกิจชาวต่างชาติมาเยือนหรือทำงานในภูมิภาคนี้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะประเทศบริเวณกลุ่มน้ำโขง ซึ่งในจำนวนนักธุรกิจดังกล่าวมีไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบที่สนใจเล่นกอล์ฟ ขณะที่ประเทศไทยมีสนามกอล์ฟที่ได้มาตรฐานสากลเพียงพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าของต่างประเทศและมีแคลิคอยดูแลนักกอล์ฟเป็นพิเศษ

อุปสรรคและจุดอ่อน

ถึงแม้โอกาสทางการตลาดในด้านการท่องเที่ยวกอล์ฟจะมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น อุปสรรคและจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขยังมีอีกหลายประการ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำต่อเนื่องทั่วโลก ส่งผลกระทบต่ออำนาจซื้อและทำให้ความต้องการท่องเที่ยวกอล์ฟลดลง เพราะค่าใช้จ่ายในการเล่นกอล์ฟค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับการออกกำลังกายประเภทอื่น นอกจากนี้ การบริหารธุรกิจกอล์ฟต้องลงทุนและใช้เงินทุนหมุนเวียนสูง ตลอดจนต้องใช้จ่ายด้านไฟและสารเคมีค่อนข้างมากซึ่งไม่เหมาะสมกับประเทศที่ขาดแคลนสารเคมี ปกติดังกล่าวและเน้นส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดสารเคมี โดยเฉพาะโลกปัจจุบันรณรงค์ส่งเสริมการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

การมีประสิทธิผลในระบบองค์การ

สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 1-2) ได้กล่าวถึงการมีประสิทธิผลในระบบองค์การได้อา่อย่างน่าสนใจ ดังนี้

วิธีการตรวจสอบหรือประเมินผลการจัดการที่ดีที่ถูกต้องอย่างแท้จริงนั่นก็คือ การตรวจสอบจากสมรรถนะหรือความสามารถของการจัดการว่า สามารถนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์การมาทำการจัดตั้งอย่างเป็นระบบ และใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้องค์การสามารถบรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายในระดับที่มีประสิทธิผล (Effective Level) และสามารถรักษาเห็นด้วยงานที่มีประสิทธิผล (Effective Operations) นั้นให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือไม่ จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเห็นว่า คำที่มีความหมายหลักในข้อคิดดังกล่าวก็คือคำว่า ประสิทธิภาพ (Effective) ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากประสิทธิผลตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับโมเดลหรือแนวคิดเรื่องการมีประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) ซึ่งแนวคิดนี้มีความเชื่อว่า ท้ายที่สุดแล้วความสำเร็จขององค์การและความสำเร็จของการจัดการในองค์การจะได้รับการตัดสินจากการประเมินประสิทธิผลหรือการมีประสิทธิผลขององค์การที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีผู้คนจำนวนมากเห็นด้วยและยอมรับว่าการจัดการเป็นตัวแปรที่มีบทบาทหลักในการทำให้การมีประสิทธิผลขององค์การประสบความสำเร็จก็ตาม แต่ทว่าโดยตัวของแนวคิดเองแล้วก็ไม่ได้ระบุให้จำเพาะลงไปว่าสิ่งใดคือการมีประสิทธิผลขององค์การ จึงทำให้เป็นเรื่องที่มีความยากมากในการที่จะทำการระบุให้จำเพาะลงไปว่าสิ่งใดคือการมีประสิทธิผลขององค์การ สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงินแล้ว การมีประสิทธิผลขององค์การก็มีความหมายที่ตรงกับการที่องค์การมีผลกำไรหรือมีผลตอบแทนจากการลงทุน (กำไรคือการมีประสิทธิผลขององค์การ) แต่สำหรับกลุ่มผู้จัดการฝ่ายผลิตกลับมองว่า การมีประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการได้อย่างมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้หรือตามปริมาณที่กำหนดไว้ ส่วนนักวิทยาศาสตร์ที่ทำงานด้านการวิจัยให้กับองค์การก็ให้นิยามของการมีประสิทธิผลในรูปของจำนวนสิทธิบัตร จำนวนสิ่งประดิษฐ์ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่องค์การสามารถผลิตได้ด้วยตนเอง และสำหรับนักสังคมวิทยาจำนวนหนึ่งก็มีมุมมองต่อการมีประสิทธิผลในรูปของคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน (Quality of Working Life) กล่าวโดยสรุปก็คือบุคคลที่อยู่ในองค์การต่างก็ให้ความหมายถึงสิ่งที่แสดงถึงการมีประสิทธิผลขององค์การที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลจะใช้กรอบแนวคิดอ้างอิงชนิดใดมาใช้ในการกำหนดความหมาย

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะธรรมชาติของการมีประสิทธิผลขององค์การ และองค์ประกอบที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นการมีประสิทธิผลขององค์การ ก็จะเห็นว่า มีข้อวินิจฉัยหรือข้อคิดเห็นที่หลากหลายว่าสิ่งใดคือการมีประสิทธิผลขององค์การ ด้วยเหตุดังนั้น จึงไม่น่าประหลาดใจแต่

อย่างไรหากจะพบข้อเท็จจริงว่า วิธีการพัฒนาการมีประสิทธิภาพขององค์กรให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องนั้นจะมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก จนไม่สามารถลงความเห็นร่วมกันได้อย่างชัดเจนว่า วิธีการใดคือวิธีการแห่งการพัฒนาการมีประสิทธิภาพขององค์กรที่แท้จริงในองค์กร เหตุผลหลักที่ทำให้เกิดความเห็นที่ไม่ลงรอยกันดังกล่าวมีสาเหตุมาจากการยึดติดกับมุมมองของตนเองในเรื่องการมีประสิทธิภาพมากเกินไปจนแทบไม่สนใจที่จะทำความเข้าใจมุมมองของคนอื่น ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้จัดการและกลุ่มนักวิเคราะห์ขององค์กรมักจะตั้งข้อสันนิษฐานตามความคิดเห็นของตนเองว่า เกณฑ์การประเมินผล (Evaluation Criterion) ที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประเมินการมีประสิทธิภาพขององค์กรมีเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น (ตัวอย่างเช่น ผลกำไรจากการดำเนินงานขององค์กร) เพราะมองว่าการมีประสิทธิภาพคือต้องมีกำไร ดังนั้นวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรก็คือ การหาวิธีการที่จะทำให้องค์กรมีกำไรให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีผู้ไม่เห็นด้วยกับมุมมองดังกล่าว มันก็เป็นสิ่งที่ยากมากในการที่จะอธิบายให้ผู้จัดการเหล่านั้นได้เกิดความเข้าใจขึ้นมาได้ว่า องค์กรที่แสวงหาแต่ผลกำไรเป็นเป้าหมายในการบริหารงานแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่สนใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐานและเป้าหมายในการทำงานของกลุ่มพนักงานของตนเองรวมทั้งความต้องการของผู้คนส่วนใหญ่ในสังคมด้วยนั้น ในระยะยาวแล้ว องค์กรแห่งนั้นจะไม่สามารถดำรงอยู่ได้เพราะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันไป นอกจากนั้นแล้ว ยังมีองค์กรอีกเป็นจำนวนมากที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาโดยมิได้มีจุดประสงค์เพื่อแสวงหาผลกำไร (เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และหน่วยงานสวัสดิการสังคมอื่น ๆ เป็นต้น) ดังนั้น องค์กรแต่ละแห่งจึงควรแสวงหาเป้าหมายในการดำเนินงานที่หลากหลายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติและลักษณะเฉพาะขององค์กร และเป้าหมายเหล่านี้อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องเหมือนกันกับองค์กรอื่น ๆ ซึ่งมีธรรมชาติและลักษณะที่แตกต่างไปจากตนเอง (เป้าหมายเป็นสิ่งที่ใช้ประเมินการมีประสิทธิภาพขององค์กร)

นอกจากนั้นแล้วยังมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาอีกก็คือ มักมีการตั้งข้อสันนิษฐานตามความคิดเห็นของตนเองกันอยู่บ่อยครั้งว่า เมื่อกำหนดเป้าหมายหลักให้กับองค์กรได้แล้วก็สามารถระบุหรือกำหนดเกณฑ์การประเมินผล สำหรับใช้ประเมินการมีประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างง่ายดาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่จริงเสมอไป ยกตัวอย่างเช่น ถึงแม้ว่าเป้าหมายหลัก (Primary Goal) ขององค์กรอวกาศแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือนาซ่านั้นก็คือการส่งมนุษย์ขึ้นไปเหยียบบนพื้นผิวของดวงจันทร์ก็ตาม แต่วิธีการหรือวิธีการที่ต้องมีการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจนั้นก็ไม่มีที่แน่นอน เพราะว่ายังไม่เคยมีใครไปดวงจันทร์มาก่อน เลยไม่รู้ว่าจะต้องกำหนดเป้าหมายเชิงปฏิบัติการอะไรบ้าง จึงทำให้การกำหนดเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรนาซาทำได้โดยไม่ง่ายนัก ซึ่งก็เหมือนกับองค์กรอื่น ๆ อีกหลายองค์กรเช่น องค์กรระดับมหาวิทยาลัย องค์กร

ระดับจังหวัด องค์การระดับรัฐบาลกลาง หรือองค์การเอกชนขนาดใหญ่ก็ตาม องค์การเหล่านี้ที่มักมีข้อถกเถียงกันถึงเป้าหมายเชิงปฏิบัติการที่จำเพาะขององค์การกันอย่างมากมาย ทำให้มีน้อยครั้งมากที่จะลงความเห็นร่วมกันได้ว่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่มีความจำเพาะต่อองค์การของตนเองนั้นคืออะไร (เป้าหมายเชิงปฏิบัติงาน คือเป้าหมายของวิธีการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายหลักขององค์การ) ยิ่งไปกว่านั้น แทนที่การประเมินผลจะกระทำโดยบุคคลภายในองค์การ แต่ส่วนใหญ่กลับให้บุคคลนอกองค์การมาทำการประเมินผล ด้วยเหตุดังนั้นเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์การจึงยังต้องขึ้นอยู่กับใครคือผู้ประเมินผล และพวกเขามีมุมมองที่จำเพาะต่อการมีประสิทธิผลขององค์การโน้มเอียงไปในเรื่องใด จากปัญหาแต่ละปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่าคงถึงเวลาแล้วที่พวกเราจะต้องหันกลับมาทำความเข้าใจถึงแนวคิดในเรื่องการมีประสิทธิผลขององค์การเสียใหม่อีกครั้งว่า การมีประสิทธิผลขององค์การนั้นหมายถึงอะไร เช่น หมายถึง กำไร พนักงานพอใจ ลูกค้าพอใจ สินค้ามีคุณภาพ เป็นต้น และองค์การจะใช้วิธีการอย่างไรในการบรรลุถึงการมีประสิทธิผลขององค์การตามที่องค์การได้ตั้งใจเอาไว้ (Steers, 1977, pp. 1-2)

ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลขององค์การ ได้มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายที่น่าสนใจไว้ดังนี้

อาไกรส (Argyris, 1964) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง สภาวะขององค์การตามระยะเวลาที่ได้ผ่านมาเพิ่มผลผลิตขึ้น ในขณะที่ตัวป้อนคงที่หรือลดน้อยลง หรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดน้อยลง

จากความหมายที่อาไกรส (Argyris, 1964) ได้ให้ไว้้นเมื่อนำมาผสมผสานกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลซึ่ง กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1979) ได้นำมิติของเวลาเข้ามาผนวกในแบบจำลองของการวัดประสิทธิผลขององค์การ คือการวิเคราะห์องค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผล กลับเข้าสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา การทดสอบขั้นสุดท้ายของการมีประสิทธิผลขององค์การ คือองค์การสามารถรักษาสภาพการอยู่รอดขององค์การไว้ได้ เครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. เครื่องบ่งชี้ในระยะสั้น (Short-run) ได้จากการวัดการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจ
 2. เครื่องบ่งชี้ในระยะกลาง (Intermediate) ได้จากการใช้ความสามารถในการปรับตัวการพัฒนา เป็นเกณฑ์ในการวัด
 3. เครื่องบ่งชี้ในระยะยาว (Long-run) คือการอยู่รอดขององค์การ
- จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่า บางองค์การอาจได้รับการประเมินผลว่ามีประสิทธิผลใน

ระยะสั้น คือมีทั้งการผลิตสูง ความพอใจ และมีประสิทธิภาพ แต่ในระยะกลางอาจไม่มีประสิทธิผลในแง่ของการปรับตัวและการพัฒนา ดังนั้นบางองค์การอาจจะมีประสิทธิผลสูงสุดในระยะสั้น แต่โอกาสอยู่รอดอาจจะมีน้อยเพราะไม่ผ่านเกณฑ์การมีประสิทธิผลในระยะต่อมาได้

ไพรซ์ (Price, 1968) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย

มันเดล (Mundel, 1983) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตหรือระดับที่ผลลัพธ์ที่ถูกผลิตออกมาสามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้

ในทำนองเดียวกัน เซอร์โต (Certo, 2000) กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำในสิ่งที่ถูกต้อง สอดคล้องกันกับ เดอะ ฟาวเดชั่น เซนเตอร์ (The Foundation Center, 2003) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินการเต็มเต็มต่อภารกิจที่ได้ตั้งไว้ โดยการผสมผสานการจัดการ มีการควบคุมที่เข้มแข็ง และมีความเพียรพยายามที่จะพร้อมใจกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

เดรสเลอร์ (Dressler, 2004) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ผลลัพธ์ของประสิทธิภาพภายในองค์การทั้งในเรื่อง วัตถุประสงค์ การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย การจัดการทักษะความรู้ มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ รวมถึงสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การได้

เชอเมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2003) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพองค์การว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมายและภารกิจขององค์การ

เดอะ ฟาวเดชั่น เซนเตอร์ (The Foundation Center, 2003) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินการเต็มเต็มต่อภารกิจที่ได้ตั้งไว้ โดยการผสมผสานการจัดการ มีการควบคุมที่เข้มแข็ง และมีความเพียรพยายามที่จะพร้อมใจกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้สรุปนิยามของประสิทธิภาพองค์การไว้ว่า หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การ โดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

สอดคล้องกับวรวิทย์ พุกษากุลนันท์ (2549) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิภาพอยู่ที่

ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้นขององค์กร

จากความหมายที่ได้มีการศึกษาในข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กร รวมถึงสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้มีผลประโยชน์ตลอดจนลูกค้าขององค์กร ให้สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

องค์กรแต่ละแห่งมักจะดำรงอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อม การดำเนินงานที่มีความผันผวน (Turbulent) อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความผันผวนที่เกิดจากการมีทรัพยากรในการดำเนินงานที่จำกัด หรือความผันผวนที่เกิดจากภัยคุกคาม (Threats) ต่อการเติบโตและความอยู่รอดขององค์กรก็ตาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถพบได้อยู่แทบจะทุกเมื่อเชื่อวัน (Commonplace) ต่างกันก็ตรงที่จะพบมากหรือน้อยเท่านั้น

วิถีทางที่องค์กรใช้ในการดำรงอยู่และใช้ในการจัดการคือสิ่งที่สำคัญ โดยสเตียร์ได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้ (Steers, 1977, pp. 174-184)

การประเมินการมีประสิทธิผลขององค์กร (Evaluation of Organizational Effectiveness)

การสร้างเป้าหมายรวมขององค์กร (Centrality of Goals)

ธรรมชาติของการมีประสิทธิผลขององค์กรคือ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องเป้าหมาย (Goals) และการบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร กล่าวคือ บุคคลแต่ละบุคคลที่เข้าร่วมทำงานในองค์กรจะถูกมองว่าเข้าร่วมงานก็เพื่อทำให้เป้าหมายของตนเองบรรลุ ความสำเร็จที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น มีรายได้ที่ดีขึ้น สถานภาพที่ดีขึ้น ทำงานในตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งก็เหมือนกันกับองค์กรที่จะต้องมองหาเป้าหมายโดยรวมของตนเองเช่นกัน จากนั้นจึงรวบรวมความพยายามของสมาชิกทั้งหมดในองค์กรเพื่อแสวงหาวิถีทางที่จะนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์โดยรวมที่จำเพาะขององค์กร เช่น การแสวงหากำไร การแสวงหาการเติบโต การแสวงหาผลิตภาพในการผลิต อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติแล้ว มีข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจถึงเป้าหมายในการทำงาน องค์กรควรนำเป้าหมายรวมหรือเป้าหมายหลักมาขยายความออกมาให้เห็นเป็นเป้าหมายเชิงปฏิบัติการ (Operational Goals) หรือเป้าหมายการดำเนินงาน (Operative Goals) ที่จำเพาะ ซึ่งจะช่วยให้การบรรลุการมีประสิทธิผลขององค์กรทำได้ง่ายขึ้น (Steers, 1977, pp. 174) ซึ่งสอดคล้องกับพิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552, หน้า 47-48) ได้รายงานว่า เป้าประสงค์ขององค์กรคือความอยู่รอด เพราะว่าสิ่งที่องค์กรดำเนินการแล้วแต่

มุ่งไปสู่จุดนั้นทั้งสิ้น ซึ่งไม่มีองค์การใดอยู่รอดโดยไม่มีประสิทธิผลมีสาเหตุจากองค์การมีผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับญาณิสา บุญจิตร (2553) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับหรือขอบเขตของความสำเร็จในการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาองค์การ

การค้นหาลักษณะที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์วัดการมีประสิทธิผล (Facets of Effectiveness)

นักวิเคราะห์องค์การจำนวนมากใช้ความพยายามอย่างหนักในการค้นหาและกำหนดว่า สิ่งใดบ้างคือการมีประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสิ่งนั้นจะต้องสะท้อนให้เห็นองค์ประกอบหรือเรื่องราวที่แท้จริงขององค์การ แสดงลักษณะที่โดดเด่นขององค์การ และเป็นสิ่งที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การได้ด้วย แม้ว่าที่ผ่านมามีนักวิชาการใช้เป็นเกณฑ์ประเมินผลการมีประสิทธิผลขององค์การที่หลากหลายชนิดก็ตาม แต่สิ่งที่นำมาใช้แสดงการมีประสิทธิผลที่นิยมใช้กันค่อนข้างมากจะประกอบไปด้วย (Steers, 1977, pp. 175-176) ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมได้อย่างยืดหยุ่นขององค์การ (Adaptability-flexibility)
2. ความสามารถในการผลิตหรือการมีผลิตภาพขององค์การ (Productivity)
3. ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายขององค์การ (Job Satisfaction)
4. ความสามารถในการสร้างผลกำไรขององค์การ (Profitability)
5. การเป็นเจ้าของทรัพยากรขององค์การ (Resource Acquisition)

ตัวแปรเหล่านี้ถูกจัดสรรนำไปใช้ในการวัดค่าเพื่อประเมินผลการมีประสิทธิภาพขององค์การอย่างหลากหลาย รวมทั้งมีการนำไปใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนหรือเพิ่มเติมเข้าไปเพื่อให้องค์การมีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันนี้ ตัวแปรจำนวนมากที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลให้ตรงกับธรรมชาติและลักษณะที่จำเพาะขององค์การนั้น เป็นผลมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยหลายชนิด ซึ่งงานวิจัยแต่ละชนิดต่างก็ใช้ตัวแปรหรือเกณฑ์การประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็มีข้อไม่ดีเลยที่การใช้กระบวนการวิธีเช่นนี้ก่อให้เกิดปัญหาตามมา กล่าวคือ นักวิจัยทั้งหลายต่างก็ไม่สามารถลงความเห็นเป็นเอกฉันท์ได้ว่า ตัวแปรหรือเกณฑ์การประเมินผลชนิดใดบ้างที่จะมีประโยชน์หรือมีความเที่ยงตรงต่อการเป็นตัวชี้วัด (Indicators) การมีประสิทธิผลขององค์การ และจากข้อมูลจริงที่มีอยู่นั้นจะพบว่า มีการวิจัยเชิงสำรวจถึง 17 ครั้ง ที่พยายามใช้แบบจำลองต่าง ๆ เพื่อค้นหาและกำหนดตัวแปรที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การ และจะพบว่าจากตัวแปรทั้งหมดนั้น มีเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้น คือ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์/ สภาพแวดล้อมได้

อย่างยืดหยุ่นขององค์การ ที่ถูกนำไปใช้ในแบบจำลองแนวความคิดการวิจัย เกิดครั้งหนึ่งของแบบจำลองทั้งหมด ไม่เพียงแต่จะมีการใช้ตัวแปรหรือเกณฑ์การประเมินการมีประสิทธิผลที่แตกต่างกันตามลักษณะที่จำเพาะของแต่ละเกณฑ์เท่านั้น แต่นักวิจัยการมีประสิทธิผลขององค์การยังมีวิถีทางในการใช้เกณฑ์ดังกล่าวแตกต่างกันออกไปอีกด้วย ขึ้นอยู่กับว่าเขาจะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อะไรในองค์การนั้น ๆ ยกตัวอย่างเช่น แบบจำลองการมีประสิทธิผลขององค์การหลายชนิดที่มีแนวโน้มเพียงจะใช้แนวคิดแบบจำลองเชิงปทัสฐาน (Normative) หรือ แบบจำลองเชิงบัญญัติ (Prescriptive) ตามธรรมชาติขององค์การ ก็ใช้พยายามความของตนเอง ใช้ความรู้สึกตามธรรมชาติของคนทั่วไป ในการกำหนดสิ่งที่องค์การจะต้องมีการดำเนินการเพื่อทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม แบบจำลองอื่น ๆ ที่ใช้แนวคิดแบบจำลองเชิงพรรณนา (Descriptive) ตามธรรมชาติขององค์การ ก็ใช้วิธีการง่าย ๆ โดยการรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะ จากนั้นนำมาบรรยายหาข้อสรุปว่า สิ่งใดคือตัวแปรหรือเกณฑ์ในการประเมินการมีประสิทธิผล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีนักวิจัยบางท่านเสนอว่า ชนิดของเกณฑ์หรือรายชื่อเกณฑ์ที่พวกเขาใช้อยู่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับองค์การทุกชนิดหรือประเภท (องค์การธุรกิจ ห้างทดลองวิจัยและพัฒนา สถาบันการศึกษา และอื่น ๆ) แต่ก็มีนักวิจัยบางท่านค่อนข้างที่จะเป็นนักอนุรักษนิยมก็บอกว่า เกณฑ์การประเมินผลของพวกเขาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับองค์การบางประเภทเท่านั้น ประการสุดท้ายที่จะกล่าวถึงก็คือ แบบจำลองบางชนิดใช้กระบวนการวิธีการวิจัยแบบอุปมาน (Deductive Approach) มาใช้ในการค้นหาและกำหนดเกณฑ์การประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การ กระบวนการวิธีเช่นนี้จะใช้ข้อเสนอทางทฤษฎี (Proposal Theory) หรือทฤษฎีที่มีอยู่ก่อนหน้านั้นมากำหนดชนิดและจำนวนเกณฑ์การประเมิน พร้อมกับกำหนดนิยามความหมายให้กับเกณฑ์เหล่านั้น จากนั้นจึงนำไปทำวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของตัวแปรหรือเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งจะตรงกันข้ามกับแบบจำลองที่ใช้กระบวนการวิธีการวิจัยแบบอุปมาน (Inductive Approach) ที่จะต้องทำการสำรวจถึงเกณฑ์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เสียก่อน (Empirical Investigation) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่สำรวจได้มาสรุปกำหนดเป็นเกณฑ์พร้อมกับกำหนดนิยามความหมายของเกณฑ์นั้น ๆ อย่างเที่ยงตรง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 176) ได้สรุปประเด็นที่พอจะใช้อธิบายถึงการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของการเลือกใช้เกณฑ์มาประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การ และความแตกต่างในเรื่องกระบวนการวิธีการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นหาเกณฑ์ ได้ดังนี้

1. เนื่องจากมีการเลือกใช้เกณฑ์อย่างไม่คงที่บ่อยมาก ๆ
2. เนื่องจากมีเงื่อนไขของเวลาในการเลือกใช้เกณฑ์ จึงทำให้การเลือกเกณฑ์มาใช้มีความแตกต่างกัน (ประเมินระยะสั้นหรือยาว)

3. เนื่องจากองค์การหนึ่ง ๆ มีการใช้เกณฑ์หลายข้อ บางเกณฑ์จึงไม่ตรงหรือขัดแย้งกับการใช้งานในองค์การอื่น ๆ

4. เกณฑ์บางข้อไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานในองค์การบางประเภทได้อย่างชัดเจน

5. เกณฑ์บางข้ออาจมีความยากที่จะทำการวัดให้ถูกต้อง เช่น ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีคำอธิบายปลีกย่อยอย่างอื่นอีก

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ประเด็นสำคัญที่จะต้องพิจารณาก็คือ เมื่อจะทำการวัดหรือประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การครั้งใด จะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างสูงในการวิเคราะห์ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นมาได้จากการเลือกเกณฑ์มาใช้งานแต่ละครั้ง เพราะหากเลือกเกณฑ์การประเมินที่ไม่เหมาะสมกับองค์การมาใช้งานเมื่อใด ผลที่ได้รับจากการประเมินครั้งนั้น ก็แทบจะหาประโยชน์อันใดมิได้ต่อเหล่าผู้จัดการขององค์การ ผู้ซึ่งจะต้องนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดการในองค์การของตนเอง ด้วยเหตุดังนั้น ถ้าวันหนึ่งองค์การของท่านจำเป็นต้องเลือกเกณฑ์การประเมินมาใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เพื่อเป็นตัวชี้วัดว่าการจัดการขององค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ขอให้ท่านจงใช้ความพยายามในการวิเคราะห์อย่างละเอียดว่า เกณฑ์การประเมินผลทั้งหมดที่ท่านเลือกมานั้น มีความเหมาะสมกับเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความเที่ยงตรงต่อเป้าหมาย และผลที่วัดได้มีความถูกต้องสามารถสะท้อนความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การของท่านได้อย่างแม่นยำ

ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในองค์การ โดยสร้างแบบจำลองซึ่งมีการสร้างสมมติฐานและนำไปทดลองหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลัก ซึ่งอาจจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ได้มีผู้พยายามศึกษาและสร้างเกณฑ์ในการวิเคราะห์หลายท่าน ดังที่ สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 44-46) ได้รายงาน ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินผลหลาย ๆ อย่างในแบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การ

ผู้ศึกษาและ เกณฑ์การประเมินผลหลักที่ใช้	ประเภท ของการวัด	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์	ที่มาของเกณฑ์
จอร์จโกปีวอลอส และแทนเนนบาวม (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957)	บรรทัดฐาน	องค์การทุก ประเภท	จากหลักทั่วไป และติดตามด้วย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษาและ เกณฑ์การประเมินผลหลักที่ใช้	ประเภท ของการวัด	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์	ที่มาของเกณฑ์
ความสามารถในการผลิต ความ ยืดหยุ่น การไม่มีแรงกดดันของ องค์กร			การศึกษาจาก แบบสอบถาม
เบนนิส (Bennis, 1962 cited in Steers, 1977) ความสามารถในการปรับตัว การรับรู้ เฉพาะ ความสามารถในการทดสอบ ข้อเท็จจริง	บรรทัดฐาน	องค์กรทุกประเภท	จากหลักทั่วไป ไม่มีการศึกษา
เบลค และมูตัน (Blake & Mouton, 1964) การบรรลุถึงเป้าหมายที่มุ่งผลผลิตสูง และเป้าหมายที่มุ่งคนขององค์กร	บรรทัดฐาน	องค์กรธุรกิจ	จากหลักทั่วไป ไม่มีการศึกษา
แคปโลว์ (Caplow, 1964) ความมั่นคง การผสมผสาน ความเต็ม ใจ ความสัมฤทธิ์ผล	บรรทัดฐาน	องค์กรทุก ประเภท	จากหลักทั่วไป ไม่มีการศึกษา
แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1966) การเจริญเติบโต การเก็บรักษา การอยู่ รอด การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม	บรรทัดฐาน	องค์กรทุก ประเภท	จากหลักทั่วไป จากการสำรวจ พื้นฐานของการ ศึกษาวิจัย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษาและ เกณฑ์การประเมินผลหลักที่ใช้	ประเภท ของการวัด	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์	ที่มาของเกณฑ์
ลอว์เรนซ์ & ลอร์สซ์ (Lawrence & Lorsch, 1967 cited in Steers, 1977) การปรับตัวให้เข้าสิ่งแวดล้อมและ ความแตกต่างกัน	การพรรณนา	องค์การธุรกิจ	จากหลักทั่วไป จากการสำรวจ พื้นฐานของ 6 ธุรกิจ
ยัคท์แมน และซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967) การได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีจำกัดและมี คุณค่า การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม	บรรทัดฐาน	องค์กรทุกประเภท	จากหลักทั่วไป ศึกษาวิจัย หน่วยงาน ประกันภัย
ฟริตแลนด์เลอร์ และพิกเกิล (Friedlander & Pickle, 1968) ความสามารถในการสร้างผลกำไร ความพึงพอใจของพนักงาน คุณค่าต่อสังคม	บรรทัดฐาน	องค์การธุรกิจ	จากหลักทั่วไป ติดตามด้วยการ ศึกษาวิจัยธุรกิจ ขนาดย่อม
ไพร์ส (Price, 1968) ความสามารถในการผลิต การทำตามแบบ ขวัญกำลังใจ ความสามารถในการปรับตัว ความเป็นปึกแผ่น	การพรรณนา	องค์การทุก ประเภท	ด้วยการพิสูจน์จาก กรณีเฉพาะ จาก การศึกษาวิจัย 50 ชิ้นที่ได้รับการ ตีพิมพ์แล้ว

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษาและ เกณฑ์การประเมินผลหลักที่ใช้	ประเภท ของการวัด	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์	ที่มาของเกณฑ์
มาฮันนี และเวทเซล (Mahoney & Weitzel, 1969 cited in Steers, 1977) รูปแบบขององค์กรธุรกิจทั่วไป ได้แก่ ความสามารถการผลิต-การ รองรับ-การใช้ประโยชน์ การ วางแผน ความน่าเชื่อถือ การริเริ่ม รูปแบบการวิจัยและพัฒนา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความร่วมมือ การ พัฒนา	การพรรณนา	องค์การธุรกิจ การ วิจัยและพัฒนาใน ห้องปฏิบัติการ	จากหลักทั่วไป ศึกษาวิจัยใน 13 องค์กร
ชิน (Schein, 1970) การติดต่อสื่อสารแบบเปิด ความยืดหยุ่น การสร้างสรรค์ ความผูกพันทางจิตวิทยา	บรรทัดฐาน	องค์การทุก ประเภท	จากหลักทั่วไปไม่ มีการศึกษาวิจัย
มอทท์ (Mott, 1972) ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว	บรรทัดฐาน	องค์การทุก ประเภท	จากหลักทั่วไป ติดตามด้วยการ ศึกษาวิจัยจาก หลาย ๆ องค์กร
ดันแคน (Duncan, 1975) การบรรลุถึงเป้าหมาย การผสมผสาน การปรับตัว	บรรทัดฐาน	องค์การทุก ประเภท	จากหลักทั่วไป ติดตามด้วยการ ศึกษาวิจัยใน 22 หน่วยงานที่ ตัดสินใจ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ศึกษาและ เกณฑ์การประเมินผลหลักที่ใช้	ประเภท ของการวัด	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์	ที่มาของเกณฑ์
กิบสัน, ไอวานชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1973) ระยะสั้น ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ ระยะกลาง ความสามารถในการปรับตัว การพัฒนา ระยะยาว ความอยู่รอด	บรรทัดฐาน	องค์การธุรกิจ	จากหลักทั่วไป จากการสำรวจ ศึกษาวิจัยของ รูปแบบในยุคแรก
เนการ์ดิ และไรแมนน์ (Negandhi & Reimann, 1973) ดัชนีทางพฤติกรรม ได้แก่ การได้มาซึ่งอัตราค่าจ้าง ความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาไว้ซึ่งอัตราค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน เดียวกัน การใช้ประโยชน์จากอัตราค่าจ้าง ดัชนีทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การเติบโตด้านการขาย ผลกำไรสุทธิ	บรรทัดฐาน	องค์การธุรกิจ	จากหลักทั่วไป ติดตามโดยการ ศึกษาวิจัยของ องค์การในอินเดีย

บรรทัดฐาน หมายถึง แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างบรรทัดฐาน

การพรรณนา หมายถึง แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการพรรณนา

จากหลักทั่วไป หมายถึง แบบจำลองที่ได้จากการพิจารณาหลักทั่วไป ประกอบไปด้วย
เกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความหรือ การเสนอทฤษฎี แล้วนำเกณฑ์ดังกล่าวไปศึกษา
วิเคราะห์ต่อไป

พิสูจน์จากการกรณีเฉพาะ หมายถึง แบบจำลองที่เป็นผลจากการพิสูจน์จากการกรณีเฉพาะ
ประกอบไปด้วยผลการศึกษาวิจัยที่ทำกันมาจากหลาย ๆ แหล่ง และพยายามผสมผสานกันเข้าให้
เป็นแบบจำลองอันหนึ่งอันเดียว

ตารางที่ 2 สรุปความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพองค์การใน 17 รูปแบบ

เกณฑ์การประเมิน	จำนวนครั้งที่ถูกนำมาใช้ (จำนวน 17 รูปแบบ)
ความสามารถในการปรับตัว-ความยืดหยุ่น	10
ความสามารถในการผลิต	6
ความพึงพอใจ	5
ความสามารถในการสร้างผลกำไร/ผลประโยชน์	3
การได้มาซึ่งทรัพยากร	3
การปราศจากความเครียด	2
การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม	2
การพัฒนา	2
ประสิทธิภาพ	2
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	2
การเจริญเติบโต	2
การผสมผสาน	2
การติดต่อสื่อสารแบบเปิด	2
การอยู่รอด	2
เกณฑ์อื่น ๆ	1

แบบจำลองการมีประสิทธิผลที่มุ่งเน้นกระบวนการ (A Process Model of Effectiveness)

เพื่อให้เข้าใจในความเข้าใจในธรรมชาติของการมีประสิทธิผลขององค์กรมากขึ้น สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 176) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องนี้ในรูปของแบบจำลอง (A Model) แบบจำลองนี้จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญไปที่ กระบวนการหลัก (Major Process) ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการนำไปสู่การมีประสิทธิผลขององค์กร ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งขององค์กรและสภาพแวดล้อมมากกว่าจะมุ่งเน้นไปที่การมองหาการมีประสิทธิผลแบบสำเร็จรูป ซึ่งเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการจัดการในองค์กร นอกจากนี้ แบบจำลองยังจะแสดงให้เห็นโดยนัยว่า บทบาทหลักของการจัดการในองค์กร ก็คือการทำทำความเข้าใจว่า ส่วนประกอบ หรือองค์ประกอบ หรือแผนกต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น มีปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ภายในซึ่งกันและกันอย่างไรบ้าง และความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังกล่าวจะสามารถช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้อย่างไร แบบจำลองดังจะกล่าวถึงนี้จะถูกแบ่งออกเป็นมิติได้ 3 มิติหลัก (Major Dimension) คือ (1) มิติด้านเป้าหมาย (Goal Optimization) (2) มิติด้านระบบ (System Perspective) และ (3) มิติด้านพฤติกรรมในขององค์กร (Behavioral Emphasis)

มิติด้านเป้าหมาย (Goal Optimization)

การใช้กระบวนการวิธีหรือวิธีการหรือกระบวนการ (Approach) ตั้งเป้าหมายให้มีความเหมาะสมกับการมีประสิทธิผลขององค์กรให้มากที่สุดนั้น เปิดโอกาสให้เราได้ตระหนักถึงความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Recognition) อยู่ตลอดเวลาว่า องค์กรที่แตกต่างกันย่อมแสวงหาหรือมีเป้าหมายที่แตกต่างกันไป และโดยแท้จริงแล้ว การประเมินที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ควรจะทำการประเมินให้สอดคล้องและตรงกับเจตจำนงค์หรือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหลักของการตั้งองค์กรแห่งนั้นขึ้นมา มากกว่าที่จะใช้คุณค่าหรือเกณฑ์ที่กำหนดโดยผู้ประเมินหรือผู้สำรวจหรือผู้ตรวจสอบ (Investigator) มาทำการตัดสินใจ นอกจากนี้ กระบวนการวิธีดังกล่าวยังให้องค์ความรู้ตามข้อเท็จจริงว่า องค์กรส่วนใหญ่ไม่สามารถกำหนดเป้าหมายที่ตนเองต้องการได้ “มากที่สุด” (Maximize) เท่ากับความต้องการเสมอไป แม้ว่าองค์กรแห่งนั้นจะมีความต้องการปานใดก็ตาม เช่น การตั้งเป้าหมายในการผลิต (เพราะองค์กรย่อมมีทรัพยากรจำกัดเสมอ) ด้วยเหตุดังนั้น แทนที่จะมาเสียเวลาในการมาตั้งเป้าหมายตามที่ฝันไว้ไปเรื่อยเปื่อย ผู้จัดการที่มีประสิทธิผล (Effective Managers) ก็ควรนำข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งในเรื่องในเรื่องพฤติกรรมในองค์กร (Organizational Behavior) และผลการปฏิบัติงานขององค์กร มาทำการทบทวนเป็นข้อมูลพื้นฐาน จากนั้นมองไปข้างหน้าเพื่อพิจารณาสิ่งแวดล้อม และแสวงหาเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดให้กับองค์กร นั่นคือ เป็นเป้าหมายที่ผ่านการพิจารณาเรื่องข้อจำกัดของทรัพยากร

ต่าง ๆ ในองค์การมาแล้ว และปรับปรุงให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและอนาคตที่เหมาะสมแล้ว ดังนั้น กระบวนการทำให้เป้าหมายมีความเหมาะสมดังกล่าว จึงเสมือนเป็นยานพาหนะที่จะค้นหาเป้าหมายต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม นำมาพิจารณาให้เกิดความสมดุลกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้เป้าหมายแต่ละเป้าหมายที่เลือกมานั้น มีความพอเพียงกับความตั้งใจ มีความพอเพียงกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีความพอเพียงต่อความสำคัญต่อองค์การ ข้อเสนอแนะโดยสรุปในที่นี้ก็คือ กระบวนการตั้งเป้าหมายเพื่อใช้ในการประเมินการมีประสิทธิผลต้องเป็นการตั้งเป้าหมายที่ตรงและสอดคล้องกับการมีประสิทธิผลขององค์การ และมุ่งเน้นการตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ว่าองค์การจะสามารถจะทำได้สำเร็จ มากกว่าจะมุ่งเน้นไปที่การตั้งเป้าหมายสูงสุด (Steers, 1977, pp. 176-177)

มิติด้านระบบ (System Perspective)

มิติที่สองที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลองการมีประสิทธิผลที่มุ่งเน้นกระบวนการอย่างหลากหลายมิติ ก็คือ ทฤษฎีระบบเปิด (Open System Theory) เนื้อหาโดยย่อที่นำมาจาก จอจอพอโฟไล และทานเนบัม (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957) ได้เสนอว่า ในองค์การหรือระบบหนึ่ง ๆ ระบบจะต้องให้ความสำคัญ (Emphasize) กับการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ (Importance Interaction) ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อม การให้ความสำคัญดังกล่าวจะมุ่งเน้นไปที่การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์การด้วยกันเอง และระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์การกับองค์ประกอบต่าง ๆ ภายนอกองค์การ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้ต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ หลังจากที่ได้ทบทวนความสัมพันธ์ดังกล่าวจนเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนแล้ว ก็จะส่งผลทำให้ผู้จัดการขององค์การตัดสินใจสั่งการดำเนินงานหรือการปฏิบัติการใด ๆ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์การได้อย่างง่ายดายขึ้น ทั้งนี้ก็เนื่องจากว่า พวกเขาได้รับรู้หรือมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นในเรื่องพลวัตรขององค์การ (Organizational Dynamics) กล่าวในอีกแง่หนึ่งคือ เหล่าผู้จัดการมีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่า การปฏิบัติงานครั้งนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานภายในหรือภายนอกองค์การก็ตาม จะส่งผลกระทบอย่างไรต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การในภาพรวม ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อการมีประสิทธิผลขององค์การโดยตรง (Steers, 1977, pp. 177)

มิติด้านพฤติกรรมในองค์การ (Behavioral Emphasis)

มิติสุดท้ายของแบบจำลองก็คือ การให้ความสำคัญต่อความเข้าใจในบทบาทของพฤติกรรมมนุษย์ว่า พฤติกรรมมนุษย์มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การในภาพรวมกล่าวในอีกแง่หนึ่งก็คือ ถ้าเราต้องการที่จะได้ภาพของตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์การให้ชัดเจนขึ้น

กว่าเดิมแล้ว เราก็จำเป็นต้องลงมือตรวจสอบหน่วยวัดพื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวกำหนดเหล่านั้น ซึ่งในที่นี้ก็คือ การตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรนั่นเอง การตรวจสอบอาจจะทำได้โดยการสอบถามพนักงานว่า เห็นด้วยหรือไม่กับเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กรหรือนายจ้าง ซึ่งถ้าพนักงานส่วนมากขององค์กรเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ของนายจ้างแล้ว หลังจากนั้นเราก็อาจจะคาดหวังได้ว่า พวกเขาจะใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มความสามารถจนทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จได้ในระดับสูง ซึ่งก็จะทำให้การมีประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าวัตถุประสงค์ขององค์กรไม่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของพนักงานเป็นอย่างมาก ก็คงไม่มีเหตุผลใดที่จะทำให้เกิดเชื่อมั่นได้ว่าพวกเขาจะทำผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งก็จะทำให้การมีประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำลงไปด้วย ดังนั้น เมื่อไหร่ก็ตามที่เราทำการอภิปรายถึงการมีประสิทธิผลขององค์กร สิ่งสำคัญยิ่งประการหนึ่งก็คือ เราจำเป็นต้องอภิปรายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พนักงานขององค์กรต้องการกับสิ่งที่องค์กรต้องการเสมอ ซึ่งเมื่อความต้องการและเป้าหมายของทั้งคู่สอดคล้องกันจนเป็นหนึ่งเดียวกันเมื่อใด ความต้องการที่จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจนนั้น ก็มีความเป็นไปได้เป็นอย่างสูง (Steers, 1977, pp. 177)

อิทธิพลหลักที่มีต่อการมีประสิทธิผล (Major Influences on Effectiveness)

สเติร์ (Steers, 1977, pp. 177-184) ได้กล่าวถึง อิทธิพลหลักที่มีต่อการมีประสิทธิผลไว้ดังนี้

ในการตรวจสอบหรือทำความเข้าใจในหัวข้อเรื่องที่มีความซับซ้อนใด ๆ การมีกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ จะมีประโยชน์เป็นอย่างสูงต่อการใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม กรอบแนวคิดที่จะใช้ในการวิเคราะห์นี้จะมีเนื้อหาที่ตรงกับชุดของตัวแปรหรือปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับการมีประสิทธิผล (Set of Effectiveness-related Variable) จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านองค์กร (Organizational Characteristics)
2. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics)
3. องค์ประกอบด้านพนักงาน (Employees Characteristics)
4. องค์ประกอบด้านนโยบายและแนวทางการจัดการ (Managerial Policies and Practices)

องค์ประกอบด้านองค์การ (Organizational Characteristics)

ชุดตัวแปรด้านคุณลักษณะขององค์การประกอบไปด้วยตัวแปร 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ 1)

ตัวแปรโครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure) และ 2) ตัวแปรเทคโนโลยี (Technology) ซึ่งทั้งโครงสร้างขององค์การและเทคโนโลยีสามารถมีอิทธิพล ต่อเกณฑ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการประเมินการมีประสิทธิผลขององค์การในวิถีทางที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ในกรณีการมีอิทธิพลของโครงสร้างขององค์การนั้น งานวิจัยได้มีการค้นพบว่า การปรับปรุงความสามารถในการผลิตหรือผลิตภาพขององค์การ และประสิทธิภาพขององค์การให้สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเป็นเกณฑ์ประเมินผลชนิดหนึ่งนั้น บ่อยครั้งที่มักเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากวิถีทางการปรับเปลี่ยนทางด้านโครงสร้างขององค์การ เช่น มีการเพิ่มความชำนาญให้กับการทำงานมากขึ้น มีการเพิ่มขนาดขององค์การให้ใหญ่ขึ้น มีการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจมากขึ้น และมีการทำให้การทำงานเป็นระเบียบแบบแผนอย่างเป็นทางการขึ้น (Formalization) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 183-233) ได้รายงานว่าการจัดโครงสร้างองค์การ เป็นกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากรเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) การจัดโครงสร้างองค์การตามแนวดิ่ง 2) การจัดโครงสร้างองค์การตามแนวนอน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การจัดโครงสร้างองค์การตามแนวดิ่ง จะพบว่าในลักษณะงานบางอย่างจะคล้ายกันแต่งานบางอย่างจะแตกต่างกัน ความสามารถในการตอบสนองต่อการทำงานของพนักงานแต่ละคนก็แตกต่างกันด้วย เพราะฉะนั้นผู้บริหารต้องมีความสามารถในการประสานงาน และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ในยุคแรกทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการจะเน้นการจัดโครงสร้างองค์การตามแนวดิ่ง โดยมีการนำกิจกรรมต่าง ๆ มาประสานกันหรือเชื่อมโยงกันแล้วแบ่งระดับออกเป็นหลายระดับโดยยึดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ สายการบังคับบัญชา การมอบหมายอำนาจหน้าที่หรือการมอบหมายงาน การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ และขนาดของการจัดการ ส่วนการจัดโครงสร้างองค์การตามแนวนอน เป็นการกำหนดหน่วยงานในแต่ละระดับ การเชื่อมโยงงานเข้าด้วยกันจะต้องกระทำในลักษณะเป็นลำดับขั้นตามสายบังคับบัญชา และจะต้องมีการประสานกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละระดับจึงจะประสบความสำเร็จ การที่จะทำให้โครงสร้างองค์การมีความสมบูรณ์ ผู้บริหารจะต้องมีการจัดแผนกและประสานความร่วมมือในแนวนอน มี 2 ส่วนคือ การออกแบบองค์การ และการประสานงานในแนวนอน สอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2547, หน้า 9) ที่ได้รายงานว่า เมื่อบุคคลต่าง ๆ ทำงานร่วมกันเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง พวกเขาอาจจะมีการแบ่งกันทำและประสบความสำเร็จในเป้าหมายโดยใช้กำลังความพยายามน้อยกว่าในกรณีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องทำงานเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายโดยลำพัง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าผลิตภาพและ

ประสิทธิภาพขององค์กรมีแนวโน้มว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลุ่มตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กรดังกล่าวมาข้างต้นก็ตาม แต่ทว่าเกณฑ์ประเมินประสิทธิผลบางชนิด เช่น ทักษะคิดทำงานที่รับผิดชอบของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ และความผูกพันต่องานที่รับผิดชอบ กลับมีแนวโน้มว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับกลุ่มตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กร หลักฐานที่ได้จากงานวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้จัดการทั้งหลายจะต้องมีความสามารถในการรับผิดชอบต่อการค้นหาและกำหนดวัตถุประสงค์ขั้นพื้นฐานหรือเป้าหมายในเชิงปฏิบัติงานให้กับพนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของพวกเขาได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขั้นพื้นฐานเหล่านั้นให้ชัดเจน ขณะเดียวกันก็ต้องตระหนักไว้ว่า การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรที่พยายามจะปรับปรุงวัตถุประสงค์ขั้นพื้นฐานเหล่านั้น จะส่งผลต่อทักษะคิดทำงานที่รับผิดชอบของพนักงานอย่างไร และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างไรด้วย ผู้จัดการยังต้องตระหนักไว้ดีกว่า ที่ใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ที่นั่นมักจะมีความขัดแย้งเป็นผลลัพธ์ตามมาเสมอ เช่น เมื่อมีการรวมศูนย์อำนาจในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น ก็จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรที่ดีขึ้น แต่ความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อองค์กรของพนักงานก็จะลดต่ำลงด้วยเหตุดังนั้น ผู้จัดการจึงมักจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจที่ยากลำบากเสมอ หากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรครั้งนั้น ๆ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีของเทคโนโลยีนั้น หมายถึง กระบวนการที่องค์กรแปลงสภาพวัตถุดิบหรือปัจจัยนำเข้าที่มีจำกัด ให้เปลี่ยนเป็นผลผลิตตามเป้าหมาย โดยอาศัยพลังงานทางสมองและเครื่องจักรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเทคโนโลยีนั้นประกอบด้วย เทคโนโลยีปฏิบัติการ (Operations) วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยี (Materials) และความรู้ทางเทคโนโลยี (Knowledge) (Steers, 1977, pp. 70) และพบว่า เทคโนโลยีสามารถมีผลทางอ้อมต่อการมีประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะส่งเสริมผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมา (ความสำเร็จในการทำงาน) ให้มีระดับของผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง (เร็วขึ้นหรือช้าลง) หลักฐานจากงานวิจัยที่มีอยู่ได้ชี้ให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนการใช้งานทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างองค์กร และผลของการมีปฏิสัมพันธ์กันนั้นจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ ในการมีปฏิสัมพันธ์กันนั้นจะเกิดขึ้นจากวิธีทางที่องค์กรใช้ในการจัดสรรทรัพยากรภายในองค์กรให้มีความเหมาะสมมากที่สุดต่อการบรรลุการมีประสิทธิผล (เช่น การเลือกใช้เครื่องจักรกับการเลือกใช้แรงงานคน) และความเหมาะสมที่เกิดขึ้นหรือผลของการมีปฏิสัมพันธ์กันนั้น ก็จะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงาน และการมีประสิทธิผลขององค์กร ด้วยเหตุดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่โครงสร้างขององค์กรและเทคโนโลยีที่องค์กรคัดเลือกมาใช้งานมีความสอดคล้องกลมกลืนกันคือทำงานร่วมกันได้เป็น

อย่างดี เมื่อนั้นพนักงานขององค์กรก็จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ง่ายขึ้นและ/ หรือรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีปัญหาในการทำงานน้อยลง ซึ่งก็จะส่งผลทำให้การมีประสิทธิภาพขององค์กรเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้นและ/ หรือรวดเร็วขึ้นตามไปด้วย (Steers, 1977, pp. 178)

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics)

นอกเหนือไปจากคุณลักษณะขององค์กรแล้ว การศึกษายังได้แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรคือตัวแปรหลักลำดับที่สองที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการมีประสิทธิภาพขององค์กร แต่เนื่องจากตัวแปรคุณลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเป็นตัวแปรที่เราไม่สามารถควบคุมมันได้โดยตรง ดังนั้นเราจึงต้องมองหาตัวแปรใหม่ เพื่อนำตัวแปรนั้นมาใช้ในการควบคุมตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ให้มีความเหมาะสมกับตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่มีมีการเปลี่ยนแปลงไปมาเสมอ

ความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับองค์กรจะขึ้นอยู่กับตัวแปรหลัก 3 ชนิด ตัวแปรสามชนิดนี้ จะนำมาใช้ในการปรับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ดังนี้ (Steers, 1977, pp. 178)

1. ระดับความสามารถในการทำนายหรือพยากรณ์สถานการณ์ต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม (Degree of Predictability of Environmental States)
2. ความถูกต้องในการรับรู้ถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม (Accuracy of Perception)
3. ระดับการใช้เหตุผลขององค์กร (Organizational Rationality)

โดยที่ตัวแปรทั้งสามชนิดนี้จะมีอิทธิพลต่อการประมวลความเหมาะสมในการตอบสนองขององค์กรต่อคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่ดำรงอยู่ หรือที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป หรือที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว และยังองค์กรมีการประมวลความเหมาะสมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมมากเท่าใด องค์กรก็จะสามารถปรับตัวเองให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ดังนั้น จึงนำมาซึ่งวิธีการที่จะทำให้ผู้จัดการสายปฏิบัติงาน นำไปใช้ในการฟังเสียงหรือการชี้ไปยังจุดที่มีความจำเป็นจะต้องมีการปรับตัวอย่างเหมาะสมในการตรวจตราและติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งจุดเหล่านี้มักจะมีการใช้อคติ (Bias) ในการตัดสินใจโดยไม่ดูสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงอยู่บ่อยครั้ง เช่น การตรวจสอบและติดตามผ่านทางการทำงานทางตลาดหรือภาวะเศรษฐกิจ ผ่านทางเครื่องมือทางกฎหมาย ผ่านทางกิจกรรมทางการเมือง และอื่น ๆ นอกจากนี้หลังจากที่ได้ตรวจติดตามพบการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแล้ว และผ่านการพิจารณา พยากรณ์อย่างมีเหตุผลที่ดีแล้ว แบบจำลอง ยังช่วยผู้จัดการได้ย้อนกลับมาพิจารณาว่า

องค์การควรมีการปรับตัวภายในองค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไปนั้นหรือไม่ และอย่างไร เช่น อาจจำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบองค์การให้เหมาะสมมากขึ้น มีการเลือกใช้เทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น มีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องมากขึ้น และมีการปรับพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมทุกครั้งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อให้้องค์การบรรลุถึงการมีประสิทธิผลในขณะที่ยังคงการใช้สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สภาวะการณ์ทางการตลาด และสภาวะการณ์ในทางกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นเครื่องมือหรือตัวแทนในการตรวจสอบติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เพื่อ้องค์การจะได้ปรับตัวเองโดยการกำหนดการใช้ทรัพยากรและการกระจายผลผลิตขององค์การ ได้อย่างเหมาะสมอยู่นั้น แต่สำหรับสภาพแวดล้อมภายในหรือ บรรยากาศทั่วไปภายในองค์การ ้องค์การจะใช้สภาวะการณ์ทางวัฒนธรรมและสภาวะการณ์ทางสังคมภายในองค์การ เป็นตัวแทนในการตรวจสอบติดตาม ซึ่งสภาวะการณ์ทั้งสองจะมีลักษณะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของพนักงานในองค์การเป็นส่วนใหญ่ และ้องค์การสามารถกำหนดได้โดยตรง ดังนั้น การอธิบายถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การหรือบรรยากาศทั่วไปภายในองค์การ จึงเป็นเรื่องของการมุ่งเน้นไปที่ตัวแปรหรือปัจจัยระดับบุคคล (Individual Variables) มากกว่าจะเป็นเรื่องตัวแปรภาพรวมระดับ้องค์การ (Organization-wide Variables) ้วยรุ่น และสอดคล้องกับมาควอดท์ (Marquardt, 1996) ที่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม้องค์การว่ามีอิทธิพลสูงสุดต่อความสำเร็จของ้องค์การ เมื่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ได้แพร่กระจายไปสู่สมาชิกของ้องค์การจนเป็นนิสัย ทำให้เกิดการบูรณาการเข้าไปสู่ภาระงานทุกฝ่ายใน้องค์การ วัฒนธรรมการเรียนรู้จะก่อให้เกิดการสร้างทีมงาน การบริหารจัดการตนเอง การสร้างพลังในการทำงาน และแลกเปลี่ยนค่านิยม วิสัยทัศน์ในหมู่สมาชิกของ้องค์การ นอกจากนี้บรรยากาศทั่วไปภายใน้องค์การนั้น ควรจะถูกมองว่าอยู่ในฐานะของการเป็นตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening Variables) น่าจะเหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากมันสามารถมีอิทธิพลแทรกเข้ามาในระดับปานกลาง ทั้งต่อตัวแปรโครงสร้าง้องค์การ ตัวแปรเทคโนโลยี ตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอก และตัวแปรรูปแบบการจัดการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ต่างมีอิทธิโดยตรงต่อความพยายามในระดับบุคคลและผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล อันเป็นเกณฑ์ประเมินการมีประสิทธิผลชนิดหนึ่งโดยทั่วไปแล้ว หลักฐานจากงานวิจัยต่างชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศทั่วไปภายใน้องค์การที่เหมาะสมที่สุดก็คือ บรรยากาศที่มีลักษณะของการกระตุ้นให้พนักงานทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) และมีลักษณะของพนักงานนิยม (Employee Centeredness) หรือการให้พนักงานเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมี

พฤติกรรมการทำงานที่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก (Goal-directed Behavior) มากยิ่งขึ้น และจะส่งผลในแง่บวกต่อการมีประสิทธิผลขององค์กร (Steers, 1977, pp. 178) ซึ่งสอดคล้องกับจินตนาบุญบงการ (2552, หน้า 4-5) ที่ได้รายงานไว้ว่า ผู้บริหารในองค์กรทุกชนิดจะต้องพิจารณาว่าสภาพแวดล้อมย่อมมีผลกระทบต่อการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อจะได้มีโอกาสดำเนินการป้องกันภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้บริหารควรจะตระหนักถึงโอกาสและวางแผนสำหรับอนาคต เพราะถ้าผู้บริหารไม่เอาใจใส่ต่อสภาพแวดล้อมแสดงว่าองค์กรอาจจะดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมาย สภาพแวดล้อมองค์กรอาจจะช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กรได้ เพราะสภาพแวดล้อมประกอบด้วยพลังที่มีอิทธิพลต่อองค์กรทั้งสิ้น สภาพแวดล้อม ประกอบด้วยหลายประการ สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย พลังที่อยู่ภายในองค์กรอันมีเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นหรือคณะกรรมการของกิจการ ลูกจ้าง วัฒนธรรมในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย พลังที่อยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งอาจแยกให้เห็นความแตกต่างเป็น สภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อธุรกิจคือสภาพแวดล้อมในงานสภาพแวดล้อมทั่วไปประกอบด้วยอิทธิพลทางการเมือง อิทธิพลทางเศรษฐกิจ อิทธิพลทางเทคโนโลยี อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม อิทธิพลจากนานาชาติประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับศรีวรรณเสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 211) ได้รายงานไว้ว่า ถ้าสภาพแวดล้อมมีความคงที่ก็จะไม่กระทบต่อองค์กรน้อย แต่ในความเป็นจริงแล้วแปรต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมมักจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัตถุดิบ ซึ่งสอดคล้องกับจินตนาบุญบงการ (2552) ที่รายงานไว้ว่า ดัชนีชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลการบริหารของภาคธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมาก เพราะผู้ที่ลงมือปฏิบัติและก่อให้เกิดผลผลิต ก่อให้เกิดการว่าจ้างจริงคือภาคธุรกิจถ้าภาคธุรกิจทำได้ดีย่อมจะทำให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับ บริดเจสและรอกิวมอร์ (Bridges & Roquemore, 2004) ที่รายงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการบริหารจัดการคือผลรวมทั้งหมดที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของผู้บริหาร จัดการถูกจำกัดโดยข้อจำกัดภายในและภายนอกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร เอกสารแนะนำองค์กรและลูกค้า ข้อจำกัดภายนอกองค์กร ประกอบด้วยข้อจำกัดของกฎหมายทางการเมือง ชุมชน คู่แข่งขัน สหภาพแรงงาน สังคม และเศรษฐกิจ ยังสอดคล้องกับสมชายหิรัญกิตติ (2542) ที่รายงานไว้ว่า ปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำนวนมาก ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นี้มีทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่

การผลิต การเงิน การตลาด ขอบเขตหน้าที่อื่น สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ถือหุ้น การแข่งขัน ลูกค้า เทคโนโลยี เศรษฐกิจ ข้อบังคับทางกฎหมาย กำลังแรงงาน สังคม สภาพภาพ แรงงาน วัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบด้านพนักงาน (Employees Characteristics)

ตัวแปรหลักลำดับที่สาม ที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมาก ต่อการมีประสิทธิผลขององค์การ ก็คือ สิ่งที่อยู่ในตัวของพนักงาน หรือคุณลักษณะของพนักงานนั่นเอง อันนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การได้ ซึ่งสตีเยร์ (Steers, 1977) ให้ความสำคัญใน 2 เรื่อง คือ ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Attachment) และการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ (Job Performance) หากเราพิจารณาตามความเป็นจริงแล้วก็จะพบว่า พนักงานคือตัวแทนของ ตัวแปรหลักแทบจะทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากตัวแปร เหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของพนักงาน ไม่มากนักน้อย ดังนั้น พฤติกรรมของพนักงาน ในระยะยาวแล้วจึงมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือ ขัดขวางมิให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การปรารถนาเอาไว้ ด้วยเหตุดังนั้น การได้ตระหนักถึงธรรมชาติในความแตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มถือเป็นสิ่งที่มี ความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่องค์การควรจะต้องมี เพราะองค์การจะได้รู้ว่า องค์การควรใช้วิธีการ จัดการแบบใดกับพนักงานแต่ละคนหรือกลุ่ม เพื่อทำให้องค์การสามารถรักษาเป้าหมายของการ ทำงานเอาไว้ได้ในขณะที่พนักงานก็ยังมี ความพึงพอใจต่อการทำงานอยู่ องค์ความรู้ในเรื่องความ แตกต่างของบุคคลและวิธีการบริหารจัดการความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม จะช่วยส่งเสริม ให้ผู้จัดการมีความสามารถในการค้นหากระบวนการวิธีที่เหมาะสมที่สุด ที่จะนำมาใช้การจัดตั้งทีมงาน อย่างเป็นระบบ และขึ้นำการทำงานให้กับพวกเขาให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของ องค์การมากยิ่งขึ้น ด้วยวิธีการเช่นนี้ การร่วมมือกันของพนักงานภายในองค์การก็จะมีมากขึ้น เรื่อย ๆ และการร่วมมือกันของพนักงานที่มากขึ้นจะช่วยสนับสนุนให้องค์การมีโอกาสจะประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

สิ่งแรกที่จะเป็นวิธีการในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานใน องค์การก็คือ การนำเอาเป้าหมายส่วนตัวของพนักงานแต่ละคน (Personnel Goals) มาบูรณาการ ร่วมกับ เป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ (Organizational Objectives) ถ้าหากพนักงาน ขององค์การใดสามารถนำเอาเป้าหมายส่วนตัวของพวกเขา มาบูรณาการรวมเข้ากับเป้าหมายของ องค์การได้แล้วนั้นองค์การ ก็สามารถที่จะตั้งข้อสันนิษฐานหรือคาดการณ์ได้เลยว่า ความผูกพัน ทางอารมณ์ที่พนักงานมีต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพวกเขา จะดีขึ้นมากกว่าเดิมอย่างผิดหู ผิดตาเลยทีเดียว ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานในองค์การใดต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป้าหมาย

ส่วนตัวของพวกเขามีความขัดแย้งกับเป้าหมายหลักขององค์กร ก็สามารถทำนายได้อย่างง่ายดายว่าพวกเขาจะไม่มีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เต็มพลังความสามารถของพวกเขาอย่างแน่นอน และนี่ก็จะเป็นเรื่องที่ยากมากที่องค์กรจะบรรลุความสำเร็จตามตั้งเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งถ้าองค์กรใดต้องตกอยู่ในสภาพเช่นนี้ ก็คงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการที่จะต้องกลับมาทบทวนและปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเสียใหม่ ดังนั้น ตัวแปรหลักหรือกุญแจหลักประการหนึ่งในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จก็คือ ความตระหนักรู้ (Recognition) ของผู้จัดการ ที่จะต้องมีความเข้าใจในธรรมชาติของพนักงานว่า พวกเขามีเป้าหมายอะไรในการทำงาน หรือพวกเขาทำงานไปเพื่ออะไร (Why People Work) และขณะนี้ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของพนักงานกับเป้าหมายหลักขององค์กรเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานให้มีเป้าหมายการทำงานในลักษณะที่เกื้อกูลกันมากยิ่งขึ้น (Steers, 1977, p. 179)

องค์ประกอบด้านนโยบายและแนวทางการจัดการ (Managerial Policies and Practices) สำหรับองค์ประกอบด้านนโยบายและแนวทางการจัดการนั้น สตีเวิร์ (Steers, 1977, pp. 180-184) ได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจ คือ การค้นหาและระบุถึงกลไกหรือตัวแปรชนิดต่าง ๆ ที่ผู้จัดการนำมาใช้ในการจัดการ เพื่อให้พวกเขาสามารถทำการปรับปรุงการมีประสิทธิผลขององค์กรให้ดีขึ้นกว่าเดิม ก็พบว่า กลไกหรือตัวแปรเหล่านี้ประกอบไปด้วย การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การถือครองทรัพยากรและการใช้ทรัพยากร การสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน การสร้างกระบวนการสื่อสาร การสร้างภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวและสร้างนวัตกรรมขององค์กร ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

เนื่องจากการมีประสิทธิผลขององค์กรมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสมรรถนะของการจัดการ ในการรักษาทรัพยากรและประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ให้สอดคล้องตรงกันกับเป้าหมายหลักขององค์กร (Organizational Goals) ดังนั้น การคัดเลือกเป้าหมายเชิงกลยุทธ์แต่ละเป้าหมาย ทั้งเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน (Operative Goals) และเป้าหมายของงานหรือกิจกรรมหรือแผนหรือฝ่าย (Operational Goals) ให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กรก็จะกลายเป็นปัจจัย/ ตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (Critical Factor) ข้อคิดหรือกลไกของการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จึงประกอบด้วย การค้นหาและระบุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ทั่วไปขององค์กร และการกำหนดให้พนักงานในแต่ละแผนก แต่ละกลุ่ม และแต่ละคนทราบว่าพวกเขามีเป้าหมายของตนเอง และเป้าหมายของแผนกอย่างไร และสามารถมีส่วนร่วมในการ

บรรลุวัตถุประสงค์ทั่วไปขององค์กรนั้นได้อย่างไร เมื่อพนักงานต่างให้การสนับสนุนเป้าหมายของตนเองและของแผนร่วมกัน ก็เป็นไปได้ว่าระดับความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละคน แต่ละแผนกก็จะเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม จนทำให้เป้าหมายหลักขององค์กรบรรลุความสำเร็จ ซึ่งก็จะส่งผลต่อการมีประสิทธิผลขององค์กร

2. การเข้าถือครองทรัพยากรและการใช้ทรัพยากร

มีประเด็นที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 ประเด็น ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับการเข้าถือครองทรัพยากรและการใช้ทรัพยากร โดยผู้จัดการมักนำประเด็นหรือกลไกเหล่านี้มาใช้พิจารณาในการเข้าถือครองทรัพยากรและใช้ทรัพยากร

ประเด็นแรกจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้จัดการจำเป็นต้องทำการพิจารณาจัดตั้งระบบย่อย (Subsystems) หรือองค์ประกอบขององค์กรทุกระบบ เช่น ระบบการผลิต ระบบการสนับสนุน ระบบการดูแลรักษา ระบบประยุกต์ และระบบการจัดการ ให้มีการทำงานที่ประสานงานกันอย่างบูรณาการ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่า ระบบย่อยแต่ละระบบมีทรัพยากรทุกชนิดที่จำเป็นต่อการทำงานพื้นฐาน ของตนเองเหมาะสมแล้วหรือยัง นอกจากนั้น เมื่อแต่ละระบบย่อยได้รับการจัดการให้มีการประสานงานกันอย่างเหมาะสม (หมายถึง เกิดความสมดุล) ก็จะทำให้มีพลังในการทำงานหรือกิจกรรมตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งก็จะส่งผลต่อการมีประสิทธิผลขององค์กร

ประเด็นที่สอง จะมีความสัมพันธ์กับ การจัดทำคู่มือนโยบายเพื่อเป็นหลักฐาน การนำนโยบายที่กำหนดไว้ในคู่มือไปปฏิบัติจริง การบำรุงรักษาคู่มือนโยบาย คู่มือนโยบายสามารถเป็นตัวแปรในการสนับสนุนให้เกิดการมีประสิทธิผลขององค์กรได้ง่ายขึ้นโดยการรับประกันว่า องค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากการตัดสินใจใด ๆ และการกระทำใด ๆ ในอดีต นอกจากนี้ คู่มือ นโยบายยังช่วยรับประกันว่าการสูญเสียพลังงานไปโดยเปล่าประโยชน์ (Wasted Energy) และ/หรือ การทำงานต่าง ๆ ที่ซ้ำซ้อนกัน (Overlapping Function) จะเกิดขึ้นมาน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม การใช้คู่มือนโยบายเป็นตัวแปรสนับสนุนให้เกิดการมีประสิทธิผลดังกล่าวนี้จะต้องตั้งอยู่บนข้อสมมุติฐานที่ว่า พนักงานทุกคนจะต้องได้รับรู้ถึงคู่มือนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน (Equitable) และ องค์กรให้ความสนใจหรือใส่ใจกับเรื่องนี้อย่างจริงจังมากที่สุดด้วย หากองค์กรใดมีการใช้คู่มือ หรือคำประกาศนโยบายเพียงแต่ลมปากหรือเพียงแต่เป็นเศษกระดาษ (Doing Thing by Book) โดยไม่มีการลงมือปฏิบัติกันอย่างจริงจังแล้วไซ้ ประโยชน์ของนโยบายที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการมีประสิทธิผลขององค์กรนั้น ก็คงมีแต่จะลดลงอย่างแน่นอน

ประเด็นที่สาม การศึกษาองค์กร โดยใช้แนวคิดหรือกระบวนการวิธีตามทฤษฎีระบบ (System Approach) นั้น ให้การยอมรับว่า การใช้ขั้นตอนการสะท้อนกลับ (Feedback) และการ

ควบคุมแบบป้อนกลับ (Control Loop) จะทำหน้าที่รักษาการทรงตัวขององค์กร โดยการทำให้ องค์กรพัฒนาไปข้างหน้าในขณะที่ยังรักษาเป้าหมายเชิงปฏิบัติการเอาไว้ได้และมุ่งตรงไปยัง เป้าหมายหลักขององค์กร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ารูปแบบของระบบควบคุมแบบป้อนกลับจะมีอยู่หลายด้านก็ตาม เช่น ด้านการเงิน ด้านกายภาพ และด้านมนุษย์ แต่การศึกษานี้จะมุ่งเน้นไปที่ระบบควบคุมแบบป้อนกลับ ด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างแรก เทคนิคอย่างเช่น การตีมูลค่าทางบัญชีของทรัพยากรมนุษย์ เป็น ความพยายามที่จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของมนุษย์ เพื่อทำให้เกิดองค์ความรู้ว่าสมมุติว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการมีประสิทธิผลขององค์กร トラバเท่าที่ระบบ ควบคุมแบบป้อนกลับและระบบการสะท้อนกลับยังคงสามารถนำมาใช้ในการกำกับให้มนุษย์มี พฤติกรรมอยู่ในเส้นทางตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้จัดการก็ยังนำระบบเหล่านี้มาใช้งานต่อไป เพราะยังคงเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาใช้งาน

3. การสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาในหลายกรณีได้กล่าวถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ในการทำงาน การช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ นานมาแล้วที่พฤติกรรมขององค์กรที่มี ตำแหน่งที่สูงกว่า ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายบุคคล (Lewin, 1938 cited in Steers, 1977) ด้วยเหตุนี้ ผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่เหนือกว่าผู้จัดการสามารถก่อให้เกิดความเป็นไปได้ ในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในการแสวงหาผลกำไร ใน ด้านการจัดการเกี่ยวข้องกับส่วนต่าง ๆ นี้ประกอบด้วย

- (1) การคัดเลือกและการจัดวางแนวทางบุคลากร
- (2) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- (3) การออกแบบภาระงาน
- (4) การประเมินความสามารถและการให้สิ่งตอบแทน

เมื่อดำเนินการตามสิ่งเหล่านี้แล้ว ก็จะทำให้สามารถช่วยในการปรับปรุงคุณภาพในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งความมีประสิทธิภาพในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการ มากที่สุด

4. การสร้างกระบวนการสื่อสาร

ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นเรื่องง่ายมากกว่าที่จะ แนะนำวิธีการแก้ปัญหา ตัวอย่างเช่น การนึกถึงผลเสียของการบิดเบือนการสื่อสาร การละเว้น การ กล่าวเกินจริง ความไม่เหมาะสมด้านเวลาและการไม่เป็นที่ยอมรับ (Guetzkow, 1965; Hall, 1972 cited in Steers, 1977) ขั้นตอนที่สำคัญที่จะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้ ประกอบด้วย การจดจำข้อมูลใน

การติดต่อสื่อสารในองค์กร ที่เป็นกระบวนการที่ต้องการเวลาในการพัฒนาไปสู่สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่มีประธานบริษัทคนไหนที่ตัดสินใจว่า บริษัทของเขาจะให้การติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย ตัวอย่างในทางตรงกันข้าม เช่น ถ้าการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผยคือเป้าหมายของเขาก็จะต้องมีการให้กำลังใจ และใช้เวลาพัฒนาไปสู่การใช้ความแตกต่างที่เหนือชั้นกว่า ลดต่ำกว่า และเป็นการสื่อสารที่กว้างขึ้น ขยายความได้ว่า ข้อมูลที่รับผ่านกันมาหลายทอดทำให้เกิดความไม่แน่นอนและความกังวลจนทำให้ข้อมูลผิดพลาดได้บ่อย ๆ และคุณภาพของการตัดสินใจในภายหลังก็จะต้องมีการไตร่ตรองก่อนการตัดสินใจ

5. การสร้างภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

การให้แสดงบทบาทภาวะผู้นำและกระบวนการตัดสินใจเป็นศูนย์กลางในพฤติกรรมองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการพิจารณาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเปลี่ยนแปลงในแต่ละกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ประเด็นที่สำคัญนั้นมาจากการศึกษาข้อมูลเฉพาะด้านภาวะผู้นำที่กระทบต่อการตัดสินใจที่มีคุณภาพและเป็นการตัดสินใจที่น่ายอมรับ มีการกล่าวถึงการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ดังนี้ (Ebert & Mitchell, 1975 cited in Steers, 1977)

(1) ทำให้องค์กรมีความโปร่งใสที่จะมีการคาดหวังว่าบุคลากรทำได้ดีเท่ากับรางวัลที่ได้รับกับความสามารถที่สำเร็จ

(2) เพิ่มสัญญาใจต่อบุคลากรที่ต้องนำไปสู่การตัดสินใจในสิ่งที่พวกเขามีส่วนร่วม

(3) เพิ่มผลกระทบด้านพฤติกรรมทางสังคม

การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่ได้ดีเสมอไป โวรัม และเยตัน (Vroom & Yetton, 1973 cited in Steers, 1977) กล่าวว่า เมื่อบุคลากรเข้ามาครอบงำข้อมูลที่สำคัญหรือเมื่อมีการยอมรับในการตัดสินใจที่มีความจำเป็นที่สุด การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นก็อาจจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ อีกนัยหนึ่งคือ เมื่อต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว เทคนิคการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรอาจจะไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง

(1) การปรับปรุงคุณภาพประสิทธิภาพภาวะผู้นำนั้นทำได้หลายวิธี ดังนี้

การเอาใจใส่อย่างจริงจังที่มาแทนการคัดเลือกและการกำหนดในขั้นต้นของผู้จัดการ ทั้งหมดนี้ได้นำมาใช้บ่อยครั้งเกินไป กล่าวคือ ในหลายกรณีที่ผู้จัดการเลือกบนพื้นฐานของความเป็นผู้อาวุโส หรือมีประสบการณ์มาก่อน แต่สิ่งนี้เป็นเพียงส่วนน้อยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและความสามารถของผู้นำ

(2) การแนะนำความชัดเจนที่ใช้ประโยชน์ได้เกี่ยวกับการฝึกอบรมผู้จัดการที่ใช้เวลาในการปรับปรุงคุณภาพพฤติกรรมการเป็นผู้นำ ถึงแม้ว่าผลที่ตามมาจะไม่เห็นพ้องกันอย่างแท้จริงก็ตาม

(3) ระบบการให้รางวัลสำหรับผู้จัดการที่ปรับเป้าหมายพฤติกรรมการเป็นผู้นำได้

(4) ระบบการให้รางวัลสำหรับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความพยายาม สิ่งเหล่านี้คือเป้าหมายของบุคลากรและองค์การที่จะบูรณาการไปสู่การส่งเสริมด้านอื่น ๆ ส่วนความสามารถและความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น

ในกรณีที่กำลังมาถึงนั้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติและด้านพฤติกรรมที่คล้ายกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างที่จำเป็นมาก สำหรับกรณีที่เมื่อผู้จัดการมีเทคนิคความสามารถในระดับสูงแต่ไร้ประสิทธิภาพในการจัดระบบการทำงานให้เหมาะสม ก็อาจจะจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง

6. การปรับตัวและสร้างนวัตกรรมขององค์การ

การปรับตัวและสร้างนวัตกรรมมีให้เห็นได้ในหลายลักษณะ ทั้งการกล่าวถึงลักษณะประสิทธิภาพขององค์การ ลักษณะเด่นในการกำหนดความต้องการของผู้จัดการ ก็เพื่อให้เข้าใจถึงองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957) คำถามสำหรับผู้จัดการที่เกิดขึ้นพร้อมกันนั้น ก็ไม่ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นที่สุด แต่จะทำให้เป็นการกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร เกทซ์ และกาน (Katz & Kahn, 1966) ได้เสนอแนะว่า มีวิธีการหลายวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อหลายปีที่ผ่านมา ได้กำหนดเป้าหมายด้านการลดการบาดเจ็บจากการจราจร จึงได้กำหนดให้มีการติดตั้งเข็มขัดนิรภัยแบบอัตโนมัติขึ้น เมื่อเกิดความผิดพลาดก็จะได้ป้องกันผลจากอุบัติเหตุได้ ต่อมาเมื่อมีกฎหมายหนึ่งคือให้ติดตั้งแสงไฟและสัญญาณเตือนให้ผู้ขับขี่คาดเข็มขัดนิรภัย กฎหมายข้อสุดท้าย ได้กำหนดให้ติดตั้งคำสั่งให้คาดเข็มขัดนิรภัยก่อนที่จะสตาร์ทรถ ส่วนแนวคิดนี้อาจจะดูง่ายทำได้จริง คือกำหนดว่าหากผู้ขับขี่ไม่คาดเข็มขัดนิรภัยแล้วเกิดอุบัติเหตุก็จะทำให้ตัวแทนประกันไม่จ่ายค่าเสียหายให้ สิ่งเหล่านี้จึงให้เห็นว่าผู้จัดการ (คล้ายกับผู้บริหารนิติกฎหมาย) จำเป็นต้องมีความรอบคอบในการแก้ไขเมื่อเจอปัญหา การตรวจสอบนี้จะเกิดความชัดเจนที่สุดได้นั้นต้องประกอบด้วย การพิจารณาถึงอัตราส่วนต้นทุน ค่าไรที่จะเกิดขึ้นในวิธีการแก้ปัญหาที่มีหลายวิธี

วิธีการหลายวิธีที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในองค์การ (Huse, 1975 cited in Steers, 1977) เทคนิคที่ใช้แล้วประสบความสำเร็จก็มีมาก ในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างแม่นยำและเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกว่าเทคนิคที่ไม่ได้เรื่องของพวกเขา ขยายความได้ว่าผู้จัดการสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและเลือกได้อย่างประสบความสำเร็จ และเข้าใจเป้าหมายที่จะแก้ไขปัญหา การปรับตัวสู่ความไม่แน่นอนด้านสิ่งแวดล้อมควรที่จะยกระดับให้สูงขึ้น นั่นก็ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ อย่างไรก็ตามคุณภาพของผู้จัดการ ความตั้งใจและเปิดใจกว้างในการพิจารณาทุก ๆ ด้านของปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่การไว้วางใจความคิดเห็นที่พิสูจน์ไม่ได้ ความรู้สึกกลัวหน้าและยัง

มุ่งไปข้างหน้า ด้วยเหตุนี้ ผลตอบสนองด้านคุณภาพจะปรากฏว่ามีความสำคัญเท่าเทียมกันกับ
ผลตอบสนองที่รวดเร็ว

บนพื้นฐานในการตรวจสอบด้านลักษณะประสิทธิภาพในองค์กรนั้นมีข้อสรุป 2 ด้าน
ที่มีผลที่สำคัญในการฝึกปฏิบัติในการจัดการ ได้แก่

1. ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ดีที่สุดในส่วนกระบวนการแทนที่จะ
เป็นส่วนผลที่ตามมา การกระตุ้น การสั่งการ และความพยายามให้ไปถึงเป้าหมายโดยบุคลากร
รับภาระงานที่ไม่รู้จบต่อผู้จัดการส่วนใหญ่ การมอบให้การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งตามเป้าหมายที่
ดำเนินการต่อไปในหลายองค์กรนั้น ผู้จัดการต้องมีความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องในการสร้าง
วิธีการที่เหมาะสม คือ เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ปรับปรุงภูมิทัศน์ พัฒนาบุคลากร และต้องมุ่งความ
พยายามที่จะใช้พรสวรรค์ที่มีให้มากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพราะฉะนั้น ผู้จัดการต้องมีการ
ดำเนินการสนับสนุนความมีประสิทธิภาพในองค์กรเป็นสิ่งแรกไปจนถึงการทำงานและพฤติกรรม
ของบุคลากร

2. จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์นั้น จะมีการทบทวนทุกครั้งเกี่ยวกับบทบาทในการ
อภิปรายถึงประสิทธิภาพ นั่นคือ การดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าผู้จัดการ ในการจดจำลักษณะองค์กร
เป้าหมาย โครงสร้าง เทคนิคต่าง ๆ บุคลากร สิ่งแวดล้อม และการมุ่งไปข้างหน้า ผู้ตอบสนองอื่น ๆ
ที่เห็นพ้องต้องกันกับสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะ ในแต่ละข้อสรุป พยายามกำหนด “กฎ” หรือ “หลักการ”
ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ การให้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกันด้านองค์กร ในสังคมนั้น แต่ละกฎ
อาจจะมีข้อจำกัด ไม่สามารถตอบสนองข้อผิดพลาดในทุก ๆ องค์กรได้ ดังนั้น องค์กรสามารถ
ที่จะนำกฎมาใช้ตามลักษณะของสถานการณ์ให้สอดคล้องกัน ความเป็นไปได้ด้านวิธีการที่มี
ประสิทธิภาพในองค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายได้เพิ่มขึ้น ขยายความได้ว่า ผู้จัดการจะต้องจดจำได้ทั้ง
ความจำเป็นในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้ไปสู่เป้าหมายหลัก และโอกาสพิเศษอื่น ๆ
จุดมุ่งหมาย และปัญหาขององค์กรที่จะเข้ามาได้ ความเป็นไปได้ที่จะเข้าถึงระดับความมี
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติให้เข้าใจความเป็นจริงที่สุด ขยายความได้ว่า ผู้จัดการที่ไม่สามารถ
จดจำรายละเอียดได้ นั้นต้องใช้ความจำเป็นและโอกาสให้มากขึ้น นั้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ
องค์กรจะยังคงต้องมีการแสดงความคิดเห็นที่ต้องมีการอภิปรายกันต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับพยอม
วงศ์สารศรี (2548, หน้า 164) ที่รายงานว่า ความสำเร็จของฝ่ายการจัดการจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้จัดการ
ควรมีลักษณะและบทบาท เกี่ยวกับ การให้ความสนใจศึกษารูปแบบพฤติกรรมบุคลากรในองค์กร
เพื่อการได้รับความร่วมมือสนองตอบต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การปฏิบัติตนในฐานะผู้นำ
ขององค์กรอย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ การตระหนักถึงความสามารถของ
ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ การกำหนดงานในรูปแบบคำสั่งต้องมี

ความชัดเจน การส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดงานให้ปฏิบัติซึ่งเป็นการสร้างความพร้อมและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินการประสานงานและตัดสินใจให้งานทุกอย่างดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย การสร้างระบบการกระทำและงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ การให้ความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จ การให้รางวัลซึ่งระเบียบวินัยที่กำหนดไว้ในองค์กร และการให้รางวัลอย่างเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาระกิจทุกอย่างที่กำหนดบรรลุเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับโมเดลลิสเรล

ประวัติของโมเดลลิสเรล

ประวัติความเป็นมาของโมเดลลิสเรล หรือ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Relationship Model or LISREL Model) เป็นตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงบูรณาการของวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นผลงานของนักวิจัยสาขาต่าง ๆ โบลเลน (Bollen, 1989 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 7) ได้ให้ข้อสรุปว่าโมเดลลิสเรลเป็นผลของการสังเคราะห์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ 3 วิธี คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์อิทธิพล และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอย ในปี ค.ศ. 1904 สเปียร์แมน (Spearmen) ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นคนแรกที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรโครงสร้าง ได้พัฒนาวิธีการวิเคราะห์อันเป็นวิธีการต้นแบบของการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจุบัน ต่อมา ในปี ค.ศ. 1918 ไรท์ (Wright) นักชีวมิติคนแรกที่ศึกษาวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ และพัฒนาวิธีการวิเคราะห์ซึ่งเป็นต้นแบบของการวิเคราะห์อิทธิพล จากนั้นนักวิจัยทางสังคมวิทยาอีกหลายท่านได้พัฒนาวิธีการให้ดีขึ้น โปรแกรมลิสเรลนี้เป็นโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อวิเคราะห์โมเดลลิสเรล ปัจจุบันมีการใช้โปรแกรมนี้แพร่หลายในวงการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ แม้ปัจจุบันนี้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์โมเดลลิสเรลหลายโปรแกรม แต่โปรแกรมลิสเรลนับว่าเป็นโปรแกรมต้นแบบและมีความสมบูรณ์มาก

นิยามและสัญลักษณ์ของโมเดล

ตัวแปรที่ใช้ในโมเดลการวิจัยแบ่งเป็นสองประเภท คือ ตัวแปรภายนอก (Exogenous Variable) และตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) ตัวแปรภายนอก หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยไม่สนใจศึกษาสาเหตุของตัวแปรเหล่านี้ ตัวแปรสาเหตุของตัวแปรภายนอกจึงไม่ปรากฏในโมเดล ส่วนตัวแปรภายใน หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยสนใจศึกษาว่าได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด สาเหตุของ

ตัวแปรภายในจะแสดงไว้ในโมเดลอย่างชัดเจน เมื่อแบ่งประเภทของตัวแปรในโมเดลการวิจัยตามลักษณะการวัดตัวแปร จะแบ่งได้เป็นสองประเภทคือ ตัวแปรแฝง (Latent or Unobserved Variables) และตัวแปรสังเกตได้ (Observed or Manifest Variables) ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรเชิงสมมติฐาน (Hypothetical Variable) ที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่มีโครงสร้างตามทฤษฎีที่แสดงผลออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรที่ปลอดจากความคลาดเคลื่อนในการวัด นักวิจัยศึกษาตัวแปรแฝงโดยการวัดตัวแปรพฤติกรรมที่สังเกตได้แทน และประมาณค่าตัวแปรแฝงได้จากการนำกลุ่มตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงตัวนั้นมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ในการเขียนภาพโมเดลการวิจัย นักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปวงกลมหรือวงรีแทนตัวแปรแฝง และใช้รูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสหรือสี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนตัวแปรสังเกตได้ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นนักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปลูกศรแทนความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม หัวลูกศรแสดงทิศทางของอิทธิพล และใช้รูปลูกศรสองหัวเส้นโค้งแทนความสัมพันธ์ หรือสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ลักษณะทั่วไปของโปรแกรมลิสเรล (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 9 – 12)

การวิจัยเชิงปริมาณในสาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เกือบทั้งหมดเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรและข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรเป็นจำนวนมาก แบบจำลองการวิจัยเป็นแบบโมเดลลิสเรล โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยดังกล่าวที่ใช้กันอยู่อย่างแพร่หลาย เช่น โปรแกรม SPSS และ SAS แม้จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ แต่วิธีการวิเคราะห์ยังมีข้อจำกัด ต้องมีข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ที่อนุมานว่าค่าอิทธิพลจากความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ ($\text{Error Term} = 0$) ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่ถูกต้องเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมลิสเรล โปรแกรมเหล่านี้จะใช้วิเคราะห์แบบจำลองได้น้อยกว่าโปรแกรมลิสเรล ด้วยเหตุผลนี้ลิสเรลจึงเป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยมใช้แพร่หลายในหมู่นักวิจัยมากขึ้น และได้รับการยอมรับว่าโปรแกรมที่มีประโยชน์อย่างมากมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างกว้างขวางเพราะสามารถตอบโจทย์วิจัยได้ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพจริงทางสังคมศาสตร์ที่การวัดตัวแปรมีความคลาดเคลื่อนเสมอ

อย่างไรก็ดี โปรแกรมลิสเรล เป็นโปรแกรมที่มีจุดด้อยเช่นเดียวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทั่วไป ผู้ที่จะใช้งานโปรแกรมลิสเรล ต้องเรียนรู้การใช้คำสั่งซึ่งมีสัญลักษณ์ และรูปแบบค่อนข้างซับซ้อน นอกจากนี้โปรแกรมลิสเรลยังมีข้อจำกัดเมื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับระดับลดหลั่น ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะใช้โปรแกรมลิสเรลวิเคราะห์ได้

แต่ผลการวิเคราะห์ไม่ดีเท่าผลที่ได้จากโปรแกรม Hierarchical Linear Model (HLM) ที่พัฒนาโดย Raudenbush และ Brys ทั้งนี้เพราะ โปรแกรมลิสเรลมิได้นำเอาเรื่องความคลาดเคลื่อนการสุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ด้วย ในขณะที่โปรแกรม HLM ก็มีข้อจำกัดตรงที่มีได้พิจารณาถึงความคลาดเคลื่อนจากการวัด

การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับโมเดลลิสเรล (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 5 – 7)

โมเดลลิสเรลและการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลเป็นความรู้ใหม่ จึงยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอยู่บ้าง สรุปจาก โบลเลน (Bollen) ว่ามีความคลาดเคลื่อน 2 ประเด็น ประเด็นแรก คือ ความเข้าใจที่ว่าการศึกษาเชิงทดลอง (Experimental Research) เป็นการศึกษาประเภทเดียวที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้อย่างสมบูรณ์ ส่วนการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง (Non – Experimental Research) ไม่สามารถศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ ประการที่สอง คือ ความเข้าใจที่ว่าการศึกษาวิเคราะห์โมเดลลิสเรลใช้ศึกษาพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นวิธีการที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง แต่เป็นวิธีที่ไม่เหมาะกับการวิจัยเชิงทดลอง

ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนทั้งสองประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับประเด็นแรกนั้นต้องเข้าใจก่อนว่าเราสามารถพิสูจน์ได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยหลัก 3 ประการ คือ การแยก (Isolation) ความเกี่ยวเนื่อง (Association) และทิศทาง (Direction) กล่าวคือ ถ้าเราสามารถแยกให้เห็นได้ว่าตัวแปร X เป็นตัวแปรเพียงตัวเดียวที่มีความเกี่ยวเนื่อง เกิดก่อน และมีผลทำให้เกิดความแตกต่างในตัวแปร Y เราจะสรุปได้ว่าตัวแปร X เป็นสาเหตุของตัวแปร Y มาตรการดังกล่าวทำได้โดยการควบคุมการแปรปรวน เนื่องจากตัวแปรแทรกซ้อน (Extraneous Variables) ในประเด็นที่สอง ความเข้าใจที่ว่าการศึกษาวิเคราะห์โมเดลลิสเรลพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้นั้น ยังเป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ความจริงการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลมีลักษณะเหมือนการวิเคราะห์ทางสถิติทั่วไป คือ ไม่สามารถพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ การที่จะพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้ ต้องมีทฤษฎีประกอบการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลที่นักวิจัยสร้างตามพื้นฐานทฤษฎีที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ส่วนวิธีการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลนั้น เป็นการตรวจสอบว่าโมเดลลิสเรลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อย่างไร ถ้าผลการตรวจสอบพบว่าไม่มีความสอดคล้องกัน นักวิจัยสรุปได้ทันทีว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามที่กำหนดในโมเดลลิสเรลไม่เป็นความจริง แต่ถ้าผลการตรวจสอบพบว่ามีความสอดคล้องกัน นักวิจัยยังไม่อาจสรุปได้ว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามที่กำหนดไว้ในโมเดลลิสเรลเป็นความจริง จากที่กล่าวมานี้แสดงว่าโมเดลลิสเรลและการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล ช่วยให้นักวิจัยศึกษาความสัมพันธ์

เชิงสาเหตุได้สมบูรณ์ขึ้น แม้จะยังไม่ได้ผลสมบูรณ์เต็มที่ และนักวิจัยควรใช้โมเดลอิสระและการวิเคราะห์โมเดลอิสระทั้งในการวิจัยเชิงทดลอง และการวิจัยที่ไม่ใช่ทดลอง

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 171 – 177)

ซาริส และสตรอนฮอร์สต์ (Saris & Stronkhorst, 1984 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 171) อธิบายว่า แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ คือ หน่วยการวิเคราะห์ตัวแปร ความแปรปรวนร่วมและความสัมพันธ์ หน่วยการวิเคราะห์ หมายถึง สิ่งที่มีคุณลักษณะที่นักวิจัยต้องการศึกษา อาจเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรมก็ได้ การกำหนดหน่วยการวิเคราะห์มีความสำคัญมากสำหรับการวิจัย เพราะหน่วยการวิเคราะห์เป็นตัวกำหนดระดับของตัวแปรและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นักวิจัยต้องการ

หน่วยการวิเคราะห์แต่ละหน่วยมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อนักวิจัยกำหนดหน่วยการวิเคราะห์ในการวิจัยแล้ว นักวิจัยต้องศึกษาว่าหน่วยการวิเคราะห์นั้นแต่ละหน่วยมีลักษณะใดแตกต่างกันบ้าง ลักษณะที่แตกต่างกันของหน่วยการวิเคราะห์ คือ ตัวแปร เมื่อศึกษาความแตกต่างของตัวแปรที่มีลักษณะแปรผันไปด้วยกัน คือ การศึกษาความแปรปรวนร่วม (Covariance) ระหว่างตัวแปรหรือการศึกษาความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างตัวแปร ดัชนีที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สหสัมพันธ์ (Correlation)

การตรวจสอบความตรงของโมเดลอิสระ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 52 – 56)

ขั้นตอนที่สำคัญในการวิเคราะห์โมเดลอิสระอีกขั้นตอนหนึ่ง คือ การตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง หรือการประเมินผลความถูกต้องของแบบจำลองหรือเรียกว่าการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองที่ได้สร้างขึ้นมา ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง มีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าพารามิเตอร์ (Standard Errors and Correlation of Estimates)
2. สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Multiple Correlation and Coefficient of Determination)

ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) ประกอบด้วย

1. ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – square Statistics) ควรมีค่าอยู่ในระดับต่ำมาก ยิ่งมีค่าใกล้ศูนย์มาก แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness – of – Fit – Index = GFI) ค่า GFI ควรมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted – Goodness – of – Fit – Index = AGFI) มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับค่า GFI

4. ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual = RMR) ดัชนี RMR เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองสองแบบจำลอง เฉพาะกรณีการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ส่วนดัชนี GFI และ AGFI สามารถใช้เปรียบเทียบได้ทั้งข้อมูลชุดเดียวกันและข้อมูลต่างชุดกัน ค่า RMR ควรมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าเศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อน (Analysis of Residuals) ประกอบด้วย

1. เมทริกซ์เศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อนในการเปรียบเทียบความกลมกลืน (Fitted Residuals Matrix) ดัชนีตัวนี้พิจารณาจากสมาชิกในเมทริกซ์ความคลาดเคลื่อน ในการเทียบความกลมกลืน ไม่ควรมีค่าเกิน 2.00
2. คิวพลอต (Q – Plot) เป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนกับค่าควอไทล์ปกติ ถ้ากราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบแสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวคิดพื้นฐานของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ นักวิจัยต้องการศึกษาคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เป็นตัวแปรแฝง ซึ่งไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงและต้องศึกษาคุณลักษณะดังกล่าวขึ้น จากพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล การวัดหรือการสังเกตพฤติกรรมเหล่านั้นแทนคุณลักษณะที่ต้องการศึกษา ในทางปฏิบัตินักวิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลได้เป็นตัวแปรสังเกตได้หลายตัว และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้องค์ประกอบอันเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่นักวิจัยต้องการศึกษา กล่าวได้ว่าวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ช่วยให้นักวิจัยสร้างองค์ประกอบจากตัวแปรหลาย ๆ ตัวแปร โดยรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน และแต่ละองค์ประกอบ คือ ค่าการร่วมจะเห็นว่าถ้าตัวแปรนั้นมีค่าแปรปรวนขององค์ประกอบเฉพาะเป็นศูนย์แล้ว ค่าการร่วมก็จะเท่ากับค่าความแปรปรวนของคะแนนจริง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 122 – 125)

ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ มิได้มีเพียงตัวแปรสังเกตได้เพียงตัวเดียว แต่มีหลายตัว ดังนั้น จึงมีสมการแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรแต่ละตัวเท่ากับจำนวนตัวแปร เมื่อนำค่า $(a_i)^2$ จากทุกสมการมารวมกัน จะได้สัดส่วนของความแปรปรวนในองค์ประกอบร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มีหลักการเชิงวิชาการ มีวิธีการซับซ้อนเป็นวิธีการที่มีอำนาจสูง และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ จนได้รับการยกย่องว่าเป็นราชินีของวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งปวง คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Kerlinger, 1973 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 124)) ชื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นชื่อทั่วไปที่ใช้เรียกรวมวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีวิธีการและหรือเป้าหมายการวิเคราะห์ต่างกัน คือ การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Common Factor Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจหรือการวิเคราะห์สำรวจองค์ประกอบ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหรือการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบ (Confirmatory Factor Analysis: CFA) วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นวิธีใดต่างก็เป็นวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยทั้งสิ้น

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 150 – 169)

ข้อตกลงเบื้องต้นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน นักวิจัยต้องมีทฤษฎีสนับสนุนในการกำหนดเงื่อนไขบังคับ ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้วยังมีการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อีกด้วย รวมทั้งมีการตรวจสอบโครงสร้างของโมเดลว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างหลาย ๆ กลุ่มหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มี 3 ประการ คือ ประการแรก นักวิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ประการที่สอง ใช้เพื่อตรวจสอบและระบุองค์ประกอบ และประการที่สาม ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างตัวแปรใหม่

ขั้นตอนการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มี 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมเมทริกซ์สหสัมพันธ์ การสกัดองค์ประกอบขั้นต้น การหมุนแกน และการสร้างสเกลองค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน นักวิจัยต้องมีสมมติฐานที่สร้างขึ้นจากทฤษฎี และกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งมีการตรวจสอบความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดลก่อนการวิเคราะห์ด้วย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

สุภางค์ จันทวานิช (2551ก, หน้า 13) รายงานว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ คือการแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหา

ความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น วิธีการนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกรู้สึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคล นอกเหนือไปจากข้อมูลเชิงปริมาณ มักใช้เวลานานในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

นิศา ชูโต (2551, หน้า 23-24) รายงานว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสร้างแนวคิด การตีความ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจมนุษย์และสังคมยิ่งขึ้น โดยใช้เทคนิคการวิจัยครอบคลุมหลายสาขาของสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ การศึกษา ประวัติศาสตร์ สื่อมวลชน สุขภาพวิทยา สตรีวิทยา เป็นต้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคม การค้นหาและให้ความหมาย เป็นเรื่องของกระบวนการ ตลอดจนการสร้างทฤษฎี จากบริบทของผู้เกี่ยวข้องในภาวะทางสังคมนั้น ๆ เพื่อแสดงว่า โลกทางสังคมที่เป็นอยู่ เป็นไปและสำคัญอย่างไร

ชาย โพธิ์ลีตา (2550) ได้ให้รายละเอียดของความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นคำรวม ๆ ที่มีความหมายครอบคลุมถึงการดำเนินงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์หลายวิธี ซึ่งมีชื่อเฉพาะแตกต่างกันไป จนบางครั้งอาจทำให้เกิดความสงสัยได้ว่า มีวิธีใดกันแน่ คือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนดังกล่าว ขอให้ทำความเข้าใจคำสองคำที่มีความหมายคนละอย่าง แต่ก็มีความสัมพันธ์กัน คือ แนวทางการวิจัย (Research Approach) กับ วิธีการวิจัย (Research Methods) คำแรก แนวทางการวิจัย เป็นมโนทัศน์ที่หมายถึงลักษณะหรือแนวทางในการทำวิจัย นัยของคำนี้หมายถึงรวมถึงแนวความคิดหรือปรัชญาที่เป็นพื้นฐานของวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งเป็นที่มาของการมองโลกเชิงประจักษ์ว่า อะไรคือความจริง อะไรคือความรู้ และนักวิจัยจะเข้าถึงความจริงและความรู้ได้อย่างไร เป็นต้น ในแง่นี้ แนวทางการวิจัยเป็นเรื่องของญาณวิทยา (Epistemology) คือเรื่องของปรัชญาที่ว่าด้วย ความรู้โดยตรง ส่วน วิธีการวิจัย เป็นเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ที่สำคัญก็คือ เครื่องมือในการเก็บข้อมูล และในการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการวิจัย และวิธีการวิจัย เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ แนวทางการวิจัย เป็นตัวชี้แนะว่า ข้อมูลสำหรับการวิจัยควรเป็นอย่างไร และเมื่อนักวิจัยรู้ข้อมูลเป็นอย่างไรแล้ว ก็จะสามารถกำหนดวิธีหรือเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับใช้เก็บและจัดการ (คือวิเคราะห์) กับข้อมูลได้ กล่าวในแง่แนวทางและวิธีการ การวิจัยเชิงคุณภาพมีแนวทางและวิธีการในการดำเนินงานที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง แตกต่างจากแนวทางของการวิจัยเชิงปริมาณ เบื้องหลังความแตกต่างนี้ คือพื้นฐานของญาณวิทยา ที่แตกต่างกัน ประเด็นเรื่องพื้นฐานทางญาณวิทยาของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นมาจากแนวคิดของปรัชญาหลายสำนัก ที่สำคัญคือ แนวคิด คตินิยมแนวการสร้าง (Constructionism) ธรรมชาตินิยม (Naturalism) คตินิยมแนวทางการตีความ (Interpretivism) ปรากฏการณ์วิทยา

(Phenomenology) และอรรถปริวรรตศาสตร์ (Hermeneutics) เป็นต้น (Denzin & Lincoln, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550) แนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้เรียกรวม ๆ กันว่า “กระบวนทัศน์ทางเลือก” ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนทัศน์พื้นฐานของวิธีการเชิงคุณภาพ โดยลักษณะของการดำเนินการวิจัยแล้ว วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอิงอยู่กับแนวทางการดำเนินการแบบอุปนัย (Inductive) มากกว่าที่จะเป็น แบบนิรนัย (Deductive)

นิยามการวิจัยเชิงคุณภาพ นั้นอาจแตกต่างกันไป แล้วแต่มุมมองหรือจุดเน้นของผู้ให้นิยามแต่ละคน นอกจากนี้นิยามยังอาจแตกต่างกันไปตามยุคของการวิจัยเชิงคุณภาพแต่ละยุคด้วย (Denzin & Lincoln, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 25) ในที่นี้พิจารณาานิยามพอเป็นตัวอย่างสำหรับการเปรียบเทียบ ดังนี้

เครสเวล (Creswell, 1998, p. 15) ได้กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนกรค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งการค้นหาคำตอบปัญหาทางสังคม หรือปัญหาของมนุษย์ ในกระบวนการนี้นักวิจัยสร้างภาพหรือข้อมูลที่ซับซ้อนเป็นองค์รวม วิเคราะห์ข้อความ รายงานทัศนะของผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด และดำเนินการศึกษาในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ เครสเวล เสนอว่าการทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น มีแนวทางหรือรูปแบบที่นักวิจัยสามารถจะเลือกใช้ได้ถึง 5 แบบ คือ วิธีการศึกษาชีวประวัติบุคคล (Biographical Approach) ซึ่งพัฒนามาจากวิธีการของนักประวัติศาสตร์ วิธีการเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) ซึ่งพัฒนามาจากปรัชญาจิตนิยม วิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory Approach) ซึ่งมีภูมิลำเนาจากสังคมวิทยา วิธีการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณนา (Ethnographic Approach) ซึ่งถือกำเนิดและพัฒนามาจากมานุษยวิทยา และวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) ซึ่งพัฒนามาจากสังคมศาสตร์หลายสาขา

ไรซ์ และอีซซี่ (Rice & Ezzy, 1999, p. 1 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 25-26) มองการวิจัยเชิงคุณภาพว่าเป็นการวิจัยที่ ให้ความสำคัญแก่การตีความหมาย มุ่งทำความเข้าใจกระบวนกรสร้างและธำรงไว้ซึ่งความหมาย ที่สลับซับซ้อนและละเอียดอ่อน จุดมุ่งหมายของการวิจัยแบบนี้ อยู่ที่การกรองเอาข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์หรือการกระทำ โดยคงไว้ซึ่งบริบทของเหตุการณ์หรือการกระทำเหล่านั้นและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาที่ให้รายละเอียดเป็นบูรณาการ อย่างไรก็ตาม เราไม่อาจกล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นทฤษฎีหรือเป็นเทคนิคที่ใช้ได้ตลอดกาล ตรงกันข้าม การวิจัยเชิงคุณภาพนำเอาแนวคิดทางทฤษฎีหลากหลายมาใช้ในการศึกษา เช่น ทฤษฎีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ทฤษฎีว่าด้วยการศึกษาวัฒนธรรม (Cultural Studies) จิตวิทยา (Psychology) และทฤษฎีสตรีนิยม (Feminism)

ลินคอล์น และกูบา (Lincoln & Guba, 1985 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 26-28) เสนอว่าการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเหมาะที่จะดำเนินการภายใต้กระบวนทัศน์ที่เรียกว่า การวิจัยเชิงธรรมชาติ หรือ Naturalistic Paradigm วิธีการวิจัยที่อาศัยกระบวนทัศน์นี้เรียกว่า การวิจัยเชิงธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) ในสาระสำคัญ การวิจัยเชิงธรรมชาติก็คือการวิจัยเชิงคุณภาพนั่นเอง ลินคอล์น และกูบา นิยามการวิจัยเชิงธรรมชาติว่า เป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ เพื่อให้เข้าถึงความหมายภายในบริบทของสิ่งที่ศึกษา การวิจัยที่ให้ความสำคัญแก่บริบทเช่นนี้ ใช้ในมนุษย์คือตัวผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูล เครื่องมือเก็บข้อมูลที่เป็นมนุษย์นี้เป็นเครื่องมือชนิดเดียวที่สามารถปรับเข้ากับสถานการณ์การวิจัย ซึ่งไม่อาจคาดเดาล่วงหน้าได้แทบทุกเรื่อง อีกทั้งสามารถใช้ความรู้แบบสามัญสำนึกแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เท่า ๆ กับความรู้ที่ได้มาจากทฤษฎี นอกจากนี้ วิธีการเชิงธรรมชาติยังสามารถใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ออกแบบมาเพื่อดำเนินการในคนได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็น การสัมภาษณ์ การสังเกต การวิเคราะห์เอกสาร หรือวิธีการอื่น ๆ ก็ตาม ในขั้นดำเนินการวิจัย วิธีการเชิงธรรมชาติใช้หลักการสี่ข้อต่อไปนี้ในการดำเนินการคือ (1) เลือกตัวอย่างสำหรับศึกษาแบบเจาะจง (2) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย (Inductive Analysis) (3) หาข้อสรุปเชิงทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากข้อมูล (Grounded Theory) และ (4) มีการออกแบบการวิจัยที่ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์เฉพาะหน้า คือมีการออกแบบที่ยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความจำเป็นกับสถานการณ์เฉพาะหน้าในภาคสนาม (Emergent Design) หลักการทั้งสี่ข้อนี้จะถูกใช้ตลอดเวลาการวิจัย โดยไม่จำเป็นต้องจัดลำดับก่อนหลัง จนกระทั่งข้อมูลที่ได้อาจใหม่ไม่แตกต่างจากที่ได้มาก่อน หรือจนกระทั่งข้อสรุปที่ได้มาใหม่ ไม่แตกต่างจากข้อสรุปที่ได้มาก่อนหน้านั้น นอกจากนี้ วิธีการเชิงธรรมชาติเน้นวิธีการหาข้อสรุปแบบ Grounded Theory คือสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎีขึ้นมาจากข้อมูล ไม่ใช่สร้างข้อสรุปเพื่อที่จะยืนยัน หรือหักล้างสมมติฐาน แนวความคิด หรือทฤษฎีที่ตั้งเอาไว้ก่อน (คือไม่ใช่การวิจัยเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน) วิธีการเชิงธรรมชาติ ตามลักษณะและวิธีดำเนินการที่ ลินคอล์น และ กูบา เสนอนี้เป็นวิธีการที่ค่อนข้างสุดโต่งทั้งในแง่ของกระบวนทัศน์ซึ่งปฏิเสธแนวคิดปฏิฐานนิยมอย่างสิ้นเชิง และในแง่ของการดำเนินการวิจัยที่ไม่ยึดรูปแบบและโครงสร้างอย่างเคร่งครัด

เดนซิน และลินคอล์น (Denzin & Lincoln, 2000, p. 3 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 28) มองการวิจัยเชิงคุณภาพว่าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่นักวิจัยเอาตัวเองเข้าไปอยู่ในโลกที่เขาศึกษา การวิจัยแบบนี้ประกอบด้วยปฏิบัติการเก็บข้อมูลเพื่อตีความการแปรสภาพโลกหรือสิ่งที่นักวิจัยสังเกตให้อยู่ในรูปของการนำเสนอแบบต่าง ๆ เช่น บันทึกจากภาคสนาม ข้อความจากการสัมภาษณ์ การสนทนา รูปภาพ และการบันทึกต่าง ๆ ในระดับนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพอาศัยวิธีการที่เป็นธรรมชาติ ตีความเพื่อเข้าถึงโลกที่ถูกศึกษา ความหมายในที่นี้ก็คือ นักวิจัย

เชิงคุณภาพทำการศึกษาลักษณะต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ พยายามเข้าใจความหมาย หรือตีความหมายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ตามที่ประชาชนผู้ถูกศึกษาให้แก่ปรากฏการณ์เหล่านั้น

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากนิยามเหล่านั้น ได้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่ทำในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ ใช้วิธีการศึกษาและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย แต่เครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลคือ ตัวนักวิจัยเอง การวิจัยแบบนี้มีการออกแบบที่ยืดหยุ่น นักวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการศึกษาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักตรรกะแบบอุปนัย คือ ไม่ด่วนตั้งสมมติฐานก่อนที่จะเริ่มลงมือเก็บข้อมูลในภาคสนามแล้ว สมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นนั้น สามารถปรับปรุงได้เมื่อข้อมูลชี้ว่ามีความจำเป็นต้องปรับเพื่อความเหมาะสม โดยนัยนี้ การวิเคราะห์กับการเก็บข้อมูล เป็นกระบวนการที่สามารถดำเนินไปพร้อมกันได้ ในสนาม การวิเคราะห์เริ่มจากการพินิจพิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างละเอียด จนมองเห็นมโนทัศน์หรือแนวคิดที่มีความหมายจากข้อมูล และเห็นความเชื่อมโยงของมโนทัศน์เหล่านั้นจนนักวิจัยสามารถสรุปเป็นคำอธิบาย แนวคิด หรือทฤษฎีเบื้องต้นได้ การวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งการตีความ เพื่อทำความเข้าใจความหมายของพฤติกรรม หรืออธิบายปรากฏการณ์ในทัศนะของผู้ที่ถูกรับศึกษา โดยมีจุดยืนอยู่บนบริบทของปรากฏการณ์หรือของคนที่ถูกศึกษาเหล่านั้น

ยุทธวิธีในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการแสวงหาความรู้ ความจริงทางสังคมเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และสังคม เกี่ยวกับความรู้สึกลึก โลกทัศน์ ความหมาย การตีความ การเรียนรู้ของมนุษย์ในระบบวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งมีความสลับซับซ้อนและเป็นพลวัต (Dynamics) มนุษย์เท่านั้นที่จะสามารถเข้าใจกันเองได้ถ้าเข้าไปใกล้ชิดอยู่ในสภาพการณ์นั้น ๆ นานเพียงพอ และเกิดการเรียนรู้เข้าใจด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ สันทนา ได้ตอบค้นหาความจริงจากบุคคลและจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจึงเป็นวิธีการวิจัยซึ่งประกอบด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ ดังที่ นิสา ชูโต (2551, หน้า 28-33) และชาย โพธิ์สีดา (2550, หน้า 29-58) รายงานไว้ ดังนี้

1. เป็นการทำวิจัยในสภาพธรรมชาติของปัญหาที่เกิดขึ้นจริงโดยไม่มีการจัดกระทำควบคุมหรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้ผิดแปลกแตกต่างไปอย่างที่เคยเป็นอยู่ เปิดกว้างสำหรับทุกอย่างที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยใช้วิธีค้นหา สรุปข้อความจริงด้วยตรรกะแบบอุปนัย (Inductive) คือ ไม่มีข้อตกลงเบื้องต้นมาก่อนเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เข้าไปศึกษา แต่จะเข้าไปสังเกต เผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง แล้วจึงสร้างข้อสรุปความเข้าใจจากข้อมูล ซึ่งหมายถึงนักวิจัยจะต้องเข้าไปใกล้ชิดกับสภาพปัญหาด้วยตนเอง ทำการรู้จักเป็นการส่วนบุคคลโดยตรง ใช้ช่วงเวลาสร้างความสัมพันธ์ จนกระทั่งเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ ยอมเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นจึงใช้เวลานานพอควรในการศึกษา

3. มองภาพรวมรอบ ๆ ด้าน โดยเน้นการเข้าใจภาพรวมทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นของ สภาพการณ์ความเกี่ยวข้องต่าง ๆ ในบริบท ความซับซ้อนและความแตกต่างของความคิด ความ ประพฤติของบุคคล เป็นต้น มิใช่มองศึกษาเป็นส่วน ๆ แยกออกจากกัน มองว่าส่วนย่อยต่าง ๆ อิงอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อทำความเข้าใจหน้าที่ของแต่ละส่วนในภาพรวม

4. เน้นข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ มีข้อมูลรายละเอียดครอบคลุม ครอบคลุม มีการพรรณนา ข้อมูลด้านคุณภาพ เจาะลึก ตรงประเด็น มีมุมมองด้านต่าง ๆ ของบุคคล การอ้างคำ ภาษาพูดตรง ประสพการณ์ตรง เป็นการให้ข้อมูลทุกด้านและทุกแง่มุม รวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณที่สามารถนับได้ ด้วย

5. เน้นกระบวนการพลวัต เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลง มองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นส่วนบุคคลและส่วนรวม หรือจาก กรณีศึกษาเฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจสภาพการณ์หรือกรณีอย่างลึกซึ้ง

6. เน้นเกี่ยวกับบริบท ตีความข้อค้นพบบนพื้นฐานของบริบททางสังคม ได้แก่ ฉาก สถานที่ เวลา เป็นผลสืบเนื่องไปยังความหมาย การตีความเกี่ยวกับความจริง

7. วิธีการวิจัยมีความยืดหยุ่นสูง ออกแบบการวิจัยแบบเปิดกว้างไว้สำหรับความ เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น นักวิจัยมีการวางแผนและยุทธวิธีไว้ว่าจะเข้าไปในสนามเมื่อไหร่ สัมภาษณ์ สังเกต เวลาใด แต่เมื่อเข้าไปจริงแล้วพบปัญหาที่ก็ต้องมีความรวดเร็ว รับผิดชอบต่อ ปรับแผน ใช้วิธีการหาข้อมูลหลาย ๆ วิธี จนกว่าจะได้ข้อมูลตามความต้องการ

8. เน้นเรื่องความรู้สึกร่วม ความเข้าใจ ความรู้สึกร่วม คือ การที่ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูลจนกระทั่งเกิดความรู้สึกความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพ ความรู้ ประสพการณ์ และ มุมมองของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนเข้าใจคำอธิบายความหมายและโลกของผู้ให้ข้อมูลได้ ทั้งนี้ จะต้องยึดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อผู้ให้ข้อมูล

9. คุณภาพของผู้วิจัย นักวิจัยต้องมีความสามารถ ความชำนาญในการเก็บข้อมูล มี ประสพการณ์และมุมมองที่ปราศจากอคติรวมทั้งการสร้างความรู้สึกร่วม จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้ ระหว่างที่ทำการวิจัย มีความละเอียดอ่อนในการวิเคราะห์ข้อมูล บูรณาการผสมแนวคิด ทฤษฎีและ จินตนาการที่มากกว่าโลกส่วนตัว เพราะนักวิจัยเป็นเครื่องมือในการวิจัย

การสัมภาษณ์ระดับลึก

การสัมภาษณ์ระดับลึก หมายถึง การสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีจุดสนใจอยู่แล้ว จึงพยายาม หันความสนใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เข้าสู่จุดที่สนใจ ลักษณะที่สำคัญของการสัมภาษณ์แบบนี้จึงอยู่ ที่ว่าผู้วิจัยจะต้องรู้อยู่ก่อนแล้วว่าต้องการข้อมูลอะไร ชนิดใด เมื่อเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์พูด นอกเหนือจากจุดที่สนใจ ก็พยายามโยงเข้าหาประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตาม การทำ

เช่นนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่เพราะจะต้องรวบรัดหรือตัดบทโดยไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สบายใจและไม่อยากจะให้ความร่วมมือ (สุภางค์ จันทวานิช, 2551ก, หน้า 77-78)

ความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของการสัมภาษณ์ระดับลึก สามารถอธิบายได้คือ การสัมภาษณ์ระดับลึก เป็นอีกเทคนิคหนึ่งของการเก็บข้อมูลสนามในการศึกษาเชิงคุณภาพที่นอกเหนือไปจากการสังเกต การสัมภาษณ์ระดับลึกเป็นการสัมภาษณ์โดยที่ไม่ใช่แบบสอบถามเหมือนการสำรวจในการศึกษาเชิงปริมาณ แต่ต้องใช้แนวคำถามซึ่งบรรจุหัวข้อเรื่องที่จะถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยจะต้องกำหนดประเด็นต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าว่า ต้องการซักถามในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพยายามซักถามให้ได้ครบประเด็นที่กำหนดไว้ การเก็บข้อมูลสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์ระดับลึกนี้ ผู้วิจัยสามารถที่จะเจาะหาข้อมูลรายละเอียดของเรื่องที่ศึกษา เฉพาะเรื่องได้ และสามารถใช้เป็นเครื่องมือหารายละเอียดของประเด็นเพิ่มเติม หรือหาเงื่อนไขใหม่ ๆ ของปัญหาหรือเปิดมิติใหม่ ๆ ของปัญหา ส่วนใหญ่มักสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลจากบุคคลที่มีลักษณะพิเศษโดยเฉพาะ และเลือกสัมภาษณ์ไม่กี่คน เช่น สัมภาษณ์ชนชั้นผู้นำ ผู้นำทางวิชาการ นักบริหารระดับสูง นักธุรกิจ สำหรับบรรยากาศของการสัมภาษณ์ระดับลึกนี้จะมีลักษณะเป็นกันเอง เป็นธรรมชาติระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เร่งรัดการสัมภาษณ์ ซึ่งก็เป็นข้อดีสำหรับการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคนี้ที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ค่อนข้างเที่ยงตรงถูกต้องแม่นยำ และเป็นการสื่อความหมายแบบตอบโต้กันทั้งสองฝ่าย โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลรายละเอียดปลีกย่อยที่น่าสนใจได้มากกว่าการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แต่ต้องพยายามให้ได้ตามประเด็นที่ต้องการ และต้องให้มีความถูกต้องแม่นยำด้วย (เบญญา ยอดคำเนิน-แอ็ดติงค์ บุปผา ศิริรัสมิ และวาทีนิ บุญชะล็กยิ, 2552, หน้า 83-84)

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปอยู่และปฏิบัติตนให้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนที่ศึกษา ซึ่งเท่ากับการสังเกตด้วยตัวผู้วิจัยเอง (เบญญา ยอดคำเนิน-แอ็ดติงค์ บุปผา ศิริรัสมิ และวาทีนิ บุญชะล็กยิ, 2552, หน้า 180) หรือที่เรียกว่า การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ก็เพราะในการปฏิบัติ นักวิจัยต้องเข้าไปใกล้ชิด คลุกคลี และเกาะติดอยู่กับประชาชนที่ศึกษา จนได้รับความไว้วางใจเสมือนว่าเป็นส่วนหนึ่งของพวกเขา เฝ้าสังเกตปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของการวิจัย อยู่จนกว่าจะได้ข้อมูลครบตามวัตถุประสงค์ (ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 310)

ในแง่ของระเบียบวิธี การสังเกตแบบมีส่วนร่วมจะต้องประกอบด้วยกระบวนการสามขั้น คือ การสังเกต การซักถาม และการบันทึก นอกเหนือไปจากเฝ้าดูแล้ว นักวิจัยจะซักถามบางสิ่งบางอย่างที่ไม่อาจเข้าใจได้จากการสังเกต โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความหมายหรือ

สัญลักษณ์ หลังจากนั้นจึงทำการบันทึกข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2551ข, หน้า 47) สอดคล้องกับ ชาย โพธิ์สิตา (2550, หน้า 310) รายงานว่า การสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการศึกษาที่ประกอบด้วย เทคนิคการเก็บข้อมูลหลายชนิด ที่ดำเนินควบคู่กันไป ไม่ใช่วิธีการศึกษาที่นักวิจัยใช้เทคนิคการสังเกตเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ความหมายของ การสังเกต ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงไม่ใช่อย่างเดียวกกับการสังเกตในการศึกษาของนักวิทยาศาสตร์ที่ทำงานอยู่ในห้องปฏิบัติการ การสังเกตในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสังเกตที่นักวิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมระดับใดระดับหนึ่งในปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งโดยปกตินักวิจัยจะใช้หลายวิธีในการรวบรวมข้อมูลหลายชนิด เพื่อให้ได้ความเข้าใจอย่างป็นองค์รวมในสิ่งที่ศึกษา วิธีหลัก ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การสังเกต การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือจะใช้แบบสอบถามและการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารก็ได้ (Schwandt, 2001; Denzen, 1978 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 310)

การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล

ความเป็นมาและลักษณะสำคัญ

ชื่อในภาษาอังกฤษ “Grounded Theory Methodology” ซึ่งในที่นี้จะเรียกเป็นภาษาไทยว่า “การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล” อาจทำให้ผู้ที่ยังไม่คุ้นกับวรรณกรรมด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวนไม่น้อยเกิดความสับสน คืออาจเข้าใจว่าเป็นวิธีการที่วาดด้วยทฤษฎีอะไรสักอย่าง ถ้าเข้าใจเช่นนั้นให้ทำความเข้าใจเสียใหม่เพราะนี่ไม่ใช่ทฤษฎี แต่เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างหนึ่ง

ชวานด์ (Schwandt, 2001 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 176) กล่าวถึง การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory Methodology) ว่าคำนี้ไม่ใช่ชื่อของวิธีการอันใดอันหนึ่งแต่หมายถึงวิธีใด ๆ ก็ได้ ที่นักวิจัยใช้เพื่อสร้างแนวคิดหรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีโดยตั้งต้นจากข้อมูล ไม่ได้ตั้งต้นจากกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ในอีกแง่หนึ่ง ชวานด์ เห็นว่า การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory Methodology) หมายถึง วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากข้อมูลโดยตรง หัวใจสำคัญของการวิจัยแบบนี้คือการเริ่มต้นจากข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อนที่จะมีการสร้างสมมติฐานและกรอบแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัยเช่นนี้เรียกว่า วิธีอุปนัย (Inductive Approach) คือเริ่มจากข้อมูลจากประชากรตัวอย่างที่เจาะจงเลือกมาจำนวนหนึ่ง แล้วจึงวิเคราะห์หาข้อสรุปหรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่มีลักษณะทั่วไปจากข้อมูลนั้น คำว่า ทฤษฎี ในความหมายของวิธีการวิจัยนี้ค่อนข้างจะกินความกว้าง คือ หมายรวมถึงมโนทัศน์หรือกรอบแนวคิดสำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ที่นักวิจัยทำการศึกษา สเตราส์ และคอร์บิน (Strauss & Corbin, 1998 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 176) กล่าวว่า ทฤษฎีในความหมายของการวิจัยนี้ประกอบด้วย

ความสัมพันธ์ที่น่าจะมีหรือน่าจะเป็น ระหว่างมโนทัศน์หรือชุดของมโนทัศน์ ทฤษฎีที่สร้างมา เช่นนี้จัดเป็นทฤษฎีระดับกลาง ซึ่งใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ในขอบเขตที่จำกัด (Charmaz, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 177) คุณสมบัติด้านสามัญการ (Generalizability) ของทฤษฎีขึ้นอยู่กับว่า สถานการณ์ หรือบุคคลที่เราเอาผลการวิจัยไปใช้นั้น มีความเหมือนหรือใกล้เคียงกับสถานการณ์หรือบุคคลที่ถูกศึกษามากน้อยเพียงใด

วิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลพัฒนาขึ้นมาในสาขาสังคมวิทยา (Creswell, 1998; Creswell, 2001 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 177) หนังสือ The Discovery of Theory ซึ่งแต่งโดย เบร์นีย์ เกรเซอร์ กับ แอนเซลม์ สตราสส์ (Glaser and Strauss, 1967 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 177) ถือว่าเป็นจุดกำเนิดของวิธีการวิจัยแบบนี้โดยตรง หลังจากนั้นทั้งสอง ได้เขียนหนังสือและบทความว่าด้วยวิธีการนี้อีกมาก แม้ว่าวิธีการแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลจะถูกค้นพบมากกว่า 30 ปีแล้ว แต่ก็เพิ่งได้รับความนิยมมากขึ้นในการทำวิจัยเชิงคุณภาพเมื่อประมาณ 10 ปีมานี้เอง ปัจจุบันนักวิจัยใช้วิธีนี้มากในการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ รวมทั้งสังคมศาสตร์ด้านสุขภาพ ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ทั่วไป ความแพร่หลายและวิวัฒนาการของวิธีการวิจัยแบบนี้ในระยะต่อมา คงจะทำให้มีการดัดแปลงหลักการให้ต่างไปจากเดิมอยู่บ้าง ดังจะเห็นได้จากการแสดงความกังวลที่สะท้อนออกมาในงานเขียนของนักวิจัยสายนี้บางท่านเช่น สเทิร์น (Stren) ในปี ค.ศ. 1994

การเกิดขึ้นของวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล มีข้อน่าสังเกตสองประการ ประการแรก การที่ เบร์นีย์ เกรเซอร์ กับ แอนเซลม์ สตราสส์ เสนอวิธีนี้ขึ้นมาในช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 นั้น ถือได้ว่าเป็นความพยายามที่จะคานกระแสการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งเน้นวิธีการเชิงปริมาณภายใต้วิธีการดำเนินการแบบนิรนัย ทั้งสองจึงร่วมกันเสนอวิธีการแบบอุปนัย ในฐานะเป็นทางเลือกอันหนึ่ง ประกอบกับช่วงเวลาตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 1960 มาจนถึงทศวรรษที่ 1980 เป็นช่วงเวลาที่มีการปะทะกันทางความคิด ระหว่างนักสังคมศาสตร์ที่นิยมกระบวนทัศน์แนวปฏิฐานนิยม กับกลุ่มที่สนับสนุนกระบวนทัศน์ใหม่ หรือกระบวนทัศน์ทางเลือก มองในแง่นี้แล้ว การเกิดขึ้นของวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล จึงนับว่าเป็นผลผลิตของการต่อสู้กันทางกระบวนทัศน์ในช่วงเวลาดังกล่าวนั้นโดยตรง ประการที่สอง การเกิดขึ้นของวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล จะถือได้ว่าเป็นการเสนอทางเลือกอีกอันหนึ่งในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ก็ได้ กล่าวคือ เป็นทางเลือกที่ต่างจากวิธีการเชิงคุณภาพซึ่งนักวิจัยคุ้นเคยกันมาก่อนหน้านั้น ซึ่งจะมีจุดอ่อนบางประการ วิธีการแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลพยายามจะแก้จุดอ่อนดังกล่าวนี้ ด้วยการเสนอวิธีดำเนินการที่เข้มงวดและเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม แม้จะประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

แต่ก็จะเปรียบเทียบกันไม่ได้กับความเข้มงวดและความเป็นมาตรฐานของวิธีการเชิงปริมาณ
เกรเซอร์ กล่าวถึงการค้นพบ วิธีการแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล ของเขาว่า เป็นการฝ่าทางตันด้าน
วิทยาศาสตร์ (Methodological Break-through) ของการวิจัยเชิงคุณภาพ ลักษณะเด่นอีกข้อหนึ่งของ
การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลคือ เป็นการวิจัยที่เน้นการตีความ ไม่ใช่การวิจัยที่เน้นการ
พรรณนา การวิจัยแบบนี้เน้นการตีความข้อมูลเพื่อหาคำอธิบายสำหรับปรากฏการณ์ที่ศึกษา (Stern,
1994 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 179) ผลลัพธ์ของการตีความคือข้อสรุปเชิงแนวคิดทฤษฎี
ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีฐานมาจากข้อมูลโดยตรง (Grounded in the Data) คำอธิบายที่เป็น
นามธรรมเช่นนั้นมักจะอยู่ในรูปของมโนทัศน์หรือกรอบแนวคิดทฤษฎีที่บอกถึงความสัมพันธ์
ระหว่างมโนทัศน์ต่าง ๆ การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล เริ่มต้นจากข้อมูลและจบลงด้วยทฤษฎี
ที่เป็นคำอธิบายสำหรับปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งตรงกันข้ามกับวิธีการวิจัยเชิงปริมาณที่เริ่มต้นด้วย
กรอบแนวคิดทฤษฎีและสมมติฐานที่ตั้งไว้ก่อนลงมือทำการวิจัยนั้น ได้รับการยืนยันจากข้อมูล
หรือไม่

ในฐานะที่เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลมีลักษณะทั่วไป
คล้ายกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ ทุกประการ โดยเฉพาะในเรื่องการออกแบบการวิจัย ข้อมูล
ที่ใช้ (ซึ่งใช้ได้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ) และเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สิ่งทีวิธีการวิจัยแบบนี้ต่างจากวิธีการเชิงคุณภาพอื่น ๆ คือ (1) ไม่เริ่มต้นการวิจัยจากทฤษฎีหรือ
สมมติฐานที่มีอยู่ก่อน แต่สมมติฐานและทฤษฎีซึ่งเป็นเป้าหมายของการวิจัยนั้นถูกสร้างขึ้นหลังจาก
ที่นักวิจัยได้เริ่มทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว (2) กระบวนการรวบรวมข้อมูลและการ
วิเคราะห์ข้อมูลดำเนินไปพร้อม ๆ กัน และ (3) มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ค่อนข้างเข้มงวด ซึ่งสังเกต
ว่าทั้ง 3 ประการที่กล่าวมานี้ โดยสรุปก็คือ ลักษณะสำคัญของการดำเนินการแบบอุปนัยนั่นเอง

โดยสรุปแล้วการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded Theory Methodology)
หมายถึง วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างคำอธิบายเชิงทฤษฎีจาก
ข้อมูลโดยตรง ซึ่งไม่ใช่ทฤษฎี และไม่ใช่การทดสอบทฤษฎี แต่เป็นวิธีการเก็บรวบรวมและ
วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ หัวใจสำคัญของการวิจัยแบบนี้อยู่ที่การเริ่มต้นจากข้อมูลเชิง
ประจักษ์ ก่อนที่จะมีการสร้างสมมติฐานและกรอบแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา
วิธีการดำเนินการวิจัยเช่นนี้เรียกว่า วิธีอุปนัย (Inductive Approach) คือเริ่มจากข้อมูลจากประชากร
ตัวอย่างที่เจาะจงเลือกมาจำนวนหนึ่ง แล้วจึงวิเคราะห์หาข้อสรุปหรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่มี
ลักษณะทั่วไปจากข้อมูลนั้น คำว่า ทฤษฎี ในความหมายของวิธีการวิจัยนี้ค่อนข้างจะกินความกว้าง
คือ หมายรวมถึงมโนทัศน์หรือกรอบแนวคิดสำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ที่นักวิจัยทำการศึกษา

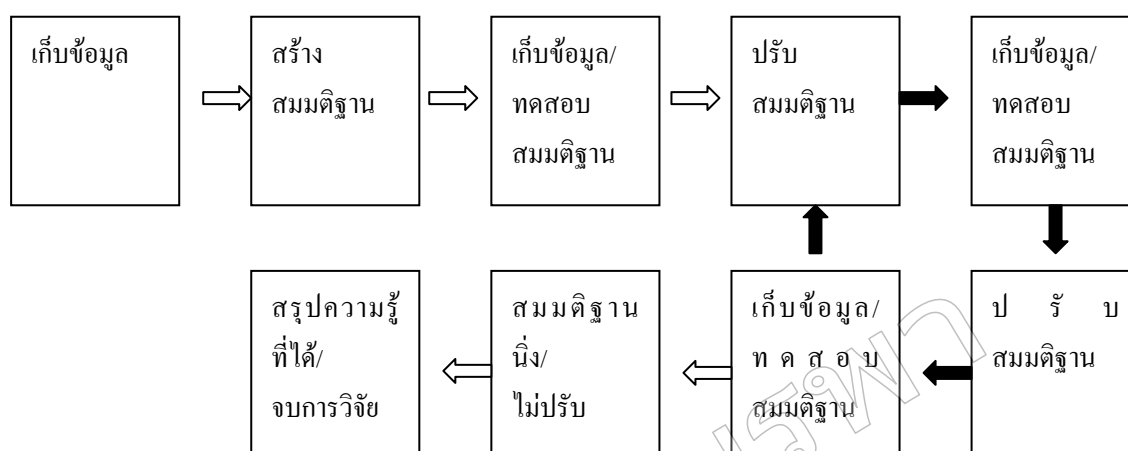
วิธีดำเนินการวิจัย

ในเบื้องต้นนักวิจัยต้องคำถามสำหรับการวิจัยที่ชัดเจนก่อนว่าอยากรู้อะไร คำถามวิจัยที่ชัดเจนจะเป็นแนวทางในการออกแบบข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการได้เหมาะสมแก่ที่ เช่นเดียวกับการวิจัยเชิงคุณภาพทั่ว ๆ ไป คำถามและการออกแบบการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลนี้สามารถยืดหยุ่นได้ตามสมควร นักวิจัยอาจใช้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ และอาจใช้เทคนิคทุกอย่างที่เหมาะสมและเข้าข่ายเพื่อการรวบรวมข้อมูล ขึ้นตอนนี้อาจไม่มีอะไรที่แตกต่างจากการวิจัยเชิงคุณภาพทั่ว ๆ ไป นอกจากว่าวิธีการแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลนี้ จะไม่ให้ความสำคัญแก่ขั้นตอนการออกแบบกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานนั้นจะรอไว้จนกว่าจะได้รวบรวมข้อมูลมาจำนวนหนึ่งแล้ว ส่วนกรอบแนวคิดนั้นนักวิจัยจะสร้างขึ้นมาจากการวิเคราะห์ เมื่อเห็นว่าสมมติฐานที่สร้างขึ้นมานั้น “อยู่ตัว” แล้ว

ลักษณะสำคัญของการวิจัยแบบนี้ อยู่ที่การตั้งสมมติฐานและทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการรวบรวมข้อมูล หมายความว่า นักวิจัยจะไม่รอจนกว่าจะรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้วจึงเริ่มต้นการวิเคราะห์ ในทางปฏิบัติ นักวิจัยจะต้องรวบรวมข้อมูลไปสักระยะหนึ่งก่อนแล้วหยุดเพื่อทำการวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์นั้นนักวิจัยจะมองหามโนทัศน์จากข้อมูลที่จะมีประโยชน์ในการสร้างกรอบคำอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา นักวิจัยอาจสร้างสมมติฐานจากมโนทัศน์เหล่านั้น สมมติฐานที่ตั้งขึ้นมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปทดสอบกับข้อมูลใหม่ ซึ่งจะรวบรวมมาเพื่อการทดสอบสมมติฐานเดิมบ้าง และเมื่อปรับแล้วก็จะถูกนำไปทดสอบกับข้อมูลชุดที่เก็บมาใหม่ อีก โดยนัยนี้ กระบวนการเก็บข้อมูลและปรับสมมติฐานจะดำเนินสลับกันไปเช่นนี้จนกระทั่งนักวิจัยจะมั่นใจว่าได้บรรลุถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) ทั้งในแง่ของข้อมูลและในแง่ของมโนทัศน์และทฤษฎี เมื่อถึงจุดอิ่มตัวเช่นนี้แล้วนักวิจัยจึงจะหยุดการเก็บข้อมูลและพร้อมที่จะเริ่มขั้นตอนต่อไป ในกระบวนการวิจัย คือการหาข้อสรุปหรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีของสิ่งที่ศึกษา (Creswell, 1998) ตรงนี้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความอิ่มตัว” ที่กล่าวข้างต้น อิ่มตัวในทางข้อมูล หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาได้มาถึงจุดที่ไม่มีอะไรใหม่ ไม่มีอะไรต่างไปจากที่รวบรวมมาแล้วก่อนหน้านี้ แม้ว่าในการรวบรวมครั้งต่อ ๆ มานักวิจัยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างที่ต่างออกไปก็ตามส่วนอิ่มตัวในทางมโนทัศน์และทฤษฎี หมายความว่า ข้อมูลที่ได้มาสามารถให้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดและความหมายของปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้หลายมิติ หลายมุมมอง และหลายระดับ (Chramaz, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 181) ความอิ่มตัวทางทฤษฎีเช่นนี้อาจเปรียบได้กับมโนทัศน์เรื่อง “Thick Description” ของเกิทซ์ (Geertz, 1973 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 182) ซึ่งหมายถึงการพรรณนาให้รายละเอียดของสิ่งที่ศึกษาหลายมิติและหลายระดับ จนสามารถมองเห็นสิ่งที่ศึกษาได้ทุกด้าน โดยสรุป กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการรวบรวม

ข้อมูลนั้นเป็นงานที่สำคัญยิ่งในการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล นักวิจัยจะต้องทำงานย้อนกลับ
ไปกลับมาหลาย ๆ เที้ยว ระหว่างการเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งความรู้ที่ได้ถึงจุด
อิ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล นั้นคือกระบวนการสร้าง
มโนทัศน์จากข้อมูล และหารูปแบบความสัมพันธ์ที่น่าจะมีหรือน่าจะเป็นระหว่างมโนทัศน์เหล่านั้น
จากนั้นนักวิจัยจะสร้างสมมติฐานหรือกรอบแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยอาศัย
มโนทัศน์และรูปแบบความสัมพันธ์ของมโนทัศน์เหล่านั้นเป็นฐาน สมมติฐานหรือกรอบแนวคิด
ที่ได้ในขั้นนี้จะมีลักษณะเป็นเพียงข้อสรุปชั่วคราว และจะต้องถูกตรวจสอบกับข้อมูลชุดใหม่ซึ่ง
นักวิจัยจะรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง ที่จะเลือกมาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงสมมติฐานที่ได้
ในเบื้องต้นนั้นโดยเฉพาะ เพื่อคว้าข้อสรุปหรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่สร้างขึ้นนั้นเหมาะสม
สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด สเตรสส์ และคอร์บิน (Strauss & Corbin, 1998 อ้างถึงใน
ชาย โพธิสิตา, 2550, หน้า 182) เรียกการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ว่า Theoretical Sampling ข้อมูลที่
รวบรวมมาใหม่อาจให้มโนทัศน์ใหม่ ซึ่งอาจจะส่งผลให้ต้องปรับสมมติฐานและกรอบแนวคิดตาม
ไปด้วย มโนทัศน์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดที่ปรับใหม่นี้จะต้องถูกนำไปตรวจสอบกับข้อมูลซึ่ง
จะต้องรวบรวมมาใหม่อีก ทำอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จนถึงจุดที่ไม่มีความจำเป็นที่จะปรับปรุงสมมติฐาน
และกรอบแนวคิดอีกต่อไป นั่นคือถึงจุดอิ่มตัวแล้ว โดยนัยนี้ การวิเคราะห์ในวิธีการแบบสร้าง
ทฤษฎีจากข้อมูล จึงเป็นกระบวนการที่นักวิจัยจะต้องทำสลับกันไปมาระหว่างการเก็บข้อมูล กับ
การสร้าง และการทดสอบ – ปรับปรุง สมมติฐาน สลับกันไปหลาย ๆ ครั้ง จนกระทั่งสมมติฐาน
ได้มาถึงจุดที่ “นิ่ง” นั่นคือ เข้ากันได้อย่างเหมาะสมกับข้อมูลใหม่ ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมาจากตัวอย่าง
ชุดไหนก็ตาม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สมมติฐานไม่ได้ถูกท้าทายจากข้อมูลใหม่อีกต่อไป ดังนั้น
จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องปรับอีก เมื่อสมมติฐานนิ่งแล้วก็ถึงจุดที่นักวิจัยควรจะหาข้อสรุป ซึ่ง
อาจจะอยู่ในรูปของคำอธิบายหรือกรอบแนวคิดทฤษฎี และคือจุดจบของการวิจัยแบบนี้ ความรู้ที่
ได้มาโดยผ่านกระบวนการเช่นนี้ถือว่า เป็นความรู้หรือทฤษฎีที่มีฐานมาจากข้อมูลโดยตรง จะ
สังเกตว่าในกระบวนการวิจัยแบบนี้ การเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินควบคู่กันไป และ
ทั้งสองจบลงพร้อมกัน กระบวนการดังที่กล่าวมาทั้งหมดนี้อาจจะสรุปเป็นภาพจำลองเพื่อความ
เข้าใจง่าย ๆ ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กระบวนการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล

ที่กล่าวมาข้างต้น อาจจะทำให้เข้าใจว่า วิธีดำเนินการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลนี้ไม่มีอะไรที่ซับซ้อนมากนัก แต่ความจริงความซับซ้อนและความท้าทายในการดำเนินการวิจัยจะปรากฏขึ้นมาทันทีเมื่อเราตั้งคำถามว่า นักวิจัยจะสร้างมโนทัศน์และกรอบแนวคิดทฤษฎีขึ้นมาจากข้อมูลได้อย่างไร เพื่อตอบคำถามนี้เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจสิ่งที่นักวิจัยต้องกระทำในกระบวนการวิเคราะห์ของวิธีการวิจัยแบบนี้ เฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการกำหนดรหัสเพื่อการจำแนกข้อมูลและเรื่องที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อันได้แก่ การเปรียบเทียบและการเลือกตัวอย่างเพื่อตรวจสอบทฤษฎี การจำแนกข้อมูลนั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทั่วไปแล้วไม่ว่าวิจัยเชิงคุณภาพแบบไหนก็ตาม สำหรับวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล นักวิจัยใช้การกำหนดรหัส (Coding) เป็นเครื่องมือในการจำแนกข้อมูล การกำหนดรหัสคือการแตกข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อยหลาย ๆ หน่วย โดยที่แต่ละหน่วยมีความหมายเฉพาะในตัวเอง ทั้งนี้เพื่อนักวิจัยจะสามารถจัดการกับข้อมูลโดยสะดวก หน่วยย่อยแต่ละหน่วยนั้นจะถูกให้สัญลักษณ์เป็นรหัสหรือชื่อ โดยปกติการกำหนดรหัสมักจะมีโครงสร้างที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนกรอบกว้าง ๆ นักวิจัยอาจกำหนดรหัสให้มีลักษณะเป็นเชิงพรรณนาหรือเป็นเชิงวิเคราะห์ก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าในการวิเคราะห์นั้นมุ่งการตีความมากน้อยเพียงใด (Schwandt, 2001 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 184)

ในกระบวนการกำหนดรหัสนั้น นักวิจัยจะต้องทำสองอย่างไปพร้อม ๆ กันคือ ประการแรก อ่านข้อมูลอย่างพิถีพิถะและอ่านหลาย ๆ ครั้ง ขณะที่อ่านก็มองหาโน้ตทัศน์หรือความหมายที่บ่งบอกอยู่ในความหมายนั้น ประการที่สอง เปรียบเทียบมโนทัศน์ในข้อความหนึ่งกับข้อความอื่นที่เหลือ เพื่อให้สามารถบอกได้ว่าสิ่งที่บ่งบอกอยู่ในข้อความเหล่านั้นหมายถึงสิ่งเดียวกัน หรือหมายถึงคนละเรื่องคนละอย่างกัน ข้อความที่มีความหมายเหมือนกันจะถูกกำหนด

รหัสเป็นตัวเดียวกัน และที่มีความหมายต่างกันก็จะถูกให้รหัสต่างกัน ด้วยรหัสเหล่านี้ นักวิจัยจะสามารถจัดกลุ่มหรือประเภทของข้อมูลได้โดยอาศัยความหมายที่ให้แก่ข้อความนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ ควรสังเกตว่า การกำหนดรหัสไม่ใช้การจำแนกข้อความในทางกายภาพ แต่เป็นการจำแนกตามความหมายที่บ่งบอกอยู่ในข้อความนั้น ๆ ความหมายนั้นอาจจะตรงไปตรงมาตามตัวอักษรหรืออาจจะเป็นสิ่งที่นักวิจัยต้องตีความเอาก็ได้ ในวิธีวิเคราะห์แบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลมีการกำหนดรหัสที่ควรทราบอยู่สามแบบ (Strauss & Corbin, 1998 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 185) คือ

1. การกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล (Open Coding) มีลักษณะเป็นการกำหนดรหัสแบบกว้าง ๆ วิธีการกำหนดรหัสแบบนี้ นักวิจัยต้องมองหาข้อความที่มีความหมายเข้าข่ายกับเรื่องที่ตัวเองทำการวิเคราะห์แล้วกำหนดรหัสที่เหมาะสมให้แก่ข้อความเหล่านั้น จุดมุ่งหมายสำคัญของการกำหนดรหัสแบบนี้ก็เพื่อการจัดกลุ่มจัดประเภทหรือเพื่อจำแนกข้อมูลเป็นหลัก

2. การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว (Axial Coding) เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแบบ Open Coding แล้วเข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่ม ตามความสัมพันธ์ที่รหัสเหล่านั้นมีต่อกัน Axial Coding จะทำหน้าที่เชื่อมโยงความหมายเข้าด้วยกัน โดยยึดใจความที่เข้ากันได้และที่บ่งถึงเรื่องเดียวกันของข้อความเหล่านั้นเป็นเกณฑ์ ผลลัพธ์ของ Axial Coding คือ เรื่องหรือมโนทัศน์ที่จำแนกข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ หรือเป็นหัวข้อย่อย สิ่งในขั้นตอนนี้เริ่มจะบอกแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาในระดับหนึ่ง

3. การบูรณาการข้อมูลที่จัดกลุ่มแล้วให้เป็นเรื่องราวที่มีความหมาย (Selective Coding) เป็นการนำข้อมูลที่จัดเป็นกลุ่ม เป็นประเภทแล้วในขั้น Axial Coding มาบูรณาการเข้าให้เป็นเรื่องเป็นราว โดยอาศัยความสัมพันธ์ของมโนทัศน์หรือหัวข้อย่อยที่ได้จากขั้น Axial Coding เป็นแนวทาง ในขั้นนี้นักวิจัยสามารถสร้างข้อเสนอหรืออภิปรัชญาหรือสมมติฐาน สำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา ข้อเสนอและสมมติฐานนี้จะต้องผ่านการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีอยู่ หรือถ้าจำเป็นก็อาจจะรวบรวมข้อมูลใหม่ เพื่อมาตรวจสอบและปรับปรุงสมมติฐาน/ ทฤษฎีที่ได้ นั้นเป็นการเฉพาะ การปรับปรุงและการตรวจสอบสมมติฐาน/ทฤษฎีด้วยข้อมูลจะทำสลับกันไปเรื่อย ๆ จนกว่าถึงจุดอิ่มตัว

ขั้นตอนต่อนั้นจะเป็นเรื่องของการนำเสนอข้อสรุปในเชิงแนวคิดหรือทฤษฎี ซึ่งอาจจะแสดงเป็นภาพจำลองทางความคิดสำหรับการอธิบายในรูปใดรูปหนึ่งตามความเหมาะสม ทฤษฎีที่ได้ด้วยกระบวนการเช่นนี้ถือว่าเป็นทฤษฎีที่นักวิจัยสร้างขึ้นมาจากข้อมูลโดยตรง ซึ่งตรงกันข้ามกับทฤษฎีที่รับมาจากแหล่งอื่น เช่นจากการทบทวนวรรณกรรม เป็นต้น และถือว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายปรากฏการณ์ที่นักวิจัยเลือกมาศึกษา แม้ว่าอาจจะใช้ได้กับปรากฏการณ์อื่น แต่การนำไปใช้นอกบริบทของสิ่งที่ศึกษาก็ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า ปรากฏการณ์นั้น ๆ จะต้องมีลักษณะคล้าย

กับปรากฏการณ์ที่ถูกศึกษาเท่านั้น สำหรับวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลควรใช้เมื่อต้องการหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีให้แก่เรื่องใดเรื่องหนึ่งจากข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง (Creswell, 1989 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550 หน้า 186)

ชาร์มาซ (Charmaz, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 186) ได้สรุปวิธีการดำเนินการสำหรับการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กัน
 2. สร้างมโนทัศน์จากข้อมูลด้วยเทคนิคการกำหนดรหัสหลายแบบ
 3. ใช้การเปรียบเทียบเพื่อจำแนกประเภทและหาความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์
 4. นักวิจัยเขียนบันทึกเพื่อเก็บความคิดทุกอย่างที่เกิดขึ้นจากกระบวนการกำหนดรหัส และการเปรียบเทียบ ความคิดเหล่านี้จะช่วยหล่อหลอมกรอบแนวคิดและทฤษฎีได้ดี
 5. ตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของทฤษฎีที่สร้างขึ้นด้วยข้อมูลที่รวบรวมมาใหม่ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมด้วยวิธีการที่เรียกว่า Theoretical Sampling
 6. สร้างกรอบแนวคิดทฤษฎีและบูรณาการเข้ากับข้อมูลจริง เพื่อการนำเสนอผลการวิจัย
- ข้อจำกัดของวิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล**

วิธีการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลมีข้อจำกัด ที่สำคัญดังนี้ (Glaser & Strauss, 1967 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 187-188)

1. การยึดแนวทางอุปนัยอย่างเคร่งครัด จะทำให้ยากตรงที่นักวิจัยไม่สามารถปล่อยวางอคติด้านทฤษฎีที่เคยยึดถือของตัวเองได้อย่างแท้จริง ถ้าปล่อยวางไม่ได้ มโนทัศน์และทฤษฎีที่เป็นผลลัพธ์จากการวิจัยแบบนี้ อาจได้รับอิทธิพลจากภูมิหลังทางทฤษฎีของนักวิจัยเอง และถ้าเป็นเช่นนั้น ทฤษฎีที่ได้ก็อาจจะไม่ใช่ทฤษฎีที่ถูกชี้นำโดยข้อมูลหรือสร้างจากข้อมูลโดยตรง สิ่งที่ทำให้นักวิจัยก็คือ ทำอย่างไรนักวิจัยจึงจะทำตัวให้ปราศจากอคติทางทฤษฎีได้อย่างแท้จริง
2. การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลถูกวิจารณ์ว่าเอียงไปข้างปฏิฐานนิยมค่อนข้างชัดเจน เพราะ ประการแรก คือ ข้อสรุปพื้นฐานของการวิจัยแบบนี้ถือว่าความจริงมีอยู่และดำรงอยู่ต่างหาก ประการที่สอง คือ นักวิจัยต้องวางตัวเป็นกลาง ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ค้นพบความจริงเท่านั้น ประการที่สาม คือ การวิจัยแบบนี้เป็น Reductionist คือข้อมูลจะถูกลดความสำคัญลงมาสู่ระดับที่เป็นเพียงสิ่งที่นักวิจัยกำหนดเอาไว้ก่อนเท่านั้น ประการที่สี่ คือ การวิจัยแบบนี้ยึดแนวทางวัตถุนิยม (Objectivist) ในการวิเคราะห์ (Charmaz, 2000 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 188)

ในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล นักวิจัยจะต้องตรวจสอบมโนทัศน์และทฤษฎีที่สร้างขึ้นกับข้อมูลใหม่ซ้ำแล้วซ้ำอีกจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว ความยากลำบากจึงอยู่ที่การวินิจฉัยว่าแค่ไหนจึงจะถือว่าถึงจุดอิ่มตัว จุดอิ่มตัวนั้นคงไม่ได้เกิดขึ้นง่าย ๆ

โดยเฉพาะในเมื่อข้อมูลที่รวบรวมมาใหม่นั้นจะจงให้เป็นข้อมูลที่ท้าทายโน้ตค้นและทฤษฎีที่สร้างขึ้นมาก่อนหน้านั้น โดยเฉพาะ ความจริงข้อนี้ทำให้การวิจัยแบบนี้เป็นสิ่งที่ยากและท้าทายมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กวี วิทยะรัชช (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจสนามกอล์ฟ พบว่า ปัจจุบันธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทย เป็นที่นิยมในหมู่นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีแนวโน้มความนิยมทั้งทางอุปสงค์และอุปทานสูงขึ้น ในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันทางตลาดแบบสมบูรณ์ ในขณะที่สินค้าประเภทสนามกอล์ฟในสายตาของผู้ซื้อนั้น มีความเป็นอิสระ สามารถเลือกซื้อโครงการได้ตามความพอใจของตนเองในแง่ทำเลที่ตั้ง ราคา รสนิยม ของผู้บริโภคเอง จากผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีหลักในการพิจารณาเลือกซื้อโครงการสนามกอล์ฟ โดยคำนึงถึงราคาค่าสมาชิกโครงการเป็นหลัก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของสนามกอล์ฟ และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงสาธารณูปโภคตามลำดับ ส่วนความสำคัญด้านการออกแบบสนามโดยนักกอล์ฟชื่อดังของโลกผู้บริโภคให้ความสนใจเป็นอันดับที่ห้า โดยสื่อโฆษณา ด้านหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากที่สุดซึ่งข้อมูลนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ชาญ รัตนะพิสิฐ (2551, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ และประสิทธิผลขององค์การ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ กับประสิทธิผลขององค์การ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ และประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ประกอบการแบบการถอนตัว และแบบกลบเกลื่อนอยู่ในระดับต่ำ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 40.1

ญาณิศา บุญจิตร (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับหรือขอบเขตของความสำเร็จในการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาองค์การ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถอธิบายได้ดังนี้ 1. องค์ประกอบและตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 31 ตัวชี้วัด 2. ประสิทธิภาพองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการภายในมีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมาคือด้านผู้รับบริการ และด้านการเงิน ตามลำดับ ส่วนด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โครงสร้างองค์การ คุณภาพบุคลากร ลักษณะงาน ลักษณะผู้รับบริการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การ ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ร้อยละ 88.00

ไทว์ บุญเฉลย (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สนามกอล์ฟของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สนามกอล์ฟของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าสมาชิกและค่าสนาม วันหยุด อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การบริการของสนามกอล์ฟที่มีแคลดีที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ให้บริการการอย่างสนใจ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า มีบริการที่ครบ มีร้านอาหารและรถ อันดับสาม คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ได้แก่ บรรยากาศภายในสนาม และลักษณะแฟร์เวย์และกรีนที่ดีได้มาตรฐาน อันดับสี่ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ

ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540, หน้า 202) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานนิเทศกรรมสามัญศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดของสเตียร์ (Steers) ที่จำแนกปัจจัยที่ส่งผลออกเป็นสี่ด้านคือ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคคลในองค์การ ลักษณะขององค์การ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โดยผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีอำนาจในการอธิบายประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานนิเทศกรรมสามัญศึกษา โดยมีขนาดอิทธิพลรวม เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์การ สภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์การ สภาพด้านการเมือง คุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงานนิเทศกรรม การบริหารการเปลี่ยนแปลง การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การบริหารงานบุคคล โครงสร้างองค์การ ความสามารถในการแสวงหาทรัพยากร สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ และบรรยากาศองค์การ โดย ตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีความสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพองค์การ ร้อยละ 34

ราชามหากันธา, สมชาย เลียงโรคาพาธ และเพิ่มพร ฤกษ์ธรรมกิจ (2542, หน้า 76-81) อ้างถึงใน วรรณนิภา เกตุสมใจ (2546, หน้า 34-35) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมในการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อนักกอล์ฟในการที่จะเลือกออกรอบของแต่ละสนาม คือ ความสมบูรณ์ ของสนาม กรีน และแฟร์เวย์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมา คือ ความปลอดภัยในทรัพย์สินและร่างกาย ของนักกอล์ฟ และปัจจัยที่มีผลมากเป็นอันดับสาม คือ ในเรื่องของสุขภาพ การบริการของพนักงาน สนาม ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ ชื่อเสียงของผู้ออกแบบสนาม ด้านราคา ค่าออกรอบทั้งในวัน ธรรมดาและวันหยุดมีผลต่อการออกรอบของนักกอล์ฟ โดยในวันธรรมดานักกอล์ฟส่วนมาก มักจะไปออกรอบในสนามที่มีราคาค่าบริการอยู่ในช่วงต่ำกว่า 599 บาท และในวันหยุดอยู่ในช่วง ราคา 600-899 บาท การพิจารณาในด้านของบุคคลรอบด้านของนักกอล์ฟไม่มีผลต่อการออกรอบ ของนักกอล์ฟ และในด้านจำนวนคอร์สของสนามกอล์ฟมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนาม กอล์ฟ โดยนิยมการออกรอบในสนามกอล์ฟที่มีจำนวน 3 คอร์ส ตัวแปรด้านพฤติกรรมในการเล่น กอล์ฟ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออกรอบจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาที่ได้เริ่มเล่นมาจนถึงปัจจุบัน โดยกลุ่มที่มีการเล่นมากที่สุดต่อเดือน คือ กลุ่มที่เริ่มหัดเล่นจนถึงประมาณ 2 ปี ส่วนวันเวลาที่ นักกอล์ฟจะนิยมออกรอบ ก็วันหยุดราชการมากกว่าวันธรรมดา และเวลาที่นักกอล์ฟพอใจในการ ออกรอบจะเป็นเวลาใดก็ได้ และนิยมออกรอบกับบรรดาเพื่อนสนิท และไม่ได้ติดอยู่กับสนามใด สนามหนึ่งแต่จะนิยมเล่นกอล์ฟหลายสนามเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์นั้น เพศชายจะใช้บริการสนามกอล์ฟมากกว่าเพศหญิง อายุของนักกอล์ฟส่วนมากจะอยู่ในช่วงอายุ 20-49 ปี อาชีพมีผลต่อการออกรอบเนื่องจากเป็นในเรื่องของการมีความสามารถรับภาระต่อค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้น

วิไล เศษประสิทธิ์ศักดิ์ (2538) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักธุรกิจที่มีต่อผลสำเร็จ เจริญธุรกิจในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยผ่านเครือข่ายการเล่นกอล์ฟ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการไปเล่นกอล์ฟของนักธุรกิจส่วนใหญ่คือการสร้างเครือข่ายผ่านการแนะนำ ให้ได้รู้จักกับลูกค้าหรือนักธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงความคาดหวังว่า การเล่นกอล์ฟอาจช่วยให้ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนนักธุรกิจด้วยกันเองเพิ่มความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น สำหรับความคิดเห็นที่มี

ต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นทางธุรกิจจากการใช้ข้อมูลที่ได้ในสนามกอล์ฟ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรินกู (Hrinco, 1992, p. 21) ทำการวิจัยเรื่อง กรอบความคิดของประสิทธิผลองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความชัดเจนของกรอบความคิดด้านประสิทธิผลองค์กร เนื่องจากพบว่ามีการรณกรณจำนวนน้อยมากที่ศึกษาอย่างจริงจังเกี่ยวกับหลักการเรื่องประสิทธิผลองค์กร และมีการอ้างอิงจำนวนมากที่เน้นความจำเป้นที่ต้องมีความชัดเจนในเรื่องนี้ การขาดความชัดเจนและการไม่เห็นพ้องกัน เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ผลจากการศึกษาเชิงประจักษ์ไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบกันได้ เพราะผู้วิจัยนียมหรือมีกรอบความคิดที่แตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านั้น มีหลักฐานที่ปรากฏในวรรณกรรมเพียงเล็กน้อยที่แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลองค์กร แบบจำลองประสิทธิผลที่พบในวรรณกรรมส่วนมากจำแนกได้เป็นสามประเภท คือ แบบจำลองการบรรลุเป้าหมาย แบบจำลองการแสวงหาทรัพยากรเข้าสู่ระบบ และแบบจำลองวิวัฒนาการ ข้ออภิปรายหนึ่งของการศึกษานี้คือแบบจำลองที่กล่าวถึงดังกล่าวไม่ได้ระบุลักษณะของคุณค่า ทั้ง ๆ ที่ประสิทธิผลองค์กรเป็นกรอบความคิดเกี่ยวกับคุณค่า การตัดสินใจว่าองค์กรมีประสิทธิผลหรือไม่ก็คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องคุณค่า คุณค่าเป็นตัวแปรบอกลักษณะขององค์กรและคุณค่าหลายอย่างที่อยู่ใต้จิตสำนึกของสมาชิกองค์กร ที่มีการปฏิบัติต่อสังคมอันกว้างขวางออกไป