

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษานโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา เพื่อศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การสังเกตการณ์ (Observation) และการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อศึกษานโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยารวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

ผู้ศึกษามีการค้นคว้าหาข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้ศึกษาที่มีความประสงค์ต้องการให้เกิดความสมดุลและเปรียบเทียบข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และประกอบการสรุปผลการศึกษาของรายงานโครงการเฉพาะบุคคลฉบับนี้ จึงได้แบ่งประเภทกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกจากทั้ง 2 ธุรกิจยาข้ามชาติที่มีสาขาในประเทศไทย ผู้ศึกษาอาศัยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

## ตารางที่ 3.1

แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนองค์กรธุรกิจยา

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	บริษัท
1. อนุตรา สิ้นชัยพาณิชย์	ผู้อำนวยการฝ่าย องค์กรสัมพันธ์	บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. กลัวยไม้ นุชนิยม	ผู้จัดการฝ่าย องค์กรสัมพันธ์	บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ศิริลักษณ์ สุทธิกุล	ผู้อำนวยการ	บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด
4. ศิริขวัญ ทรงสิทธิโชค	ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร	บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ความคิดเห็นของตัวแทนพนักงานระดับปฏิบัติงานระดับกลางและระดับปฏิบัติงานทั่วไปภายในองค์กรต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา ซึ่งผู้ศึกษาอาศัยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรของทั้ง 2 บริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

ตารางที่ 3.2  
แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทน  
พนักงานภายในองค์กรของธุรกิจยา

ชื่อ-นามสกุล	อาชีพ	ตำแหน่ง
5. มรกต จับใจ	พนักงานเอกชน	ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเวชภัณฑ์สัตว์ บริษัท โนวาร์ทีส (ประเทศไทย) จำกัด
6. เพ็ญรัตน์ สุวรรณศรี	พนักงานเอกชน	Medical Liaison บริษัท โนวาร์ทีส (ประเทศไทย) จำกัด
7. สุวิมล มงคลชาติ	พนักงานเอกชน	เลขานุการ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
8. โกญจนาด เอกอัครรุ่งโรจน์	พนักงานเอกชน	Therapeutic Sales Representative บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความคิดเห็นของตัวแทนองค์กรหรือแพทย์พันธมิตรต่อการดำเนินงานด้านความ  
รับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา ซึ่งผู้ศึกษาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)  
โดยสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่มีบทบาทสำคัญและมีอำนาจในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือสนับสนุนโครงการ  
หรือกิจกรรมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา ได้แก่

## ตารางที่ 3.3

แสดงรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนองค์กรหรือแพทย์พันธมิตร

ชื่อ-นามสกุล	อาชีพ	ตำแหน่ง
9. พญ.กิติมา ยุทธรงค์	แพทย์	ประธานเจ้าหน้าที่ผู้บริหาร สมาคม ผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PReMA)
10. ธนศักดิ์ อุทิศชลานนท์	พนักงานเอกชน	ที่ปรึกษาประชาสัมพันธ์ บริษัท คอร์แอนด์พีค จำกัด
11. นพ.วิโรจน์ เหล่าสุนทรศิริ	ศัลยแพทย์	หัวหน้าศูนย์วิจัยคลินิก สถาบันมะเร็งแห่งชาติ
12. รศ.พลตรี นพ.สายัณห์ สวัสดิ์ศิริ	สูตินรีแพทย์	ผู้อำนวยการวิจัยพัฒนาคุณภาพชีวิต จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 ความคิดเห็นของผู้นำทางความคิด (Opinion leader) ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา โดยผู้ศึกษาอาศัยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสัมภาษณ์ผู้ควบคุมกฎหมาย นักวิชาการและสื่อมวลชน ซึ่งพิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์การทำงานเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย ได้แก่

## ตารางที่ 3.4

แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนผู้นำทางความคิด

ชื่อ-นามสกุล	อาชีพ	ตำแหน่ง
13. วีรวรรณ แดงแก้ว	ข้าราชการ	รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
14. ดร.สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค	ข้าราชการและอาจารย์	คณะกรรมการแผนงานกลไกเฝ้าระวังและพัฒนาระบบยา คณะเภสัชศาสตร์สังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
15. จิธิมา เดชอนันต์ชัย	สื่อมวลชน	บรรณาธิการบริหาร นิตยสาร HealthToday
16. ชนิตา ภระมรทัต	สื่อมวลชน	หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ
17. ปิยวรรณ สุขพลัปปลา	สื่อมวลชน	กองบรรณาธิการนิตยสารขวัญเรือน
18. สุทธิสา สวัสดิ์ถึก	สื่อมวลชน	บรรณาธิการข่าวสาธารณสุขและไอทีวารสารวงการแพทย์

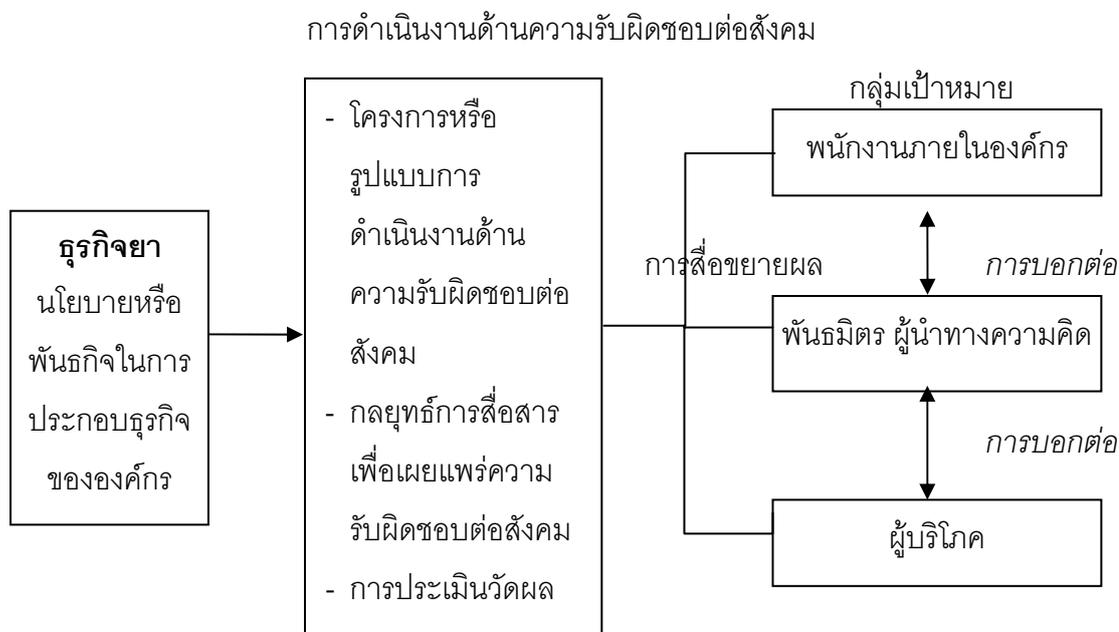
1.4 ความคิดเห็นของตัวแทนผู้บริโภคร่วมต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจฯ ซึ่งผู้ศึกษามีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่รับทราบหรือมีประสบการณ์โดยตรงจากการติดตามข่าวสาร หรือเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจฯ ดังนี้

ตารางที่ 3.5  
แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนผู้บริโภค

ชื่อ-นามสกุล	อาชีพ	ตำแหน่ง
19. วิภาวสุ เตียพานิช	นักศึกษาปริญญาโท	นักศึกษาปริญญาโท
20. จักรพงษ์ ไพธิทอง	พนักงานเอกชน	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
21. สุจิตรา วอทอง	ข้าราชการ	พนักงานสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ
22. กาญจนา ส่งผลภิญโญ	พนักงานเอกชน	ผู้ประสานงานธุรกิจ
23. เพ็ญ ประสานวัจนะกุล	พนักงานเอกชน	ผู้บริหารงานลูกค้า
24. กุลยา คุณานพรัตน์	ธุรกิจส่วนตัว	ธุรกิจส่วนตัว
25. วิภา ศรีวิจิตรโชค	พนักงานเอกชน	หัวหน้าฝ่ายขาย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร บทความ ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และรายงานโครงการเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่าง ๆ ทั้งต่างประเทศและในประเทศ อีกทั้งค้นคว้าและรวบรวมเอกสารและข้อมูลที่เผยแพร่ในสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์และสื่อเฉพาะกิจที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา โดยมีระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล โครงการหรือกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาในประเทศไทยทั้ง 2 บริษัท ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551-2552 รวมระยะเวลาทั้งหมด 1 ปี

ภาพที่ 3.1  
แสดงกรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษา



### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นที่ต้องการศึกษาด้วยการเตรียมแนวทางของคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลและคำตอบครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งประเด็นสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยานยนต์ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหาร กรุณาอธิบายนโยบายของบริษัทต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไทย ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวมีความสำคัญหรือสอดคล้องอย่างไรต่อการกำหนดพันธกิจและการดำเนินงานด้านการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรท่าน

2. กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ท่านเลือกทำกิจกรรมหรือแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมคือกลุ่มใดบ้าง กรุณาอธิบายถึงสาเหตุการเลือกกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

3. ท่านส่งเสริมหรือสนับสนุนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างไร ท่านมีการคัดเลือกประเด็นทางสังคมของแต่ละกลุ่มเป้าหมายและให้ลำดับความสำคัญอย่างไร ท่านมีการเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามีส่วนร่วมร่วมกับท่านมากน้อยเพียงใด และแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีลักษณะใดบ้าง กรุณายกตัวอย่างรูปแบบหรือกิจกรรม

4. ท่านมีวิธีการติดตามและประเมินผลการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

5. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรคืออะไร

การสัมภาษณ์**ความคิดเห็นของตัวแทนพนักงานภายในองค์กร**ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา นั้นคือ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งในองค์กร ท่านคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรท่าน

2. องค์กรท่านพยายามส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการใช้ช่องทางการสื่อสารแบบใด และมีเนื้อหาแบบใด โปรดอธิบายและยกตัวอย่าง

3. ท่านเคยมีประสบการณ์ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาในโอกาสหรือวัตถุประสงค์ใด เพราะเหตุใด และเข้าร่วมบ่อยแค่ไหน

4. ท่านได้ประโยชน์อย่างไรต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

5. กรุณาแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

การสัมภาษณ์**ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร**ในฐานะ**ตัวแทนองค์กรหรือแพทย์พันธมิตร**ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา นั้นคือ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กรุณาระบุตำแหน่ง บทบาทหรือหน้าที่ของตัวท่านหรือองค์กรที่ท่านบริหารอยู่

2. ท่านมีสาเหตุหรือวัตถุประสงค์ในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมหรือได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาอย่างไรลักษณะของเนื้อหา กิจกรรม ระยะเวลาของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทยาเป็นอย่างไร

3. ผลจากการประสานให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนที่ได้รับจากโครงการหรือกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างไร

4. กรุณาแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรในฐานะผู้นำความคิดและผู้บริโภคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา นั้นคือ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โนวาร์ทีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ท่านเคยรับทราบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาหรือไม่ หากท่านเคยรับรู้และรับทราบ ท่านได้รับข่าวสารหรือข้อมูลมาจากแหล่งช่องทางใด และมีลักษณะหรือรูปแบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

2. ท่านมีประสบการณ์ หรือเคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการภายใต้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาในโอกาสใด ท่านได้ประโยชน์อย่างไรต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการภายใต้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

4. กรุณาแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา

### การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วยการนำประเด็นคำถามหรือแบบสัมภาษณ์ พร้อมโครงร่างการศึกษาของรายงานโครงการเฉพาะบุคคล ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและปรับประเด็นคำถามสัมภาษณ์ให้มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาในครั้งนี้

## การวิเคราะห์และสรุปผลของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงานภายในองค์กรที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยาทั้ง 2 องค์กร นั่นคือ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับการสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงาน องค์กรหรือแพทย์ พันธมิตร การสัมภาษณ์ผู้นำทางความคิดและผู้บริโภคต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจยา หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดแยกประเภท จัดกลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักแนวคิดและทฤษฎีเป็นกรอบในการศึกษาในบทที่ 2 เพื่อหาข้อสรุปและทำการสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในรูปแบบของการบรรยายความ (Narrative) ในบทที่ 4 และ 5 ต่อไป