

## บทที่ ๓

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการสื่อสารกับการยอมรับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ทั้งจากในส่วนของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ของกรมบัญชีกลาง และฝ่ายบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

#### วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

##### การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ คือ

๑. ผู้บริหารระดับสูงด้านปฏิบัติการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ (Functional Level) เป็นผู้บริหารของบริษัทฯ ที่เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ที่มีหน้าที่ และมีความรู้ในการเผยแพร่ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) อาทิ ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการฝ่ายอบรม เป็นต้น
๒. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Organisational Level) โดยแบ่ง ออกเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุนนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูงในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังฝ่ายปฏิบัติการ อาทิ นายก อบต. ปลัด อบต. หัวหน้าฝ่ายการคลัง หัวหน้าฝ่ายโยธา เป็นต้น

##### แนวทางในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

๑. ผู้บริหารระดับสูงด้านปฏิบัติการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ โดยเป็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัทฯ ที่เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ซึ่งได้รับการรับรองจากกรมบัญชีกลางมีจำนวนทั้งหมด ๑๐ บริษัทฯ โดยกำหนดลักษณะของผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ

ในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ คือ ผู้ที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญที่มีหน้าที่ และมีความรู้ในการเผยแพร่ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) จำนวน ๓ คน ด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานการประชุม และคำสัมภาษณ์ในองค์กร

๒. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ตามโครงสร้างขององค์กร จำนวน ๘ คน จาก ๓ จังหวัด นั่นคือ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครปฐม โดยกำหนดลักษณะของผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง และมีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน ๘ คน ด้วยวิธีการสอบถามจากเครือข่าย (Network Sampling) ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผู้บริหารที่เป็นแกนนำในระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)

### การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

๑. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวข้องกับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction), เอกสารคำสั่ง และประกาศของกระทรวงการคลัง, และเอกสารการประชุมเกี่ยวกับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)
๒. ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาคำตอบในการวิจัยครั้งนี้จากผู้บริหารระดับสูงด้านปฏิบัติการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ และผู้บริหารระดับสูงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า และใช้เป็นแนวคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งจะยืดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ โดยมีกรอบที่เป็นประเด็นที่ต้องการศึกษาที่กำหนดไว้เป็นหัวข้อต่าง ๆ ไว้เป็นโครงร่างในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

๒.๑) การบริหารการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และความคาดหวังของผู้บริหาร

- (๒.๑.๑) ความสำคัญของระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E- Auction) ต่อการพัฒนาด้านการประมูลเป็นอย่างไร
- (๒.๑.๒) มีกลยุทธ์เพื่อให้ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงอย่างไร
- (๒.๑.๓) มีการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนอย่างไร
- (๒.๑.๔) ดำเนินการเตรียมการในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างไร

## ๒.๒) ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับนวัตกรรม

- (๒.๒.๑) ใครเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) และผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลอย่างไร
- (๒.๒.๒) เตรียมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) อย่างไร และมีประเด็นหรือสาระที่นำเสนอข้อมูลแบบใดเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ที่มีต่อการพัฒนาองค์กร
- (๒.๒.๓) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ เป็นอย่างไร มีลักษณะ ในการสื่อสารอย่างไร
- (๒.๒.๔) มีการจัดลำดับความสำคัญของบุคลากรในแต่ละกลุ่มในการรับรู้ อย่างไร

(๒.๒.๕) มีความคาดหวังให้บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติอย่างไรต่อระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) และมีการประเมินผลการตอบรับอย่างไร

(๒.๒.๖) มีการเชิญชวนให้ฝ่ายปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไร

๓. การจดบันทึกและการบันทึกเทปเสียงขณะสัมภาษณ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การแนะนำตัว ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดสถานภาพและบทบาทของผู้วิจัยโดยเปิดเผย (Overt Role) และแจ้งผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ หรือใช้บุคคลที่เป็นสื่อกลางซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นผู้แนะนำ
๒. การสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับกลุ่มผู้บริหารทั้งผู้ให้บริการตลาดกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ทั้งแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ อาทิ วิสัยทัศน์ในการบริหารงาน และเจาะลึกในบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย อาทิ กลยุทธ์ในการบริหารการสื่อสาร ปัญหาในการสื่อสาร รวมทั้งปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม
๓. ผู้วิจัยขอความร่วมมือให้บุคคลในกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ช่วยแนะนำ Key Informants อื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มที่ผู้วิจัยจะได้สัมภาษณ์ต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามต้องการ (Snowball technique)

### การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยนำแนวคำถามที่สัมภาษณ์ให้ที่ปรึกษางานวิจัยของมหาวิทยาลัยสยามตรวจสอบแก้ไข หลังจากนั้นได้แก้ไขข้อความที่ไม่เหมาะสม เพิ่มข้อความที่จะครอบคลุมประเด็นที่ต้องศึกษา และจัดหมวดหมู่ข้อคำถามให้อยู่ในประเด็นเดียวกันนอกจากนั้นการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลในการ

วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการเก็บข้อมูล และมีแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเชื่อถือได้ของข้อมูลเพิ่มขึ้น ดังนี้

๑. ควบคุมสถานการณ์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้โดยการสร้างสัมพันธภาพ ความจริงใจ และความไว้วางใจของกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย
๒. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการวิจัย ทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสามารถให้ข้อมูลได้ตามความเป็นจริง

### **การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)**

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และเพื่อเป็นการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล คือ ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้ให้บริการตลาดกลางฯ และ กลุ่มผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ ตีความ เปรียบเทียบ เพื่อหาลักษณะร่วมในประเด็นที่ต้องการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยจากข้อมูลที่เก็บได้แล้วนำมาหาประเด็นหลักและข้อสรุปรวม จากนั้นทำการจำแนกข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบกัน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ออกมาตอบปัญหาคำถามการวิจัย

### **การนำเสนอข้อมูล**

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ โดยนำเสนอข้อมูล เพื่อชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการสร้างกลยุทธ์และวิธีการที่ใช้ในการสร้างความยอมรับบนวัฒนธรรมระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) และปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล