

บทที่ 4

ระเบียบวิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษากระบวนการติดต่อสื่อสารในการบริหารโครงการ IT กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบการวิจัยกรณีเดียว (Single Case Study) สำหรับองค์กรที่มีการพัฒนาโครงการ IT ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยการศึกษาจะดูจากแนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโครงการ IT ของผู้บริหารโครงการ

การวิจัยกรณีศึกษานี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการศึกษาที่จำเป็นต้องมีการศึกษาในเชิงลึก (Feagin, Orum, & Sjoberg, 1991 cited in Tellis, 1997) โดยเป็นการเข้าไปสำรวจศึกษาถึงปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สนใจในกลุ่มบุคคล กลุ่มตัวอย่าง องค์กร กระบวนการ หรือปัจเจกบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงเหตุการณ์เหล่านั้นภายใต้บริบทที่สนใจ (Jill & Roger, 1997, pp.65-66) โดยหน่วยที่สนใจศึกษา (Unit of Analysis) ในการค้นคว้าอิสระนี้คือกลุ่มผู้บริหารโครงการ IT ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง และปรากฏการณ์ที่สนใจในการศึกษาคือวิธีการ รูปแบบ กิจกรรมในกระบวนการติดต่อสื่อสารของโครงการ IT

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการค้นคว้าอิสระนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งแหล่งข้อมูลโดยตรงซึ่งเป็น “ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)” และข้อมูลจากเอกสารต่างๆซึ่งเป็น “ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)” โดยแหล่งข้อมูลคือทีมงานผู้บริหารโครงการ (Project Manager) ของหน่วยงาน IT ในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งใช้การสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ รวมไปถึงการศึกษาเอกสารต่างๆของโครงการในอดีตที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงแนวทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่ผ่านมาขององค์กร

ในการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา
2. การกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การสรุปผลข้อมูล

4.1 ข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษา

บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเลือกมาเป็นกรณีศึกษาในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นองค์กรขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม มีพนักงานภายในองค์กรมากกว่า 13,000 คน ประกอบไปด้วยพนักงานในหลากหลายหน่วยงานและหลากหลายสายอาชีพ หน่วยงาน IT ขององค์กรมีการแบ่งออกเป็นหลายส่วนงานย่อย เช่น ฝ่าย Application Support ฝ่าย User Acceptance Test ฝ่าย Business Requirement Analysis ฝ่าย Implementation ฝ่าย Production Support ฯลฯ โดยการดำเนินการโครงการต่างๆของหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องใช้บุคคลากรจากฝ่ายต่างๆภายในหน่วยงาน IT ดังกล่าวที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งในบางโครงการจะมีการใช้บุคคลากรจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก เช่น ทีมงาน Vendor ทีมงานจากหน่วยงาน Customer Management ทีมงานจากหน่วยงานทางธุรกิจ ฯลฯ

การพัฒนาโครงการ IT ต่างๆภายในอดีตที่ผ่านมาขององค์กรโดยเฉพาะโครงการที่มีการจัดจ้างแรงงานแบบ Outsource เช่น โครงการ IT06008 โครงการ IT08001 โครงการ IT08009 ได้ประสบกับปัญหาต่างๆในการพัฒนาโครงการมากมาย ขอบเขตของโครงการเกิดความไม่แน่นอน มีการใช้ระยะเวลาในการพัฒนาโครงการเกินกว่าที่กำหนดไว้ (โครงการ IT08009 เกิดความล่าช้าในการพัฒนาระบบถึง 133 วันจากวันที่กำหนดไว้ในแผนโครงการเริ่มต้น) รวมไปถึงการระงับการดำเนินการบางโครงการก่อนที่จะเสร็จสมบูรณ์ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากหลายๆส่วนงาน เช่น การวิเคราะห์ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งไม่ครบถ้วนทำให้เกิดความล่าช้าในการทดสอบระบบ ปัญหาจากขอบเขตของโครงการที่ไม่ชัดเจนและมีการแก้ไขขอบเขตของโครงการในช่วงระยะการพัฒนาโครงการซึ่งส่งผลต่อระยะเวลาในการพัฒนาและการทดสอบระบบ ความเข้าใจในระบบที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างทีมผู้พัฒนาของ Vendor และความต้องการทางธุรกิจ เนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ หรือความล่าช้าของทีมงานโครงการบางส่วนในการตอบสนองต่อการร้องขอของทีมงานอื่นๆในโครงการทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามเป้าหมายระยะเวลาที่กำหนดไว้เบื้องต้น

นอกจากนี้การที่โครงการ IT บางโครงการมีความเกี่ยวข้องหรือขึ้นอยู่กับโครงการ IT หรือโครงการทางธุรกิจอื่น ทำให้การพัฒนาโครงการดังกล่าวเกิดความซับซ้อนและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการที่หลากหลาย กระบวนการติดต่อสื่อสารในโครงการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากเนื่องจากความล่าช้าหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการอาจส่งผลกระทบต่อโครงการอื่น รวมทั้งความล่าช้าในการพัฒนาโครงการอาจก่อให้เกิดข้อจำกัดและอุปสรรค

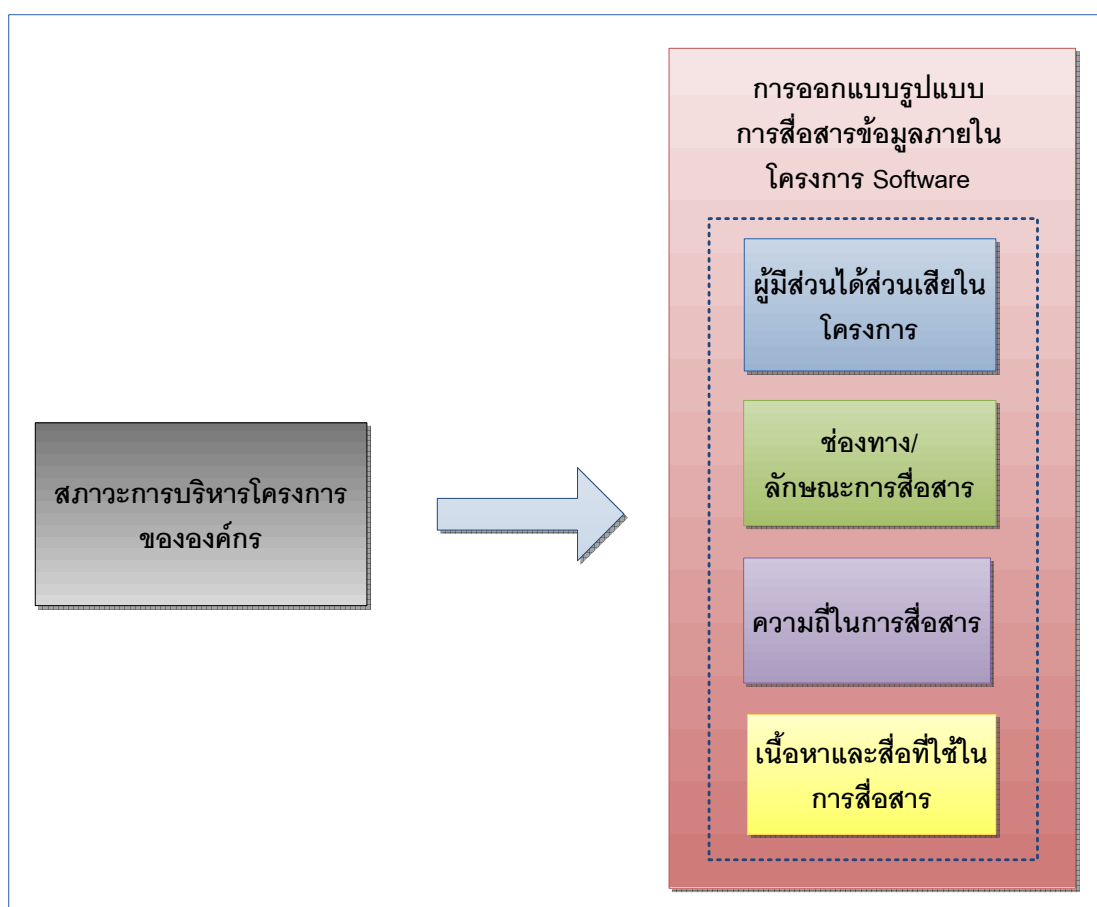
ทางด้านการดำเนินงานขององค์กรทั้งในเชิงธุรกิจ การตลาด และการนำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้ ซึ่งส่งผลสำคัญอย่างมากต่อศักยภาพในการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมขององค์กร

4.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัย (Conceptual Framework) เป็นแนวความคิดของผู้วิจัยเกี่ยวกับตัวแปรหรือคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยกรอบแนวความคิดของผู้วิจัยเกิดจากการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2549, น. 31)

ภาพที่ 4.1

กรอบแนวความคิดการวิจัย



4.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการค้นคว้าอิสระนี้คือบุคคลในหน่วยงาน IT ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางหรือวิธีการบริหารโครงการ Software Development ซึ่งคือทีมงานในหน่วยงาน IT ที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นผู้บริหารโครงการต่างๆจำนวน 5 ท่าน โดยการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วย

1. ทีมงานของหน่วยงาน IT ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ (Business Account Manager) 1 ท่าน ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน 8 ปี
2. ทีมงานของหน่วยงาน IT ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญพิเศษทางด้าน IT (IT Specialist) 3 ท่าน ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานโดยเฉลี่ย 5-6 ปี
3. ทีมงานของหน่วยงาน IT ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้วิเคราะห์ระบบอาวุโส (Senior System Analyst) 1 ท่าน ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน 3 ปี

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) มีวิธีการในการรวบรวมข้อมูล 2 วิธีการได้แก่

- วิธีการสัมภาษณ์(Interview Method): การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลเจาะลึก ได้คำตอบเฉพาะ (Focus interview) ที่ต้องการความจริง (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, น.126) การสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างซึ่งได้มีการจัดเตรียมบทสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ อาจจะมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างทำการสัมภาษณ์และความเหมาะสม โดยให้แนวคำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้
 1. คุณลักษณะขององค์กร เช่น การประยุกต์ใช้มาตรฐานในการดำเนินงาน
 2. คุณลักษณะของโครงการ เช่น ขนาด ทีมงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร
 3. การวิเคราะห์ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ

4. ลักษณะรูปแบบการสื่อสารในโครงการ
5. การได้รับหรือการเข้าถึงข้อมูลต่างๆของทีมงานโครงการ
6. ความถี่ เนื้อหาและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารกับ Vendor
7. ความถี่ เนื้อหาและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร
8. เครื่องมือที่ใช้ในการแจกจ่ายข้อมูลและสื่อสารภายในโครงการ
9. อุปสรรคในการสื่อสารที่พบ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) คือทีมงานของหน่วยงาน IT ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นผู้บริหารโครงการ IT ต่างๆ

- วิธีการสังเกต (Observation Method): ใช้การสังเกตจากการมีส่วนร่วมเป็นหนึ่งในทีมงานโครงการของผู้วิจัย ซึ่งได้ทำการสังเกตเกี่ยวกับการประชุมต่างๆในโครงการ ได้แก่

1. การประชุมเริ่มต้นโครงการ (Project Kick-Off Meeting)
2. การประชุมรายงานสถานะโครงการรายสัปดาห์ (Weekly Project Status Meeting)
3. การประชุมทบทวนข้อผิดพลาดช่วงปิดโครงการ (Lesson Learned Meeting)

รวมทั้งผู้วิจัยได้ทำการสังเกตถึงรูปแบบ/ลักษณะการสื่อสารภายในโครงการ IT ที่มีการสื่อสารตลอดช่วงอายุโครงการ เช่น การใช้สื่อต่างๆในการสื่อสาร การใช้เครื่องมือต่างๆในโครงการ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในโครงการ

สำหรับข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) จะใช้วิธีการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆของโครงการ (Documentation Review) ในการรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆของโครงการตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2548-2552 ซึ่งประกอบไปด้วย แผนงานโครงการ เอกสารนำเสนอการประชุมเริ่มต้นโครงการ เอกสารร้องขอการเปลี่ยนแปลง เอกสารรายละเอียดการออกแบบระบบ เอกสารกระบวนการดำเนินงานโครงการ เอกสารขั้นตอนการติดตั้งระบบ และเอกสารปิดโครงการ

การใช้วิธีการในการเก็บข้อมูลหลากหลายวิธีข้างต้นเป็นวิธีการแบบ Methodological Triangulation ซึ่งหมายถึงการเปรียบเทียบข้อค้นพบของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาจากแหล่ง

และมุมมองของข้อมูลจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการช่วยยืนยันถึงความถูกต้องและเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัย รวมทั้งช่วยในการลดความลำเอียงและข้อด้อยที่อาจเกิดขึ้นจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบใดแบบหนึ่ง (Jill & Roger, 1997, pp.74-75)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต และเอกสารต่างๆของโครงการจะถูกนำมาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งในการวิเคราะห์เนื้อหาโดยปกติแล้วจะนับสิ่งที่มีการกล่าวถึงและนำมาวิเคราะห์โดยมองว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ (Lacity & Janson, 1994 cited in McBride, 2008)

การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลการสัมภาษณ์จะทำการเสาะหาถึงรูปแบบ/ลักษณะที่ผู้บริหารโครงการมีการใช้งานในกระบวนการสื่อสารจากการใช้แผนที่ความคิด (Mindmap) ซึ่งจะพิจารณาจากคำพูดของผู้บริหารโครงการที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยจะศึกษาถึงรูปแบบที่มีการใช้งานเป็นประจำ และรูปแบบที่มีการใช้งานที่แตกต่างหรือคล้ายคลึงกันในผู้บริหารโครงการแต่ละคน สำหรับข้อมูลเอกสารโครงการต่างๆจะช่วยให้ทราบถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆของโครงการ รวมทั้งรูปแบบ ความถี่ และเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสารภายในโครงการ ทั้งนี้การวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้เข้าใจถึงเหตุผลในการเลือกใช้รูปแบบ เครื่องมือ สื่อ หรือการสื่อสารข้อมูลโครงการต่างๆของผู้บริหารโครงการ และให้ผลเชิงลึกในการศึกษาถึงสถานการณ์ในการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้บริหารโครงการพบในกระบวนการสื่อสารภายในโครงการในอดีตที่ผ่านมา

4.6 การสรุปผลข้อมูล

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด จะนำมาใช้ในการสรุปถึงคุณลักษณะของโครงการในปัจจุบัน รูปแบบของกระบวนการสื่อสารที่มีการใช้งานในการบริหารโครงการ IT แยกตามองค์ประกอบต่างๆของกรอบงานวิจัย ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโครงการ รูปแบบ/ลักษณะการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร และเนื้อหาและสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบรูปแบบกระบวนการสื่อสารและนำเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ ที่สามารถช่วยลดปัญหาทางด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบันและส่งผลให้การบริหารโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ