

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การนำแนวคิดดุลดัชนี (Balanced Scorecards) เพื่อวัดผลการดำเนินงานในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ทำเตียน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติในการนำเครื่องมือดุลดัชนีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนทั้งปัญหาและอุปสรรคในการนำเครื่องมือประเภทนี้ มาใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์ขององค์กรมาสู่แนวปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ทำเตียน ทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |                              |         |                               |
|------------------------------|---------|-------------------------------|
| 1. นายทรงชัย ศิวะบุญย์       | ตำแหน่ง | ผู้จัดการสาขาอาวุโส           |
| 2. นายธีรวัฒน์ ทับทิมทอง     | ตำแหน่ง | รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด  |
| 3. นางนิภา จันทรงาม          | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า  |
| 4. น.ส.พนิดา แก้วสุข         | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า |
| 5. น.ส.พัฒนา ภูด้วง          | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า |
| 6. น.ส.ลักขณา วันขวัญ        | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า       |
| 7. น.ส.ดารัฐ เปี่ยมทองคำ     | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า       |
| 8. นายวิษณุ เจียมรัตโนภาส    | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า       |
| 9. นายบวรภัทร ณ เชียงใหม่    | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด   |
| 10. น.ส.สิริรัตน์ สุขลลลิตย์ | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด   |
| 11. นายโสธร บัวเฟื่อน        | ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา     |

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ทุกคน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเนื่องจากจำนวนประชากรมีเพียง 11 คนเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) กับพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้เคยร่วมทำงานในสาขาท่าเตียนมาก่อน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษา ค้นคว้าความรู้ทางวิชาการ ทักษะและความคิดเห็นของผู้มีความรู้ และทำงานเกี่ยวข้องกับเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือดุลดัชนี (Balanced Scorecards)

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ตรวจแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงตามเนื้อหา(content validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เหมาะสมตามคำแนะนำ

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับพนักงานของธนาคารกรุงไทย ในสาขาอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 ชุด เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สื่อความหมายของคำถามได้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น

4. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ในขั้นสุดท้ายทั้งทางด้านภาษา และการเรียงลำดับคำถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน

**เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล** อันได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงพร้อมอุปกรณ์ และกระดาษจดบันทึก

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนัดหมายพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานของธนาคาร โดยเฉพาะได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เป็นหลัก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์/สังเคราะห์ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ของคำตอบ หลังจากนั้นจึงสรุปเป็นคำตอบของการวิจัย