

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงแนวโน้มการจัดการองค์กรของ บริษัทไทยโปรดัก อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด โดยการศึกษาถึงมุมมองของฝ่ายบริหาร พนักงานองค์กร และจากบุคคลภายนอก องค์กรที่มีบทบาท และมีความเกี่ยวข้องกับการส่งออกธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จรูป ดังนั้น เพื่อให้การ วิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้แบ่งขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่วิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### กลุ่มเป้าหมายที่วิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาอยู่ 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. กลุ่มผู้บริหาร ของ บริษัทไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 2 ท่าน
  2. กลุ่มพนักงานระดับ หัวหน้า/ผู้จัดการ ของ บริษัทไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 11 ท่าน
  3. ผู้บริโภคสินค้าของ บริษัทไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 1 ท่าน
  4. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการดำเนินธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูป จำนวน 3 ท่าน
- โดยในการศึกษากับกลุ่มเป้าหมายนี้จะเป็นการเจาะจงโดยไม่มีการแบ่งแยกเพศและอายุ และเป็นการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึกทุกกลุ่มเป้าหมาย

#### วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นและให้ ความสำคัญถึงเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินความน่าเชื่อถือ ของงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ยึด เกณฑ์ของ Athens (อ้างใน ชนินทร จารุจันทร์, 2541, หน้า 16) ว่าจะต้องอธิบายงานวิจัยในแง่ของ

1. วิธีการเข้าถึงข้อมูล เมื่อเข้าถึงข้อมูลแล้วมันจะดำรงอยู่ตลอดเวลาการศึกษาได้อย่างไร ในที่นี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเข้าถึงข้อมูล โดยการเปิดเผยสถานภาพจริง เนื่องจากผู้วิจัยมีความสนิทสนมกับกลุ่มเป้าหมาย จึงไม่จำเป็นต้องปกปิดสถานภาพของการเป็นผู้วิจัย

2. วิธีการที่ใช้ศึกษาปรากฏการณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก และวิธีการสังเกตควบคู่กันไป โดยมีเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์ และการบันทึกเสียง

3. วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ในการวิเคราะห์จะวิเคราะห์ตามประเด็นหลักที่ได้กำหนดไว้ คือ วิเคราะห์ถึงแนวโน้มการจัดการองค์กร ของ บริษัทไทยโปรคัก อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านการจัดการระบบ การพัฒนานวัตกรรม และแนวโน้มด้านการตลาด และมาตรการต่าง ๆ

### วิธีการเข้าถึงข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ระดับ ด้วยกันคือ

1) ข้อมูลกลุ่มปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 17 ท่าน โดยจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทั้งหมดที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงเป้าหมายของงานวิจัย

2) ข้อมูลกลุ่มทุติยภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งขององค์กรและจากภาครัฐ และเอกชน ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในขั้นตอนการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือ กรณีเชิงประจักษ์ (Empirical case) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และการสังเกตควบคู่กัน

สำหรับการสัมภาษณ์นั้น โดยทั่วไปมักจะแบ่งประเภทการสัมภาษณ์ตามลักษณะเชิงโครงสร้าง ออกเป็น 2 แบบ (อ้างใน สนธิพร จารุจันทร์, 2541, หน้า 18) คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (Formal and Informal interview) ได้แบ่งการสัมภาษณ์ตามลักษณะของการกำหนดคำถามออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) การสัมภาษณ์แบบปรับมาตรฐาน (Standard interview) จะกำหนดชุดคำถามที่เป็นโครงสร้างอย่างแน่นหนาตายตัว เป็นการล่วงหน้า

2) การสัมภาษณ์แบบไม่ปรับมาตรฐาน (Unstandard interview) จะมีลักษณะตรงกัน

ข้ามกับการสัมภาษณ์แบบปรับมาตรฐาน คือ จะไม่กำหนดชุดคำถามไว้ตายตัวล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้มีสมมติฐานว่า ประการแรก ผู้สัมภาษณ์ไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่มีความรู้มากพอเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษา จึงทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถกำหนดคำถามล่วงหน้าได้ ประการที่สอง ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนอาจมีความต่างกัน ต่อคำ หรือคำถามเดียวกันได้ ดังนั้น ผู้สัมภาษณ์จึงไม่จำเป็นต้องใช้คำพูด หรือคำศัพท์อย่างเดียวกัน ในคำถามที่มีความหมายเดียวกัน ในการสัมภาษณ์แบบนี้ ผู้สัมภาษณ์ต้องพัฒนา ปรับ และถามคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และวัตถุประสงค์หลักของการเก็บข้อมูล

3) การสัมภาษณ์แบบกึ่งปรับมาตรฐาน (Semi-standardized interview) การสัมภาษณ์แบบนี้จะอยู่ระหว่างแบบปรับมาตรฐานกับแบบไม่มาตรฐาน คือ จะรวมเอาการสัมภาษณ์โดยใช้ประเด็นคำถามที่เตรียมไว้แล้ว โดยยึดเอาสมมติฐานที่ว่า ผู้สัมภาษณ์มีความคุ้นเคย หรือมีความรู้พื้นฐานอยู่บ้างเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษา จึงสามารถกำหนดโครงสร้างประเด็นคำถามพื้นฐานได้ส่วนหนึ่ง และใช้เป็นประเด็นชี้นำการสัมภาษณ์ และพัฒนาเป็นคำถามต่อเนื่อง (Porting questions) ได้ตลอดเวลา เมื่อได้เข้าถึงสัมผัสกับปรากฏการณ์จริง เพื่อให้สามารถเข้าถึงปรากฏการณ์ได้อย่างแท้จริง

สำหรับวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งปรับมาตรฐาน เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มีคำถามการสัมภาษณ์ที่ตายตัวไว้ส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นประเด็นคำถามที่สอดแทรกเข้ามาในช่วงของการสัมภาษณ์ เป็นการสร้างคำถามต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น

การสัมภาษณ์นั้นจะเป็นแบบทางการ ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ถามคำถาม และในขณะเดียวกัน ผู้ถูกวิจัยจะเป็นผู้ตอบคำถามที่กำหนดขึ้น การสัมภาษณ์นั้นเนื่องจากการแสดงความคิดเห็นของแต่ละท่าน ระยะเวลาในการสัมภาษณ์จึงไม่ได้เป็นเกณฑ์กำหนดที่ตายตัว หากแต่ประเด็นคำถามจะเป็นแบบโครงสร้าง และมีลำดับช่วงขึ้น

นอกจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยยังได้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งจากการใช้วิธีการสังเกตควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ โดยจะใช้วิธีการจดบันทึก เมื่อพ้นจากการสนทนาทันที

#### การสังเกต

การเก็บข้อมูลโดยการสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถใช้ได้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (อ้างใน ชนิทร จารุจันทร์, 2541, หน้า 21) เมื่อพูดถึงการสังเกต เรามักจะหมายถึง การสังเกตด้วยสายตาของผู้สังเกต การเฝ้ามองดู (Watching) เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของการเก็บงานรวมข้อมูล ในบริบทสนาม (ชนิทร จารุจันทร์, 2541, หน้า 21 อ้างจาก Bailey, 1996, p.65-68)

ได้กล่าวถึงประเภทของการสังเกตไว้ดังนี้

- 1) การสังเกตสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Observation of physical surroundings) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะสะท้อนได้ว่า เขา คือใคร จึง ไม่แปลกใจที่นักวิจัยสนามจะต้องสนใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพราะนัยทางสังคมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสำคัญต่อนักวิจัย
  - 2) การสังเกตสมาชิก (Observation of members) นักวิจัยควรจะใช้เวลาส่วนใหญ่สังเกตผู้คนในบริบท จุดเริ่มต้นที่ดีคือการสังเกตลักษณะสถานภาพ ซึ่งฟังดูเหมือนจะเป็นงานง่าย เช่น สังเกต เพศ เชื้อชาติ อายุโดยประมาณของคนที่เราสังเกต
  - 3) การสังเกตพฤติกรรมที่เป็นคำพูด หรือไม่เป็นคำพูด (Observation of non-verbal and verbal behaviors) การสังเกตส่วนใหญ่คือ การสังเกตพฤติกรรมที่ไม่เป็นคำพูด ได้แก่ ใครมา ใครไป ใครทำอะไร กับใคร เมื่อไร อย่างไร กิจกรรมประจำ แบบแผน เหตุการณ์พิเศษ พฤติกรรมแบบกลุ่ม และสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน ขณะที่เขียนพรรณนา พฤติกรรมเหล่านั้นเป้าหมายของนักวิจัยสนาม คือ เพื่อเข้าใจไม่เพียงแค่พรรณนา การเข้าไปอยู่ในบริบทสนามให้โอกาสที่ดีที่สุดแก่นักวิจัย ในการประเมินความหมายที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม การสังเกตที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมคำพูด นักวิจัย มักจะบันทึกคำสนทนาเพื่อใช้สร้างความหมายทางสังคมภายในบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคม (Emerson : 1988 อ้างถึงใน Bailey p.69, 1996) ผู้วิจัย อาจจะหาความหมายได้ทั้งจากน้ำเสียงในการสนทนา ความสุข ความอบอุ่น การผ่อนคลาย การพูดเล่น หรือพูดแบบเป็นทางการ ความนุ่ม การแยกเสียงเรื่อย ๆ เสียงสูงต่ำ ซึ่งนักวิจัยต้องจำไว้ว่า วิธีการพูดมีความสำคัญกว่าเนื้อหาที่พูด
- การสังเกตในการศึกษารังนี้ ผู้วิจัยได้สังเกตข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นลักษณะทางกายภาพ ลักษณะของสถานที่ที่ทำงาน บรรยายภาพการทำงาน โดยผู้วิจัยได้เข้าไปอยู่ในสถานที่เพื่อทำการศึกษา และทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการสร้างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสัมภาษณ์ และสังเกต
  - 1.1 ศึกษาเอกสารการสร้างแบบสัมภาษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์
  - 1.2 กำหนดโครงสร้าง รูปแบบ เนื้อหาของการสัมภาษณ์ โดยที่ในแบบสัมภาษณ์

จะกำหนดประเด็นคำถามหลัก ไว้ 3 หัวข้อใหญ่ ซึ่งแต่ละประเด็นก็จะมีแตกต่างกัน เพื่อให้ได้เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### 1.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง โดยแยกประเด็นออก ดังนี้

1.3.1) แนวโน้มการจัดการระบบ มีจำนวนคำถาม 29 ข้อ

1.3.2) แนวโน้มการพัฒนาบุคลากร มีจำนวนคำถาม 32 ข้อ

1.3.3) แนวโน้มการจัดการองค์กร มีจำนวนคำถาม 30 ข้อ

### 1.4 นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

1.5 ทำการปรับปรุงแก้ไข โดยการปรับปรุงนี้ได้มีการกำหนดรูปแบบลักษณะของการสัมภาษณ์มากขึ้น และมีการปรับเปลี่ยนจำนวนคำถามต่าง ๆ ให้มีความกระชับ เหมาะสม และครอบคลุม คือ

1.5.1) ประเด็นคำถามเรื่องแนวโน้มการจัดการระบบ มีจำนวนคำถาม 14 ข้อ

1.5.2) ประเด็นคำถามเรื่องแนวโน้มการพัฒนาบุคลากร มีจำนวนคำถาม 17 ข้อ

1.5.3) ประเด็นคำถามเรื่องแนวโน้มการจัดการองค์กร มีจำนวนคำถาม 10 ข้อและมีแบบบันทึกการสังเกต ในตอนท้ายของแบบสัมภาษณ์

1.6 นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ โดยการนำไปสัมภาษณ์บุคคลใกล้เคียง เพื่อสอบถามความเข้าใจของข้อคำถามแต่ละข้อ และให้ข้อคำถามมีความชัดเจนมากที่สุด

1.7 นำแบบสัมภาษณ์ ที่แก้ไขไปนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการแก้ไข ปรับปรุง และตรวจสอบก่อนนำไปใช้จริง

1.8 จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับจริง

1.9 นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในสภาพจริงกับกลุ่มเป้าหมาย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้ารวบรวม นำข้อมูลมาแยกหมวดหมู่ และนำข้อมูลแต่ละด้านมาทำการประมวลวิเคราะห์ตามประเด็นคำถาม แต่ละประเด็น เพื่อมีความชัดเจนมากขึ้น