

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและกระบวนการกล่อมเกลாதางวัฒนธรรม ปทัสถานพฤติกรรม การเรียนรู้ทางสังคม การบริหารเชิงพฤติกรรม แรงจูงใจและความต้องการ องค์กรและการจัดการ กลุ่มและการรวมกลุ่มและการวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย เอกสารที่ศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดและประเด็นต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูล ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยได้นำเสนอไว้แล้วในท้ายบทที่ 2

2. เครื่องมือและวิธีเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ตัวผู้วิจัยใช้เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

2.1 แบบสังเกตปรากฏการณ์

ผู้วิจัยกำหนดแบบสังเกตเองเพื่อความสะดวกในการบันทึก และวิเคราะห์ เช่น วัน เวลา สถานที่ ปรากฏการณ์ กิจกรรมบรรยายปรากฏการณ์ กิจกรรม ผู้วิจัยได้บันทึกปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมประจำเดือน ซึ่งจะจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ผู้บริหารและพนักงานจะเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน กิจกรรมอื่น ๆ เช่น การรวมกลุ่มกันออกเดินตลาดเพื่อเยี่ยมลูกค้า ตามความเห็นของลูกค้าในเรื่องการให้บริการ ความพึงพอใจในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย การสังเกตพฤติกรรมประจำวันของเพื่อนพนักงาน ในเรื่องของการรับประทานอาหาร การเข้ากลุ่มเพื่อพูดคุย เป็นต้น การวิเคราะห์พฤติกรรมจากการสังเกตนี้ ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงกับเนื้อหาในการวิจัยส่วนใดเป็นการแสดงพฤติกรรมที่เป็นไปตามลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงเงื่อนไข ปัจจัย กลไก และวิธีการ

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

เป็นการกำหนดหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของสาขาและเพื่อนพนักงานตามกลุ่มที่ได้แบ่งไว้ ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไป ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามประเด็นที่ตั้งไว้ในเรื่องของการมาทำงานตรงต่อเวลา เรื่องการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายแบบอื่นในบางโอกาส การประชุม การให้

บริการที่ดีแก่ลูกค้า การเข้ากลุ่มในธนาคาร การดำเนินชีวิตส่วนตัวและการทำบุญครบรอบวันเกิดธนาคาร โดยไม่ได้บันทึกต่อน้ำ เพราะต้องการให้การสนทนาเป็นไปตามธรรมชาติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสังเกตมาเสริมในการสนทนา เช่น ถ้าไม่ทุกคนต้องปฏิบัติอย่างนั้น เป็นต้น

หลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยจะรีบบันทึกทันที เพื่อกันลืมและทำการวิเคราะห์ไปด้วยว่าได้ข้อมูลอะไร ในประเด็นใด มีข้อมูลโดยยังขาดอยู่เพื่อดำเนินเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนต่อไป แหล่งข้อมูลในการวิจัยนี้ผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะสถานการณ์เท่านั้นโดยไม่บอกชื่อจริง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการวิจัยแบ่งเป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. พนักงานระดับบริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาก่อนสุเทพ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการสาขา สถานภาพโสด เพศหญิง
2. ผู้ช่วยผู้จัดการด้านการธนาคาร สถานภาพโสด เพศชาย
3. ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ สถานภาพสมรส เพศชาย

ทั้งสามท่านได้ให้ข้อมูลในเรื่องของบริบททั่วไปของธนาคารในด้าน สถานภาพ ความเป็นมา ประวัติการก่อตั้ง ปรัชญา นโยบาย เป้าหมายขององค์กร ระบบการบริหารภายในและแนวคิด การพัฒนาองค์กร ลักษณะการพัฒนาศูนย์กลางและงานด้านวิชาการ การขยายงานการให้บริการและการนำเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนบทบาทของธนาคารต่อสังคมอื่น

2. พนักงานคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาก่อนสุเทพ จำนวน 4 ท่าน เป็นพนักงานที่มีประวัติการทำงานที่ดีเยี่ยม แสวงหาเงินฝากได้สูง มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประกอบด้วย

1. พธีการสินเชื่อบุคคล 10 สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายแบบอื่นในบางโอกาสและข้อมูลในเรื่องการเข้ากลุ่มในธนาคาร
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการประชุม
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 11 สถานภาพสมรส เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

4. พนักงานพัฒนารัฐกิจ 8 สถานภาพโสด เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

นอกจากนี้พนักงานกลุ่มนี้ยังให้ข้อมูลในเรื่องของการมาทำงานตรงตามเวลาด้วย

3. พนักงานรุ่นแรกที่ย้ายมาจากสาขาอื่น

ในการเปิดสาขาแห่งใหม่นั้นนอกจากจะรับพนักงานใหม่แล้ว ในส่วนของระดับหัวหน้างาน ยังต้องอาศัยพนักงานรุ่นเก่าจากสาขาอื่นมาทำหน้าที่เป็นหัวหน้า จำนวน 4 ท่านประกอบด้วย

1. สมุห์บัญชี สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
2. หัวหน้าหน่วยพัฒนารูรกีจ สถานภาพโสด เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายแบบอื่นในบางโอกาสและข้อมูลในเรื่องการเข้ากลุ่มในธนาคาร
3. หัวหน้าหน่วยการเงิน สถานภาพสมรส เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องการประชุม
4. หัวหน้าหน่วยสินเชื่อ สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

นอกจากนี้พนักงานกลุ่มนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการทำบุญครบรอบวันเกิดธนาคารอีกด้วย

4. พนักงานโครงการเพชรน้ำหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 ท่าน เป็นพนักงานที่ให้บริการเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีผลการทำงานและการหาเงินฝากดีเยี่ยม เป็นพนักงานที่ให้บริการด้วยความประทับใจ ประกอบด้วย

1. พนักงานโอนเงินต่างประเทศ 10 สถานภาพสมรส เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายแบบอื่นในบางโอกาส
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 11 สถานภาพสมรส เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องการประชุม
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 10 สถานภาพโสด เพศหญิง ให้ข้อมูลในเรื่องการประชุม
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก 9 สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายแบบอื่นในบางโอกาส
5. พนักงานบัญชี สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการเข้ากลุ่มในธนาคาร
6. พนักงานทั่วไป สถานภาพโสด เพศชาย ให้ข้อมูลในเรื่องการเข้ากลุ่มในธนาคาร

นอกจากนี้พนักงานกลุ่มนี้ยังให้ข้อมูลในเรื่องของการดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงาน หนาकारอีกด้วย

3. การดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 การสร้างความสัมพันธ์ ผู้วิจัยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักเพราะผู้วิจัย ทำงานอยู่ในองค์กรมาตั้งแต่แรกเริ่มแล้ว ผู้วิจัยได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลแต่ละกลุ่มและชี้แจงวัตถุประสงค์ ของการเก็บข้อมูลให้เข้าใจซึ่งก็ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากทุกกลุ่ม

3.2 การเก็บข้อมูลด้านบริบทองค์กร ผู้วิจัยศึกษาเอกสารขององค์กร เช่น คู่มือ ระเบียบปฏิบัติของพนักงาน ประกาศ คำสั่ง วารสารรายเดือนของธนาคาร เป็นต้น รวมทั้งการหา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วย

3.3 การสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลรวมถึงการสังเกต การดำเนินการนี้ได้กล่าวถึงมา แล้วในข้อ 2

ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ข้อจำกัดในเรื่องวัน เวลาในการสัมภาษณ์ กล่าวคือ การสัมภาษณ์จะทำได้เฉพาะวันอังคาร วันพุธและวันพฤหัสบดี เท่านั้น ในวันจันทร์และวันศุกร์ของทุก สัปดาห์จะมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การทำงานของพนักงานต้องเร่งรีบแข่งขันกับ เวลาและรีบปิดบัญชีประจำวัน พนักงานทุกคนจะรีบทำงานเพื่อที่จะได้รับกลับบ้าน แต่ถ้าเป็นวัน อังคาร วันพุธและวันพฤหัสบดีแล้ว ลูกค้าที่มาใช้บริการจะมีค่อนข้างน้อย ทำให้เพื่อนพนักงานมีเวลา ให้สัมภาษณ์ได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ทำงานวิเคราะห์เบื้องต้นทันที โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลที่ได้มา สามารถนำไปตอบวัตถุประสงค์ในข้อใด แล้วทำการแยกข้อมูลไว้ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วน แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์อีกครั้ง โดยครั้งนี้เป็นการพิจารณาเชื่อมโยงข้อมูลกรอบคิดในการวิจัย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายเชิงวิเคราะห์