

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ที่ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors) ของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของ Robert Kaplan และ David Norton (1992) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่ที่น่าไปสู่ความสำเร็จด้วยการสื่อสารและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์จากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับปฏิบัติการ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งมีการเก็บรายละเอียดจากการพูดคุยหรือสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในด้านพฤติกรรม ทักษะคิสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรมของบริษัท ในสภาพการณ์ที่เป็นธรรมชาติว่าบริษัทมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรหรือไม่ และนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ให้ค่าน้ำหนักเพื่อให้ทราบว่ามีมุมมองด้านใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ทั้งหมดจำนวน 10 คน เป็นตัวแทนบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาส่งานใหญ่ ซึ่งมีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้ (จากการสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการบริษัท วันที่ 4 ตุลาคม 2561 เวลา 16.00 น.)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| (1) นางสาวจิราภา เงินหมื่น | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการบริษัท |
| (2) นายสังคม ขำขันมะลี | ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการบริษัท |
| (3) นายปิยะ บุญรักษา | ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการบริษัท |
| (4) นางสาวรวงคนา พิมพ์ทอง | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส |
| (5) นายกล้า ไชยเสรีฐ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส |
| (6) นายวิทยา มารุตรมย์ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด |
| (7) นางสาวสุภาพร สมนึก | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด |
| (8) นางสาวจรรุวรรณ วิสุทธิพงษ์ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ |
| (9) นางรัชนิกร ส่งเสริม | ตำแหน่ง แม่บ้าน |
| (10) นายรุ่งศักดิ์ ดีกาลกล | ตำแหน่ง พนักงานรับส่งเอกสาร |

3.2 การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลทุกคนที่ปฏิบัติงานในบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งศึกษา ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) เป็นคำถามปลายเปิดอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า (กนกอร เวทการ, 2556) ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับหัวข้อของการสัมภาษณ์ (ธนภุช งามมีศรี, 2559: 24) (ดังภาคผนวก ก)

3.3.2 การถ่วงน้ำหนัก

ผู้วิจัยได้มีการถ่วงน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละด้านตามแนวความคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพทั้ง 4 มุมมอง ซึ่งหัวข้อของปัจจัยในแต่ละด้านมาจากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท

3.3.3 การจัดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยมีการขออนุญาตในการจัดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 วิเคราะห์ปัญหาของการวิจัย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.2 ศึกษาและค้นคว้าความรู้ทางวิชาการ ด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Balanced Scorecard และปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์กร

3.4.3 กำหนดขอบเขตของการวิจัย ได้แก่ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านการศึกษา ขอบเขตด้านระยะเวลา

3.4.4 สร้างแบบสัมภาษณ์จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า และการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับตัวแทนบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

3.4.5 ปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เหมาะสมตามคำแนะนำ

3.4.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นทดลองใช้กับพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 ชุด (จุฑามันัส เกิดอุดม, 2551) และนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้มีความเข้าใจในโครงสร้างประโยค การใช้คำและภาษาชัดเจน ครบถ้วน ปราศจากข้อสงสัยในแต่ละคำถามและตอบคำถามทุกข้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.7 นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

3.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.5.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

3.5.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

1) ผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลักล่วงหน้า โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่ และ นำส่งตัวอย่างข้อคำถามเบื้องต้น

2) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดยการใช้วิธี สัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักคนละ 1-2 ชั่วโมง และมีการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและการบันทึกเทป ซึ่งมีหัวข้อการ สัมภาษณ์ที่ประกอบไปด้วย 4 มุมมองหลัก ได้แก่

2.1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

2.2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

2.3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

2.4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

3.5.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของบริษัท ทฤษฎี แนวคิด จากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.5.2 ถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสัมภาษณ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมถึงการกำหนดชื่อและวันที่ของไฟล์เสียง เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลและการสับสนระหว่าง เสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.5.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และตีความ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบการสร้างข้อสรุป แบบการจำแนกชนิดข้อมูลด้วยการใช้กรอบแนวคิดของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้าน ลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ร่วมกับอาจารย์ที่ ปริญญาและผู้เชี่ยวชาญ และนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทมาถ่วงน้ำหนัก เพื่อให้ ทราบว่ามุมมองด้านใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทมากที่สุด ดังนี้

3.5.3.1 ผู้วิจัยนำมุมมองทั้ง 4 มุมมอง มาทำการถ่วงน้ำหนักโดยกำหนดให้ค่าน้ำหนัก ของมุมมองทั้ง 4 มุมมอง เป็น 25% เท่า ๆ กัน

3.5.3.2 ในมุมมองทั้ง 4 มุมมองจะมีปัจจัยหลัก เช่น มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพของพนักงาน การรักษาพนักงาน และการจัดการการ ร้องเรียนของลูกค้า ผู้วิจัยนำปัจจัยหลักในแต่ละมุมมองมาแยกออกให้มือน้ำหนักเท่ากัน แยกน้ำหนัก เป็นปัจจัยละ 33.33% ของมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งน้ำหนักปัจจัยหลักของทั้ง 4 ปัจจัย รวมกันเป็น 99.99 % หรือโดยประมาณ 100% ของมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.5.3.3 นำปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักในแต่ละมุมมองมาแยกให้มือน้ำหนักเท่ากัน เช่น มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ยกตัวอย่างเช่น ปัจจัยหลักในหัวข้อการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน

ซึ่งมีปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย แยกน้ำหนักเป็น 25% ของการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน จะได้น้ำหนักปัจจัยย่อยทั้ง 4 ปัจจัยรวมกันเป็น 100% ของการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน

3.5.3.4 เมื่อกำหนดน้ำหนักแต่ละปัจจัยแล้ว ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้ให้น้ำหนัก ซึ่งกำหนดให้การบรรลุและไม่บรรลุเป้าหมายของบริษัทที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1) ปัจจัยที่บริษัทบรรลุเป้าหมาย จะให้น้ำหนักเต็มเปอร์เซ็นต์ของในแต่ละปัจจัยที่บรรลุเป้าหมาย

2) ปัจจัยที่บริษัทไม่บรรลุเป้าหมาย จะให้น้ำหนักศูนย์เปอร์เซ็นต์ของในแต่ละปัจจัยที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

3.5.3.5 หลังจากนั้นรวมน้ำหนักของปัจจัยย่อยมาคำนวณกลับ ยกตัวอย่างเช่น ปัจจัยย่อยของหัวข้อการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายทุกปัจจัยย่อย ดังนั้น น้ำหนักรวมปัจจัยย่อยคิดเป็น 100 % ของการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และจากการกำหนดน้ำหนักให้ปัจจัยหลักในข้อ 3.5.3.2 จะได้น้ำหนักของปัจจัยหลักหัวข้อการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน คือ 33.33% ของการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน (ดูหน้า 105 ประกอบ)

3.5.3.6 หลังจากนั้นนำน้ำหนักปัจจัยหลักมาคำนวณกลับ เช่น ปัจจัยหลักของมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายได้ 2 ปัจจัยหลัก ซึ่งน้ำหนักรวมปัจจัยหลักทั้ง 3 ปัจจัยเป็น 66.66% ของมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนั้น คิดเป็น 16.67% ของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

3.5.3.7 นำน้ำหนักที่ได้ของแต่ละมุมมองมาจัดลำดับเพื่อให้ทราบว่ามุมมองด้านใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทมากที่สุด

3.5.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ แม่นตรง และป้องกันการความผิดพลาด (บุษกร เชี่ยวจินดา กานต์, 2561) ดังนี้

3.5.4.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่ ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลได้แก่ แหล่งเวลา คือ ช่วงเวลาที่ต่างกันจะได้ข้อมูลที่เหมือนเดิมหรือไม่ แหล่งสถานที่ คือ ถ้าสถานที่ต่างกันจะได้ข้อมูลที่เหมือนเดิมหรือไม่ และแหล่งบุคคล คือ ถ้าผู้ให้ข้อมูลหลักเปลี่ยนไปจะได้ข้อมูลที่เหมือนเดิมหรือไม่

3.5.4.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ด้วยการให้ผู้วิจัยหลายคนในการสัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลต่างกันหรือไม่อย่างไร

3.5.4.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ถ้าผู้วิจัยมีการตรวจสอบด้วยการใช้ทฤษฎีที่ต่างจากเดิมจะทำให้การตีความของข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3.5.5 คืนกลับข้อมูลไปยังผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อตรวจสอบการแปลผลเหมาะสมหรือไม่ พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการคืนกลับข้อมูลมาทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น

3.5.6 นำหัวข้อหลักและปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละมุมมองมาทำการถ่วงน้ำหนัก เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทมากที่สุด

3.5.7 สรุปผลการวิจัย