บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ ต่อระดับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ในการใช้ BSC ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และเป็นการวัดผลการดำเนินงานที่ เกิดประโยชน์กับองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อทราบความคิดเห็นของผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์การใช้ BSC มาใช้ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำ BSC มาใช้ โดยทำการศึกษาบริษัทในกลุ่มตัวอย่างรวม 18 กลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่ง มีจำนวนบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม 239 บริษัท ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมดบริษัทละ 5-6 ชุด รวม 1,400 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 120 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 8.57% จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 60 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มที่นำ BSC มาใช้ จำนวน 24 บริษัท คิดเป็น 40% กลุ่มที่ไม่นำ BSC มาใช้ จำนวน 36 บริษัท คิดเป็น 60% ดังนั้น จึงวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มที่ใช้ BSC จำนวน 24 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยการทดสอบด้วยสถิติที แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกันในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์การใช้ BSC ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ มีความเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงผู้อำนวยการฝ่าย และอื่น ๆ มีอายุการทำงานอยู่ในองค์กรมากกว่า 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี-ปริญญาโท ทำงานในสายงานผู้บริหารระดับสูง ด้านบัญชี / การเงิน ฝ่ายขาย / การตลาด และอื่น ๆ โดยมีความรู้เกี่ยวกับ BSC ในระดับปานกลาง-มาก

องค์กรของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มนำ BSC มาใช้ในองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 - 2546 โดยนำเข้ามาใช้ทั้งองค์กร และหลังจากได้นำ BSC มาใช้แล้วเป็นเวลา 2-3 ปี จึงพบว่าผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการนำ BSC มาใช้

การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กร โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กรมากที่สุดในเรื่องผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง และให้ระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กรน้อยที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่ายของการบริหารจัดการในการนำ BSC มาปฏิบัติสูงไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งมีความเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ระดับประโยชน์ในการนำ BSC มาใช้

การวิเคราะห์ระดับประโยชน์การใช้ BSC ในองค์กร โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความสำคัญของประโยชน์การใช้ BSC ในองค์กรมากที่สุดในเรื่องการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ / การบริการที่ดี และให้ระดับความสำคัญของประโยชน์การใช้ BSC ในองค์กรน้อยที่สุดในเรื่องรายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีความเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

1. ประเด็นปัญหาเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ความชัดเจนในการกำหนดทิศทางการจัดทำ BSC ควรกำหนดจากผู้บริหารระดับสูง การยอมรับผลการวิเคราะห์ BSC เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ด้านชื่อถือได้ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมกับการประเมิน เวลาในการประเมินผลงาน การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม การขาดแคลนบุคลากรหรือขาดประสบการณ์ ขาดการวางวิสัยทัศน์ ภารกิจที่ชัดเจนสำหรับกำหนดกลยุทธ์ ขาดแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง ขาดงบประมาณที่จะใช้จัดทำ BSC และการพัฒนาบุคลากร

2. ประเด็นประโยชน์เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานเข้าใจการทำแผนพัฒนาคุณภาพ ว่าต้องมุ้งเน้น 4 ด้าน (BSC) เพิ่มแรงจูงใจพนักงานให้ดำเนินงานไปตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีการวัดผลที่ชัดเจน ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ควรจัดหาผู้มีประสบการณ์ในการทำ BSC จากภายนอกเพื่อร่วมในการจัดทำและให้ความรู้แก่พนักงานในบริษัท พัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรและให้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องได้รับความร่วมมือโดยเฉพาะจากผู้บริหารระดับสูง จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ BSC แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ให้มีความเข้าใจอย่างแท้จริง และต้องใช้เงินลงทุนในการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้เกี่ยวกับผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ในการใช้ BSC ในองค์กรแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1: ผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กร แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 5-1 ระดับความเห็นของผู้บริหารแต่ละสายงานต่อระดับปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC

สายงาน	ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อยที่สุด
ผู้บริหารระดับสูง	1. ข้อจำกัดขององค์กรในด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารความเข้าใจในแนวคิดและหลักการ BSC 2. ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง	1. ค่าใช้จ่ายของการบริหารจัดการในการนำ BSC มาปฏิบัติสูงไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2. การต่อต้านหรือไม่ยอมรับจากพนักงาน และการกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานในองค์กร
ฝ่ายบัญชี / การเงิน	1. ค่าใช้จ่ายของการบริหารจัดการในการนำ BSC มาปฏิบัติสูงไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2. การวางแผนกลยุทธ์ขาดทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจนทำให้คนในองค์กรไม่สามารถมุ่งเน้นไปยังวัตถุประสงค์ขององค์กร	1. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน 2. ข้อจำกัดขององค์กรในด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารความเข้าใจในแนวคิดและหลักการ BSC

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

สายงาน	ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อยที่สุด
		3. ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง 4. ข้อจำกัดเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ 5. ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วทั้งก่อนและหลังการขาย 6. การกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานในองค์กร
ฝ่ายขาย / การตลาด	ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง	ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
ผู้บริหารอื่น ๆ	ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง	องค์กรมีอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานสูง
ผู้บริหารโดยรวม	ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของ BSC อย่างแท้จริง	การต่อต้านหรือไม่ยอมรับจากพนักงาน

สรุป ผู้บริหารในแต่ละสายงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ BSC แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2: ผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับประโยชน์ในการใช้ BSC ในองค์กร แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 5-2 ผลสรุปความเห็นของผู้บริหารแต่ละสายงานต่อปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กร

สายงาน	ความสำคัญมากที่สุด	ความสำคัญน้อยที่สุด
ผู้บริหารระดับสูง	การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ / การบริการที่ดี	รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น
ฝ่ายบัญชี / การเงิน	มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกด้าน	มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกด้าน
ฝ่ายขาย / การตลาด	พนักงานมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ทำให้มีกลไกในการสื่อสารและการรายงานผลที่มีประสิทธิภาพ
ผู้บริหารอื่น ๆ	1. กระบวนการในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ / สินค้ามีคุณภาพมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ 2. การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ / การบริการที่ดี	รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น
ผู้บริหารโดยรวม	การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ / การบริการที่ดี	รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น

สรุป ผู้บริหารในแต่ละสายงานของบริษัทจดทะเบียนมีระดับความเห็นต่อประโยชน์ในการใช้ BSC แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 2 สมมติฐานข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐานได้ดังแสดงในตารางที่ 5-3

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 5-3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย		ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	ผู้บริหารในแต่ละสายงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับปัญหาและอุปสรรคการใช้ BSC ในองค์กร แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2	ผู้บริหารในแต่ละสายงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเห็นต่อระดับประโยชน์ในการใช้ BSC ในองค์กร แตกต่างกัน	ยอมรับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อสังเกตจากการทำวิจัยในเชิงสำรวจ

การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้ตอบตอบเองเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการส่งแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามชุดให้ผู้ให้ข้อมูลตอบด้วยตนเอง ผู้วิจัยสามารถส่งแบบสอบถามถึงผู้ตอบแบบสอบถามได้โดยตรง ซึ่งผู้ตอบสามารถที่จะอ่านคำแนะนำและทำความเข้าใจในคำถามได้ เพื่อจะได้บันทึกคำตอบได้ต่อไป แบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ตอบตอบเองนั้นควรสั้น ๆ และง่าย ซึ่งควรปรับใช้กับประชากรกลุ่มเดียวหรือประชากรที่มีความคล้ายคลึงกันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เพราะจะได้เข้าใจความหมายของคำถามได้เหมือนกัน (Neuman, 1997, p. 20) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารขององค์กรที่นำ BSC มาใช้เป็นผู้ตอบ โดยมีกลุ่มประชากรเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิจัยทางไปรษณีย์ เป็นการวิจัยที่มีต้นทุนถูกที่สุดคือประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลา โดยผู้วิจัยสามารถที่จะทำเพียงคนเดียวได้ สามารถส่งแบบสอบถามได้ในพื้นที่ที่กว้างโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องภูมิศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้ในเวลาที่สะดวก การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ความเป็นส่วนบุคคลคือไม่ต้องมีการระบุชื่อและผู้ตอบสามารถตอบข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองได้ ผู้วิจัยสามารถป้องกันความลับมิให้รู้ว่าใครเป็นผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละแบบ เพื่อให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเกิดความสบายใจและให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของผู้ตอบ และตัวผู้สอบถามก็ไม่เกิดความอคติ ซึ่งจะไปมีผลกระทบกับการตอบ เช่น การสัมภาษณ์ที่ผู้ถามต้องไปพบกับผู้ตอบโดยตรง แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบตอบเองนั้นไม่มีบุคคลที่จะอธิบายและไม่มีบุคลิกของผู้สัมภาษณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง และยังมีข้อจำกัดบางประการ คือ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. ประชากรที่ศึกษาจะจำกัดอยู่เฉพาะผู้ที่สามารถอ่านและเขียนได้เท่านั้น ถ้าคนที่ไม่รู้อ่านไม่ได้หรืออ่านไม่ออก อ่านแล้วไม่เข้าใจ เช่น ในเรื่อง BSC อาจจะไม่รู้เรื่องจึงตอบไม่ได้ และถ้าตอบคำตอบที่ได้มาก็จะเป็นคำตอบที่ไม่ถูกต้อง หรือตอบตามความเข้าใจที่ผิด ๆ

2. มีอัตราการคัดเลือกตัวเองสูง คือ ผู้ตอบจะเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งเท่านั้น เช่น เป็นผู้ที่มีการศึกษาดี มีความสนใจในปัญหามากจะเป็นผู้ตอบ ทำให้เกิดปัญหาการได้รับคืนต่ำ คือได้รับคืนเฉพาะผู้ที่ตอบเท่านั้น ซึ่งนำไปสู่ปัญหาความลำเอียงของผลที่ได้ เพราะประชากรที่ตอบและไม่ตอบมีความแตกต่างกัน

3. แบบสอบถามที่จะส่งต้องจำกัดในด้านความยาวและขอบเขต เพราะมิฉะนั้น ผู้ตอบจะไม่ตอบ ไม่สนใจที่จะตอบหรือเบื่อหน่ายต่อการตอบ

4. ผู้ตอบไม่สามารถซักถามความหมายของข้อความต่าง ๆ ได้ ต้องตีความหมายเองในกรณีที่เกิดความสงสัย ไม่เข้าใจหรือไม่แน่ใจในคำถามบางข้อ ผู้วิจัยไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ หรืออธิบายเพิ่มให้กับผู้ตอบได้

5. เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ก็ไม่สามารถจะพิสูจน์หรือหาเหตุผลเพิ่มเติมได้อีกว่าเป็นเพราะผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่สอบถาม

6. รูปแบบคำถามเองก็มีข้อจำกัดที่จะถามให้เข้าใจได้กับทุกคนที่ตอบ คำถามที่เป็นแบบปลายเปิด อาจจะก่อให้เกิดความหมายได้หลายทางในเวลาเดียวกัน หรือคำถามที่ซับซ้อนอาจจะใช้ไม่ได้กับแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่จะใช้ในเชิงปริมาณ แม้ว่าข้อมูลบางข้อที่ได้จะเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ปัญหาที่นักวิจัยต้องพบคืออัตราการได้รับคืน หรือหากผู้ตอบไม่เกี่ยวข้อง หรือมีส่วนได้เสียโดยตรงอย่างชัดเจนในเรื่องที่ศึกษาอยู่มักจะไม่เห็นความสำคัญหรือให้ความสนใจต่อปัญหาหรือการตอบแบบสอบถามนั้น ถ้าผู้ตอบมีความรู้สึกที่ดี สบายใจ และมีความพึงพอใจที่จะตอบคำถามก็จะได้คำตอบที่ดี แต่ถ้าผู้ตอบกำลังมีความยุ่งยากหรืออารมณ์ไม่ดีก็จะไม่ได้คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริง ผู้ตอบจึงเป็นเพียงคนกลุ่มหนึ่งที่มีคุณสมบัติแตกต่างจากผู้ที่ไม่ตอบดังกล่าว

การวิจัยทางไปรษณีย์ผู้วิจัยไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ตอบ ทำให้มีการควบคุมทางอารมณ์เป็นวิธีที่มีประสิทธิผล อัตราการตอบกลับจะสูงถ้าผู้ตอบเป็นกลุ่มบุคคลที่มีการศึกษาและมีความสนใจในเรื่องที่สอบถามอยู่แล้ว คนมักจะไม่ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับ ปัญหาใหญ่ก็คือเนื่องจากขาดความรับผิดชอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วจะตอบกลับภายใน 2 สัปดาห์ แต่บางรายอาจจะช้ากว่านั้นซึ่งอาจถึง 2 เดือน การแก้ปัญหาเกี่ยวกับอัตราการตอบกลับต่ำหรือได้รับการตอบกลับไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าประชากรที่ศึกษานั้นมิได้เป็นประชากรทั่วไป แต่เป็น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประชากรที่อยู่ในระบบใดระบบหนึ่ง สามารถทำเพิ่มได้โดยการส่งกลับไปยังกลุ่มผู้ที่ยังไม่ตอบและมีการติดตามหรือส่งแบบสอบถามหลายรอบ ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะเวลาและงบประมาณที่มี เพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนมา แต่ผู้วิจัยไม่สามารถจะควบคุมสถานการณ์ได้ทั้ง การตอบให้สมบูรณ์ เวลาในการตอบ ข้อมูลที่ตอบ เพราะไม่ทราบว่าผู้ตอบมีความรู้สึกอย่างไรในขณะที่ตอบแบบสอบถาม และยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา (Neuman, 1997, p. 22) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามไปรวม 1,400 ชุด โดยให้เวลาในการตอบประมาณ 10-15 วัน และเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับ จึงส่งซ้ำไปอีกหลายครั้ง ซึ่งใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2548 – มิถุนายน 2548 แต่ก็ยังได้รับการตอบกลับจำนวนน้อยมาก ซึ่งได้รับการตอบกลับและเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์เพียง 24 ชุด

บางคนที่ไม่ใช่ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับเรื่องที่สอบถาม อาจจะเปิด Mail แล้วตอบแทนโดยไม่มีความรู้ในเรื่องหรือประเด็นในเรื่องที่ถาม และหากผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสถานการณ์ที่ต่างกัน ก็จะมีลำดับขั้นตอนในการตอบที่ต่างกันผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ที่จะให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามได้อย่างสมบูรณ์ และแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ก็ก่อให้เกิดปัญหาต่อการวิจัย ผู้วิจัยเองก็ไม่สามารถควบคุมปฏิกิริยาของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะท่าทางของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือไม่สามารถที่จะควบคุมสถานการหรือสร้างบรรยากาศได้ว่าต้องเป็นอย่างไรจึงให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามได้สมบูรณ์เพิ่มได้อีก (Neuman, 1997, p. 23) ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบบางรายตอบคำถามซึ่งมีความสัมพันธ์กันโดยปราศจากความเข้าใจในเรื่องที่ถามหรือตอบคำถามในลำดับหลัง ๆ ก่อนแล้วจึงกลับมาตอบในตอนต้น

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามส่วนหนึ่งเป็นจดหมายอีเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทางอินเทอร์เน็ตซึ่งพบว่าเมื่อมีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสาร เช่น ที่อยู่ของผู้รับไม่ถูกต้องจะมีข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งตรวจสอบได้ว่าส่งข้อมูลแบบสอบถามไปถึงผู้รับปลายทางได้หรือไม่ ข้อดีของแบบสอบถามจดหมายอีเล็กทรอนิกส์ คือ เรื่องรหัสผ่าน (Password) การเข้าถึงข้อมูลซึ่งมีความเชื่อถือได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับแบบสอบถามที่ส่งไป นอกจากนี้ยับมีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายซึ่งผู้ถามไม่สามารถควบคุมให้ตอบแบบสอบถามได้ตามที่ต้องการได้ และยังไม่สามารถส่งเป็นรูปภาพได้ หรืออธิบายเพิ่มไม่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายอาจจะตอบด้วยอารมณ์ที่ต่าง ๆ กัน หรือไม่มีความรู้ เช่น การตอบเหมือนกันทุกข้อซึ่งในบางคำถามควรจะตอบต่างกันส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยระดับเดียวกันในคำตอบ และตอบคำถามไม่สัมพันธ์กัน เป็นต้น

ข้อสังเกตจากการศึกษาครั้งนี้

จากการทำวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างมาก จึงจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความเพียงพอที่จะนำมาเป็นตัวแทนในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด แต่เนื่องจากในครั้งนี้ได้รับข้อมูลจำนวนน้อย

มาก จึงอาจไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นข้อมูลที่เพียงพอและเป็นตัวแทนที่ดีในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้ทำการวิจัยควรต้องคำนึงถึงปัญหาในการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะมาจากเรื่องการจำกัดเวลาในการศึกษาหรือทำความเข้าใจกับเรื่องที่สอบถาม จึงทำให้ได้รับการตอบกลับไม่มากพอที่จะให้ความเชื่อมั่นได้ว่ามีความเพียงพอในการแปลผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงเจาะลึกในแต่ละองค์กร หรือศึกษาเฉพาะกลุ่ม และอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบทั้งบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ฯ และนอกตลาดหลักทรัพย์ฯ

2. เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วนในผลการวิจัยมากขึ้น

3. ควรปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและละเอียดมากยิ่งขึ้น รวมทั้งคำถามในแบบสอบถามต้องเข้าใจง่าย เพื่อประโยชน์ในงานวิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University