

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำวิจัย

การศึกษครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์ความคิดเห็นและการสำรวจ เพื่อเจาะลึกถึงประเด็นของการใช้ KPI เพื่อพัฒนาธุรกิจอู่ซ่อมเรือ: กรณีศึกษาอู่ซ่อมเรือ โดยดำเนินการศึกษาดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informal)

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการนำมาศึกษาเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในอู่ซ่อมเรือของบริษัทกรณีศึกษา การศึกษานี้เป็นการศึกษาการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและให้ข้อมูลจากเอกสาร โดยแหล่งของข้อมูลที่ใช้ประกอบมาจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลจากเอกสารเป็นการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นแนวศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสำรวจ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในอู่ซ่อมเรือของบริษัทกรณีศึกษา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้จัดการแผนก 5 แผนก ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก Mechanical Department, ผู้จัดการแผนก Hull Department, ผู้จัดการแผนก QC Department, ผู้จัดการแผนก Coating Department, และผู้จัดการแผนก Yard Service Department

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สัมภาษณ์โดยการนัดหมาย และใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2548 โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของแผนก ปัญหา และ อุปสรรคในการใช้ KPIs ใช้แล้วพบปัญหาอะไรบ้าง

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการสัมภาษณ์จากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอู่ซ่อมเรือ เพื่อให้ได้ข้อมูลหลาย ๆ ด้านให้มากที่สุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้มาจากบทความต่าง ๆ ทางหนังสือพิมพ์ เอกสาร วารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมถึงการเก็บรวบรวมสถิติข้อมูล KPI ในแต่ละเดือนของแต่ละแผนกที่ทำการศึกษา และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive) และมีวิธีการในการเก็บข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์โดยตรง จากผู้จัดการแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบลักษณะการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และกิจกรรมที่ต้องมีการเฝ้าระวัง หรือสิ่งที่แผนกนั้น ๆ ให้ความสนใจเป็นพิเศษ
 2. ศึกษาเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแผนขององค์กร
 3. ศึกษาการออกแบบ และเก็บข้อมูล KPI ที่วัดได้ในแต่ละเดือน
 4. ทำการ Weighted Score จัดลำดับแผนกที่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าแผนกใดต้องได้รับการเข้าไปปรับปรุงแก้ไข ก่อน-หลัง
- แล้วสรุปผลข้อมูลที่ได้มา จะถูกนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

ในการตรวจสอบข้อมูลและแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมตรงตามเนื้อหานั้น ได้นำแนวคำถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบแนวคำถาม จนทำให้ได้รายละเอียดและแก้ไขปรับปรุง เพื่อความถูกต้อง เพื่อนำไปสัมภาษณ์จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจข้อมูลเรื่อง ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับ KPI การวิเคราะห์ SWOT กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และข้อมูลที่เป็นเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานให้ผู้จัดการแผนกแต่ละแผนกรับผิดชอบระบุข้อมูลการปฏิบัติงานจริง และลงรายละเอียดตามแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งแผนการปฏิบัติงานมีรายละเอียดดังนี้

การนำเสนอข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจถึงคุณภาพ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการนำ KPI ไปใช้ในธุรกิจของอุ้มโฮมเรือ ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะนำเสนอข้อมูลเป็นตารางพร้อมบรรยายใต้ตาราง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่