

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ: กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการดำเนินการเพื่อค้นหาความรู้ความจริงอย่างเป็นระบบ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์จากผู้สืบสวนหลายคน หลายกลุ่ม (Investigation Triangulation) และจัดทำการศึกษาข้อมูล (Pilot Study) ก่อนเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Participants) เพื่อยืนยันความถูกต้องเที่ยงตรงของผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวน 5 องค์ประกอบดังนี้

- 3.1 วิธีวิจัย (Qualitative Method Research)
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)
- 3.3 การจัดการข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Data management)
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)
- 3.5 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness)

3.1 วิธีวิจัย (Qualitative Method Research)

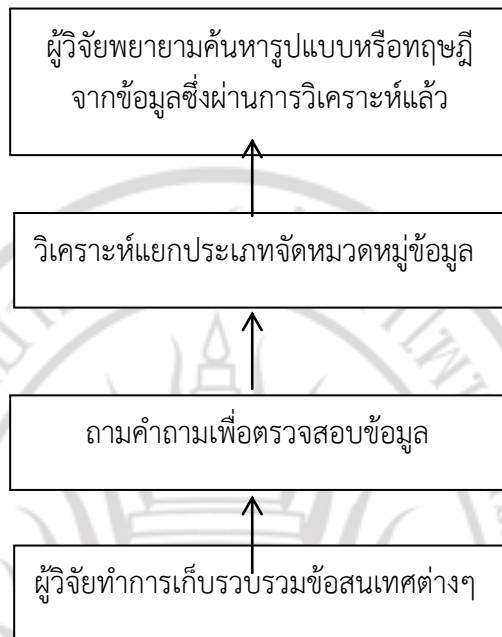
การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ: กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเกณฑ์การประเมินองค์กรแห่งนวัตกรรมการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย สถานการณ์การบริหารงานบุคคลขององค์กร SME ในจังหวัดจันทบุรี และแนวทางวิธีการผลักดันให้ธุรกิจ SME ในจังหวัดจันทบุรี เข้าสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Questionnaire) และการใช้กระบวนการวิจัยแบบอุปนัยในการวิจัยเชิงคุณภาพดังแผนภาพที่ 1.1

สรุปข้อค้นพบ

ผู้วิจัยพัฒนาทฤษฎี หรือเปรียบเทียบ
รูปแบบที่ได้มาจากข้อมูลกับทฤษฎีอื่น





ภาพที่ 4 ที่มา : Ibid, p. 96 cite นิตา ชูโต, 2551: หน้า 23

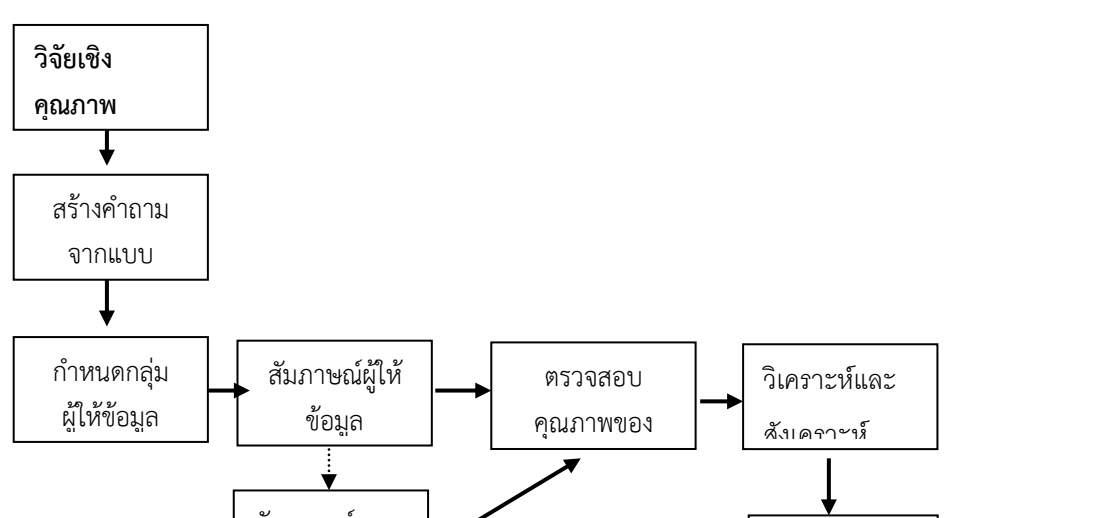
การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคม (Social Phenomena) การค้นหาและให้ความหมาย (Meaning) ของผู้เคยมีหรือผ่านประสบการณ์ดังกล่าว ซึ่งเป็นความจริง (Social reality) ของบุคคลนั้นๆ เป็นเรื่องของ “กระบวนการ” (Process) ตลอดจนถึงการสร้างทฤษฎี (Theory building) จากบริบทของผู้เกี่ยวข้องในสภาวะทางสังคมนั้นๆ (นิตา ชูโต ,หน้า 25) โดยผู้วิจัยได้เข้าสนามด้วยตนเอง วางแผนหาวิธีการเก็บข้อมูลที่มีความยืดหยุ่นสูงและปรับเปลี่ยนไปตามบริบท การวิเคราะห์ สร้างคำอธิบายที่กระจ่างชัดและให้รายละเอียดในแต่ละบท เพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ในภาพรวม โดยมุ่งหวังจะเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาารูปแบบ (Model) ที่เกิดจากสนามวิจัย (Grounded Theory) ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย (Participants) และนอกจากเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แล้ว ยังได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในด้านการเปรียบเทียบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของต่างประเทศ และศึกษารูปแบบการเข้าสู่มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายภาครัฐ และนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางการประยุกต์ใช้ตัวแบบสมรรถนะนักบริหารทรัพยากรบุคคล ในการยกระดับความสามารถนักบริหารงานบุคคลธุรกิจ SME จังหวัดจันทบุรี ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการกำหนดสมรรถนะนักบริหารงานบุคคลจากงานวิจัยที่ได้ศึกษารูปแบบไว้ ทำให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยและประเด็นการตั้งคำถามเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก เมื่อจัดทำคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์เชิงลึกมีเป้าหมายเพื่อตอบคำถามการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์จากผู้สืบสวนหลายคน หลายกลุ่ม (Investigation Triangulation) และจัดทำการศึกษาข้อมูล (Pilot Study) ก่อนเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Participants) เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องครบถ้วนเป็นความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ และจากปรากฏการณ์จริงเป็นเหตุเป็นผล สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร และทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลวิจัย บทความ หรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยนำกรอบแนวคิดในการวิจัยมาเขียนเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้แนะ (Non-Directive Open Ended Interview Questionnaire) โดยการกำหนดเพียงหัวข้อหรือประเด็นไว้อย่างกว้างๆ ไม่ต้องเรียงลำดับของคำถาม จุดบันทึกย่อในประเด็นที่ได้ถามและตอบไปแล้วและในการสัมภาษณ์หากพบว่ามีข้อคำถามขึ้นระหว่างที่กำลังสัมภาษณ์ก็จะตั้งเป็นคำถามใหม่ไปใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านอื่นๆด้วย จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ตามคำแนะนำต่อไป
- ขั้นตอนที่ 3 กำหนดกลุ่มให้ผู้ให้ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยการใช้วิจัยเชิงคุณภาพ การสังเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญครั้งนี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและประสบการณ์ในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับมากกว่า 3 ปีขึ้นไป
- ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือนำออกจากคณะที่สังกัดโดยขอเข้าพบผู้ให้ข้อมูลทุกคนด้วยตนเอง ในการสัมภาษณ์แบบนัดหมาย ซึ่งมีแนวทางสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเตรียมไว้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ได้เตรียมไว้ให้ครอบคลุมประเด็นตามแบบสัมภาษณ์
- ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ / สังเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่อยู่ในรูปของการบันทึกเสียง (Audio) การจดทึก รวมไปถึงเอกสาร รายงานต่างๆ จากผู้ให้สัมภาษณ์ นำมาจัดพิมพ์เรียบเรียงเพื่อการวิเคราะห์ จับประเด็นเป็นกลุ่มข้อมูลตามกรอบการวิจัย
- ขั้นตอนที่ 6 เขียนสรุป ผู้วิจัยสรุปข้อมูลในแต่ละประเด็น ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเป็นข้อสรุปของแนวทางยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ดังนี้ 1. ลงทะเบียนเป็นสมาชิกของกลุ่มบุคคล 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มสมาคมผู้ค้าอัญมณีและเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี 2) กลุ่มสมาคมผู้ผลิตอัญมณีและเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี 3) กลุ่มชมรมคลัสเตอร์อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี 4) วิสาหกิจชุมชนผู้ประกอบการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี ที่ประกอบกิจการและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 15-20 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัวที่เรียกว่าการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ทฤษฎีเป็นฐาน “Theory Based Sample” หรือ “Theoretical Sample” (Creswell, 1998) เพื่อให้ได้รายละเอียดในทฤษฎี โดยการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นลักษณะที่จะต้องมีความสมบัติเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดทฤษฎีเกณฑ์ (Criterion) ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล และจะเลือกเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่มีความสมบัติครบถ้วน ซึ่งมีลักษณะการสุ่มแบบจงใจ (Purposive Sampling) Berg (1998)

นอกจากนี้ ยังเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Documentary Research) และมีการตรวจสอบข้อมูลโดยวิธี “Triangulation analysis” และดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

3.3 การจัดการข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Data management)

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้นำ (Non-Directive Open Ended Interview Questionnaire) เป็นการสัมภาษณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริงได้มากกว่าคำตอบที่จำกัดวงได้ตอบ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการหลายคนและนำมาหลอมรวมและพัฒนาขึ้นมาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อให้ได้หัวข้อและประเด็นเพื่อการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแนวทางยกระดับสมรรถนะทักษะแรงงานการซื้อ-ขายอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี

ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจะไม่มีคำถามนำคำถาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ภายใต้บรรยากาศการสนทนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกอึดอัด ในกรณีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ออกนอกประเด็น ผู้ศึกษาจะกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าสู่ประเด็นการสัมภาษณ์ต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยจะไม่ชี้แนะในการตอบคำถาม แต่ถ้าหากเห็นว่าข้อความใดยังไม่ครบ ก็จะใช้วิธีการกระตุ้นแต่ไม่แสดงความขัดแย้งหรือไม่เห็นด้วยโดยเด็ดขาด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

Delamont (Delamont, 1992:151) ได้เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพไว้ดังนี้

1. อย่าปัดป้องข้อมูลทิ้งไว้ โดยมีได้วิเคราะห์ก่อนคร่าว ๆ เป็นอันขาด
2. จัดทำตรรกษณ์ข้อมูลที่เก็บได้ อย่าปัดป้องข้อมูลกองไว้โดยไม่จัดระบบ พร้อมทั้งตรวจสอบดูเสมอว่าได้ข้อมูลอะไรมาแล้วบ้าง
3. สร้าง “แก่นเรื่อง” (Theme) และ “หัวข้อเรื่อง” (Categories) จากข้อมูลไปเรื่อย ๆ พร้อมกับการตรวจสอบบ่อย ๆ การมีหัวข้อเรื่องย่อย ๆ มาก ๆ ดีกว่ามีน้อยเพราะการนำมาสังเคราะห์รวมกันนั้นง่ายกว่าการไปเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติม
4. ทำ “ตรรกษณ์” (Index) และ “รหัส” (Code) ข้อมูลให้ละเอียดครอบคลุมทุกแง่มุมให้มากที่สุดที่จะทำได้ ตามประสบการณ์และจินตนาการที่เราสัมผัสสนามมา
5. จัดแยกข้อมูลที่ประมวลมาได้เป็นหมวดหมู่ และจัดทำแฟ้มข้อมูล ทำสำเนาเก็บแยกไว้ในแต่ละชุดหรือพิมพ์แยกไฟล์เป็นเรื่องๆ ในคอมพิวเตอร์
6. เวลาวิเคราะห์ข้อมูล อย่าโหมทำงานแบบเครื่องจักร ต้องหยุดและนึก “คิด” บ้างเป็นครั้งคราว สะท้อนภาพความคิดในการวิเคราะห์ที่ใน “หัวสมอง” ว่าเรากำลังจะไปทางไหนและอย่างไร
7. ทุกครั้งที่ตัดสินใจวิเคราะห์ “อย่างไร” ให้จดบันทึกว่าแยกหมวดข้อมูลไว้ใน “วิธีการ”
8. จงสนุกกับการวิเคราะห์ เพราะเป็นเรื่องการใช้สติปัญญาเป็นงานสร้างสรรค์
9. อ่านงานของนักวิจัยคนอื่น ๆ เพื่อจะให้เห็นตัวอย่างหรือได้แนวคิด รูปแบบ การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความคล้ายคลึง
10. อ่านวรรณกรรมทางวิธีวิทยาและ “คิด” ว่าจะนำมาใช้ปรับปรุงงานของเราได้อย่างไร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3.5 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness)

กูบา และลินคอน (Guba & Lincoln, 1989 cited in Yanwaree, 2002) ได้ระบุเกณฑ์ในการพิจารณาความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ของงานวิจัยเชิงคุณภาพไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความสอดคล้องของข้อมูล และการตีความของผู้วิจัยกับความเป็นจริงของผู้ให้ข้อมูลและนักวิจัย ซึ่งแซนเดลโลวสกี (Sandelowski, 1986 cited in Yanwaree, 2002) ได้เสนอแนะให้นักวิจัยดำเนินการเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของงานวิจัย ดังนี้

1.1 อยู่ในสนามเป็นช่วงระยะนาน (Prolonged Engagement) นานจนผู้วิจัยสามารถสร้างสัมพันธภาพ (Rapport) กับผู้ให้ข้อมูลจนแน่ใจว่าจะได้ความจริงจากผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งทำให้นักวิจัยสามารถจัดอคติและตรวจสอบความเข้าใจในประเด็นสำคัญ ให้ถูกต้องการที่นักวิจัยจะได้มีโอกาสใกล้ชิดกับกลุ่มตัวอย่างเป็นช่วงระยะนาน (Prolonged Engagement) เป็นการที่นักวิจัยใช้เวลาที่ยาวนาน พุ่งเทเวลาให้ใกล้ชิด ทำให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความผิดพลาดบิดเบือนมาน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเกิดจากตัวตนของนักวิจัย หรือเกิดจากผู้ให้ข้อมูล และเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ให้ข้อมูล เพื่อผลในการสร้างความเชื่อถือของข้อมูลในระดับสูง (Guba & Lincoln, 1985 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์, 2550)

1.2 สังเกตอย่างจริงจัง และต่อเนื่องยาวนาน (Persistent Observation) (Guba & Lincoln, 1985 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์ , 2550) เพื่อเข้าใจคุณลักษณะสำคัญๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเข้าใจสิ่งที่ผิดปกติพร้อมทั้งเข้าใจความหมายนั้นๆ

1.3 ตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การศึกษาจากแหล่งที่มาต่างๆ ของข้อมูลหลายแหล่ง การใช้มุมมองทางทฤษฎีหลายๆ ทฤษฎีตรวจสอบซึ่งกันและกัน และถ่ายทอด เล่าตรวจสอบระหว่างเพื่อนร่วมวิจัย และผู้เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการวิจัย

2. การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) แซนเดลโลวสกี (Sandelowski, 1986 cited in Yanwaree, 2002) ได้กล่าวถึงการถ่ายโอนผลการวิจัย ว่าเป็นความสามารถอ้างผลการวิจัยไปยังสภาพการณ์ในบริบทที่คล้ายคลึงกัน โดยได้เสนอให้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive selection) การหาข้อสนเทศในทุกๆ ด้านอย่างครบถ้วน หาข้อมูลของแนวคิดในสมมุติฐานที่สร้างขึ้น เพื่อสร้างแนวทางอันอาจทำให้เกิดการถ่ายโอนผลวิจัยไปสู่บริบทอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกันได้

3. การพึ่งพิงกับเกณฑ์อื่น (Dependability) หมายถึงการที่ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิด หรือกรอบทฤษฎีที่มีอยู่ (Yanwaree, 2002) ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้วิธีอื่นๆ เข้าร่วมกันหลายวิธีในการตรวจสอบความตรงของข้อมูลของแนวคิดทฤษฎี การใช้นักวิจัยหลายคนร่วมสังเกตสิ่งเดียวกัน ฯลฯ เพื่อดูว่าผลลัพธ์ที่เกิดจะไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนกันหรือขัดแย้งกัน (Graneheim, 2004) หรืออาจใช้วิธีการวิเคราะห์ทบทวนแบบแผนที่แตกต่างออกไป (Negative Case Analysis) (Guba & Lincoln, 1985 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์, 2550)

4. การยืนยันผล (Confirmability) หมายถึง ความสามารถในการยืนยันผลอันเกิดจากข้อมูล กูบา (Guba, 1981 cited in Yanwaree, 2002) ได้เสนอแนะให้ใช้วิธีการสะท้อนคิด (Reflection) ในทุกขั้นตอนของการวิจัยโดยอาจสะท้อนคิดร่วมกับทีมวิจัย (Member Checking) เพื่อให้การมองปัญหาของผู้วิจัยมีความชัดเจน หรืออาจทดสอบผลการศึกษาที่ได้และการตีความข้อมูลด้วยการให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบ (Guba & Lincoln, 1985 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์, 2550)