

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เป็นการวิจัยสถานประกอบการโดยใช้เทคนิคชนิดนี้ของห้างหุ้นส่วนจำกัด แมวใจดี สตูดิโอ โดยมีขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา และระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ เป็นการวิจัยสถานประกอบการโดยใช้เทคนิคชนิดนี้ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งจะดำเนินการวิจัยธุรกิจโดยวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ภายใต้ขอบเขตงานหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการบัญชี/การเงิน

3.1.2 ขอบเขตประชากร

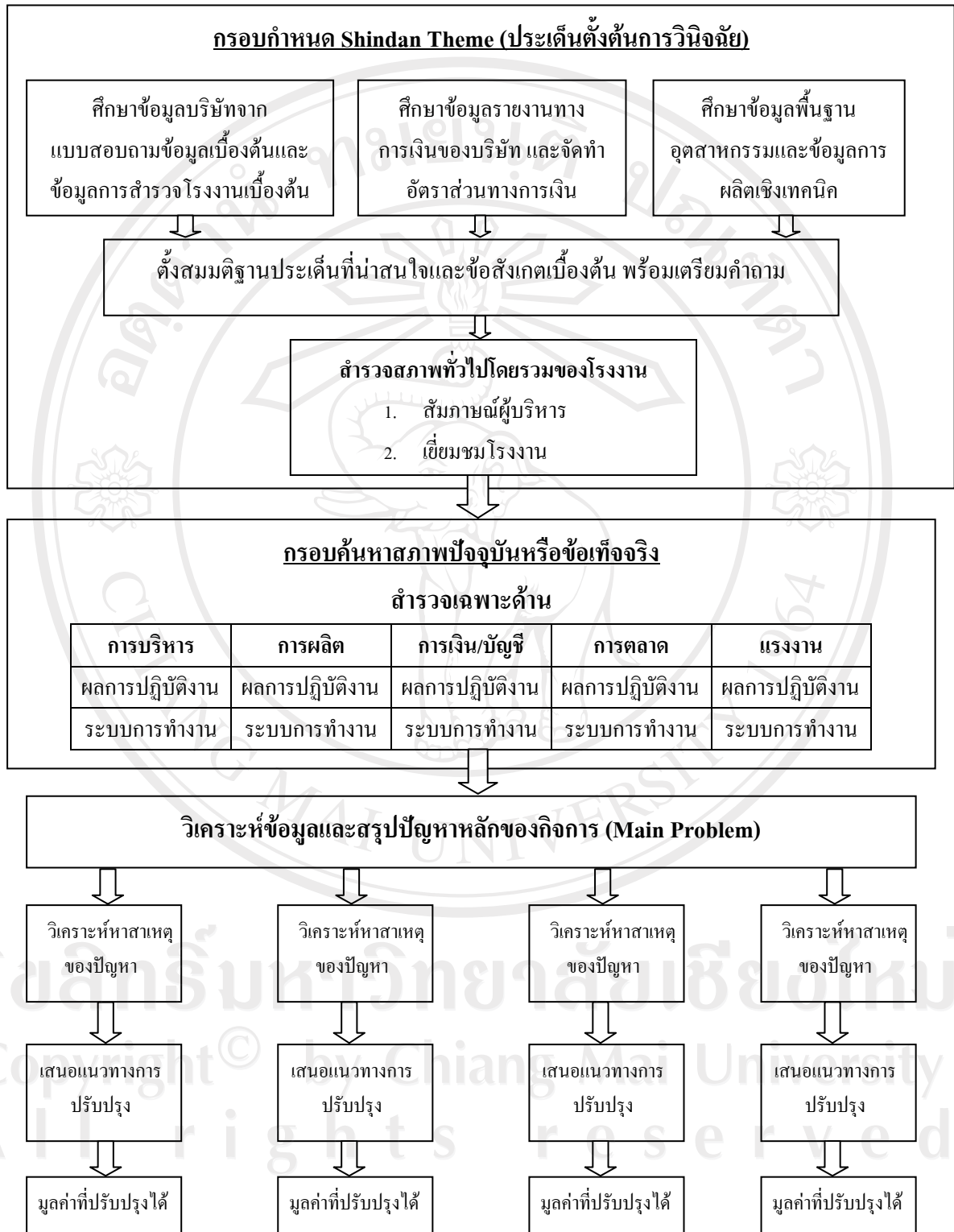
ประชากรในการศึกษานี้ คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แมวใจดี สตูดิโอ ซึ่งดำเนินธุรกิจผลิตและส่งออกสินค้าประเภทเทียนหอมและเทียนประดับ มีบุคลากรทั้งหมด 20 คน แบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน ส่วนโรงงาน จำนวน 15 คน และส่วนสำนักงาน จำนวน 4 คน โดยในการศึกษานี้จะศึกษาครอบคลุมบุคลากรทุกฝ่ายทั้งกิจการ

3.2 วิธีการศึกษา

การวิจัยสถานประกอบการโดยใช้เทคนิคชนิดนี้ของห้างหุ้นส่วนจำกัด แมวใจดี สตูดิโอ มีวิธีการศึกษาแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนด้วยกัน ประกอบด้วย

- ขั้นที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาข้อมูลเบื้องต้น
- ขั้นที่ 2 ตั้งสมมติฐานประเด็นที่น่าสนใจและข้อสังเกตเบื้องต้น
- ขั้นที่ 3 สัมภาษณ์ผู้บริหารและสำรวจสภาพทั่วไปโดยรวมของสถานประกอบการ
- ขั้นที่ 4 ตรวจสอบเฉพาะด้านเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง และสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน
- ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปปัญหาหลัก (Main Problem) ของกิจการ

โดยสามารถเขียนเป็นผังขั้นตอนการวินิจฉัยสถานประกอบการด้วยเทคนิคชนิดดัง ได้ดังนี้



รูปที่ 3-1 แสดงขั้นตอนการวินิจฉัยสถานประกอบการด้วยเทคนิคชนิดดัง

(ที่มา : อัยฎาวุธ แสงนภาเพ็ญ, 2548)

ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการ จากแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Survey) (ดังแสดงในภาคผนวก ก) รวมทั้ง เข้าสำรวจสภาพเบื้องต้น ณ สถานประกอบการ (Pre Survey) จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2550 ตั้งแต่เวลา 13.00-17.00 น.
- ศึกษาข้อมูลทางการเงินของสถานประกอบการจากงบการเงิน ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2547-2549 และวิเคราะห์งบการเงินเพื่อตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Ratio Analysis) การวิเคราะห์แนวดิ่ง (Vertical Analysis หรือ Common Size) และการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis)
- ศึกษาข้อมูลพื้นฐานภาพรวมอุตสาหกรรม จากเอกสารต่างๆ หรือ Web site ของหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ

ขั้นที่ 2 ตั้งสมมติฐานประเด็นที่น่าสนใจและข้อสังเกตเบื้องต้น จากผลการวิเคราะห์งบการเงินและข้อมูลจากภาพรวมอุตสาหกรรม ให้ครอบคลุมการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการบัญชี/การเงิน เพื่อนำไปสู่จุดตั้งต้นการวินิจฉัยสถานประกอบการ โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานจากแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นประกอบกับการสำรวจสภาพเบื้องต้น ณ สถานประกอบการ ข้อมูลทางการเงิน และภาพรวมอุตสาหกรรมเป็นหลัก จึงสามารถกำหนดประเด็นตั้งต้นในการวินิจฉัยหลักไว้ 3 เรื่อง คือ 1.ด้านการบัญชี/การเงิน 2.ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 3.ด้านการตลาดตามลำดับ

ขั้นที่ 3 สัมภาษณ์ผู้บริหาร และสำรวจสภาพทั่วไปโดยรวมของสถานประกอบการ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2550

ขั้นที่ 4 สำรวจเฉพาะด้านเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง และสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบในแต่ละด้าน และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของสถานประกอบการอย่างครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการบัญชี/การเงิน ในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2550

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปปัญหาหลัก (Main Problem) ของกิจการ โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Cause) จัดทำผังความสัมพันธ์ของปัญหา พร้อมเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกิจการ

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามแบบเปิด ซึ่งในการสัมภาษณ์นี้จะสัมภาษณ์ผู้บริหารสูงสุด และผู้ที่รับผิดชอบงานในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้น 5 คน โดยสามารถจัดผู้ให้ข้อมูลตามเนื้อหาในการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

- หุ่นส่วนผู้จัดการ คือ นางภัทรี ทนันชัยบุตร สัมภาษณ์ข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ข้อมูลการตลาด ข้อมูลลูกค้าต่างประเทศ และข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- หัวหน้าฝ่ายผลิต คือ นางผ่องศรี นवलสนิท สัมภาษณ์ข้อมูลด้านการผลิต และข้อมูลลูกค้าภายในประเทศ
- พนักงานบัญชี คือ นางสาวดวงแข วิใจสา สัมภาษณ์ข้อมูลด้านบัญชี
- พนักงานการเงิน คือ นางทิตติตา แสนปัญญา สัมภาษณ์ข้อมูลด้านการเงิน ด้านการจัดซื้อ ข้อมูลเจ้าหน้าที่การค้า และข้อมูลหนี้สินอื่นๆ ของกิจการ
- พนักงานขาย คือ นางพิมพ์เดือน ตุงคนากร สัมภาษณ์ข้อมูลการตลาดในส่วนค้าปลีกที่โซว์รูม ข้อมูลลูกค้าในส่วนค้าปลีก

ใช้วิธีการสังเกต (Observation) ในกระบวนการเข้าสำรวจสภาพเบื้องต้น สถานประกอบการ (Pre Survey) โดยมีหลักการ ดังนี้

- พยายามเดินจากต้นกระบวนการไปหากระบวนการสุดท้าย
- อาศัยการสังเกตให้เป็นประโยชน์มากที่สุด
- สร้างความสงสัยกับตัวเองในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามปกติ
- ใช้เวลาทำความเข้าใจในแต่ละจุดประมาณ 2-3 นาที
- จดบันทึกในจุดที่น่าสนใจ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมจากหนังสือ วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ Web Site และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกิจการ โดยศึกษาข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ภาพรวมอุตสาหกรรม จากข้อมูลภายใน Web site ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สถิติการนำเข้า-ส่งออกเทียน จากกรมศุลกากร (<http://www.customs.go.th>) ข้อมูลการตลาดในต่างประเทศของสินค้าเทียนหอมเทียนประดับ จากกรมส่งเสริมการส่งออก (<http://www.dep.go.th>) และข้อมูลของอุตสาหกรรมเทียนหอมและเทียนประดับภายในประเทศ จากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (<http://www.dip.go.th>)
- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการทั้งหมด โดยแบ่งข้อมูลเป็น 5 ด้านหลักได้แก่
 - (1) ข้อมูลด้านการบริหาร เช่น ผังโครงสร้างองค์กร รายงานการประชุม
 - (2) ข้อมูลด้านการตลาด เช่น รายชื่อลูกค้าหลักและปริมาณการสั่งซื้อ รายงานยอดขายแยกตามประเภทสินค้าทั้งในส่วนของ การขายปลีกที่โชว์รูมและการขายส่งของโรงงาน ประวัติการร้องเรียนของลูกค้า ข้อมูลการส่งสินค้าไม่ทันกำหนด
 - (3) ข้อมูลด้านการผลิต เช่น ผังกระบวนการผลิต ผังโรงงานและการขนถ่ายวัสดุ รายการเครื่องจักร วัสดุ/อุปกรณ์ รายงานการซ่อมบำรุง ข้อมูลของเสีย
 - (4) ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น กฎ-ระเบียบภายในของกิจการ คู่มือการทำงานของพนักงาน อัตราการเข้า-ออกของพนักงาน และอัตราการหยุดงานของพนักงาน
 - (5) ข้อมูลด้านบัญชี/การเงิน เช่น งบการเงินย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2547 - 2549 รายการเงินกู้ยืมจากบุคคลธรรมดา

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ภาพรวมอุตสาหกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาพรวมอุตสาหกรรมนั้น ได้รวบรวมข้อมูลจาก Web Site ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ข้อมูลสถิติการนำเข้า-ส่งออกเทียน จากกรมศุลกากร ที่ <http://www.customs.go.th> โดยการสืบค้นดังกล่าว

จำเป็นต้องทราบรหัสการส่งออกสินค้า ซึ่งเขียนหอมและเขียนประดับ จัดอยู่ในกลุ่มสินค้าประเภทเขียน ซึ่งมีการส่งออกภายใต้รหัส H.S.3406.000-006 ซึ่งไม่สามารถจำแนกประเภทเขียนได้ แต่จากการสำรวจ พบว่า ประเทศไทยมีการส่งออกเขียนประดับ ประมาณ 60% ของเขียนทั้งหมด ที่เหลือส่วนใหญ่เป็นเขียนที่ใช้ในพิธีกรรมทางศาสนา ส่วนข้อมูลอื่นๆ สามารถค้นหาได้จาก Web Site ได้โดยตรง คือ ข้อมูลการตลาดในต่างประเทศของสินค้าเขียนหอมเขียนประดับ จากกรมส่งเสริมการส่งออก (<http://www.dep.go.th>) และข้อมูลของอุตสาหกรรมเขียนหอมและเขียนประดับภายในประเทศ จากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (<http://www.dip.go.th>)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานและความเป็นมาของสถานประกอบการ

- 1) ใช้แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกิจการ (Preliminary Survey) (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมาของกิจการ รูปแบบผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้าหลัก รูปแบบการผลิต กระบวนการผลิต และสภาพปัญหาที่พบในปัจจุบันในมุมมองของผู้ประกอบการ
- 2) เข้าสำรวจสภาพเบื้องต้น ณ สถานประกอบการ (Pre Survey) เพื่อตรวจสอบดูสถานที่ปฏิบัติงานจริง เอกสารต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและสภาพการทำงานจริงของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 3 การประเมินสถานะปัจจุบันของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 3.1 : สภาพการบริหารทั่วไป

- 1) การวิเคราะห์ผังโครงสร้างองค์กร (Organization Chart Analysis)
- 2) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินด้านการจัดการ ประกอบด้วย
 - อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินการต่อหนี้สินรวมและส่วนของผู้ถือหุ้น
 - อัตราส่วนยอดขายต่อหนี้สินรวมและส่วนของผู้ถือหุ้น
 - อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินการต่อยอดขาย
 - อัตราส่วนกำไรก่อนหักภาษีต่อเงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น

ส่วนที่ 3.2 : การขายและตลาด

- 1) การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4P's)
- 2) การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย และการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Market Segmentation, Targeting and Positioning)
- 3) การวิเคราะห์ยอดขาย (Sales Analysis) ประกอบด้วย

- กราฟแสดงยอดขายรายเดือน ยอดขายสะสมรายปี และยอดขายสะสมย้อนหลัง 12 เดือน
 - แสดงแนวโน้มยอดขายรวม เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2550
 - กราฟแสดงสัดส่วนยอดขายระหว่างโรงงานและโชว์รูม เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2550
 - กราฟแสดงแนวโน้มยอดขายระหว่างโรงงานและโชว์รูม เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2550
- 4) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินด้านการตลาด ประกอบด้วย
- ดัชนียอดขาย
 - อัตราการหมุนเวียนของสินค้าสำเร็จรูป
 - อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารต่อยอดขาย

ส่วนที่ 3.3 : การผลิต การจัดซื้อและจัดหา

- 1) การวิเคราะห์กระบวนการไหลของงาน (Flow Process Analysis)
- 2) การวางผังโรงงานและการขนถ่ายวัสดุ (Plant Layout and Material Handling)
- 3) การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
- 4) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินด้านการผลิต ประกอบด้วย
 - มูลค่ารายปีของกระบวนการผลิตต่อลูกจ้าง
 - อัตราส่วนของมูลค่ากระบวนการผลิตต่อมูลค่าของการผลิต
 - อัตราส่วนค่าใช้จ่ายบุคลากรต่อมูลค่ากระบวนการผลิต
- 5) การประเมินการจัดการด้านการผลิต (Production Evaluation)

ส่วนที่ 3.4 : การบริหารทรัพยากรบุคคล

- 1) การวิเคราะห์อัตราการเข้า – ออก ของพนักงาน ย้อนหลัง 3 ปี
- 2) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินด้านบุคลากร ประกอบด้วย
 - อัตราส่วนค่าใช้จ่ายบุคลากรรายเดือนต่อคน
 - อัตราส่วนค่าใช้จ่ายสวัสดิการต่อค่าใช้จ่ายบุคลากร
- 3) แบบสำรวจทัศนคติ (Attitude Test) (ดังแสดงในภาคผนวก ข) โดยสำรวจข้อมูลพนักงานทุกคนในองค์กร จำนวน 19 คน

ส่วนที่ 3.5 : บัญชีและการเงิน

- การวิเคราะห์หั่งบดุล (Balance Sheet Analysis)

- การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break Even Point Analysis)
- การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Ratio Analysis)
- การวิเคราะห์หั่งบกำไร-ขาดทุน (Income Statement Analysis)

ส่วนที่ 4 : การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และการประเมินภาพรวมการบริหารจัดการ

- 1) การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)
- 2) การประเมินภาพรวมการบริหารจัดการ 7 ด้าน (Company Total Evaluation)

ส่วนที่ 5 : ปัญหาที่พบ และความสัมพันธ์ของปัญหา

- 1) ผังแสดงความสัมพันธ์ของปัญหา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ลักษณะ

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ข้อมูลที่รวบรวมได้ ซึ่งเรียบเรียงจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากกิจการ จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ วิจัยสถานประกอบการตามแนวทางของเทคนิคชนิดนี้ เพื่อสรุปสภาพการดำเนินงานและสภาพปัญหาหลักของกิจการว่าเป็นอย่างไร แนวทางการปรับปรุง แก้ไขปัญหาควรเป็นอย่างไร

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสำรวจทัศนคติของพนักงาน และงบการเงินของกิจการเมื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วจะนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ระยะเวลาในการศึกษา

กันยายน 2549 ถึง กุมภาพันธ์ 2551 รวม 1 ปี 6 เดือน