

#### ตอนที่ 4 : ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้เริ่มศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในประเทศไทย อีกทั้งความแตกต่างในวัฒนธรรมและวิธีการในการบริหารงานของแต่ละชาติได้กลายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากขึ้น ดังนั้นจึงได้มีการเสนอรายละเอียดและหัวข้อในการทำวิจัยที่มีชื่อว่าสำรวจ (International Management Survey) เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศต่อสถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยสถาบันได้ตอบรับข้อเสนอพร้อมทั้งให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยเป็นจำนวนเงิน 166,000 บาท

โครงการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นการประเมินสถานะของธุรกิจระหว่างประเทศในประเทศไทย เพื่อที่จะศึกษาดูว่าอะไรเป็นข้อได้เปรียบ หรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศในประเทศไทย ในสายตาของนักธุรกิจชาวต่างชาติ และนักบริหารชาวไทยที่ทำงานทั้งในบริษัทของคนต่างชาติ และในบริษัทของคนไทยด้วยกัน

วัตถุประสงค์ประการที่สอง เพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักบริหารชาวต่างชาติ และนักบริหารชาวไทยที่ทำงานในบริษัทของคนต่างชาติ และในบริษัทของคนไทย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรม ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับเหตุผลและหลักการในการใช้ลักษณะของงาน (Job characteristics) และความพึงพอใจในการทำงาน (Job - satisfaction) เป็นเกณฑ์ในการศึกษานั้น ก็เพราะว่าวิธีการดังกล่าวได้รับการยอมรับว่ามีความเหมาะสมในการทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ อีกทั้งยังจะเป็นพื้นฐานที่ดีในการศึกษาเชิงสำรวจความแตกต่างที่สำคัญระหว่างนักบริหารชาวไทยและชาวต่างชาติ

แบบสำรวจที่ใช้ในงานวิจัยขั้นนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 78 คำถาม และส่วนที่เป็นคำถามเกี่ยวกับพื้นฐานของนักบริหาร (demographic section) โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ 5 หัวข้อด้วยกัน คือ

1. หัวข้อที่เกี่ยวกับสถานะแวดล้อม (Environmental concerns)

2. ค่านิยมประจำชาติ (Ethnocentric values)
3. การบริหารงานแบบอนุเคราะห์เกื้อกูล (Supportive management practices)
4. ลักษณะงาน (Job characteristics)
5. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

### ตัวอย่างแบบสอบถาม

งานวิจัยฉบับนี้ได้มีการใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง (Simple random sample) ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ วิธีสุ่มตัวอย่างทำได้โดยการเลือกรายชื่อของบริษัทธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมหอการค้าของ 7 ประเทศที่อยู่ในประเทศไทย อันได้แก่ สมาคมหอการค้าอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ เยอรมันนี ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย และไทย รายชื่อของบริษัทธุรกิจที่เลือกแล้วจะได้รับการตรวจสอบอีกทีหนึ่งกับรายชื่อของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศที่ปรากฏอยู่ใน Thailand's 500 Million Baht Business Information (2530) ทั้งนี้เพื่อจะดูว่าข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของบริษัทเหล่านี้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้มาจากหอการค้าต่าง ๆ หรือไม่

จากรายชื่อที่ได้รับมาทั้งหมดจากสมาคมหอการค้าของชาติต่าง ๆ คณะผู้วิจัยได้ทำการเลือกรายชื่อบริษัทที่เป็นสมาชิกหอการค้า 5 แห่ง แห่งละ 28 บริษัท ซึ่งรวมทั้งหมดเป็นจำนวน 140 บริษัท

### ขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจะถูกส่งไปยังบริษัทต่าง ๆ ที่เลือกแล้ว พร้อมกับจดหมายอธิบายเป็นภาษาไทยถึงเลขานุการหัวหน้าฝ่ายบริหาร (chief executive officer) หรือผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร (managing director) โดยที่เลขานุการจะต้องขอให้ผู้บริหารชาวต่างประเทศ และผู้บริหารที่เป็นชาวไทยของบริษัทอย่างละ 4 คน กรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ข้อมูลจากนักบริหารที่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง แบบสอบถามที่ได้รับการส่งออกไปมีประมาณ 500 ชุด พร้อมด้วยซองจดหมายปิดแฉกและที่อยู่ที่จะต้องส่งกลับคืนมา กำหนดวันส่งแบบสอบถามคืนที่ระบุเอาไว้ คือวันที่ 10 มิถุนายน 2531 โดยได้ระบุว่าบริษัทแต่ละบริษัทควรจะต้องส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้สำรวจอย่างน้อยที่สุด 1 ชุด

ในการเตรียมแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบฟอร์มการลงรหัส (coding form) และเอกสารอธิบายรหัส (code book) เพื่อที่จะใช้ในการอธิบายแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ (variable) (ดูเอกสารที่แนบ 1 และ 2) แบบสอบถามแต่ละชุดจะประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 97 คำด้วยกัน และผู้ที่อ่านรหัส (coder) จะได้รับการฝึกหัดในการใช้แบบฟอร์มการลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์แบบสอบถาม และเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ (data entry) คณะผู้วิจัยได้ร่วมมือกับศูนย์วิจัยธุรกิจของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในการใช้ข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์และในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ส่งมามีกลับคืนมา 117 ชุดจาก 140 บริษัท คิดเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 และมีบางบริษัทที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมามากกว่า 1 ชุด เป็นที่น่าเสียดายว่า แบบสอบถามที่กลับคืนมาจากนักบริหารที่เป็นชาวไทยและชาวญี่ปุ่นมีน้อยมาก และแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากนักบริหารชาวยุโรปก็มีจำนวนจำกัด

คณะผู้ทำวิจัยได้พยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้ที่ได้รับแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามส่งกลับคืนมา สมาคมหอการค้าไทยและหอการค้านานาชาติได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีโดยการออกจดหมายเชิญชวน และสนับสนุนโครงการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือจากนักธุรกิจ อาจจะเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความถนัดในด้านภาษาอาจจะรู้สึกว่าเป็นการยากลำบากในการกรอกแบบสอบถาม และเนื่องจากเหตุผลเหล่านี้ในการทำวิจัยดังกล่าวมีไม่เพียงพอจึงทำให้คณะผู้จัดทำไม่สามารถที่จะจ้างผู้ชำนาญทางด้านภาษามาแปลแบบสอบถามออกเป็นภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะพื้นฐาน (Background characteristics) โดยทั่วไปของนักบริหารธุรกิจระหว่างประเทศที่ได้มาจากแบบสอบถาม

ผู้บริหารทั้งหมด 117 คน ที่ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในกรุงเทพ และส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูง โดยอยู่ในระดับรองประธานกรรมการและประธานกรรมการ (Associate Vice President to President) ถึง 54.3 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับหัวหน้าแผนกหรือต่ำลงมา นักบริหารเหล่านี้มีความรับผิดชอบในขอบข่ายหน้าที่งานด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการผลิต

ด้านการเงิน ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านระบบข้อมูล ประมาณ 64.2 เปอร์เซ็นต์ของนักบริหารทำงานในสายงานที่ตนเองทำอยู่ในปัจจุบัน มาโดยเฉลี่ยประมาณคนละ 5 ปี และประมาณ 56 เปอร์เซ็นต์มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานประมาณ 50 คนหรือมากกว่านั้น

ในด้านลักษณะข้อมูลส่วนตัว นักบริหารที่ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 40-45 ปี ส่วนใหญ่แล้วมาจากกลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการ อันได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และออสเตรเลีย ซึ่งรวมกันแล้วเป็นจำนวนถึงร้อยละ 78 ส่วนที่เหลือจะมาจากกลุ่มประเทศอื่น ๆ ภาคพื้นทวีปยุโรป มีเพียงไม่กี่คนในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นคนเอเชีย ส่วนใหญ่แล้วนักบริหารกลุ่มนี้อาศัยอยู่ในเมืองไทยเป็นระยะเวลาอย่างน้อยประมาณ 5-10 ปี ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของนักบริหารจะมีการศึกษาอย่างน้อยที่สุดในระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาด้าน ธุรกิจ วิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (อย่างไรก็ตามผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่ตอบคำถามในข้อนี้)

ในด้านคุณภาพของการดำเนินงานกิจการของบริษัทในประเทศไทย นักบริหารเหล่านี้ได้จัดลำดับบริษัทที่ตนสังกัดเอาไว้ว่าเป็น 1 ใน 100 บริษัทของบริษัทชั้นนำทั่วประเทศ

ในจำนวนนักบริหารที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะมีจำนวนหนึ่งซึ่งเป็นนักบริหารในระดับสูงสุดของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับเป็นอย่างสูงในประเทศไทย นักบริหารเหล่านี้เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษา และมีอาวุโสในด้านอายุ เป็นที่น่าเสียดายว่าตัวอย่างจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาส่วนใหญ่แล้วมาจากผู้บริหารที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก อันที่จริงคณะผู้ทำการวิจัยต้องการที่ให้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มีความสมดุลในแง่สัญชาติของนักบริหาร ซึ่งรวมทั้งนักบริหารชาวไทย และชาวที่บุนค้าย แต่เป็นเพราะว่าแบบสอบถามได้จัดทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ จึงดูเหมือนว่าแบบสอบถามดังกล่าวกลายเป็นอุปสรรคในการได้รับข้อมูลสำหรับการวิจัย

สิ่งที่น่าสนใจประการหนึ่งที่ได้จากทัศนคติของนักบริหาร คือแนวโน้มที่ว่าตำแหน่งผู้บริหารในระดับสูงมักจะตกอยู่ในมือของนักบริหารต่างชาติ และในขอบข่ายของงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีระดับสูง ก็มักจะจำเป็นต้องใช้คนต่างชาติ

เช่นเดียวกัน แนวโน้มเช่นนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงแต่คงจะเป็นไปอย่างช้า ๆ เมื่อผู้บริหารคนไทยมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น และยังขึ้นอยู่กับการถ่ายทอดเทคโนโลยีของชาวต่างชาติ จะเห็นได้ว่าประเด็นของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวโน้มที่ได้กล่าวเอาไว้ในตอนต้นที่ 1 ที่ว่าช่วยการศึกษาเชิงสำรวจในด้านข้อมูลและเนื้อหาเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศที่ได้รับการตีพิมพ์ในหนังสือและวารสารต่างๆ (review of literature)

