

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือเพื่อศึกษาผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย กรณีศึกษา : บริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผู้บริหารของ บริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัทฯ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ดังต่อไปนี้

ประธานกรรมการ	1	คน
รองประธานกรรมการ	1	คน
ที่ปรึกษาบริษัทส่วนจัดซื้อ	1	คน
ที่ปรึกษาบริษัทส่วนส่งออก	1	คน
ผู้จัดการฝ่ายขาย	1	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขาย	5	คน
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	1	คน
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	1	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี	1	คน
ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน	1	คน
ผู้จัดการส่วนจัดซื้อ	1	คน
ผู้จัดการส่วนคลังสินค้า	1	คน
ผู้จัดการส่วนควบคุมคุณภาพ	1	คน
หัวหน้าสำนักงานควบคุมเอกสาร	1	คน

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย
กรณีศึกษา : บริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสัมภาษณ์
แบบเจาะลึก (In-Depth Interviews)

วิธีการศึกษาข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารแบบเจาะลึก (In-Depth Interviews) โดยจะขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารของ บริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งขององค์กรเอกชน และภาครัฐ โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากรายงานของบริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร คู่มือคุณภาพของบริษัทฯ วารสาร สิ่งพิมพ์ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยมีการนัดหมายผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าและจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์บันทึกบทสัมภาษณ์นั้น ๆ บทสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทฯ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักของ ISO 9001 : 2000 และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและ พัฒนา ในการรักษาระบบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

การวิเคราะห์ข้อมูล

จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลมาทำการประมวลวิเคราะห์ตามประเด็นคำถาม แต่ละประเด็น เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยการใช้อยู่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาเรื่อง ผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย กรณีศึกษา : บริษัท ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจัดทำเป็นรายงานที่ได้นำเสนอ ผลสำเร็จ ปัญหา ตลอดจนกระบวนการทำงานด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และในส่วนท้ายเป็นการเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหที่อาจจะเกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานของบริษัทอื่น ๆ ต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลตั้งแต่ เดือนมีนาคม 2546 จนถึงเดือนกันยายน 2546 รวมระยะเวลาศึกษาข้อมูล 7 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved