

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 โดยมีระเบียบการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาทัศนคติของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มีการกำหนดขอบเขตการศึกษาด้านความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 โดยใช้แนวคิดหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพมาตรฐาน 8 ประการ ได้แก่

1. ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier)

2. ขอบเขตของประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ทำการศึกษาทัศนคติของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ซึ่งประกอบด้วย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองโรงงาน จำนวน 280 คน กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล จำนวน 242 คน กองบำรุงรักษาไฟฟ้า จำนวน 141 คน และกองวางแผนบำรุงรักษา

จำนวน 35 คน รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 698 คน ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตารางแสดงจำนวนตัวอย่างของ Yamane, Taro (นำชัย ทนุผล, 2540: 73) เมื่อทราบจำนวนประชากรจำแนกตามระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง ตามสัดส่วนของพนักงานของหน่วยงาน 4 ฝ่าย และทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลการกำหนดขนาดตัวอย่าง

หน่วยงาน	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง (ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)
กองโรงงาน	280	102
กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล	242	88
กองบำรุงรักษาไฟฟ้า	141	51
กองวางแผนบำรุงรักษา	35	13
รวม	698	254

ที่มา: แผนกการพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามจากพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนคู่มือคุณภาพของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) วารสารและบทความที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บ โดยการรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการ คือ

- 1) องค์กรมุ่งเน้นที่ลูกค้า
- 2) ความเป็นผู้นำ
- 3) การมีส่วนร่วมของพนักงาน
- 4) การดำเนินงานเป็นกระบวนการ
- 5) ความเป็นระบบในการบริหาร
- 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ และ
- 8) ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิจากการค้นคว้า นำมาวิเคราะห์ ตามประเด็น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) ใน ส่วนของข้อมูลทั่วไป

2) การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นของ พนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) โดยแบ่งตามเกณฑ์ Likert Scale (อ้างใน กนกทิพย์ พัฒนาพัทพันธ์, 2536) จัดแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

คะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

ผลคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต นำมาแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ในส่วนของการวัดความรู้ความเข้าใจนั้น ได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ชั้นคะแนน(The Method of Equal Appearing Interval) ที่คะแนนร้อยละ 60 เป็นเกณฑ์ตัดสินว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจขั้นต่ำสุดที่ยอมรับได้ จึงแบ่งช่วงเกณฑ์วัดระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้ (นิโบล นิมกิงรัตน์, 2543 : 162)

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้
มากที่สุด	91 - 100 %
มาก	81 - 90 %
ปานกลาง	71 - 80 %
น้อย	61 - 70 %
น้อยที่สุด	ต่ำกว่า 60 %

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ตุลาคม 2549 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) และระยะเวลาเก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม 2549