

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา ระยะเวลา และแผนการดำเนินการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกัน โดยใช้ตารางเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 14001 และ ISO 9001 ในมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นแนวทางในการบูรณาการ

ขอบเขตประชากร

ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ของ บริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด ที่อยู่ในทีมงานดำเนินการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด โดยมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการบูรณาการ แนวคิดเรื่องกระบวนการ ทฤษฎีมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทฤษฎีมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 บทความ หนังสือทางวิชาการ และเอกสารต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (The International Organization for Standardization - ISO) สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ เอกสารประกอบการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด เป็นต้น

(2) ข้อมูลปฐมภูมิ

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งตั้งคำถามแบบเปิดในการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดเกี่ยวกับการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ขั้นตอนการจัดทำระบบปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ รวมถึงแนวทางแก้ไข โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

คณะกรรมการระดับนโยบาย (Steering Committee) 11 คน ได้แก่

1. รองประธานบริษัท
2. ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม
3. หัวหน้าแผนกบริหารทั่วไป
4. หัวหน้าแผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการ
5. หัวหน้าแผนกจัดซื้อ
6. หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน
7. หัวหน้าแผนกผลิต
8. หัวหน้าแผนกรับประกันคุณภาพ
9. หัวหน้าแผนกตรวจสอบคุณภาพ
10. หัวหน้าแผนกวิศวกรรม
11. หัวหน้าแผนกวิศวกรรมการชุบ

คณะทำงาน (Committee) 9 คน ได้แก่

1. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกบริหารทั่วไป
2. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกความปลอดภัยและระบบการจัดการ
3. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกจัดซื้อ
4. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกบัญชีและการเงิน
5. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกผลิต
6. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกรับประกันคุณภาพ
7. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกตรวจสอบคุณภาพ
8. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกวิศวกรรม
9. ผู้รับผิดชอบในคณะทำงานของแผนกวิศวกรรมการชุบ

(บริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด, 2549)

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กำหนดจากความเกี่ยวข้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย
ที่ต้องจัดทำระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001:2000 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ซึ่งประชากรกลุ่มเป้าหมาย
ทั้งหมดประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสูงสุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา
เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์แบบ
เจาะลึก โดยใช้ Coverage Matrix ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวข้องของประชากร
กลุ่มเป้าหมายกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และระบบการ
จัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 มาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม
ประชากรเป้าหมาย

ตารางที่ 3-1 แนวทางในการกำหนดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ISO 14001:2004		ISO 9001:2000		คณะทำงานฯ					
ข้อกำหนด	ข้อที่	ข้อกำหนด	ข้อที่	รองประธานบริษัท	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายรับประกันคุณภาพ	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายบริหารทั่วไป
นโยบายสิ่งแวดล้อม	4.2	นโยบายคุณภาพ	5.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วัตถุประสงค์และเป้าหมายและโครงการ	4.3.3	วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	5.4.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	4.4.1	ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	5.5.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		ตัวแทนฝ่ายบริหาร	5.5.2	✓	✓				
ทักษะ ความสามารถ การฝึกอบรม และ จิตสำนึก	4.4.2	ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม	6.2.2		✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสาร	4.4.3	การสื่อสารภายในองค์กร	5.5.3		✓	✓	✓	✓	✓
		การสื่อสารกับลูกค้า	7.2.3		✓	✓	✓	✓	✓
เอกสาร	4.4.4	บททั่วไป	4.2.1		✓	✓	✓	✓	✓

ISO 14001:2004		ISO 9001:2000		คณะทำงานฯ					
ข้อกำหนด	ข้อที่	ข้อกำหนด	ข้อที่	รองประธานบริษัท	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายรับประกันคุณภาพ	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายบริหารทั่วไป
การควบคุมเอกสาร	4.4.5	การควบคุมเอกสาร	4.2.3		✓	✓	✓	✓	✓
การควบคุมการดำเนินการ	4.4.6	กระบวนการจัดซื้อ	7.4.1				✓		✓
		ข้อมูลการจัดซื้อ	7.4.2		✓	✓	✓	✓	✓
		การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ	7.4.3		✓	✓	✓	✓	✓
การตรวจติดตามและการวัดค่า	4.5.1	การควบคุมและการเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด	7.6		✓	✓	✓	✓	✓
		การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ	8.2.3		✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินความสอดคล้อง	4.5.2	การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ	8.2.3		✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและป้องกัน	4.5.3	การดำเนินการแก้ไข	8.5.2		✓	✓	✓	✓	✓
		การดำเนินการป้องกัน	8.5.3		✓	✓	✓	✓	✓
การควบคุมบันทึก	4.5.4	การควบคุมบันทึก	4.2.4		✓	✓	✓	✓	✓
การตรวจประเมินภายใน	4.5.5	การตรวจประเมินภายใน	8.2.2		✓	✓	✓	✓	✓
การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	4.6	การทบทวน โดยฝ่ายบริหาร	5.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		บททั่วไป	5.6.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		ข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5.6.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		ผลของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5.6.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8.5.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ; ตารางแนวทางในการกำหนดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเป้าหมายนี้ ระบุเฉพาะข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ที่สอดคล้องกันและสามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะนำข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยการเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาแนวทางในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

การรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาระบบบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : กรณีศึกษา บริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด นี้จัดทำเป็นรายงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากการปฏิบัติงานจริง การสังเกตการณ์การจัดทำระบบแบบบูรณาการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนรายละเอียดการจัดทำระบบ รวมทั้งปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาและวิธีการแก้ไขที่เกิดขึ้นในการจัดทำระบบ

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 โดยมีรายละเอียด ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ระยะเวลาและแผนในการดำเนินการ

ขั้นตอน	เดือน				
	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค
1. ศึกษาแนวคิด / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	←→				
2. ศึกษาขั้นตอนในการบูรณาการระบบ	←→	→			
3. ดำเนินการบูรณาการระบบและเก็บรวบรวมข้อมูล	←→	←→	→		
4. ดำเนินการตรวจประเมินภายในบริษัทฯ			←→		
5. วิเคราะห์ข้อมูล			←→	→	
6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ				←→	
7. เขียนรายงานผลการศึกษา					←→

นิยามศัพท์

การบูรณาการ (Integration) คือ การนำเอาข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่มีความสอดคล้องกัน มาปฏิบัติร่วมกัน โดยการจัดสรรและระดมสรรพกำลังขององค์กร ตั้งแต่วัตถุดิบ ทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการ และปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดการประสานร่วมกันอย่างสอดคล้อง กลมกลืนกันในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การลดความซ้ำซ้อนทั้งบุคลากร เวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร ดังนั้นการบูรณาการจึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการผลิตสินค้าหรือให้บริการของแต่ละองค์กร

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (Quality Management System ISO 9001) คือ ระบบที่จะช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามสิ่งที่เป็นไปได้ตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการรักษา และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และรักษาระดับคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (Environmental Management System ISO 14001) คือ ระบบที่จะช่วยให้แต่ละองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ที่คำนึงถึงเหตุและผลกระทบของสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และการบริการขององค์กรทั้งในอดีต ปัจจุบัน และที่วางแผนไว้ในอนาคต เพื่อให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและป้องกันมลพิษ ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม โดยพยายามให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นตามลำดับ