

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การกำหนดขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การรายงานผลการศึกษาและระยะเวลาการดำเนินการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวัน เฉพาะหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด 6 หน่วยงาน คือ ส่วนผลิต ส่วนซ่อมบำรุง ส่วนส่งเสริมการผลิต ส่วนเหมือง ส่วนบัญชีและพัสดุ และส่วนการบุคคล และธุรการ (รายละเอียดผังองค์กรดังแสดงในภาคผนวก ก)

3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ซึ่งการบริหารนโยบายประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. ทบทวนนโยบายหรือแผนระยะกลาง
2. การจัดทำแผนนโยบายของบริษัทฯ
3. การกระจายนโยบายและการติดตามแผนงาน
4. การตรวจสอบและทบทวนแผนงาน

และการบริหารงานประจำวันประกอบด้วย 6 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการกำหนดหน้าที่งาน
2. ขั้นตอนการจัดทำผังระบบการบริหารงานประจำวัน
3. ขั้นตอนการกำหนดจุดควบคุมและรวบรวมจุดควบคุมที่สำคัญ
4. ขั้นตอนการจัดทำผังระบบการบริหารงานควบคุม
5. ขั้นตอนการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน
6. ขั้นตอนการจัดการความผิดปกติและการทบทวนวิธีการทำงาน

นอกจากนี้จะศึกษาผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไขหลังจากนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้

3.2 วิธีการศึกษาและการรายงานผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ซึ่งผลการศึกษาจะอยู่ในรูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study)

3.2.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การบริหารนโยบาย การบริหารงานประจำวัน และเอกสารต่างๆจากหน่วยงานของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

3.2.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth interview) โดยตั้งคำถามในการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (ดังแสดงในภาคผนวก ข) เกี่ยวกับการบริหารนโยบาย การบริหารงานประจำวัน ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ และปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาโดยเลือกตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ แบบเจาะจง เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| - กรรมการผู้จัดการ | จำนวน 1 ท่าน |
| - ผู้จัดการส่วน | จำนวน 6 ท่าน |
| - หัวหน้าคณะทำงานทบทวนแผนระยะกลาง | จำนวน 1 ท่าน |
| - ตัวแทนจากส่วนบัญชี | จำนวน 1 ท่าน |
| - ผู้จัดการแผนก (แผนกผลิตซิเมนต์ แผนกซ่อมเครื่องจักรกล และแผนกขนส่งและยอวัตถุดิบ) | จำนวน 3 ท่าน |

แนวของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้กำหนดจากความเกี่ยวข้อง ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ที่ได้มีการนำการบริหารนโยบาย(ดังแสดงในตารางที่ 3-1) และการบริหารงานประจำวันมาใช้(ดังแสดงในตารางที่ 3-2)ในการปฏิบัติงาน

3.2.2 วิธีการรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษาการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวัน ของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร:กรณีศึกษาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด นี้จัดทำเป็นรายงานวิจัยเชิงพรรณนา โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากการปฏิบัติงานจริง การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนรายละเอียดการปฏิบัติ รวมทั้งผลที่ได้ ปัญหาและวิธีการแก้ไขหลังจากนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้

ตารางที่ 3-1 แนวทางในการกำหนดคำถามใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้านการบริหาร
นโยบาย

ลำดับ	แนวทางการปฏิบัติของการบริหารนโยบาย	ผู้รับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง			
		กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัด การ ส่วน	คณะ ทำงานทบ ทวนแผน ระยะกลาง	ตัว แทน ส่วน บัญชี
1	ทบทวนนโยบายหรือแผนระยะกลาง	X	X	X	
2	การจัดทำแผนนโยบายของบริษัท	X	X		X
3	การกระจายนโยบายและการติดตามแผนงาน	X	X		
4	การตรวจสอบและทบทวนแผนงาน	X	X		

ตารางที่ 3-2 แนวทางในการกำหนดคำถามใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้านการบริหาร
งานประจำวัน

ขั้น ตอน	แนวทางการปฏิบัติของการบริหารงานประจำวัน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง		
		แผนก ผลิตหิ เมนต์	แผนก ซ่อม เครื่อง จักรกล	แผนกขน ส่งและ ย่อยวัสดุ ดิบ
1	การกำหนดหน้าที่งาน	X	X	X
2	การจัดทำผังระบบการบริหารงานประจำวัน	X	X	X
3	กำหนดจุดควบคุมควบคุมและรวบรวมจุดควบคุมที่สำคัญ	X	X	X
4	จัดทำผังระบบการบริหารงาน	X	X	X
5	ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน	X	X	X
6	การจัดการความผิดปกติและ การทบทวนวิธีการทำงาน	X	X	X

3.2.3 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 7 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2544 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2544 โดยมีรายละเอียดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา

การดำเนินงานในแต่ละเดือน	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค
1. ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในทางทฤษฎี	██████████						
2. ทำการศึกษาวิธีการนำ การบริหารนโยบาย และการบริหารงานประจำวัน มาใช้ใน บริษัทฯ	██████████						
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล	██████████						
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้			██████████				
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ					██████████		
6. เขียนรายงานการศึกษา					██████████		

3.3 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

- การบริหารนโยบาย หมายถึง ระบบการชี้แจงและการกระจายนโยบายที่สำคัญๆ เพื่อนำไปปรับปรุงองค์กรให้แข็งแกร่งขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหามีระบบ โดยทั่วไปจะดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 ปี
- การบริหารงานประจำวัน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หรือเป้าหมายที่กำหนดในหน่วยงาน
- มาตรฐาน หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถานะการณ์ สามารถใช้เป็นจุดเริ่มต้นหรือเป็นฐานที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง ความปรารถนาหรือความคาดหวังที่จะให้องค์กรเป็นในอนาคต

- ภารกิจ(Mission) หมายถึง การบ่งบอกทิศทางและแนวทางที่องค์กรจะต้องปฏิบัติต่อไปในอนาคต
- แผนระยะกลาง(Medium term plan) หมายถึง แผนการดำเนินงานในระยะ 3-5 ปี ข้างหน้า ที่บอกถึง วิสัยทัศน์ ภารกิจ และแผนดำเนินงานหลักๆที่จะดำเนินงานต่อไป
- แผนธุรกิจ(Annual business plan) หมายถึง แผนการประมาณด้านธุรกิจของบริษัท โดยมีรายละเอียดด้านต่างๆได้แก่ ประมาณการยอดขาย ราคาขาย ยอดผลิต และค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานของบริษัทในปีหน้า
- การวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินงานในอดีต(Past performance analysis) หมายถึง การวิเคราะห์สรุปการดำเนินงานของแผนงานในปีที่ผ่านมา โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย ปัญหาที่เกิดขึ้น ค้นหาปัจจัยที่ทำให้สำเร็จตามแผน และจุดเรียนรู้ที่ได้ เพื่อใช้สำหรับการจัดทำแผนงานในครั้งต่อไป
- รายงานการขจัดสิ่งผิดปกติ หมายถึง การเขียนวิเคราะห์ในสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น และค้นหามาตรการแก้ไขหรือป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดผลเช่นนั้นอีก
- การตรวจวินิจฉัยจากผู้บริหาร หมายถึง การตรวจสอบจากผู้บริหารซึ่งเป็นผู้มอบหมายนโยบายลงมา เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบาย ประเมินประสิทธิภาพการบริหารงาน และช่วยชี้แนะบางเรื่องในการทำให้บรรลุผลตามนโยบาย
- ISO 9002 หมายถึง มาตรฐานสากลด้านการบริหารระบบคุณภาพในองค์กร ที่เกี่ยวกับการผลิต การติดตั้ง และการบริการ