

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การกำหนดขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การรายงานผล การศึกษาและระยะเวลาการดำเนินการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนจนกระทั่ง บริษัทฯสามารถ รวมระบบการบริหารงานมาตรฐานแล้วเสร็จ

3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรภายใต้แนวคิด TQM ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ซึ่งนำแนวคิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (TQM Concept) มาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย ขั้นตอน 4 ขั้นตอนคือ

1. การวางแผน (Plan)

- 1) การจัดตั้งคณะทำงาน
- 2) การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การจัดการ ข้อกำหนด
- 3) การวิเคราะห์สภาพการบริหารงานปัจจุบัน

2. การดำเนินการ(Do)

- 1) การจัดทำเอกสาร
- 2) การอบรม

3. การนำไปปฏิบัติ(Do)

4. การตรวจสอบผล และปรับปรุง (Check&Action)

นอกจากนี้ยังศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กร ภายใต้แนวคิด TQM ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

3.2 วิธีการศึกษาและรายงานผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รายงานการศึกษาโดยวิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive)

3.2.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ และข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านระบบ Internet ที่เกี่ยวกับแนวคิด TQM , ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ,ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และระบบ การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001 และเอกสารที่ใช้การบริหารงานตามแนวคิด TQM ระบบระบบบริหารงานมาตรฐาน ทั้ง 3 ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เช่น Quality manual , Environmental manual , Occupational Health & Safety manual

3.2.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ด้วยคำถามแบบเปิด (ดังแสดงในภาคผนวก X) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรภายใต้แนวคิด TQM ขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาและ อุปสรรคในการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM โดยเลือกตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์แบบเจาะจงเฉพาะผู้เกี่ยวข้องดังนี้

- กรรมการผู้จัดการ (Sponsor)	จำนวน 1 ท่าน
- ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (หัวหน้าคณะทำงาน)	จำนวน 1 ท่าน
- ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน 1 ท่าน
- ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	จำนวน 1 ท่าน
- ผู้จัดการส่วน	จำนวน 6 ท่าน
- ผู้ตรวจติดตามระบบ (Auditor)	จำนวน 3 ท่าน
- คณะทำงานปรับปรุงระบบการบริหารงานปูนลำปาง	จำนวน 8 ท่าน

แนวทางคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้กำหนดจากความเกี่ยวข้องของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนของการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM

3.2.2 วิธีการรายงานผลการศึกษา

การรายงานผลการศึกษารวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM กรณีศึกษาของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด นี้จัดทำเป็นรายงานเชิงพรรณนา

(Description) ซึ่งเรียบเรียงข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ทั้งหมด โดยนำเสนอทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนรายละเอียดในการรวมระบบบริหารงานมาตรฐานขององค์กรภายใต้แนวคิด TQM พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการรวมระบบ

3.3 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

- 1) การตรวจประเมิน (Audit) หมายถึงการตรวจสอบโดยบุคคลภายในหรือภายนอกอย่างเป็นระบบและเป็นไปโดยอิสระ เพื่อตัดสินว่ากิจกรรมต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามระบบที่องค์กรกำหนดไว้ และมีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร
- 2) Self Assessment หมายถึงการทบทวน ตรวจประเมินการดำเนินงาน ด้วยตนเองตามแนวคิด TQM
- 3) การทวนสอบงาน หมายถึง กิจกรรมซึ่งรวมถึงการตรวจ การทดสอบ และการเฝ้าติดตาม (Monitoring) การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง กระบวนการบริหาร และ/หรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งต้องดำเนินการโดยบุคลากรที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่องานนั้น
- 4) การสอบเทียบ (Calibration) หมายถึง การตรวจวัดอุปกรณ์เพื่อความถูกต้องในการตรวจวัด และต้องมีเอกสารคู่มือการใช้งาน
- 5) การประเมินความเสี่ยง หมายถึง การประมาณระดับความเสี่ยงทุกกิจกรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานของลูกจ้างและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่องค์กรนำมาใช้ในการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 6) ผู้ส่งมอบ หมายถึงหน่วยที่จัดทำระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม
- 7) ผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างช่วง หมายถึง ผู้ที่นำกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ส่งมอบไปดำเนินการตามข้อตกลง
- 8) ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม หมายถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหรือคาดว่าจะเกิดกับสิ่งแวดล้อมอันเป็นผลมาจาก ทุกกิจกรรม ทุกผลิตภัณฑ์ และทุกบริการ ของผู้ส่งมอบ
- 9) Significant Impacts หมายถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจาก ทุกกิจกรรม ทุกผลิตภัณฑ์ และทุกบริการ ของผู้ส่งมอบ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการแก้ไข

- 10) ข้อบกพร่อง หมายถึง กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของผู้ส่งมอบที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือไม่สอดคล้องกับเอกสารอื่นใดที่ใช้ในระบบมาตรฐานอุตสาหกรรมนั้น ๆ
- 11) การแก้ไข หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นในระบบและไม่ให้ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดขึ้นอีก
- 12) การป้องกัน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการที่ค้นหาสิ่งทีอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดข้อบกพร่องในระบบและทำการป้องกันไม่ให้สิ่งเหล่านั้นเป็นสาเหตุทำให้เกิดข้อบกพร่อง
- 13) จป. หมายถึง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีหน้าที่ในการดูแลและบริหารระบบความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับหัวหน้างานที่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยจาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- 14) ข้อกำหนด หมายถึง กฎข้อบังคับของระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม ที่ให้ผู้ที่ต้องการจะนำระบบดังกล่าวไปใช้ในการบริหารและจัดการองค์กรต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 15) ข้อตกลงร่วม หมายถึง ข้อตกลงที่ผู้ส่งมอบกระทำกับลูกค้าหรือผู้รับจ้างช่วง
- 16) QM (Quality manual) หมายถึง คู่มือคุณภาพที่ผู้ส่งมอบได้แจ้งความประสงค์ที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ระบบคุณภาพให้สอดคล้องและครบถ้วนตามข้อกำหนด ISO 9002
- 17) EM (Environmental manual) หมายถึง คู่มือสิ่งแวดล้อมที่ผู้ส่งมอบได้แจ้งความประสงค์ที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องและครบถ้วนตามข้อกำหนด ISO 14001
- 18) OH & SM (Occupational Health and Safety manual) หมายถึง คู่มืออาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ผู้ส่งมอบได้แจ้งความประสงค์ที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามข้อกำหนด TIS 18001
- 19) PM (Procedure manual) หมายถึง คู่มือขั้นตอนการทำงาน ตามระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม
- 20) WI (Work instruction) หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานตามระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม
- 21) QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่ในการบริหารและจัดการภาพรวม และหาทางพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องของระบบคุณภาพ ISO 9002
- 22) EMR (Environmentally Management Representative) หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่ในการบริหารและจัดการภาพรวม และหาทางพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

23) OH & SMR (Occupational Health and Safety manual Management Representative) หมายถึงผู้แทนฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่ในการบริหารและจัดการภาพรวม และหาทางพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001

24) ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) หมายถึง ผู้ที่มีคุณสมบัติในการตรวจสอบระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม

25) ผู้ถูกตรวจติดตาม (Auditee) หมายถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามระบบ

26) Best practise หมายถึงกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ นำมาปฏิบัติอย่างเป็นระบบและได้ผลลัพธ์มีประสิทธิภาพเกินความคาดหมาย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University -
All rights reserved