

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานและปัญหาในการบริหารงานของธุรกิจขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ บริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาบริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด ในพื้นที่ภาคเหนือ 4 สาขา จากทั้งหมด 16 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่(แม่ใจ) เชียงราย พิชญโลก และนครสวรรค์ โดยคัดเลือกสาขาที่มีจำนวนรถบรรทุกตั้งแต่ 10 คันขึ้นไป

2. ศึกษาการบริหารงานในส่วนของหน้าที่การบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การวางแผน (Planning) โดยศึกษาว่า บริษัทมีการดำเนินการอย่างไร ในด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค การตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ของบริษัท

2.2 การจัดองค์การและการจัดการด้านบุคคล (Organizing and Personnel Management) โดยศึกษาวิธีจัดองค์การ ชนิดของ โครงสร้างองค์การ การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายบังคับบัญชา และขนาดการควบคุม รวมทั้งการจัดการด้านบุคคลของบริษัท

2.3 การสั่งการ (Directing or Leading) โดยศึกษาแบบของผู้หน้าที่ใช้ วิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน วิธีการประเมินผลงาน และการกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เป็นต้น

2.4 การควบคุม (Controlling) โดยศึกษากระบวนการในการควบคุมงาน รูปแบบวิธีการควบคุม และเทคนิคที่ใช้ในการควบคุม เป็นต้น

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 สัมภาษณ์และสังเกตวิธีการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จของบริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด

1.2 สัมภาษณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 ระดับของบริษัท หุ่นศิลา เชียงใหม่ จำกัด (ตารางที่ 3) คือ
- ผู้บริหารระดับสูง 2 คน (ตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและเจ้าหน้าที่บริหารภาคเหนือ)

- ผู้บริหารระดับกลาง 5 คน (ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายจัดส่งเหนือบน หัวหน้าฝ่ายจัดส่งเหนือล่าง หัวหน้าหมวดจัดส่งแม่ใจ หัวหน้าหมวดจัดส่งเชียงราย)

1.3 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ที่ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของ บริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด ใน 2 ระดับ (ตารางที่ 4) คือ

- ผู้บริหารระดับกลาง 2 คน (ผู้จัดการส่วนผลิตเหนือบนและผู้จัดการแผนกพิษณุโลก)
- ผู้จัดการสาขา 4 สาขา (สาขาเชียงใหม่(แม่โจ้) สาขาเชียงราย สาขาพิษณุโลก และสาขานครสวรรค์)

ตารางที่ 3 ตารางการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด

ระดับ	ตำแหน่ง	ข้อมูลที่ต้องการ (ภาคผนวก ก)			
		การวางแผน	การจัดองค์การ	การสั่งการ	การควบคุม
สูง	1. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 2. เจ้าหน้าที่บริหารภาคเหนือ	วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การ ปัญหาในการวางแผน	กระบวนการจัดองค์การ โครงสร้างองค์การ การคัดเลือกผู้บริหาร การมอบหมายงาน ปัญหาในการจัดองค์การ	หลักในการเป็นผู้นำ การจูงใจพนักงาน วิธีการดูแลพนักงาน ข้อมูลกับการสั่งการ ระบบสารสนเทศ ปัญหาในการสั่งการ	วิธีการควบคุม การให้รางวัล/ บทลงโทษ ปัญหาในการควบคุม
กลาง	1. หัวหน้าฝ่ายจัดส่งเหนือบน 2. หัวหน้าฝ่ายจัดส่งเหนือล่าง 3. หัวหน้าแผนกจัดส่งเหนือล่าง 4. หัวหน้าหมวดจัดส่งเชียงราย 5. หัวหน้าหมวดจัดส่งแม่โจ้	วัตถุประสงค์ขององค์การ กลยุทธ์ขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม แผนการทำงาน ปัญหาในการวางแผน	โครงสร้างองค์การ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายบังคับบัญชา ขนาดการควบคุม การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การประเมินผล การจ่ายค่าตอบแทน ปัญหาการจัดองค์การ	วิธีการจูงใจ วิธีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อประสานงาน ระบบการทำงาน ปัญหาในการสั่งการ	มาตรฐานที่ใช้ควบคุม รูปแบบวิธีการควบคุม เทคนิคในการควบคุม ปัญหาในการควบคุม

ตารางที่ 4 ตารางการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด (CPAC)

ตำแหน่ง	ข้อมูลที่ต้องการ (ภาคผนวก ก)			
	การวางแผน	การจัดองค์การ	การสั่งการ	การควบคุม
1. ผู้จัดการส่วน ผลิตเหนือบอน	วิสัยทัศน์ผู้บริหาร	โครงสร้างองค์การของ บริษัทห้วยศิลาในมุม	แบบผู้นำที่ควรใช้ วิธีการจูงใจที่ได้ผล	มาตรฐานการ ทำงานด้านขนส่ง
2. หัวหน้าแผนก จัดส่งพิชญโลก	แผนการทำงานที่ทำงาน ร่วมกับบริษัทห้วยศิลา	มองของ CPAC อำนาจในการตัดสินใจ ของผู้บริหาร ห้วยศิลา	การติดต่อประสาน งานระหว่างบริษัท	คอนกรีต ประเด็นสำคัญที่ ควรควบคุมใกล้
3. หัวหน้าโรงงาน แม่ใจ	ปัญหาในการวางแผน	คุณภาพบุคลากรของ บริษัทห้วยศิลา		ซิดในเรื่องขนส่ง
4. หัวหน้าโรงงาน เชียงราย	ร่วมกับบริษัทห้วยศิลา	ความปลอดภัยในการ ทำงานของพนักงานขับ รถ		การให้รางวัลและ การลงโทษ
5. หัวหน้าโรงงาน พิชญโลก				พนักงานขับรถ
6. หัวหน้าโรงงาน นครสวรรค์		ผลตอบแทน ในการ ทำงานของพนักงานขับ รถเทียบกับบริษัทอื่น ๆ		

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผังโครงสร้างองค์การของบริษัท หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Job Description) และรายงานการปฏิบัติงาน เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Question) ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท ห้วยศิลาเชียงใหม่ จำกัด (ภาคผนวก ก.)
2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด (ภาคผนวก ค.)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สังเกต และสัมภาษณ์ มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีว่าสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อจัดทำรายงานการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Description Report) ข้อดีและข้อเสียของการบริหารงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขการบริหารงานของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นิยามศัพท์

การบริหารงาน²¹ หมายถึง การทำให้งานต่าง ๆ เสร็จลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้กระทำ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การและการจัดการด้านบุคคล การสั่งการ และการควบคุม

คอนกรีตผสมเสร็จ²² (Ready Mixed Concrete) หมายถึง คอนกรีตที่ผสมเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากโรงงานอยู่ในสภาพเหลวและพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที

ธุรกิจขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่ขนส่งคอนกรีตที่ผสมเสร็จเรียบร้อยแล้วจากโรงงานคอนกรีตของCPAC ไปให้ลูกค้าตามหน่วยงานก่อสร้างต่าง ๆ ตามคำสั่งของCPAC

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาใช้เวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2542 ถึงเดือนสิงหาคม 2543 โดยมี ขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการศึกษา และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังกล่าว ดังนี้

ตารางที่ 5 ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษา	2542					2543					
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค
1.จัดทำเสนอหัวข้อ โครงร่างและ ศึกษาทฤษฎีการบริหาร	←————→										
2.รวบรวมข้อมูล/สังเกต/สัมภาษณ์ การบริหารงาน - บริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อ สร้าง จำกัด							←————→				
3. วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล								←————→			

²¹ ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2537), หน้า 13.

²² ชัชวาล เศรษฐบุตร, คอนกรีตเทคโนโลยี (พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ : บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด, 2536), หน้า 243.