

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 : 2000 โดยมีระเบียบการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีการกำหนดขอบเขตการศึกษาถึงทัศนคติ ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 :2000 โดยใช้แนวคิดหลักการพื้นฐานของระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการที่บริษัทออกแบบตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพที่เป็นมาตรฐานของ ISO 9001 : 2000 ซึ่งบริษัทนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารระบบคุณภาพในบริษัท (ดูภาคผนวก)

2. ขอบเขตของประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดของบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัด จำนวน 250 คน(ณ.วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547) ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัด
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนคู่มือคุณภาพของบริษัทฯ วารสารและบทความที่เกี่ยวข้อง

2. การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บโดยการรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม ของพนักงานบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ทั้ง 8 ประการ ได้แก่

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

และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาในการรักษาระบบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ โดยแบบสอบถามในส่วน of ความรู้ความเข้าใจนั้น ใช้แบบทดสอบแบบ ถูกหรือผิด ส่วนของความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม นั้น ใช้แบบสอบถามที่เป็นระดับขั้น ตามเกณฑ์ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล มาทำการประมวลวิเคราะห์ตามประเด็น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ใช้ในการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) ใน ส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล

2) ใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในส่วน of ทัศนคติของพนักงาน บริษัทไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด โดยแบ่งตามเกณฑ์ Likert Scale (อ้างอิงใน : กนกทิพย์ พัฒนา พัวพันธ์ , 2536) จัดแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ในส่วนของความรู้ความเข้าใจนั้นใช้เกณฑ์ร้อยละ 60 เป็นการตัดสินใจว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจขั้นต่ำสุด ที่ผู้บริหารยอมรับได้จึงใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการแบ่งช่วงเกณฑ์วัดระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	คะแนน	เกณฑ์ที่ใช้
มากที่สุด	5	91 - 100 %
มาก	4	81 - 90 %
ปานกลาง	3	71 - 80 %
น้อย	2	61 - 70 %
น้อยที่สุด	1	ต่ำกว่า 60 %

โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) จะยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับทัศนคติ
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้า เก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 จนถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2547 รวมระยะเวลาศึกษาข้อมูล 6 เดือน