

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเพื่อนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และในบทนี้จะเป็นการนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งจะครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์สำคัญของการวิจัยก็คือ เพื่อนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

วิธีดำเนินการวิจัย

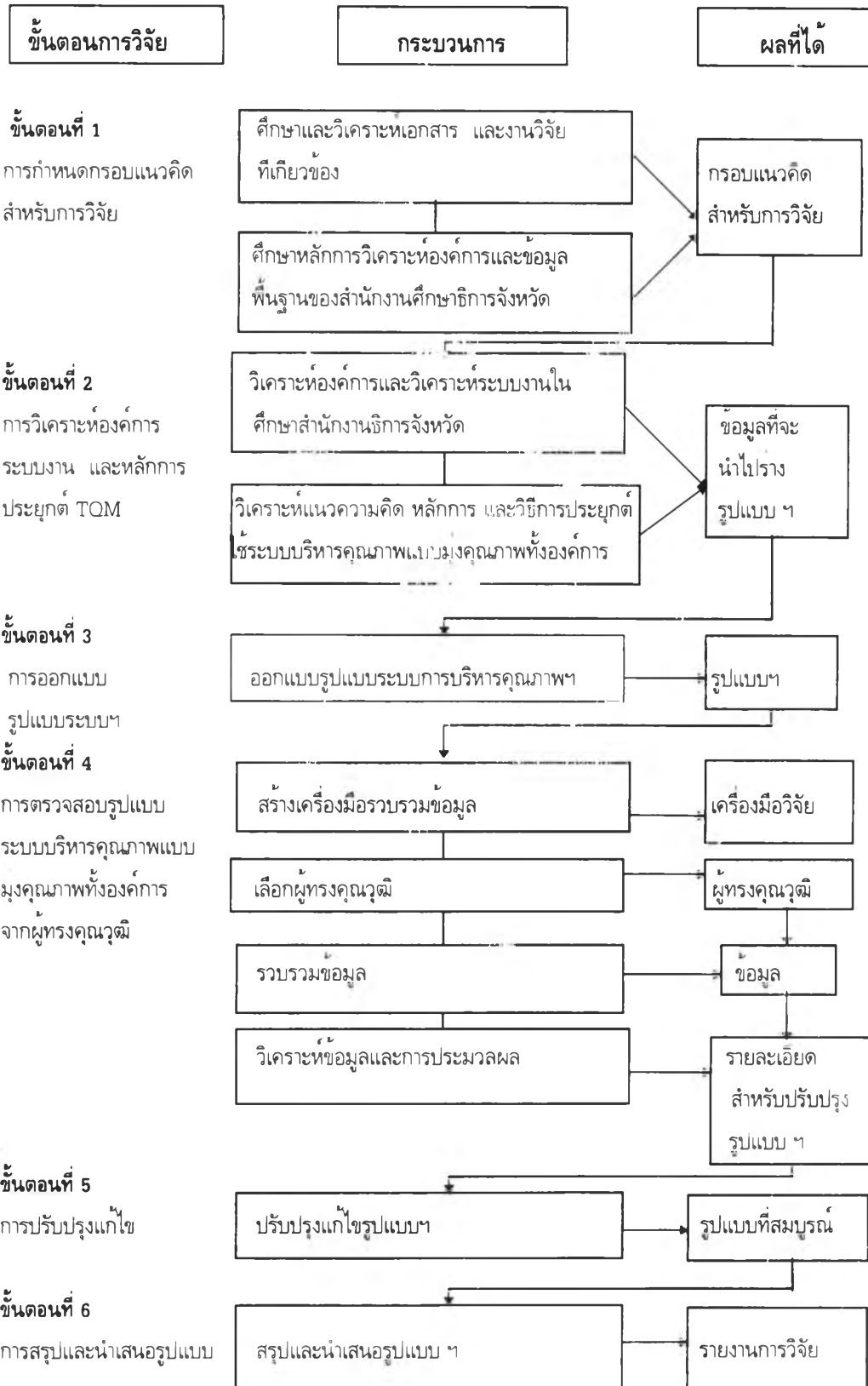
ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การดำเนินการตามขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย
2. การวิเคราะห์องค์การ ระบบงานและหลักการประยุกต์ TOM
3. การออกแบบรูปแบบระบบบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงาน

ศึกษาธิการจังหวัด

4. การตรวจสอบรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การจากผู้ทรงคุณวุฒิ
5. การปรับปรุงแก้ไข
6. สรุปและนำเสนอรูปแบบรายละเอียดดังแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 7 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย กระบวนการ และผลที่ได้แต่ละขั้นตอน



ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบของแนวคิดสำหรับการวิจัย

การศึกษาวិเคราะห์เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ และศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เป็นการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมา แนวคิดและหลักการ TOM องค์ประกอบที่สำคัญของ TOM และการนำ TOM มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ศึกษาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับระบบคุณภาพใน ISO 9000 ศึกษารายงานกรณีตัวอย่าง รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้รายละเอียดพื้นฐานเกี่ยวกับ

1. หลักการและองค์ประกอบของ TOM
2. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ขององค์การ
3. ข้อกำหนดใน ISO 9000 ที่จะนำมาประยุกต์ใช้เป็นระบบงานคุณภาพขององค์การ

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์การ ระบบงาน และหลักการประยุกต์ TOM

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์องค์การ ระบบงาน และวิเคราะห์หลักการ TOM ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์องค์การและระบบงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และ 2) การวิเคราะห์แนวความคิด และหลักการเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ TOM

การวิเคราะห์องค์การและระบบงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นการศึกษาวิเคราะห์หลักการวิเคราะห์องค์การจากเอกสาร และการไปศึกษาการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดดีเด่นระดับประเทศ ปีงบประมาณ 2538 จำนวน 5 แห่ง คือ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรี สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสงขลา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ การเข้าไปศึกษาการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทั้ง 5 แห่ง ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและระบบงาน และสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อนำผลจากการศึกษาวิเคราะห์ไปใช้ในการร่างรูปแบบระบบ TOM สำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

การวิเคราะห์แนวความคิด หลักการและการประยุกต์ใช้ TOM เป็นการศึกษาวิเคราะห์แนวความคิด และหลักการเกี่ยวกับระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ และระบบคุณภาพ ISO 9000 จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเข้าไปศึกษาหน่วยงานกรณีศึกษาบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทนำแนวคิด TOM ไปประยุกต์ใช้โดยผู้วิจัยเข้าไปศึกษาด้วยตนเอง แล้วจึงนำมาสรุปเป็นแนวความคิดและหลักการประยุกต์ใช้ TOM เพื่อนำไปพิจารณาร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์การ และระบบงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อใช้ร่างเป็นรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

สำหรับขั้นตอนนี้เป็นการออกแบบรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดแนวคิด และหลักการของระบบ TOM ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อใช้เป็นหลักการของระบบที่นำเสนอ
2. กำหนดโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพื่อให้สามารถนำแนวคิดและหลักการ TOM ไปปฏิบัติให้เกิดผลได้
3. กำหนดกิจกรรมการบริหารงานคุณภาพ และกำหนดบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้ชัดเจน
4. กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบ TOM ที่สร้างขึ้น โดยกำหนดรายละเอียดและความสัมพันธ์ของส่วนประกอบต่างๆ ของรูปแบบฯ
5. นำรูปแบบฯ ที่สร้างขึ้น ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขรูปแบบที่สร้างขึ้นประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ
 - 1) แนวคิดและหลักการ เป็นการนำแนวคิดและหลักการที่สำคัญของ TOM มาเป็นกรอบความคิดของระบบบริหารคุณภาพฯ ที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) หลักการ 3) ลักษณะพื้นฐานของระบบ และ 4) องค์ประกอบ TOM
 - 2) โครงสร้างระบบงาน เป็นการนำแนวคิดและหลักการ TOM มากำหนดเป็นโครงสร้างระบบงาน เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานฯ มีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานตามระบบ TOM
 - 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการนำระบบฯ ไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบรูปแบบระบบบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การตรวจสอบรูปแบบดำเนินการโดยวิธีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพฯ ที่ออกแบบไว้ ดำเนินการดังนี้ 1) สร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล 2) เลือกผู้ทรงคุณวุฒิ 3) รวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

เครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ จะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพฯ ที่ออกแบบในขั้นตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อขอข้อคิดเห็น โดยพิจารณาความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบ และข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบระบบการบริหาร

แบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การไปใช้ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม จะเป็นคำถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นว่า "เห็นด้วย" หรือ "ไม่เห็นด้วย" มากน้อยเพียงใด ระดับความเห็นจะมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เหมาะสม

ระดับคะแนน 2.50-3.49 หมายถึง เหมาะสม

ระดับคะแนน 3.50-4.00 หมายถึง เหมาะสมอย่างยิ่ง

ส่วนการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะพิจารณาว่า สิ่งที่ระบุในแต่ละข้อนั้น มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากน้อยเพียงใด ระดับความเห็นจะมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 1.00-1.49 หมายถึง เป็นไปได้น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.50-2.49 หมายถึง เป็นไปได้น้อย

ระดับคะแนน 2.50-3.49 หมายถึง เป็นไปได้มาก

ระดับคะแนน 3.50-4.00 หมายถึง เป็นไปได้มากที่สุด

นอกจากนี้ยังมีคำถามปลายเปิดของแต่ละข้อและท้ายตาราง เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้รายละเอียดของรูปแบบสมบรูณ์มากยิ่งขึ้น

การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิประเภทนักวิชาการที่มีผลงานหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การจากกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริษัทที่มีผู้ทรงคุณวุฒิตามคุณสมบัติดังกล่าว โดยเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักบริหารการศึกษาที่เกี่ยวข้องหรือเป็นศึกษานิเทศก์จังหวัด จำนวน 15 คน และนักวิชาการที่มีผลงานหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ จำนวน 15 คน รวม 30 คน การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 30 คน จะใช้เทคนิควิธีการคัดเลือกแบบ Snowball method ซึ่งเป็นวิธีการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากการเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์พิจารณา โดยดำเนินการดังนี้

1. นำรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 กลุ่ม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 2 ท่าน เพื่อคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ได้ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน

2. ติดต่อขอความร่วมมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คน เสนอรายชื่อบุคคลอื่นๆ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้วิจัยกำหนดรวมกับอาจารย์ที่ปรึกษา แต่ละท่านจะเสนอชื่อได้ 5 คน นำรายชื่อที่ถูกเสนอซ้ำกันเรียงจากมากไปหาน้อย แล้วคัดเลือกรายชื่อที่อยู่ในอันดับ 1-10 ของแต่ละกลุ่มเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 คน รวมกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเดิม จำนวนทั้งสิ้น 30 คน

3. บันทึกเสนอบัณฑิตวิทยาลัยออกหนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบรูปแบบฯ ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้แล้ว

การรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 30 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิในประเด็นต่างๆ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับความคิดเห็นและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำข้อมูลมาปรับปรุงรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้สมบูรณ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์

การปรับปรุงแก้ไข โดยการใช้ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 กลุ่ม ตามประเด็นการตรวจสอบ ประเด็นใดที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2.50 ขึ้นไป และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา จะเป็นประเด็นที่นำมากำหนดในระบบ TOM และปรับปรุงแก้ไขรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพ ฯ ตามที่ได้กำหนดในตอนต้น

ขั้นตอนที่ 6 สรุปและนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลและนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป