

บทที่ 2

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์คือ การสำรวจแนวทางการปฏิบัติและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้างของพนักงาน และรูปแบบ และการจัดการโรงแรมของไทย โดยคาดหวังว่า การศึกษาดังกล่าวจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานโรงแรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย เพื่อช่วยเสริมสร้างและปรับปรุงการดำเนินการในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย และสามารถใช้ในการปรับปรุงการสอนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาต่อไปได้ ในบทนี้จะได้นำเสนอวิธีการศึกษาของโครงการดังกล่าว

=

ปัญหาของการศึกษา

ปัญหาของการศึกษาเรื่องนี้ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 1 ในส่วนนี้จะได้อธิบายรายละเอียดของปัญหาในแต่ละข้อ เพื่อสร้างขอบเขตของการศึกษาว่ามุ่งเน้นทางด้านใด ดังนี้

1. รูปแบบของโรงแรมชั้นนำของไทยเป็นอย่างไร

1.1 ประเภท

1.2 ขนาด

1.3 ลักษณะการบริหาร

2. โครงสร้างบุคลากรเป็นอย่างไร

2.1 แหล่งสรรหาคูคลากร

2.2 ประสิทธิภาพของบุคลากร

2.3 เพศของบุคลากร

3. การปฏิบัติทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างไร

3.1 การสรรหาและการคัดเลือก : ความรับผิดชอบในการสรรหาและ

การคัดเลือก วิธีการสรรหา วิธีการคัดเลือก

3.2 การเก็บรักษาพนักงาน : การอบรมและการพัฒนา แผนพัฒนา การจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ การวิเคราะห์ความสูญเสีย

3.3 ปัญหาและประเด็นหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3.4 การสำรวจข้อมูลสะท้อนกลับจากแขกที่พักรวม

การสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ใช้แบบสอบถาม เพื่อค้นหาคำตอบทั้ง 3 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งการทำงานเป็น 4 ส่วน คือ แหล่งข้อมูล เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล การทดสอบการศึกษา และกระบวนการเก็บข้อมูล ซึ่งรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลแบ่งเป็น 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

แหล่งข้อมูลนี้เป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการจัดการโรงแรม เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น เพื่อจัดเก็บข้อมูลทางการท่องเที่ยวมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแบบสอบถาม วางแผนการจัดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ในการทำการประมวลผลข้อมูลในบทสรุป

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

แหล่งข้อมูลนี้จะมีลักษณะตามข้อกำหนดในการศึกษาดังนี้

- 2.1 โรงแรมที่เลือกจะตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย กรุงเทพมหานคร ชลบุรี-พัทยา สุราษฎร์ธานี-สมุย ภูเก็ต และสงขลา
- 2.2 โรงแรมที่เลือกจะเป็นโรงแรมชั้นนำในจังหวัดดังกล่าว
- 2.3 จำนวนโรงแรมที่ต้องการจัดเก็บประมาณ 60-80 แห่ง เนื่องจากในการศึกษาเบื้องต้นพบว่าโรงแรมชั้นนำในกลุ่มจังหวัดดังกล่าวมีประมาณ 60 แห่งเท่านั้น

เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล

เครื่องมือจัดเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเรื่องรูปแบบของโรงแรม มีคำถาม 10 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นรายละเอียดของพนักงาน มีคำถาม 5 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นการปฏิบัติทางด้านการบริหารงานบุคคล/การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีคำถาม 18 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลสะท้อนกลับจากแขกที่มาพักแรม มีคำถาม 2 ข้อ ส่วนที่ 5 เป็นส่วนของแนวทางการติดต่อร่วมมือกันในอนาคต มีคำถาม 3 ข้อ ซึ่งแนวทางการสร้างแบบสอบถามได้มาจากการศึกษาผลงานวิจัยที่ได้ดำเนินการมาก่อน และข้อมูลเอกสารที่ได้จากแหล่งทุติยภูมิ มาปรับปรุงให้เหมาะสมและเกิดความเข้าใจได้โดยง่ายจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบการศึกษา

การทดสอบการศึกษา เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์จากโรงแรมจำนวน 5 ตัวอย่าง ในจังหวัดสงขลาและภูเก็ตตามคุณสมบัติของโรงแรมตามที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ผลจากการทดสอบการศึกษาได้มีการปรับปรุงคำถามในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ให้มีความกระชับในภาษาที่ใช้ และเกิดความชัดเจนมากขึ้น

กระบวนการเก็บข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาทั้งประเทศ และข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บเป็นแบบเจาะลึก ดังนั้นการเก็บข้อมูลจึงได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะควบคู่กัน คือ ใช้นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นเป็นผู้ออกทำการสัมภาษณ์ข้อมูล โดยจะมีอาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เป็นหัวหน้าหน่วยจัดเก็บข้อมูล ซึ่งอาจารย์เหล่านี้จะได้รับการชี้แจงจากผู้วิจัยโดยละเอียด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งจะมีหัวหน้าหน่วยจัดเก็บข้อมูลอยู่ 3 แห่ง คือ ที่จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมถึงชลบุรีด้วย และภูเก็ต ส่วนอีกลักษณะหนึ่งเป็นการจัดส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์พร้อมซองปิดผนึก เพื่อให้ส่งข้อมูลกลับคืน โดยขอความร่วมมือผ่านทางสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ สมาคมโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมส่วนภูมิภาค สมาพันธ์ธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามที่ทำการสัมภาษณ์โดยนักศึกษาและที่จัดส่งทางไปรษณีย์มีจำนวนทั้งสิ้น 80 ชุด โดยมีการตรวจสอบคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้น และเลือกโรงแรมตามข้อกำหนดที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น รายชื่อโรงแรมนั้นได้จากเอกสารในแหล่งทุติยภูมิที่ได้เก็บรวบรวมไว้เมื่อเริ่มโครงการวิจัยนี้ ผลการเก็บข้อมูลมีดังนี้

ภาค	จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บ	จำนวนแบบสอบถามที่คาดหวัง	แบบสอบถามที่ได้รับ/ใช้ได้		
			จำนวน	ร้อยละ (ตามจำนวนจัดเก็บ)	ร้อยละ (ตามจำนวนที่คาดหวัง)
เหนือ	20	15	11	55.0	73.3
กลาง	30	25	16	53.3	64.0
ใต้	30	25	26	86.7	104.0
รวม	80	65	53	66.3	81.5

แบบสอบถามที่ส่งออกไปจำนวน 80 ชุด ได้รับคำตอบ 53 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 โดยเก็บข้อมูลจากภาคใต้ได้สูงสุด คือ ร้อยละ 86.7 เนื่องจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยในภาคใต้ที่มีการเปิดสอนทางด้านการจัดการโรงแรม และมีความใกล้ชิดกับกลุ่มโรงแรมภาคใต้มาก ทำให้ได้รับความร่วมมือได้ดีกว่าภาคอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS และแปลความหมายให้สอดคล้องกับปัญหาของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นแล้ว โดยการแปลความหมายของข้อมูลอยู่ในรูปการสร้างตารางและการคำนวณ ซึ่งแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัญหาแต่ละข้อมีดังนี้

ปัญหาของการศึกษาข้อ 1 ใช้การวิเคราะห์ในรูปของอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรวบรวมคำตอบจากคำถามปลายเปิด (open-ended questions) จากจำนวนคำถามในปัญหานี้ 10 ข้อ

ปัญหาของการศึกษาข้อที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ในรูปของอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนคำถาม 5 ข้อ แต่เป็นลักษณะของตารางวิเคราะห์ไขว้ (cross-tabulation) โดยการวิเคราะห์ปัญหาในข้อ 2 นี้ จะมีการพิจารณาประเภทและระดับคุณภาพของโรงแรมกับ

จำนวนประเภทของบุคลากรในโรงแรม นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับภูมิลำเนาของพนักงาน เพศ และประสบการณ์ของพนักงานด้วย

ปัญหาของการศึกษาข้อที่ 3 ใช้การวิเคราะห์ในรูปของอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนคำถาม 22 ข้อ และมีลักษณะของตารางวิเคราะห์ไขว้ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทและระดับคุณภาพของโรงแรมกับการปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการวิเคราะห์จะบอกถึงการปฏิบัติทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นอยู่ในโรงแรมของไทยในปัจจุบัน

สรุป

การศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นหลัก ซึ่งการสร้างแบบสอบถามจะต้องสอดคล้องกับปัญหาในการศึกษาโดยตัวอย่างที่เลือกต้องเป็นไปตามข้อกำหนด โดยมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและการจัดส่งไปทางไปรษณีย์จำนวนทั้งสิ้น 80 ชุด โดยมีข้อมูลที่ได้รับคำตอบครบสมบูรณ์และใช้ได้ 53 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 แต่จำนวนที่คาดว่าจะจัดเก็บมีประมาณ 60 ชุด เนื่องจากในการศึกษาเบื้องต้นถึงจำนวนโรงแรมชั้นนำที่มีอยู่ในเขต 3 ภาคของประเทศ ในจังหวัดที่กำหนดนั้นมีเพียงประมาณ 60 แห่ง เท่านั้น ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับนับว่ามีความใกล้เคียงกับปริมาณที่คาดหวังนับเป็นร้อยละ 81.5 การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ซึ่งแนวทางการวิเคราะห์จะเป็นไปตามปัญหาของการศึกษาตามที่ได้กำหนดไว้