

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อต้องการสำรวจข้อมูลตลอดจนข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นประโยชน์สามารถใช้ประกอบการพิจารณาและการตัดสินใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้โครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงต้องกำหนดลักษณะการดำเนินธุรกิจขององค์กรภายใต้สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อันได้แก่

1. โรงแรม / สถานที่พัก / เกสเฮ้าส์
2. ภัตตาคาร / ร้านอาหาร
3. บริษัทนำเที่ยว
4. ห้างสรรพสินค้า
5. สนามกอล์ฟ

โดยกำหนดให้ผู้ตอบคำถามการศึกษาวิจัยนี้เป็นระดับผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ในบทนี้จะอธิบายถึงการออกแบบการศึกษาวิจัย คำถามเพื่อการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การออกแบบการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ที่มีหน้าที่ดูแลองค์กรที่เกี่ยวข้องภายใต้สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้โครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจของประเทศไทย

คำถามเพื่อการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีข้อคำถามดังนี้

1. ความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างไร
2. จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างไรบ้าง
3. หลักสูตรใดที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในพื้นที่เป้าหมายของประเทศไทย

ประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) เป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยในปี พ.ศ.2540 โดยรายชื่อของธุรกิจประเภทต่างๆ ภายใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับจาก “Accommodation Guide The South” ซึ่งจัดทำและรวบรวมโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี พ.ศ.2539 โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายนี้กำหนดเลือกเฉพาะจากพื้นที่เป้าหมายที่เป็นแหล่งสำคัญและเป็นที่นิยมของการเดินทางมาเยือนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยกำหนดพื้นที่ในการสำรวจภาคสนามในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

- 1) จังหวัดสงขลา เลือกพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และอำเภอเมือง
- 2) จังหวัดสตูล เลือกพื้นที่อำเภอเมือง
- 3) จังหวัดยะลา เลือกพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอเบตง
- 4) จังหวัดนราธิวาส เลือกพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอสุไหงโก-ลก
- 5) จังหวัดปัตตานี เลือกพื้นที่อำเภอเมือง

โดยในแต่ละพื้นที่ที่สำรวจนั้นจะมุ่งกลุ่มประชากรเป้าหมายที่บริการนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจากภายนอกพื้นที่และมีราคาห้องพักตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไปเท่านั้น โดยละเว้นกลุ่มประชากรที่บริการเฉพาะคนในท้องถิ่นในพื้นที่สำรวจ ซึ่งจำนวนรวมทั้งหมดของประชากรธุรกิจทั้ง 5 ประเภท (โรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮาส์ ภัตตาคาร/ ร้านอาหาร/ บริษัทนำเที่ยว/ ห้างสรรพสินค้า และสนามกอล์ฟ) ในพื้นที่เป้าหมายมีจำนวน 150 ตัวอย่าง คณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (Sample size) มาจำนวน 75 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนประชากร (Population) ทั้งหมดตาม

ข้อเสนอแนะของ Tom Baum (1993) จากนั้นคณะผู้วิจัยจึงดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในเดือนกรกฎาคม 2541 โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นทั้งสิ้นจำนวน 75 ชุด ซึ่งแบบสอบถามบางส่วนก็สามารถเก็บคืนได้ทันที แต่บางส่วนต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมายังศูนย์ IMT-GT ภายใน 1 สัปดาห์หลังจากได้รับแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยนี้ได้รับการพัฒนาและออกแบบโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยคำถามข้อแรกจะเป็นการระบุประเภท หรือ ลักษณะการดำเนินธุรกิจขององค์กรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่วนคำถามข้อที่ 2-6 จะเกี่ยวข้องกับการระบุจำนวนของพนักงานทั้งในอดีตและปัจจุบัน คุณสมบัติของพนักงาน และลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน คำถามข้อที่ 7 -10 จะเป็นการแสดงความคิดเห็นด้านแหล่งการรับข่าวสารข้อมูลด้านการฝึกอบรม การระบุสาขาความรู้ที่ต้องการจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความคิดเห็นด้านการพัฒนา และการฝึกอบรมที่สามารถจัดให้พนักงานโดยทันที และการระบุระดับพนักงานที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แบบสอบถามได้รับการพิจารณาแก้ไขให้เหมาะสมจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคณะที่ปรึกษาซึ่งไม่ได้ร่วมอยู่ในคณะผู้วิจัย กลุ่มคณะผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษาดังกล่าว ได้ตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง (Validity) และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด

การทดสอบแบบสอบถาม

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้สำรวจในพื้นที่จริง คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบเพื่อดูความเที่ยงตรงและความครอบคลุมในประเด็นต่างๆ โดยทดลองใช้กับกลุ่มบริษัทท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร MBA คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2541 จากนั้นจึงนำข้อผิดพลาดที่พบมาปรับปรุง / แก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก่อนที่จะนำ

แบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในพื้นที่จริง ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความเที่ยงตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability) มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้จัดทำต้นฉบับแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จากนั้นได้นำออกไปสำรวจในพื้นที่เป้าหมายในระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ.2541 การแจกแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายฯ ที่ได้รับการฝึกปฏิบัติการเก็บข้อมูลมาแล้ว โดยแจก แนะนำชี้แจงการกรอกข้อมูลแล้วเก็บข้อมูลคืนในห้วงระยะเวลาเดียวกันภายในพื้นที่เป้าหมายที่ทำการสำรวจศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำมาลงรหัสและป้อนสู่คอมพิวเตอร์ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ จัดลำดับความถี่ และนำมาประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติสำหรับตัวแปรแต่ละตัว เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บได้และตรวจหาข้อผิดพลาดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจซึ่งสัมพันธ์กับคำถามจากจุดประสงค์การวิจัยจากข้อ 1 ถึงข้อ 3 ได้รับการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น Means SD และค่าร้อยละ

แนวทางการจัดทำหลักสูตร

คำถามข้อที่ 3 เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายของประเทศไทย เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้เป็นการสำรวจความต้องการ ดังนั้นข้อเสนอแนะหลักสูตรดังกล่าวจะนำมาพิจารณาอีกครั้งหลังจากได้ตรวจดูข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามแล้ว โดยเฉพาะคำถามในข้อ 8 และข้อ 9