

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงาน
โพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 แผนการดำเนินงาน

ในการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ
ของพนักงาน โพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
- 3.1.2 สร้างแบบสอบถาม
- 3.1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 3.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
- 3.1.5 จัดทำและนำเสนอรายงาน

3.2 ขอบเขตการศึกษา

3.2.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาความต้องการการฝึกอบรม เพื่อ
สนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน โพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ ในหัวข้อการ
ฝึกอบรมในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลต่อความ
ต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

3.2.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของโพธิ์ซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ จำนวน 218 คน ที่ปฏิบัติงานในเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 โดยใช้ประชากรทั้งหมด

แผนก	จำนวน (คน)
Executive	3
Accounting & Purchasing	10
Human Resources	2
Front Office	21
Housekeeping	37
Telephone & Service Center	5
Laundry	11
Tennis & Health Club	5
The Spa	14
Security	6
Engineering	18
Gardening	5
F&B Office	1
Cooking School	6
Sala Mae Rim	14
Terraces	13
Pavilion Dining	10
Kitchen	22
Steward	12
Sale & Marketing	3
รวม	218

แหล่งที่มา : (ศิวพร ธนะมาศสกุล, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2554)

เพื่อให้สะดวกต่อการแยกพิจารณาในส่วนของหัวข้อการฝึกอบรมที่ต้องการตามส่วนงานที่สังกัดในภาพรวม ผู้ศึกษาได้รวมส่วนงานที่มีลักษณะคล้ายกันไว้ดังนี้

1. Front Office : จะประกอบด้วย Front Office และ Telephone & Service Center
2. Food & Beverage : จะประกอบด้วย F&B Office, Cooking School, Sala Mae Rim, Terraces, Pavilion Dining, Kitchen และ Steward
3. Administrative : ประกอบด้วย Executive, Accounting & Purchasing, Human Resources, Sale & Marketing และ Security
4. Housekeeping : ประกอบด้วย Housekeeping และ Laundry
5. Engineering : ประกอบด้วย Engineering และ Gardening
6. Activity : ประกอบด้วย The Spa และ Tennis & Health Club

3.3 วิธีการศึกษา

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้มีข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจำแนกได้เป็น 2 แหล่ง ได้แก่ **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสังเกตจากการปฏิบัติงาน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานโพรเซซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านเว็บไซต์

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้สามารถแยกตามเนื้อหาการศึกษาทั้ง 3 ส่วน ได้ดังนี้ **ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์องค์กร ใช้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานภายในโพรเซซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ ใช้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะงาน รวมถึงใช้วิธีการสังเกตการปฏิบัติงาน และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์บุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (พัฒนาแบบสอบถามมาก จาก Career Development in Practice โดย อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547:31) โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัดอยู่ เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

3.2 ข้อมูลด้านการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม หัวข้อที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.3 ข้อมูลด้านความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุน เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ช่วงเวลาที่เห็นว่าเหมาะสมสำหรับการฝึกอบรม เป็นต้น โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งความสำคัญเป็น 5 ระดับ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

3.4 ข้อมูลด้านปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยประสบจากการเข้ารับการฝึกอบรม เช่น ความหลากหลายของหลักสูตร ระยะเวลาการฝึกอบรม เป็นต้น โดยสามารถแยกพิจารณา ดังนี้

1) ข้อมูลด้านปัญหาที่เคยประสบจากการเข้ารับการฝึกอบรม จะให้ผู้ตอบให้ความเห็น โดยกำหนดระดับของปัญหาว่าพบมากน้อยเพียงใด โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งปัญหาที่พบเป็น 3 ระดับ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2) ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะสำหรับการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการฝึกอบรมที่ต้องการ และข้อเสนอแนะทั่วไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 จะดำเนินการวิเคราะห์ และบรรยายแบบความเรียง สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปประชากร รวมทั้งอธิบายข้อมูลเบื้องต้นของแต่ละตัวแปร

สำหรับข้อมูลด้านความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุน เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นส่วนที่กำหนดให้ผู้ตอบให้ความเห็น โดยกำหนดระดับความต้องการในหัวข้อ

การฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการการฝึกอบรมโดยให้แสดงความเห็นเป็น 5 ระดับ และแบ่งตามความต้องการ (ปณิธาน เจริญเกตุ, 2550: 13) ดังนี้

มีความสำคัญหรือความต้องการน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน = 1
มีความสำคัญหรือความต้องการน้อย	เกณฑ์การให้คะแนน = 2
มีความสำคัญหรือความต้องการปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน = 3
มีความสำคัญหรือความต้องการมาก	เกณฑ์การให้คะแนน = 4
มีความสำคัญหรือความต้องการมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน = 5

เกณฑ์การแปลงผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความต้องการดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความสำคัญหรือความต้องการน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความสำคัญหรือความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความสำคัญหรือความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความสำคัญหรือความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความสำคัญหรือความต้องการมากที่สุด

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชูศรี วัฒนโสภาศิริ, 2535: 53)

ระดับปัญหาที่พบ	ระดับคะแนน
พบมาก	3
พบน้อย	2
ไม่พบ	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการแปรผลแบ่งเป็น 3 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง	พบปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง	พบปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง	ไม่พบปัญหา

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ในการค้นคว้าเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554