

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร และปัญหาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอบเขตของการศึกษา

1.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ บริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ สำนักงานทะเบียนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1 จำนวน 33 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1, 2542) ได้แก่

1. เอโอทีอีเออาร์ไอเอเซนเตอร์ (AOTEAROA CENTRE)
2. โบเคนทัวร์แอนด์ทราเวลเซอร์วิส [BOUKEN TOUR AND TRAVEL SERVICE (THAILAND)]
3. ไบรท์ทัวร์แอนด์เทรดดิ้ง (BRIGHT TOUR & TRADING)
4. เชียงใหม่แอร์ทิกเก็ตติ้ง (CHIANG MAI AIR TICKETING LTD., PART)
5. เชียงใหม่บีไอเอสทราเวล (CHIANG MAI B.I.S. TRAVEL)
6. เชียงใหม่นัมเบอร์วันทัวร์ (CHIANG MAI NUMBER ONE TOUR)
7. ซีเอ็มซีอาร์ทัวร์ (CM. CR. TOUR)
8. คิวฮอลิเดย์เชียงใหม่ (CUE HOLIDAYS CHIANG MAI)
9. เอรಾವันพียูซี (ERAWAN P.U.C. CO., LTD)
10. เอกซ์คิวทีฟแอร์ทราเวล (EXECUTIVE AIR TRAVEL)

11. โกลบอลยูเนียนเอ็กเพรสเชียงใหม่ [GLOBAL UNION EXPRESS (CHIANG MAI)]
12. โกลเด้นคอร์เนอร์ทัวร์ (GOLDEN CORNER TOUR)
13. โกลเด้นทัวร์นอร์ท (GOLDEN TOUR (NORTH) CO., LTD)
14. โกลเด้นเวย์ทราเวลไทยแลนด์ [GOLDEN WAY TRAVEL (THAILAND)]
15. อินเตอร์เนชั่นแนลทราเวลคอนซัลแตนต์ (INTERNATIONAL TRAVEL CONSULTANT)
16. เจอาร์เชียงใหม่ทราเวล (J.R. CHIANG MAI TRAVEL)
17. มาสเตอร์แพลนแอนด์ทราเวล (MASTER PLAN & TRAVEL CO., LTD)
18. มาเวอริคทัวร์ (MAVERICK TOUR)
19. มิ่งฟ้าฮอลิเดย์ (MING FAH HOLIDAY CO., LTD)
20. นราทัวร์ (NARA TOUR LTD., PART)
21. นอร์ทไทยทัวร์ (NORTH THAI TOURS)
22. พีดีเอกเพรส (P.D. EXPRESS CO., LTD)
23. แพทเทิร์นทัวร์ (PATTERN TOUR)
24. สยามเอกเพรสทัวร์ (SIAM EXPRESS TOUR (1994) CO., LTD)
25. สยามไอทีทัวร์ (SIAM I.T. TOUR)
26. สยามนอร์ททราเวลเซอร์วิส (SIAM NORTH TRAVEL SERVICE CO., LTD)
27. แสตนด์คาร์คทัวร์ (STANDARD TOUR CO., LTD)
28. ไทยโกลอรีเซอร์วิส [THAI GLORY SERVICE (1985)]
29. ทรีท็อปทราเวล (THREE TOP TRAVEL)
30. ทูริสโม ลานนา (TURISMO LANNA CO., LTD)
31. ยูนิเวิร์สทัวร์ (UNIVERSE TOUR)
32. ยู โร เซีย ฮอลิเดย์ (UROSIA HOLIDAYS)
33. วิว่าทুরิสต้า (VIVA TURISTA)

1.2 ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาโดยการแยกขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1.2.1 การสรรหาบุคลากร ได้แก่

นโยบายการสรรหาบุคลากร

หลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากร

กระบวนการสรรหาบุคลากร

วิธีการสรรหาบุคลากร

1.2.2 การคัดเลือกบุคลากร ได้แก่

นโยบายการคัดเลือกบุคลากร

หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร

กระบวนการคัดเลือกบุคลากร

วิธีการคัดเลือกบุคลากร

1.2.3 ปัญหาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

2. การรวบรวมข้อมูล

2.1 แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 33 แห่ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในตำแหน่งเจ้าของกิจการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการแผนกบุคคล หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในองค์กร

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากหนังสือ ตำรา และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความและงานวิจัยต่างๆเกี่ยวกับการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เพื่อนำมากำหนดจุดมุ่งหมายและวางแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถาม
2. กำหนดรูปแบบของคำถามโดยศึกษาจากวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและแบบสอบถามในงานวิจัยของบุคคลอื่นๆที่มีลักษณะคล้ายกัน
3. เขียนแบบสอบถามฉบับร่างตามโครงสร้างของเนื้อหา
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตลอดจนพิจารณาความเหมาะสมทั่วไปของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามไปทำการทดลองจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่บริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 แห่ง
6. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย พร้อมกับแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4. นิยามศัพท์

การสรรหา หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาและจงใจบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถให้เข้ามาสมัครงานในองค์กร

การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการพิจารณาและคัดเลือกบุคลากรผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีความเหมาะสมมากที่สุดสำหรับงานหนึ่งๆจากกลุ่มบุคคลที่เลือกสรรไว้

บริษัทนำเที่ยว หมายถึง บริษัทนำเที่ยวประเภทนันทนาการท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 33 แห่ง

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่บริษัทนำเที่ยวประเภทนันทนาการท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รับสมัครและคัดเลือกเข้าทำงานในองค์กร ได้แก่ มัคคุเทศก์และพนักงานประจำบริษัท

5. ระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้เวลา 6 เดือน คือระหว่างเดือนสิงหาคม 2543 ถึงเดือนมกราคม 2544