

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของศูนย์ประชุม บุคลากรของบริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) ที่เคยใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตลอดจนบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เพื่อเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ต่อไป และเพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้
ในขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 บุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการศึกษาประเด็นด้านความพร้อมของบุคลากร โดยเลือกศึกษาจากบุคลากรระดับบริหารของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 5 แห่ง รวมทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยการติดต่อไปยังศูนย์ประชุมทั้ง 5 แห่ง เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรในหน่วยงานได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. บุคลากรระดับบริหารของศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
2. บุคลากรระดับบริหารของศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี
3. บุคลากรระดับบริหารของศูนย์นิทรรศการนานาชาติและการประชุมไบเทค
4. บุคลากรระดับบริหารของรอยัล พารากอน ฮอลล์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน

5. บุคลากรระดับบริหารของเซ็นทารา แกรนด์ แอนด์ บางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์

กลุ่มที่ 2 บุคลากรของบริษัทรับจัดงาน (Event Organizer)

คือกลุ่มผู้ใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างและศูนย์ประชุม ตลอดจนดำเนินการจัดกิจกรรมไมซ์ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนจบงาน ซึ่งต้องทำงานประสานกับบุคลากรของศูนย์ประชุม ดังนั้นจึงสามารถประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมได้เช่นกัน โดยทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Selection) และทำการติดต่อไปยังบริษัทรับจัดงาน 5 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 5 คน เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการที่สามารถให้ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการของบริษัท อินเด็กซ์ อีเว้นท์ เอเจนซี (Index Event Agency)
2. บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการของบริษัท ซีเอ็ม กรุ๊ป (CM Group)
3. บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการของบริษัท ออพติมัม กรุ๊ป (Optimum Group)
4. บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการของบริษัท เมนสตรีม จำกัด (Mainstream Organizer)
5. บุคลากรระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการของบริษัท อับเปอร์ อีเว้นท์ ประเทศไทย จำกัด (Upper Event (Thailand))

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารฝ่ายของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน.

เป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมการจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถประเมินศักยภาพด้านความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุมได้ โดยทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และติดต่อไปยัง สสปน. เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้บริหารที่สามารถให้ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมได้ ได้แก่

1. ผู้บริหารฝ่ายพัฒนาศักยภาพบุคลากรไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับงานวิจัยครั้งนี้คือแบบสัมภาษณ์ 3 ชุด แบ่งตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม โดยออกแบบชุดคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์ให้แตกต่างกันตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ชุด แบ่งได้ ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลจากบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุม โดยประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 5 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) เพื่อเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ จากประสบการณ์การจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของบริษัทรับจัดงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายพัฒนาศักยภาพบุคลากรไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพของบุคลากรในศูนย์ประชุม แนวทางการพัฒนาศักยภาพ และความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในประเทศไทยต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับประเด็นความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งมีลักษณะเป็นชุดคำถามที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและวิเคราะห์แนวทางในการตั้งคำถามในแบบสัมภาษณ์

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมตามขอบเขตของเนื้อหา และวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบสำนวน ภาษา ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือประกอบด้วย

3.1 ดร.ภรณ์ทิรา เลิศเดชเดชา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำศูนย์วิทยบริการ กรุงเทพมหานคร สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร

3.2 ดร.ประภาศรี พรหมประกาย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักวิชาการ สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

3.3 รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม ๆ ละ 1 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เลือกไว้ ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและบริเวณลพบุรี ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก จึงจำเป็นต้องทดสอบแบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักในหน่วยงานเดียวกัน

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบการแก้ไข จากนั้นจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. โทรศัพท์ติดต่อไปยังศูนย์ประชุมทั้ง 5 แห่ง บริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) ทั้ง 5 แห่ง และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เพื่อแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. กรณีที่หน่วยงานหรือผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัย จะดำเนินการยื่นคำร้องขอให้มหาวิทยาลัยออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองและจัดส่งหนังสือพร้อมด้วยแบบสัมภาษณ์ไปยังผู้ประสานงานหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อเรียนรู้ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านรับทราบและพิจารณาอนุมัติต่อไป

3. นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านด้วยตนเอง ภายในช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนมีนาคม 2554

4. จัดลำดับการสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่ได้รับการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลหลัก

5. สัมภาษณ์โดยตรงด้วยตัวเอง โดยเดินทางไปพบผู้ให้ข้อมูลหลัก ณ สถานที่นัดหมาย ตามเวลาที่กำหนด โดยเริ่มแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ครั้งนี้ พร้อมทั้งขอ อนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงเริ่มสัมภาษณ์ตามชุดคำถามที่เตรียมไว้ ใช้เวลา สัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูลตาม ประเด็น และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงนิรนัย แปลความหมายข้อมูล และนำเสนอเชิงความเรียงพรรณนา

