

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตจากธรณีพิบัติภัย สึนามิของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์โรงแรม เอกสารการดำเนินงานเพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนมากที่สุด สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาการประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมดจำนวน 578 โรงแรม (<http://www.tat.or.th>)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5 โรงแรม ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากประชาชนทั่วไป ได้แก่ โรงแรมเจดับบลิว แมริออท (JW Marriott) โรงแรมฮิลตัน (Hilton) โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ (Holiday Inn) โรงแรมดุสิต ลาгуนา (Dusit Laguna) และโรงแรมเชรารตัน (Sheraton) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมระดับห้าดาวดังกล่าว

2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 แหล่งข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ เอกสารการดำเนินงานเพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมระดับห้าดาว และเอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือการขาย (Sale Kit)

2.2 แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ ประกอบด้วย

2.2.1 เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

<http://www.tat.or.th>

2.2.2 เว็บไซต์ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง

1) โรงแรมเจดับเบิลยูแมริออท

<http://www.jwmarriottphuket.com>

2) โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์

<http://www.holiday.phuket.com>

3) โรงแรม ฮิลตัน

<http://www.phuket-arcadia.hilton.com>

4) โรงแรม ดุสิต ลากูน่า

<http://www.dusit-laguna.com>

5) โรงแรม เซอรารตัน

[http://www. Sheraton phuket.com](http://www.Sheraton phuket.com)

2.3 แหล่งข้อมูลจากบุคคล

ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลประเภทบุคคลออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.3.1 บุคคลที่มีหน้าที่ในการอนุมัติแผนงานการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม

โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งข้อมูล คือ เป็นบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมระดับห้าดาว ที่เป็นแหล่งข้อมูลทั้ง 5 โรงแรมดังที่กล่าวไว้ข้างต้น จำนวน 1 คน ได้แก่ Mr. Wolfgang Meusburger ผู้จัดการทั่วไปโรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์

2.3.2 บุคคลที่มีหน้าที่วางแผนและดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรม

โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งข้อมูล คือ เป็นบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมระดับห้าดาว และผู้ประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมทั้ง 5 แห่ง จำนวน 5 คน ดังนี้

- 1) คุณจิตรภรณ์ สุขใจมิตร ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปโรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์
- 2) คุณศิริพรรณ เพชรชัย ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรม เจดับบลิว

แมริออท

- 3) คุณน้ำเพชร ทิพย์อักษร ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรม ฮิลตัน
- 4) คุณกนิษฐา ตันธนทรัพย์ ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรม ดุสิต

ลากูน่า

- 5) คุณศิรินันท์ แซ่หลี่ ผู้จัดการฝ่ายการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication Manager) โรงแรม เซอรารัตน์

3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล (Key Informants)

จากจำนวนโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 578 โรงแรม (<http://www.tat.or.th>) ผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะโรงแรมในระดับห้าดาวซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปและมีเครือข่ายในต่างประเทศมีแผนงานประชาสัมพันธ์ที่เป็นระเบียบแบบแผนและได้มาตรฐาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอาศัยเกณฑ์ในการคัดเลือกว่าดังนี้

3.1 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

3.2 ข้อมูลของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในโรงแรม

3.3 ตัวผู้วิจัยเองทำงานในโรงแรมฮิลตัน อยู่แล้ว จึงเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนอีก 4 โรงแรมที่เหลือได้มาจากการสอบถามจากผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมฮิลตันว่ามีโรงแรมระดับห้าดาวใดบ้างในจังหวัดภูเก็ตที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับ พบว่ามีอีก 4 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมเจดับบลิว แมริออท (JW Marriott) โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ (Holiday Inn) โรงแรมดุสิต ลากูน่า (Dusit Laguna) และโรงแรมเซอรารัตน์ (Sheraton)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ตัวผู้วิจัยและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการประชาสัมพันธ์ โดยคำถามจะสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- ท่านเคยมีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินองค์กรของท่านก่อนการทำการประชาสัมพันธ์หรือไม่ ถ้ามีท่านใช้วิธีการใด

- วัตถุประสงค์หลักในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมของท่านคืออะไร

- กลุ่มเป้าหมายหลักในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมของท่านคือกลุ่มใด

- ท่านใช้สื่อใดในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ขององค์กร

- การทำการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมท่านมีรูปแบบและวิธีการดำเนินงานอย่างไร มีใครหรือปัจจัยใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำบ้าง

- มีการประเมินผลหลังการประชาสัมพันธ์หรือไม่ ใช้วิธีการใด

ส่วนที่ 2 ปัญหาของการประชาสัมพันธ์

- ท่านประสบปัญหาอะไรบ้างในการประชาสัมพันธ์ขององค์กร

- ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการประชาสัมพันธ์ขององค์กรอย่างไร

- ในช่วงวิกฤตการณ์ภัยธรรมชาติสึนามิที่ผ่านมาท่านได้รับผลกระทบหรือไม่ และท่านใช้การประชาสัมพันธ์ช่วยในการแก้ไขอย่างไร

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหานี้หรือไม่อย่างไร

- อะไรคือปัจจัยที่ทำให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

- โรงแรมของท่านเคยได้รับคำชมเชยจากลูกค้าด้านใดบ้าง

- โรงแรมของท่านเคยได้รับรางวัลหรือไม่ ถ้าได้รับเป็นรางวัลอะไร ประเภทใด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5. การรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิจัย

5.1 แหล่งข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์

ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และเอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือการขาย (Sale Kit) แยก

สรุปประเด็นเป็นหัวข้อเพื่อนำมาศึกษาเนื้อหาสาระของสารและวิธีการในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่องทาง

5.2 แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์

ผู้วิจัยทำการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปในเว็บไซต์ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประกอบและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หลังภาวะวิกฤตสืบมาจกเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้นำมาจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและวิเคราะห์ต่อไป

5.3 แหล่งข้อมูลจากบุคคล

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to face interview) กับผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรมโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์ใช้แบบกำหนดโครงสร้างของคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย รวมทั้งได้มีการเสนอมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ก่อนหน้าในบางประเด็นคำถาม ได้ทำการบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ และนำมาบันทึกเป็นตัวอักษรอีกครั้ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ของโรงแรมระดับห้าดาวในจังหวัดภูเก็ต และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ตามประเด็นที่ต้องการได้

การเตรียมการสัมภาษณ์

1) ผู้วิจัยทำการนัดหมายการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ในขั้นแรกใช้วิธีการส่งจดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลและนัดหมายการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานด้านประชาสัมพันธ์ทางโทรสาร โดยส่งให้ผู้จัดการทั่วไป 1 ฉบับ และผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์อีก 1 ฉบับ และได้รับการตอบรับมาจำนวน 3 โรงแรม

2) หลังจากนั้นใช้วิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซ้ำอีกครั้งในโรงแรมที่ยังไม่ได้รับการตอบรับ จนได้รับการตอบรับครบทั้ง 5 โรงแรม

3) โทรศัพท์เพื่อยืนยันการนัดหมายการสัมภาษณ์อีกครั้ง

4) ทำการสัมภาษณ์และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

5) ส่วนคุณศิรินันท์ แซ่หลี่ ผู้จัดการฝ่ายการสื่อสารการตลาดของโรงแรม เซอร่า ดันติการะกิจไม่สามารถให้สัมภาษณ์ได้ จึงใช้การตอบแบบสัมภาษณ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทน และใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในบางประเด็นคำถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนำเสนอเรียบเรียงข้อมูลด้วยการบรรยาย พรรณนาและ จัดประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์ ตีความและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันและใช้แหล่งข้อมูลจากเอกสารและอินเทอร์เน็ตมา ประกอบในการศึกษาเปรียบเทียบและประมวลร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้กรอบ แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์และงานวิจัยเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนี้

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

6.2 แนวคิดการประชาสัมพันธ์

6.3 กระบวนการการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นหลักประกอบกับข้อมูลบนเว็บไซต์ ซึ่ง ใช้การวิเคราะห์สรุปผลตามประเด็น ประมวลและจัดหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ซึ่งใช้ เทคนิคการวิเคราะห์เชิงคุณภาพนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย (Narrative) เป็นการนำเสนอข้อสรุป ด้วยความเรียง สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยตามกรอบที่ได้สร้างไว้ ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย