

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร คณะนักวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งที่มา 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม การใช้งานแอปพลิเคชัน ทัศนคติความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันที่สามารถสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งที่ได้มาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จะเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน ซึ่งมีผู้ที่ได้ศึกษาค้นคว้าไว้แล้ว ทั้งที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร ตำรา บทความ เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

โดยวิธีการศึกษาและการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะนักวิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัยทั้งระเบียบวิธีวิจัยที่เป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ซึ่งเป็นวิธีการแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ที่มีลักษณะผสมผสานจากการวิจัยเชิงปริมาณ ที่คณะนักวิจัยจะทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม ทัศนคติ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสำรองห้องพักและการชำระเงิน ซึ่งจะสำรวจข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาว นอกจากนี้คณะนักวิจัยยังได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แก่ ผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมตัวแทนผู้ผลิตหรือพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมระดับห้าดาว เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากร ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร

1.1.2 ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวกรุงเทพมหานคร ดังนี้

คณะนักวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาวกรุงเทพมหานคร สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการสำรองห้องพักโรงแรมและการชำระเงิน ทักษะ อุปสรรคและปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและชำระเงิน สำหรับวิธีการหากลุ่มตัวอย่างคณะนักวิจัยใช้วิธีการการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร หรือกรณีที่ประชากรไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) สามารถคำนวณได้จากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 1088) โดยกำหนดให้ช่วงความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

E แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความเชื่อมั่น ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

คณะนักวิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 50 หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2} \\ &= \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025} \\ &= \frac{.9604}{.0025} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ดังนั้นคณะนักวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 385 ราย โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้า

ดาวกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดโดยสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 21 แห่ง ได้แก่ (1) โรงแรมเอทัส ลุมพินี (2) โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท (3) โรงแรมบันยันทรี (4) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลลาดพร้าว (5) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ (6) โรงแรมคอนราด (7) โรงแรมดุสิตธานี (8) โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ (9) โรงแรมเมโทรโพลิแทน (10) โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส (11) โรงแรมพูลแมน บางกอก คิงเพาเวอร์ (12) โรงแรมรามาดา พลาซ่า แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ (13) โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน (14) โรงแรมแชงกรี - ลา (15) โรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท (16) โรงแรมโซฟิเทล 17) โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด (18) โรงแรมเดอะแกรนด์โฟร์วี่ส์คอนเวนชั่น (19) โรงแรมเดอะ สุโขทัย (20) โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพ และ (21) โรงแรมวี รวม 346 ชุด

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรองห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 21 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2559) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกระจายจำนวนตัวอย่างจากโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตพื้นที่

เขต	จำนวนโรงแรมห้าดาว ในเขตพื้นที่	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่างในเขต (ชุด)		
			เป้าหมาย*	ได้รับคืน จาก โรงแรม	ระบบ ออนไลน์ และเก็บ เพิ่ม**
บางรัก	4	19.05	80	50	24
ปทุมวัน	4	19.05	80	62	14
สาทร	4	19.05	80	60	14
ราชเทวี	3	14.29	55	35	13
พญาไท	1	4.76	15	10	3
คลองเตย	1	4.76	15	6	3
ห้วยขวาง	1	4.76	15	14	1
บางคอแหลม	1	4.76	15	15	
จตุจักร	1	4.76	15	12	
บางกะปิ	1	4.76	15	10	
รวม	21	100.00	385	274	72

หมายเหตุ

*นักวิจัย ขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมในความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**นักวิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ และเก็บข้อมูลเพิ่มบริเวณด้านนอกโรงแรมที่เป็นลูกค้าของโรงแรมในแต่ละเขตให้ได้ใกล้เคียงกับค่าเป้าหมาย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนตัวอย่างมาแล้ว คณะนักวิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยเลือกการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงจำแนกตามเขตพื้นที่ที่สังกัดได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกตัวอย่างตามพื้นที่และเทียบสัดส่วน เพื่อหาขนาดที่เหมาะสมในแต่ละเขต โดยเก็บข้อมูลตามตารางที่ 3.1

1.4 เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่สร้างโดยคณะนักวิจัยรวบรวมข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในบทที่ 2 เป็นกรอบตัวแปร เพื่อทำการวิเคราะห์ออกแบบเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามโดยเนื้อหาในแบบสอบถามจะครอบคลุมประเด็นการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความต้องการด้านคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงินในธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบพิจารณาด้านความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องของสำนวนภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยการหาค่าดัชนีความเหมาะสมระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของเนื้อหา (IC) ดังนี้ ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น สามารถวัดได้ ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ จากนั้นพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IC ไม่น้อยกว่า .70 หากข้อคำถามใดมีค่าต่ำกว่า .60 นำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญผลการวิเคราะห์ จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณาอีกครั้ง ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .985 ผลการวิเคราะห์แสดงในภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ตามตารางที่ 3.1 เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรม ทิศนะความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศสภาพ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรส ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายตัวเลือกให้ตอบตามความเหมาะสม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของตัวอย่าง ได้แก่ ช่องทางการสำรองห้องพัก โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale มี 3 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนแต่ละระดับ กล่าวคือ ระดับ 0 หมายถึง ไม่เคยใช้งาน ระดับหนึ่ง ใช้งานบางครั้ง และ ระดับ 2 คือใช้งานสม่ำเสมอ

คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การสำรองห้องพัก แอปพลิเคชันที่เลือกใช้ในการสำรองห้องพัก และรูปแบบการชำระเงินเมื่อจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มี 3 ตัวเลือกให้เลือกตอบตามสภาพจริงที่ได้กล่าวแล้ว

ส่วนที่ 3 ทิศนะความต้องการของตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้งาน ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน และด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชันโดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนแต่ละระดับ กล่าวคือ ระดับ 1 มีความต้องการใช้งานน้อยที่สุด ระดับ 2 มีความต้องการใช้งานน้อย ระดับ 3 มีความต้องการใช้งานปานกลาง ระดับ 4 มีความต้องการใช้งานมาก และระดับ 5 มีความต้องการมากที่สุด เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบ 5 ระดับ โดยทุกระดับมีช่วงค่าเท่ากัน จะเห็นว่าได้ค่าสูงสุดคือ 5 คะแนน และค่าต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด เท่ากับ 5 - 1 เท่ากับ 4 ต้องจัดแบ่ง 5 ระดับ ดังนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่าง เท่ากับ $4/5$ เท่ากับ 0.8 โดยแต่ละช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความหมาย ความต้องการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความหมาย ความต้องการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความหมาย ความต้องการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความหมาย ความต้องการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความหมาย ความต้องการระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชัน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale มี 3 ระดับ โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนนแต่ละระดับกล่าวคือ ระดับ 0 ไม่เคยพบปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ระดับ 1 พบปัญหาหรืออุปสรรคนั้น นาน ๆ ครั้ง และระดับ 2 พบปัญหาและอุปสรรคนั้นประจำสม่ำเสมอ ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย นักวิจัยกำหนดแบ่งระดับปัญหาและอุปสรรคนั้นเป็น 3 ระดับ โดยมีความกว้างของชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543, หน้า 9) ดังนี้ ความกว้างของชั้น มีค่าเท่ากับ (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น จะได้ว่า ความกว้างของชั้น เท่ากับ $(2-0)/3$ เท่ากับ 0.66 การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) แบบ 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.34 - 2.00 หมายถึง พบปัญหาและอุปสรรคนั้นประจำสม่ำเสมอ

ค่าเฉลี่ย 0.67 - 1.33 หมายถึง พบปัญหาและอุปสรรคนั้นนาน ๆ

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.66 หมายถึง ไม่ค่อยพบปัญหาและอุปสรรคนั้น

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรวจห้องพักและชำระเงิน

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจห้องพักและชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร จากจำนวน 10 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตราชเทวี เขตจตุจักร เขตคลองเตย เขตพญาไท เขตห้วยขวาง เขตบางคอแหลม และเขตบางกะปิ โดยทุกเขตเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากการเก็บข้อมูลในแต่ละแห่งจะมีอุปสรรคค่อนข้างมากในการที่จะไม่เป็นการรบกวนผู้เข้าพักหรือใช้บริการ รวมโรงแรม 21 แห่ง ประกอบด้วยโรงแรม (1) โรงแรมเอทส์ ลุมพินี (2) โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท (3) โรงแรมบันยันทรี (4) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์แอท เซ็นทรัลลาดพร้าว (5) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ (6) โรงแรมคอนราด (7) โรงแรมดุสิตธานี (8) โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ (9) โรงแรมเมโทรโพลิแทน (10) โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส (11) โรงแรมพูลแมน บางกอก คิงเพาเวอร์ (12) โรงแรมรามาดา พลาซ่า แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ (13) โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน (14) โรงแรมแซงกรี-ลา (15) โรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท (16) โรงแรมโซฟิเทล (17) โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด (18) โรงแรมเดอะแกรนด์โฟร์ วังสคอนเวนชั่น (19) โรงแรมเดอะ สุโขทัย (20) โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพ และ (21) โรงแรมวี

คณะนักวิจัยได้ดำเนินในสองลักษณะกล่าวคือ ลักษณะการเก็บข้อมูลจากการขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารของโรงแรม และพนักงานโรงแรมดังกล่าวในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากผู้เข้าพักในโรงแรม และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสาระการประเมินตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในรูปแบบเอกสารของแบบสอบถามทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงการกำหนด QR Code ของแบบสอบถามออนไลน์ ในขณะเดียวกันการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกลักษณะหนึ่งนั้นคณะนักวิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 370 ชุด แต่มีความสมบูรณ์ของข้อมูล 346 ชุด จากแผนการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.87 ทั้งนี้คณะนักวิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาประเด็นความสมบูรณ์ โดยมีผู้รับบริการหรือลูกค้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลายรายไม่สะดวกในการให้ข้อมูลโดยการเขียน คณะนักวิจัยในการป้อนประเด็นและการอ่านคำตอบให้ผู้รับบริการเลือกแล้วทำการเลือก

1.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อคณะนักวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะนักวิจัยดำเนินการดังนี้

1.6.1 ตรวจสอบข้อมูล โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและคัดเฉพาะฉบับที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อทำการประมวลผลต่อไป

1.6.2 ลงรหัส โดยนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

1.6.3 ประมวลผลข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสเรียบร้อยแล้วบันทึกข้อมูลในรูปแบบแฟ้มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ แล้วใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยในการประมวลผลข้อมูลเพื่อนำเสนอข้อมูลในลักษณะคำบรรยายประกอบตาราง

1.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1.7.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยผลการทดสอบได้ค่า Reliability Statistics เท่ากับ .985

1.7.2 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ทัศนະความต้องการของผู้ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐาน การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

1.7.3 สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1.7.3.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent-Samples t-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเปรียบเทียบทัศนະของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและชำระเงินของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.7.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อหาความแตกต่างของทัศนະความต้องการใช้แอปพลิเคชันจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับเครื่องมือเชิงคุณภาพที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ การรวบรวมประเด็นหลัก ๆ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรม ตัวแทนของผู้พัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวหรือผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรม ดังนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมตัวแทนผู้พัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวหรือผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ราย ได้แก่ กลุ่มผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรม กลุ่มตัวแทนผู้ผลิตหรือพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว

คณะนักวิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบการสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นกว้าง ๆ จากแบบเพื่อการสัมภาษณ์เจาะลึกถึงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคความต้องการในการใช้งานแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน รวมถึงแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ดังนี้

2.2 วิธีการสุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) ประกอบด้วย

2.2.1 วิธีการสุ่มแบบใช้วิจารณญาณ (Judgmental sampling) กับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้ดูแลระบบงาน ผู้ใช้งานและหัวหน้างานผู้ที่ต้องมีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

2.2.2 วิธีการสุ่มแบบก้อนหิมะ (Snow ball sampling) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลแนะนำบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมที่จะให้ข้อมูลได้จนครบตามจำนวน 30 ราย

2.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในที่นี้ คณะนักวิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันผลการวิจัยสรุปความต้องการและแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร เมื่อคณะนักวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละวันตามที่ได้นัดหมาย และได้บันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกในรูปแบบฟอร์ม รวมทั้งมีการบันทึกภาพตามแต่โอกาส ซึ่งคณะนักวิจัยจะพยายามเรียบเรียง สรุป และทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ในแต่ละวันที่มีการดำเนินการ และทำการรวบรวมบันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการจัดเก็บโดยแบ่งข้อมูลตามประเภทกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจัดเรียงตามวันที่ทำการสัมภาษณ์ เพื่อเตรียมนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปการกำหนดรหัสกำกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม และใช้จรรยาบรรณนักวิจัย ซึ่งคณะนักวิจัยได้กำหนดรหัสดังนี้ กลุ่มผู้มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรม เป็น U กลุ่มตัวแทนผู้ผลิตหรือพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเป็น D กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวเป็น H การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ และขยายองค์ความรู้ให้มีความละเอียด ชัดเจนมากขึ้น

2.4 การตรวจสอบข้อมูล คณะนักวิจัยได้มีการจัดการข้อมูลทำการเก็บรวบรวมแต่ละรูปแบบให้เป็นหมวดหมู่แล้วหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากการวิจัยพื้นฐาน (Basic research) ที่เน้นการค้นหาคำตอบจะเริ่มจากเชิงปริมาณก่อน ทำให้เสร็จสมบูรณ์จนพบปัจจัยด้านบริบทที่ให้ผลต่อตัวแปรตาม แล้วต้องการสืบค้นต่อจึงตามด้วยคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมตามประเด็นที่สนใจนั้น ๆ ซึ่งคณะนักวิจัยได้กำหนดขั้นตอนกำหนดกลุ่มข้อมูลที่ให้รหัสแล้วตามประเด็นหลักและประเด็นย่อย วิเคราะห์สรุปข้อมูลที่ได้จากการจำแนกและจัดกลุ่ม นำเสนอเป็นความเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเชื่อมโยงประเด็นหรือหาแนวทางเพื่อยืนยันผลคณะนักวิจัย การตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมด้วยวิธีการที่กล่าวมาแล้ว คณะนักวิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วย

3. สถานที่เก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่วิจัย ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 10 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตราชเทวี เขตจตุจักร เขตคลองเตย เขตพญาไท เขตบางคอแหลม เขตห้วยขวาง และเขตบางกะปิ จำนวน 21 โรงแรม ได้แก่ 21 แห่ง ได้แก่ (1) โรงแรมเอทัส ลุมพินี (2) โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท (3) โรงแรมบันยันทรี (4) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์แอท เซ็นทรัลลาดพร้าว (5) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ (6) โรงแรมคอนราด (7) โรงแรมดุสิตธานี (8) โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ (9) โรงแรมเมโทรโพลิแทน (10) โรงแรมปทุมวัน ปริ้นเซส (11) โรงแรมพูลแมน บางกอก คิงเพาเวอร์ (12) โรงแรมรามาดา พลาซ่า แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ (13) โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน (14) โรงแรมแซงกรี-ลา (15) โรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท (16) โรงแรมโซฟิเทล (17) โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด (18) โรงแรมเดอะแกรนด์โฟร์วিংสคอนเวนชั่น (19) โรงแรมเดอะ สุโขทัย (20) โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพฯ และ (21) โรงแรมวี

4. ระยะเวลาทำการวิจัย

โครงการวิจัยนี้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี 9 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 31 กรกฎาคม 2560

5. การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะนักวิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ระเบียบวิธีวิจัยและมีประสบการณ์ทางการวิจัยมาเป็นอย่างดี จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามและตัวแปร แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้วมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา สอนมะลิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรภัทร อินทรวรพัฒน์

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขไปดำเนินการทดลองใช้กับผู้ที่มีการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวและจองห้องพักโรงแรมตัวแทนผู้พัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวหรือผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

4. นำแบบสอบถามที่เป็นชุดทดลองมาทำการวิเคราะห์และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สำหรับแบบสัมภาษณ์ คณะนักวิจัยได้ทำการปรึกษากับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราณัฐ โสกา ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม และรองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ คุรุรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิทยาการคอมพิวเตอร์

วิธีดำเนินการวิจัยตามที่คณะนักวิจัยได้ดำเนินการนำเสนอไว้ข้างต้นนี้ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้