

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง เป็นการวิจัยประเภทวิจัยและพัฒนา (Research Development) และเป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง และทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว โดยผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ

ประชากร คือ เจ้าของ ผู้บริหาร ผู้จัดการทั่วไป ของโรงแรมในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 643 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี, 2553)

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของ ผู้บริหาร ผู้จัดการทั่วไป ของโรงแรมในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 16 แห่ง โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

เครื่องมือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. ด้านสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

ประชากร คือ โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 600-1,200 บาท ในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 181 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี, 2553)

กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 600-1,200 บาท ในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 16 แห่ง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

เครื่องมือ

แบบสำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง

แบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ด้วยวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการสังเคราะห์ จับกลุ่ม แยกประเด็น

3. ด้านผู้เชี่ยวชาญ

ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ในเขตภาคกลางตอนล่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 18 คน โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

เครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ด้วยวิธี

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4. ด้านผู้ใช้บริการ

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในห้องพักโรงแรมในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 7,247,876 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553 : 36-43)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในห้องพักโรงแรมในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด (สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 400 คน โดยวิธีคำนวณของทายโร ยามาเน่

วิธีการวิจัย	เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)
เครื่องมือ	แบบสอบถาม
การเก็บรวบรวมข้อมูล	พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของแต่ละโรงแรม และผู้วิจัย
การวิเคราะห์ข้อมูล	ความถี่ และร้อยละ
สถานที่	โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรแยกตามจังหวัดที่นักท่องเที่ยว ประเภท ค้างแรมในปี 2552

จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยว	คิดเป็นคิดเป็นสัดส่วน ผู้ใช้บริการ	จำนวนที่เก็บข้อมูล
สมุทรสาคร	514,708	7.10	28
สมุทรสงคราม	586,164	8.09	33
เพชรบุรี	3,919,908	54.08	216
ประจวบคีรีขันธ์	2,227,096	30.73	123
รวม	7,247,876	100.00	400

(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553: 36-43)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง และทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ การสร้างและการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีการจัดการเทคโนโลยี บริบทของเทคโนโลยีโรงแรม รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรม ทั้งในและต่างประเทศ และมาตรฐานการบริการห้องพักของ

โรงแรมขนาดเล็ก เพื่อได้ข้อมูลในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ในมุมมองทั้ง 4 ด้านมาดำเนินการ โดยมีวิธีการตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดประชุมสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้จัดการทั่วไปโรงแรม ผู้อำนวยการทางเทคโนโลยีในโรงแรม และผู้แทนผู้ให้บริการในห้องพักโรงแรม เพื่อได้แนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีที่จะใช้ในห้องพักโรงแรมต้นแบบ

ผู้เข้าร่วมประชุมผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ด้านโรงแรม ผู้อำนวยการทางเทคโนโลยี และผู้แทน

ผู้ให้บริการในห้องพักโรงแรม รวมจำนวน 9 คน

วิธีการวิจัย

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ

1. เป็นผู้มีประสบการณ์ตรง ด้านการท่องเที่ยวโรงแรมหรือทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการห้องพักอย่างต่อเนื่อง

2. ระดับการศึกษาอย่างต่ำปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญด้านการตกแต่งภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม และผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงาน จำนวน 9 คน

คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ

1. เป็นผู้มีประสบการณ์ตรง หรือทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

2. ระดับการศึกษาอย่างต่ำปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

เครื่องมือ	แบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินความเหมาะสมของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักรงแรมขนาดเล็ก
การเก็บรวบรวมข้อมูล	โดยผู้วิจัยเอง
การวิเคราะห์ข้อมูล	ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. ประเมินความยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักรงแรมขนาดเล็กในมุมมองของนักท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง คือ	นักท่องเที่ยวที่อยู่ในจำนวนเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook.com ระยะเวลา 1 เดือน
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling)
เครื่องมือ	แบบสำรวจความคิดเห็น ในสังคมออนไลน์ Facebook Fan Page (www.facebook.com/inroomtechnology)
การเก็บรวบรวมข้อมูล	เชิญชวนคนในสังคมออนไลน์ Facebook Fan Page เพื่อให้เข้าทำการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการห้องพัก และลงโฆษณาใน Facebook ads. (หน้าโฆษณาใน Facebook)
วิเคราะห์ข้อมูล	โดยหาความถี่ ร้อยละ

4. ทำรายงานสรุปผลรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักรงแรมขนาดเล็ก และนำไปสร้างห้องพักทดลองจริงในโรงแรมที่เป็นตัวแทน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักรงแรมที่ได้พัฒนาแล้ว

1. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ประเมินความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยี) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในห้องพักรงแรมขนาดเล็ก เป็นระยะเวลา 1 เดือน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง	โดยการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ใช้บริการห้องพักที่มีการใช้บริการรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการทดลอง
เครื่องมือ	แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจ
การเก็บรวบรวมข้อมูล	พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของแต่ละโรงแรม และผู้วิจัยเอง

วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ ค่าทีเทส (t-test Dependent)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือ 7 ฉบับ คือ

1. แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ-สกุล ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ จำนวนห้องพัก ราคาของห้องพัก และลักษณะการบริหารงาน จำนวน 7 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมในเขตภาคกลาง ตอนล่าง เพื่อศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวในการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพัก โรงแรม ได้แก่ สถานการณ์การให้บริการ ลักษณะของการใช้เทคโนโลยี การวางแผน การเลือกสรร การบำรุงรักษา การบริหารต้นทุนและผลตอบแทน ปัญหาในการจัดการเทคโนโลยี ปัจจัย ความสำเร็จ และความล้มเหลว และอื่นๆ จำนวน 9 ข้อ
2. แบบสำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป สถานภาพของ โรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ตอนล่าง ได้แก่ ชื่อสถานประกอบการ สถานที่ตั้ง ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ จำนวนห้องพัก ราคาห้องพัก สัดส่วนการลงทุน ลักษณะการบริหารงาน รวม 7 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสำรวจลักษณะของเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ ขนาดของห้องพัก องค์ประกอบของห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก ของใช้ในห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก และอื่นๆ รวม 7 ข้อ
3. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก ของผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรม และเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวกับงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรม หรือ เทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ได้แก่ แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก การจัดการ

เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านสื่อสาร ด้านความบันเทิง ด้านประหยัดพลังงาน บังคับความสำเร็จ และล้มเหลวในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก และอื่นๆ รวม 8 ข้อ

4. แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม เช่น ลักษณะการเข้าพัก วัตถุประสงค์การเข้าพัก ระยะเวลาในการพัก ราคาที่เหมาะสมในการเข้าพัก ความพึงพอใจในการบริการห้องพักในครั้งนี้ รวม 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม เช่น การบริการมินิบาร์ การบริการตู้เซฟ การบริการโทรศัพท์ภายในและต่างประเทศ การบริการอินเทอร์เน็ต การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก การบริการซักรีด การบริการรายการประเภทหมอน การบริการรายการโทรทัศน์ รวม 9 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์หรือวัสดุในห้องพักโรงแรม โดยลักษณะคำตอบที่มีทั้งแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด จำนวน 26 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการห้องพัก โดยลักษณะให้เลือกตอบ 5 ลำดับ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการให้บริการห้องพักของโรงแรม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

5. แบบสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แนวทางการลงทุนในห้องพัก แนวทางการออกแบบห้องพัก และแนวทางการพิจารณาเลือกสรรอุปกรณ์ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านประหยัดพลังงาน รวม 3 ประเด็น

6. แบบแบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความเหมาะสมด้านเศรษฐศาสตร์การลงทุนของเทคโนโลยีในการให้บริการห้องพัก ได้แก่ มูลค่าการลงทุน ระยะเวลาคืนทุน อัตราค่าการตอบแทนการลงทุน อัตรากำไรส่วนเกิน จุดคุ้มทุน และต้นทุนผันแปร

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของการออกแบบห้องพัก

ตอนที่ 3 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก
พิจารณาใน 5 ด้าน คือ ด้าน ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง
และด้านการประหยัดพลังงาน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

7. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น
3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล อายุ อาชีพ รายได้
ระดับการศึกษา รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
ในห้องพัก ได้แก่ ลักษณะการเข้าพัก วัตถุประสงค์การเข้าพัก ระยะเวลาการเข้าพัก และความถี่ในการเข้าพัก
โรงแรม รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขต
ภาคกลางตอนล่าง ได้แก่ ความพึงพอใจภาพรวมของการใช้บริการห้องพัก ความพึงพอใจของ
ผู้บริการในด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านประหยัด
พลังงาน รวมจำนวน 48 ข้อ โดยสอบถามทั้งความคาดหวัง และความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scales) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	5
มาก	4	4
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	2
น้อยที่สุด	1	1

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก
จำนวน 4 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 7 ฉบับ ดังนี้
แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยาม โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการในแต่ละด้าน กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ และสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของปริมาณคำถาม ความชัดเจนของภาษา และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ทดลองสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรม เพื่อตรวจสอบความชัดเจนข้อคำถาม ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่ถาม

5. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ที่นำไปทดลองใช้เพื่อจัด เพื่อจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับจริง ได้แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 9 ข้อ

แบบสำรวจ มีขั้นตอนการสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยาม โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการในแต่ละด้าน กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ และสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม

3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของประเด็นเนื้อหา

4. ปรับปรุงแบบสังเกตตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดทำแบบสำรวจฉบับจริง ได้แบบสำรวจ จำนวน 7 ประเด็น

แบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. กำหนดข้อมูลที่ต้องการ

2. พิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการนั้นควรประกอบด้วยข้อมูลใดบ้าง

3. กำหนดชนิดของแบบสอบถาม พิจารณาว่าใช้แบบสอบถามชนิดใด
4. ร่างข้อคำถามหลังจากเลือกชนิดของแบบสอบถามที่ต้องการแล้วลงมือเขียนข้อคำถามตามหัวข้อที่กำหนดไว้
5. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง
6. นำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (IOC) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอ
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบหาความเที่ยง (Relability) เพื่อวัดความคงที่ของผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องมือชุดเดียวกันในเวลาที่ต่างกัน โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 449) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้ จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวมเท่ากับ 0.89

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการในห้องพักรงแรมขนาดเล็ก

- ตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักรงแรม
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักรงแรม
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์หรือวัสดุในห้องพักรงแรม
 - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการห้องพักรง
- ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวมเท่ากับ 0.89

แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักรงแรมขนาดเล็ก

- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักรง
 - ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักรง
- ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวมเท่ากับ 0.91

แบบประเมิน มีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. กำหนดข้อมูลที่ต้องการ
2. พิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการนั้นควรประกอบด้วยข้อมูลใดบ้าง
3. กำหนดโครงสร้างของแบบประเมิน พิจารณาว่าใช้หลักเกณฑ์ชนิดใด
4. ร่างข้อคำถามหลังจากเลือกชนิดของแบบประเมินที่ต้องการแล้วลงมือเขียนข้อคำถามตามหัวข้อที่กำหนดไว้
5. จัดทำแบบประเมินฉบับร่าง

6. นำแบบประเมินฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (IOC) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอ
7. ทดลองให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรม ประเมินตามแบบ เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ข้อคำถาม ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น
8. ปรับปรุงแบบประเมินที่นำไปทดลองใช้เพื่อจัดทำแบบประเมินฉบับจริง ได้แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ ความล้มเหลวในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานกับหัวหน้าสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี โดยขอข้อมูลที่พักโรงแรมในเขตภาคกลางตอนล่าง และสถิตินักท่องเที่ยวในเขตภาคกลางตอนล่าง จากนั้นจึงได้ทำหนังสือโดยการอนุมัติจากคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมในเขตภาคกลางตอนล่าง รวม 16 โรงแรม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 ถึง 15 มกราคม 2553 ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ในระดับราคาห้องพักที่แตกต่างกัน ก็จะมีการจัดการเทคโนโลยีและการบริการแตกต่างกันมาก จึงได้นำผลการวิจัยนี้ไปกำหนดกลุ่มประชากรให้แคบลงโดยโรงแรมขนาดเล็กที่จะศึกษา คือ โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 600 – 1,200 บาท
2. สัมภาษณ์สภาพการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 600 – 1,200 บาท โดยวิธีขออนุญาตเข้าไปชมห้องพักโรงแรมควบคู่กับการใช้บริการห้องพักจริงโดยผู้วิจัย รวม 16 โรงแรม โดยใช้แบบสำรวจ ในช่วงระหว่างวันที่ 20 มกราคม ถึง 10 กุมภาพันธ์ 2553
3. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านบริหาร โรงแรม และด้านเทคโนโลยี โดยการทำหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์ จากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 18 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 25 กุมภาพันธ์ ถึง 25 มีนาคม 2553

4. จึงได้ทำการสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยการทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการห้องพัก จากบัณฑิตศึกษา ประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 8 โรงแรม ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 15 มิถุนายน 2553

ขั้นที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง และทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีต้นแบบ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 9 คน และผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องพักโรงแรม จำนวน 10 บริษัท โดยการทำหนังสือขออนุญาตประชุมสนทนากลุ่ม จากบัณฑิตศึกษา ประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในวันที่ 3 กรกฎาคม 2553 โดยการนำส่งเอกสารการประมวลผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก ข้อมูลจากการสำรวจการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรม ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โรงแรมขนาดเล็ก ให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมล่วงหน้า 7 วัน

2. ผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างเนื้อหาที่ต้องการประเมิน กำหนดคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิรวบรวมรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมคัดเลือกรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 9 คน จากนั้นทำหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักจากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง 1 พฤศจิกายน 2553 โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินความเหมาะสมของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

3. นำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ไปนำเสนอในเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook.com เพื่อสำรวจการยอมรับของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักเป็นระยะ 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ถึง 20 มิถุนายน 2554

4. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สร้างห้องพักต้นแบบภายในโรงแรม จากบัณฑิตศึกษา ประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แก่โรงแรมต่างๆ ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยมีเนื้อหาขอความอนุเคราะห์ คือ การขออนุญาตให้สร้างห้องพักต้นแบบจำนวน 1 ห้อง ในโรงแรม และขออนุญาตให้ประเมินผลรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีห้องพักทดลอง โดยระบุแจ้งการลงทุนค่าใช้จ่ายทั้งกล่าวโดยผู้วิจัย และได้รับการตอบรับจากโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ ดำเนินการสร้างห้องทดลอง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ถึง 30 กรกฎาคม 2554

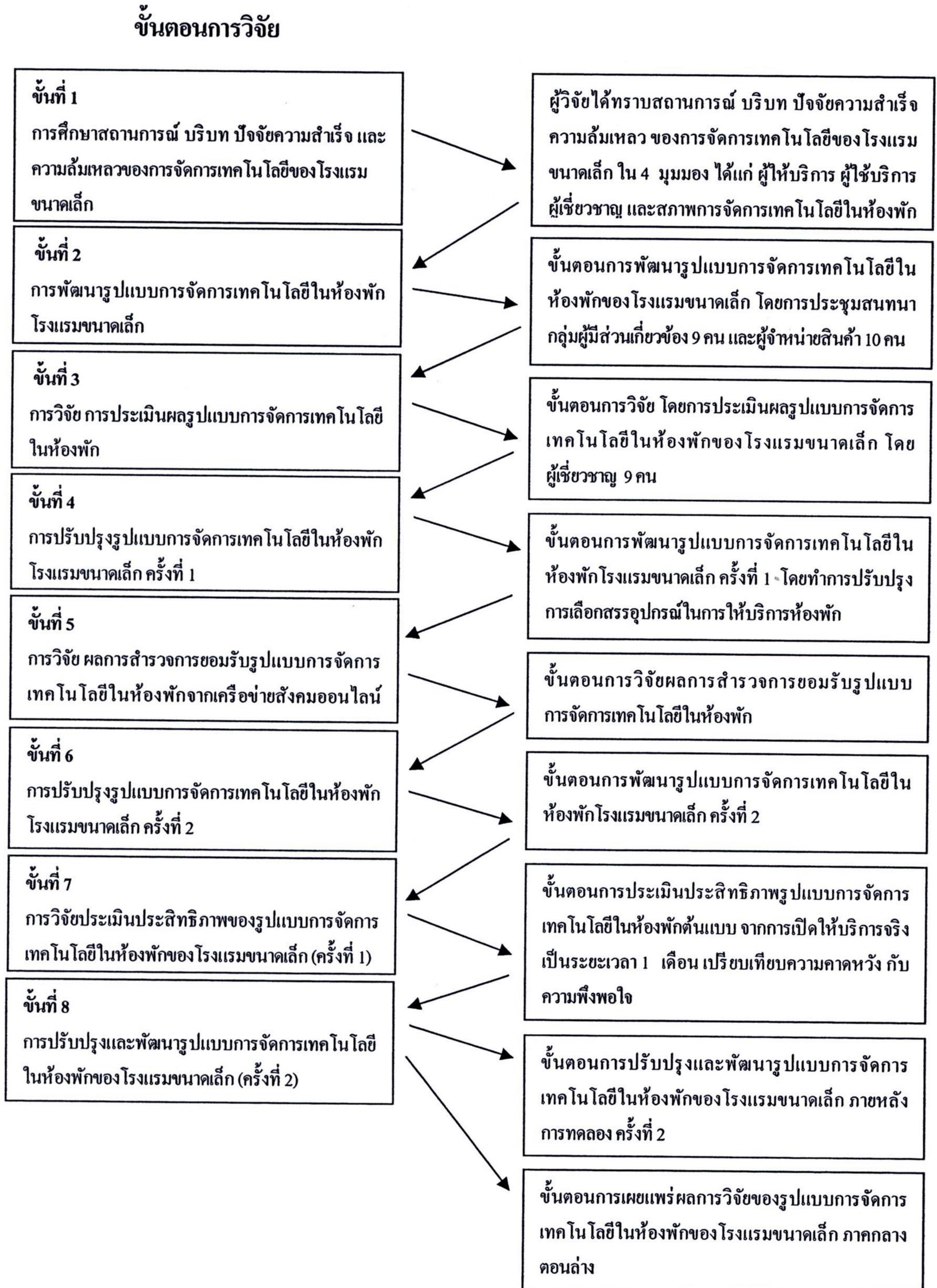
ขั้นที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก ในโรงแรมตัวแทน จากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ในโรงแรมตัวแทน โดยการสอบถามกับผู้ใช้บริการห้องพักทดลองจริง ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึง 31 สิงหาคม 2554 เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์ด้านความคุ้มค่าในการลงทุนของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก จากห้องพักต้นแบบที่สร้างไว้เปรียบเทียบกับห้องพักเดิม

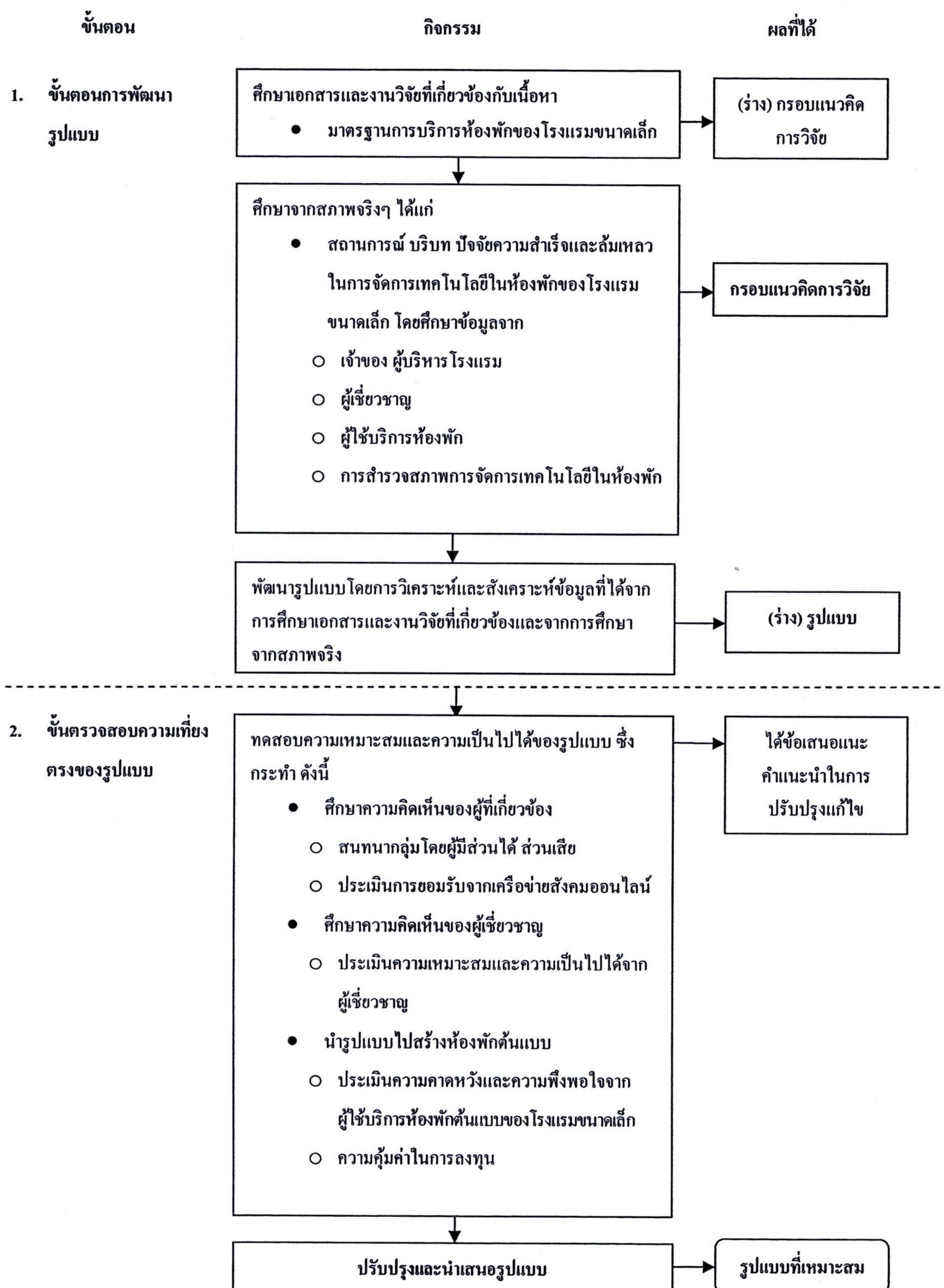
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อเนื่องอย่างเป็นขั้นตอนที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม รวมทั้งใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 2.4 t-test (Dependent)

ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการวิจัย



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบจากการวิเคราะห์เอกสารและการศึกษาจากสภาพจริง



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรม	ผลลัพธ์
		10. สํารวจผลการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นระยะเวลา 1 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้รับการปรับปรุง - ได้ผลการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้รับการปรับปรุง
		11. จัดสร้างรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รูปแบบการใช้เทคโนโลยีขั้นต้น - ได้แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในบริบทของ โรงแรมขนาดเล็ก ในภูมิภาคกลาง ตอนล่าง
		12. ทดลองเปิดให้บริการห้องพักต้นแบบ จาก รูปแบบที่ได้สร้าง ระยะเวลา 1 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ผลรายงาน ขั้นต้นเดือนที่ 1
3. ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว	1. แบบสอบถาม	13. ประเมินผลการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก โดยผู้ให้บริการ ระยะเวลา 1 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ - ได้รายงานสรุปรวมเบื้องต้น
		14. จัดทำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลาง ตอนล่าง	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เอกสารรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์
		15. จัดทำเอกสารรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และเผยแพร่	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เอกสารรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์