

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือนี้ มีขอบเขตที่จะศึกษา 2 ส่วน คือ บุคลากรและลูกค้าของโรงแรม ทั้งนี้โรงแรมที่จะศึกษา จะพิจารณาจากข้อสันนิษฐานที่ว่า เมื่อโรงแรมมีสาขามาก ควรที่จะมีการลงทุนในการสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าโรงแรมที่มีสาขาน้อย ดังนั้นโรงแรมที่จะศึกษาทั้งเครือต่างชาติและเครือโรงแรมไทย จึงคัดเลือกดังนี้

(1) เครือโรงแรมต่างชาติ คัดเลือก 5 อันดับแรกของโรงแรม ซึ่งมีสาขามากที่สุดในไทย จาก 23 เครือ ที่มีเครือข่ายในประเทศไทย ได้แก่

(1.1) Accor (Novotel, Sofitel, Mercure & Ibis) จำนวน 14 แห่ง

(1.2) Holiday Inn จำนวน 7 แห่ง

(1.3) Quality Inn จำนวน 5 แห่ง

(1.4) Hyatt จำนวน 4 แห่ง

(1.5) Marriott จำนวน 2 แห่ง

รวมทั้งสิ้น 32 แห่ง

(2) เครือโรงแรมไทย คัดเลือก 5 เครือแรก ซึ่งมีสาขาโรงแรมในประเทศไทยมากที่สุด จาก 13 เครือ ได้แก่

(2.1) Dusit Thani จำนวน 14 แห่ง

(2.2) Amari Group จำนวน 9 แห่ง

(2.3) Central จำนวน 5 แห่ง

(2.4) Felix จำนวน 4 แห่ง

(2.5) Ambassador จำนวน 3 แห่ง

รวมทั้งสิ้น 35 แห่ง

ดังนั้น โรงแรมที่จะศึกษาทั้งเครือโรงแรมต่างชาติและเครือโรงแรมไทย รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 67 แห่ง

ส่วนที่ 1 บุคลากรของโรงแรม

ศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของ โรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ในประเทศไทย บุคลากรที่จะศึกษาประกอบด้วยผู้จัดการ โรงแรม จำนวน 1 คน และหัวหน้าแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 1 คน รวมจำนวน 2 คนต่อหนึ่งโรงแรม ซึ่งโรงแรมที่จะศึกษาทั้งหมด 67 แห่ง รวมเป็นบุคลากรที่จะศึกษาทั้งหมด 134 คน

การศึกษานี้จะครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้

- (1) คอมพิวเตอร์ (Computer)
- (2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Mail)
- (3) อินเทอร์เน็ต (Internet)
- (4) โฮมเพจ (Homepage)
- (5) ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ (Local area network)
- (6) ฐานข้อมูล (Data Bases)

ส่วนที่ 2 ลูกค้ำของโรงแรม

ศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้ำโรงแรมที่เป็นเครือโรงแรมต่างชาติ และเครือโรงแรมไทย ในประเทศไทย โดยลูกค้ำโรงแรมที่จะศึกษา ประกอบด้วย ลูกค้ำที่มาพักในโรงแรมที่จะศึกษา จำนวน 10 คนต่อหนึ่งโรงแรม ซึ่งโรงแรมที่จะศึกษาทั้งหมด 67 แห่ง รวมเป็นลูกค้ำที่จะศึกษาทั้งหมด 670 คน

การศึกษานี้จะครอบคลุมถึงเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้

- (1) คอมพิวเตอร์ (Computer)
- (2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Mail)
- (3) อินเทอร์เน็ต (Internet)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Research Materials) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามบุคลากรของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ได้แก่ โรงแรมที่ทำงานอยู่ ตำแหน่ง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง และความถี่ในการใช้สารสนเทศ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยชนิดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการใช้ ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามลูกค้าโรงแรม ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน โรงแรมที่มาพัก วัตถุประสงค์ในการมาพัก วิธีการจองที่พัก และสัญชาติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยชนิดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการใช้ ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขณะมาพักที่โรงแรม ลักษณะงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเก็บค่าบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (Standard Package for Social Science : SPSS) โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ทั้งนี้การวัดระดับความคิดเห็นจะใช้มาตราลิเคิร์ต (Likert Scale) (ชุกศรี วงศ์รัตน์, 2534)

ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ น้อยสุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นจะมีการกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
น้อยสุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

ในแต่ละปัจจัยเมื่อนำจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละระดับความสำคัญมาคูณกับระดับคะแนน แล้วหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะได้ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย ซึ่งจะมีการกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์และแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยสุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

สำหรับการวัดอันดับความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงแรม จะใช้สถิติค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (วินัส พิษวณิชย์, 2537) โดยมีการวัดอันดับเรียงจากอันดับ 1 ความถี่มากที่สุด ไปถึงอันดับ 6 ความถี่น้อยที่สุด และมีเกณฑ์การให้น้ำหนักดังนี้

อันดับที่ 1 มีน้ำหนักเท่ากับ 6

อันดับที่ 2 มีน้ำหนักเท่ากับ 5

อันดับที่ 3 มีน้ำหนักเท่ากับ 4

อันดับที่ 4 มีน้ำหนักเท่ากับ 3

อันดับที่ 5 มีน้ำหนักเท่ากับ 2

อันดับที่ 6 มีน้ำหนักเท่ากับ 1

โดยน้ำหนักรวมเท่ากับ $6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 = 21$ และการคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วง
น้ำหนัก จำนวนจากผลรวมความถี่ในแต่ละอันดับ คูณน้ำหนักอันดับนั้นๆ แล้วหารด้วยน้ำหนักรวม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University