

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทรัพยากรทางกายภาพโรงแรมราคาประหยัด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ประกอบกับการให้ความคิดเห็นของผู้ประกอบการโรงแรมถึงนโยบายต่างๆในด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ความสัมพันธ์ของ การปฏิบัติการและการบำรุงรักษา (operation and maintenance) และการจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นย่อยแบ่งเป็นช่วง ก่อนก่อสร้าง และ หลังก่อสร้าง ซึ่งจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ก่อนการก่อสร้าง

1) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง การตั้งอยู่ในเขตชุมชน การอยู่ในชุมชนทำให้โรงแรมสามารถลดพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกได้ตาม การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของชุมชนที่มีอยู่ใกล้เคียงได้ ร้านค้า สถานบันเทิง ตลาด หรือร้านบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ติดถนนหลัก เพราะสามารถจะทำให้เข้าถึงได้ง่าย และมองเห็นได้จาก ระยะไกล ผู้ประกอบการไม่แนะนำให้สร้างโรงแรมอยู่ในซอย หรือถนนที่มีความลึกมาก ๆ ซึ่งมีความลำบากในการเข้าถึง สอดคล้องกับลักษณะของผู้เข้าพักนั้น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย และ นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ต้องการ เดินทางมาถึง แล้วพักผ่อนเพียงอย่างเดียว ไม่ต้องการจะใช้พื้นที่มากไปกว่าการเข้านอน ส่วนลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจและข้าราชการนั้น ต้องการเข้าพักเพื่อนอนพักผ่อน โดยมีบางส่วนต้องการออกไปย่านสถานบันเทิงใกล้ ๆ ส่วนการประชุมนั้น ส่วนมากจะมีการจัดการประชุมในโรงแรมขนาดใหญ่ของจังหวัด โรงแรมราคาประหยัดส่วนมากจึงไม่มีห้องประชุมสำหรับรองรับพื้นที่การใช้งาน ซึ่งเป็นผลดีของการเพิ่มจำนวนห้องพักให้มากขึ้น

ใกล้แหล่งท่องเที่ยว เช่น ใกล้กับสถานที่ที่ผู้คนรู้จักได้ง่าย เช่น ตลาดอินโดจีน ริมฝั่งแม่น้ำโขงในระยะ 10 กิโลเมตร หรือตามแนวยาว ตั้งแต่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว 2 สถานที่สำคัญของจังหวัด สถานที่ที่คนพลุกพล่านและมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจมาก อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของชุมชนดั้งเดิมของคนไทย (ตลาด วัด) เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านกฎหมายและข้อบัญญัติของเมืองตามกฎหมายที่กำหนด ได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติควบคุมสิ่งแวดล้อมในกรณีเกิน 79 ห้อง พระราชบัญญัติโรงแรม และพระราชบัญญัติการผังเมือง โดยเฉพาะการศึกษา การใช้ประโยชน์ที่ดินของจังหวัดมุกดาหาร

3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ศึกษาจากพฤติกรรมความต้องการใช้พื้นที่ของลูกค้าที่มาพักโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งส่วนมาเข้าพักโดยการนอนพักผ่อนเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัคนั้น มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้สอยพื้นที่ในโรงแรมนั้น มีมากที่สุดในห้องพัก

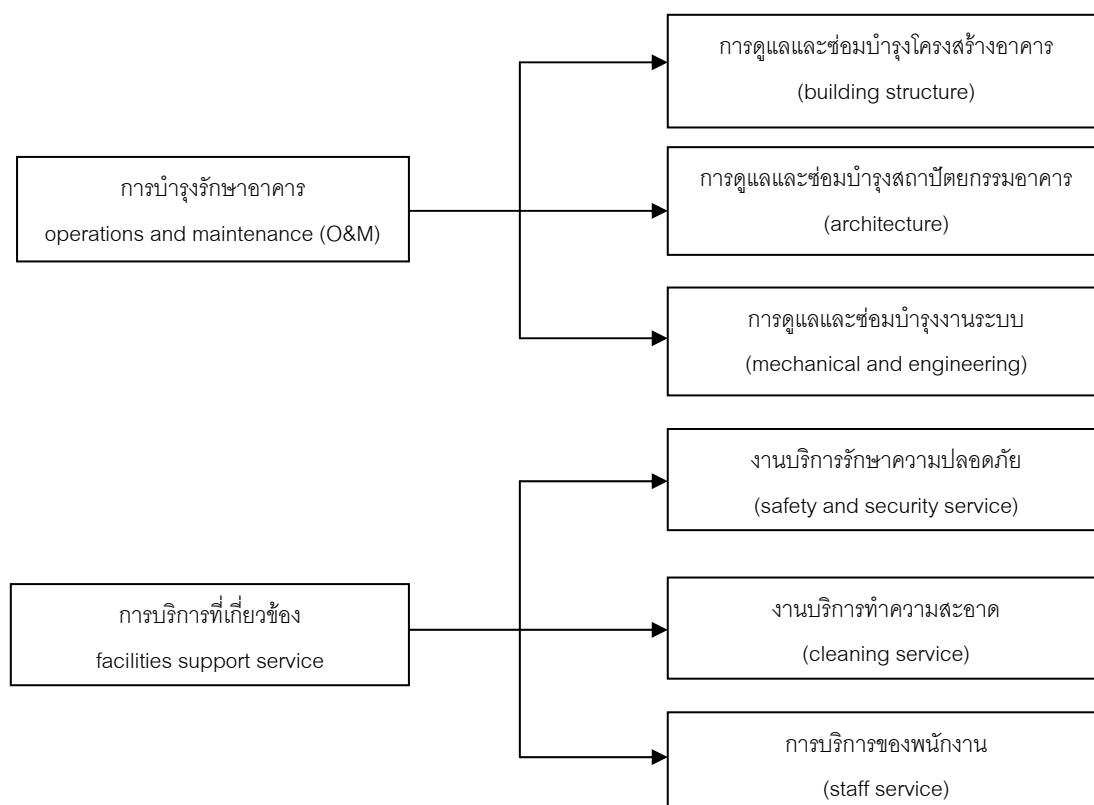
4) ปัจจัยด้านเงินลงทุน ซึ่งส่งผลไปยังจำนวนห้องพัก ตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญมากอันดับต้น ๆ คือ เงินการลงทุน ซึ่งจะกำหนดการใช้ประโยชน์ในผืนที่ดินให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปริมาณของห้องพัคนั้นจะมีปริมาณร้อยละมากที่สุด คือ ร้อยละ 70 – 75 ต่อพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด

2. หลังการก่อสร้าง

ประเด็นการพิจารณาตามทฤษฎีการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ คือ การบริหารจัดการประสิทธิภาพด้าน คน (people) กระบวนการการทำงาน (process) และ สถานที่ (place) โดยที่ให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการและการบำรุงรักษา (operation and maintenance) และการจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service)

ภาพที่ 4.33

รายละเอียดของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ



1) ปัจจัยด้านการปฏิบัติการและการบำรุงรักษา (operation and maintenance) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

(1) การดูแลและซ่อมบำรุงงานระบบ (mechanical and engineering)

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการรักษาซ่อมบำรุงงานระบบมากที่สุด โดยมีค่าความสอดคล้องภายใน เท่ากับ 0.80 โดยหน่วยงานที่ใช้คือใช้ หน่วยงานนอก (outsourcing) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบริการงานช่างในท้องถิ่น ในการดูแลด้านเทคนิคต่าง ๆ เช่น งานระบบไฟฟ้า ประปา และมีราคาถูกกว่าการจ้างช่างซ่อมงานระบบมาประจำไว้ เนื่องจากโรงแรมราคาประหยัด ไม่มีระบบที่ซับซ้อนมาก การเรียกจ้างจึงสามารถทำได้ในกรณีที่เกิดปัญหาเท่านั้นก็เพียงพอแล้ว

งานระบบที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ งานระบบไฟฟ้าและระบบปรับอากาศ เนื่องจากมีความใกล้ชิดกับสุขภาพของลูกค้าที่สุด และให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า การดูแลสภาพเครื่องใช้ไฟฟ้าให้ดีอยู่เสมอ จะทำให้สามารถลดต้นทุนค่าไฟฟ้าได้

(2) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานสถาปัตยกรรมอาคาร (architecture)

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการ การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานสถาปัตยกรรมอาคาร มีค่าความสอดคล้องภายใน เท่ากับ 0.70 โดยให้ความสำคัญกับการดูแลเปลือกอาคารด้านนอก และบริเวณสวนหย่อมซึ่งเป็นพื้นที่บอบบางและเสียหายได้มากกว่า โครงสร้างของอาคาร อีกทั้งยังเป็นหน้าตาของอาคารที่บ่งชี้สภาพของอาคารว่ามีความน่าเข้าพักหรือไม่ หน่วยงานที่ใช้ในการบำรุงรักษาสถาปัตยกรรมอาคาร คือ หน่วยงานภายใน (In-house) ซึ่งเป็นช่างที่จ้างไว้ประจำ ส่วนมากจะทำงานด้านงานระบบได้บ้าง โดยมีจำนวน 1 - 2 คน

(3) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงโครงสร้าง (building structure)

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการ ดูแลโครงสร้างน้อยที่สุด คือ มีค่าความสอดคล้องภายใน เท่ากับ 0.20 เนื่องจากเห็นว่า โครงสร้างของอาคารมีลักษณะแข็งแรงเพียงพออยู่แล้วตั้งแต่การควบคุมการก่อสร้าง และเป็นพื้นที่ที่ปรับเปลี่ยนได้ยาก เห็นได้จากการสำรวจประกอบการสัมภาษณ์จะมีความสอดคล้องกันคือ อายุของอาคารโรงแรมที่ก่อตั้ง มีค่าสูง คือ 30 - 40 ปี

2) ปัจจัยด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

(1)งานบริการทำความสะอาด (cleaning service) ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับงานบริการทำความสะอาดมากที่สุด คือ มีค่าความสอดคล้องภายใน เท่ากับ 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสอดคล้องสูงสุด เนื่องจากความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริการ

ของโรงแรม ลักษณะทางกายภาพและสุขภาพของลูกค้าได้รับผลกระทบโดยตรง เวลาในการทำ ความสะอาดคือ ทำความสะอาดในห้องพักที่ว่างทุกเช้า เวลา 8.00 น. ทุกห้อง ส่วนห้องที่มีการเข้า พักนั้น จะมีการเข้าทำความสะอาดหลังการ check-out ของลูกค้าทุกครั้ง ส่วนห้องพักที่เหลือหรือ ตกค้างจากการทำความสะอาด จะมีเวลาในการทำทำความสะอาดไม่เกิน 17.00 น. ของทุกวัน หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ หน่วยงานภายใน (in-house) คือ แม่บ้าน โดยมีอัตราการจ้างอยู่ที่ 3-5 คน การขยับไปจ้างทำโดยแม่บ้าน โดยจะนำไปจ้างในช่วง 04.00 น. – 08.00 น. เพื่อนำขยะไปทิ้งรอรขยะของเทศบาลมาเก็บ

(2) งานบริการด้านการรักษาความปลอดภัย (security service) ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญกับงานบริการรักษาความปลอดภัย มีค่าความสอดคล้องภายใน เท่ากับ 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสอดคล้องสูงสุด ความสำเร็จของชีวิต ทรัพย์สิน ของลูกค้า ในขณะที่การ ดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับอาคารก็มีความสำคัญเท่า ๆ กัน การจ้างพนักงานรักษา ความปลอดภัย เป็นหน่วยงานภายใน (in-house) เนื่องจาก การประกอบอาชีพ พนักงานรักษา ความปลอดภัยอิสระ มีอยู่มากในชนชั้นแรงงานในจังหวัด แต่การใช้กล้องโทรทัศน์วงจรปิด ยังคงมีใน เพียงบางโรงแรมเท่านั้น เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่า ยังคงไม่คุ้มค่าเท่ากับการจ้างงานพนักงาน รักษาความปลอดภัย โดยนโยบายการรักษาความปลอดภัยที่สำคัญคือ การลาดตระเวนของ พนักงานรักษาความปลอดภัย ทุก ๆ 2 ชม. (07.00 น. – 17.00 น.) แล้วทำการเปลี่ยนกะพนักงาน ซึ่งมีการเดินลาดตระเวนทุก ๆ 1 ชม. รอบอาคาร (17.00 น. – 07.00 น.) โดยการปิดพื้นที่บางส่วน ของโรงแรม เช่น ปิดส่วนด้านหลังที่ติดกับห้องครัว

(3) งานบริการด้านการบริการของพนักงาน (staff service) ผู้ประกอบการให้ ให้ความสำคัญ กับบริการของพนักงานสอดคล้องกัน คือ มีค่าเท่ากับ 0.70 ซึ่งการบริการของ พนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการเข้า พัก แต่ก็ยังมีการจ้างพนักงานประจำในจำนวนน้อย เช่น พนักงานให้บริการข้อมูล พนักงาน ต้อนรับ เป็นต้น ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาและต้นทุนในการจ้างงานฝ่ายบริการ คือ การใช้พนักงาน ต้อนรับ (reception) ปฏิบัติงาน 1-2 คน ในการทำหน้าที่เกือบทุกอย่างรอบทั้งหมด เท่านั้น เช่น การเดินออกไปต้อนรับเอง การให้ข้อมูลลูกค้า การติดต่อสื่อสารต่างๆ ทั้งกับลูกค้าเองและกับฝ่าย บริหาร

ตารางที่ 4.1

วิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความเห็นด้านการปฏิบัติการและการบำรุงรักษา และด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง จากการใช้ค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency: IC)

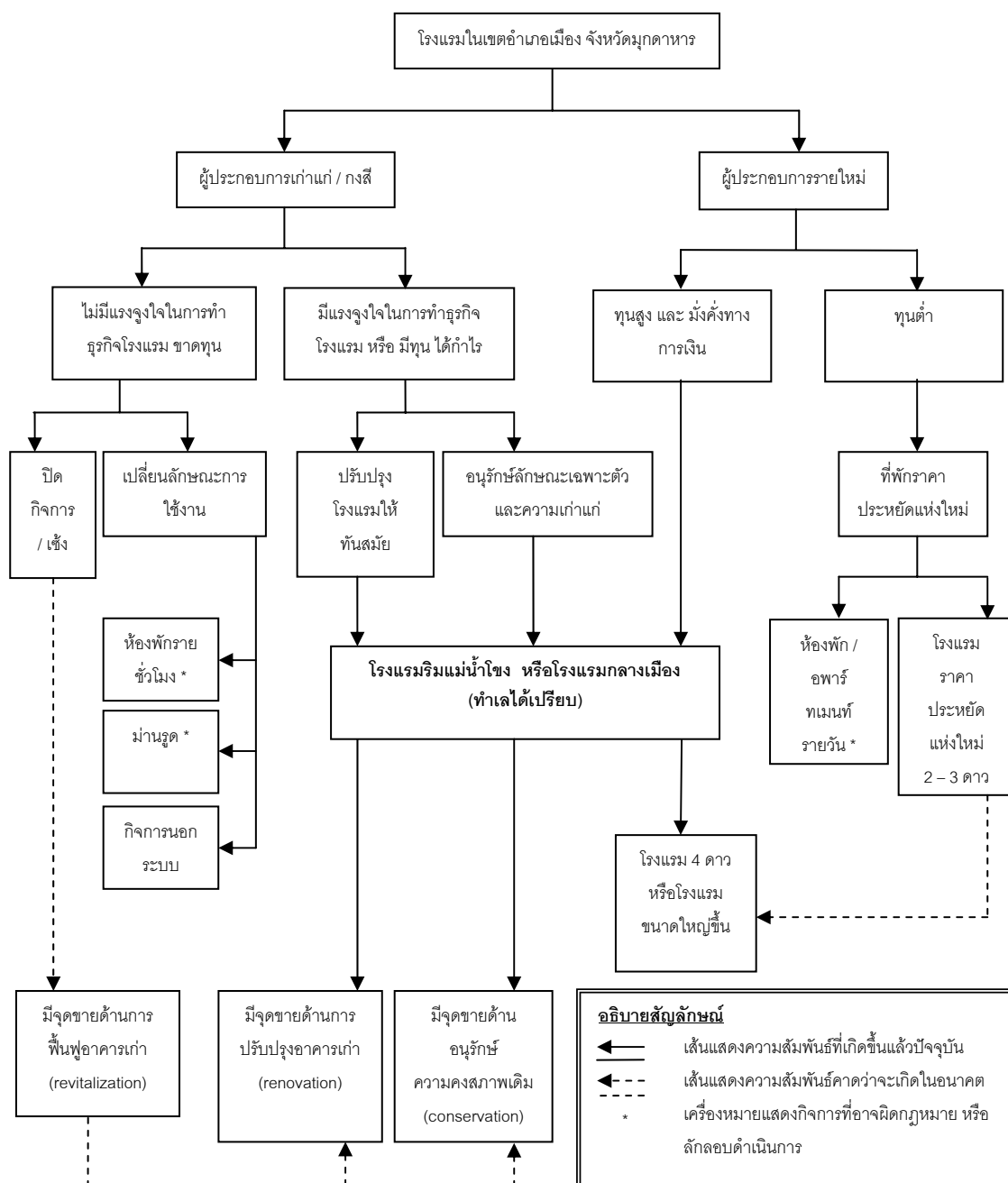
ปัจจัยการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ (ผู้ประกอบการทั้งหมด 10 ราย)		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	Internal Consistency (IC)	ประเภทของหน่วยงาน		เวลาในการปฏิบัติงาน	บุคลากร (คน)	หมายเหตุ
					in-house	out source			
การปฏิบัติการและการบำรุงรักษา (operation & maintenance)	งานระบบ	8	2	0.80		✓	แล้วแต่กรณี	-	เรียกช่างซ่อมท้องถิ่น เช่น ร้านเครื่องปรับอากาศ ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า
	งานสถาปัตยกรรมอาคาร	7	3	0.70	✓		07.00 -17.00	1-2	ช่างประจำที่สามารถแก้ไขครอบคลุมไปถึงงานระบบได้ในเบื้องต้น
	งานโครงสร้างอาคาร	2	8	0.20		✓	แล้วแต่กรณี	-	แทบจะไม่มีกรณีความชำรุดทางด้านโครงสร้างเท่าใดนัก
การบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service)	ด้านความสะดวก	10	0	1.00	✓		04.00 -17.00	1-3	นอกเหนือเวลามีแม่บ้านรับผิดชอบประจำ 1 คน
	ด้านรักษาความปลอดภัย	10	0	1.00	✓		07.00-17.00 17.00-07.00	1-2	สองช่วง
	ด้านการบริการ	7	3	0.70	✓		07.00-17.00 17.00-07.00	1-2	สองช่วง

4.2.5 การวิเคราะห์ทิศทางการประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร

จากการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยการสังเกต ถ่ายภาพ จดบันทึก และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการดังหัวข้อที่ผ่านมา ทำให้สามารถวิเคราะห์ทิศทางการประกอบการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารได้ดังแผนภาพที่ 4.34

ภาพที่ 4.34

วิเคราะห์ทิศทางการประกอบการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร



จากการวิเคราะห์แผนภาพ สามารถแยกโรงแรมที่เกิดขึ้น ตามช่วงเวลาของโรงแรมที่เกิดขึ้น เป็น 2 ช่วงคือ ผู้ประกอบการเก่าแก่ หรือ กงสี และ ผู้ประกอบการรายใหม่ โดยมีรายละเอียดของการพัฒนาการดังนี้

1. ผู้ประกอบการเก่าแก่ หรือ กงสี

เมื่อกิจการโรงแรมแรกเริ่มนั้น มาจากการริเริ่มทำโรงแรมในยุคแรก ๆ ที่เมืองเพิ่งเกิดได้ไม่นาน อาจจะเป็นช่วงเวลาที่จังหวัดมุกดาหารยังคงเป็นอำเภอมุกดาหาร จังหวัดนครพนมอยู่ในขณะนั้น กิจการโรงแรมจะดำเนินการโดยคนรุ่นปู่ หรือ รุ่นบิดา ซึ่งส่วนมากการดำเนินการจะเป็นลักษณะกงสี หรือ ภายในครอบครัวคนจีนอพยพ ซึ่งเมื่อมีการเปิดดำเนินการได้ซึกพัก โรงแรมจะได้กำไรเพื่อมาต่อทุนได้จำนวนหนึ่ง หรือว่ากิจการจะดำเนินต่อไปด้วยลักษณะเช่าทุนหรือขาดทุน ก็จะส่งผลกระทบไปยังการตัดสินใจในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการเหล่านั้น โดยจะแยกการตัดสินใจออกเป็น 2 ด้านคือ

1) มีแรงจูงใจในการทำธุรกิจเนื่องจากกิจการทำกำไรได้ ดำเนินกิจการแล้วไปได้ดี หรือว่าสามารถเลี้ยงตัวเองได้ ทำให้กิจการอยู่รอดมานานหลายปี จนสามารถเป็นมรดกทางอสังหาริมทรัพย์ ตกทอดมาจนถึงรุ่นลูกหลานได้ ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไป ผู้ประกอบการจะเกิดการตัดสินใจในการดำเนินงานอีกครั้ง ในช่วงการบริหารด้วยรุ่นลูกหลาน อาทิเช่น

(1) การปรับปรุงโรงแรมให้ทันสมัย โรงแรมลักษณะนี้จะกลายเป็นโรงแรมที่มีลักษณะร่วมสมัย เช่น โรงแรมบูติค เป็นต้น

(2) การอนุรักษ์ลักษณะเฉพาะตัวและมีจุดขายด้านความเก่าแก่ โรงแรมลักษณะนี้จะเป็โรงแรมเก่าที่มาจากกิจการครอบครัวดังที่กล่าวมา หรือโรงแรมที่เกิดจากผู้ประกอบการกงสีอื่น ๆ ปิดกิจการแล้วทำการขายกิจการเพื่อดำเนินการต่อก็เป็นได้ ดังจะเห็นได้จากในปัจจุบัน (พ.ศ. 2552) โรงแรมบรรทมเกษมได้ปิดกิจการลง และประกาศขายกิจการแล้ว โดยที่ตึกมีความเก่าแก่อย่างมาก อาจเป็นทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งเชิงอนุรักษ์หรือปรับปรุงใหม่ได้ทั้งสองทาง

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าทิศทางการพัฒนาจะเป็นไปในทางใด โรงแรมที่มีความเก่าแก่หรือดำเนินกิจการกงสีมานาน มักจะได้เปรียบด้านทำเล เพราะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับเมืองยุคแรก ๆ อีกทั้งยังอยู่ในชุมชนที่มีความสำคัญหรือใจกลางเมือง

2) ไม่มีแรงจูงใจในการทำธุรกิจ เนื่องจากกิจการไม่สามารถทำกำไรได้ เกิดสภาวะขาดทุน ทำให้การดำเนินกิจการโรงแรมเกิดอุปสรรค ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ ดังนั้นพฤติกรรมตัดสินใจของผู้ประกอบการจึงมี 2 แนวทางคือ

(1) การขายกิจการ (selling) หรือ การขายอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด ซึ่งผู้ที่มาทำการซื้ออสังหาริมทรัพย์ก็จะตัดสินใจว่าจะทำกิจการต่อ ปรับปรุงฟื้นฟูใหม่ (revitalization) ในแนวทางการปรับปรุงอาคารเก่า (renovation) หรือ คงสภาพเดิม (conservation) หรือ การทำลาย (demolition)

(2) การเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งาน เป็นการดำเนินกิจการต่อของเจ้าของกิจการเดิม แต่มีแนวทางในการดำเนินกิจการและการบริหารที่เปลี่ยนไป เช่น การลักลอบเปิดกิจการเป็นห้องพักรายชั่วโมง เปิดกิจการเป็นม่านรูดโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้งานใหม่ในลักษณะที่นอกระบบ ผิดต่อข้อกำหนดเกี่ยวกับอาคาร หรือพระราชบัญญัติโรงแรม

2. ผู้ประกอบการรายใหม่

การก่อตั้งกิจการโรงแรมในปัจจุบัน ต้องใช้ต้นทุนมากมหาศาล ซึ่งนอกจากต้องคล้อยตามสภาพเศรษฐกิจแล้ว การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการทั้งที่เป็นรายใหม่ และรายเก่าที่ยังคงอยู่ ยังคงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอุปสรรค และแข่งขันสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ต่อการดำเนินกิจการโรงแรม

จากการสังเกต ทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ได้ข้อสรุปว่า ผู้ประกอบการรายใหม่มี 2 ประเภท คือ

1) ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินกิจการสูง หรือมีความมั่งคั่งทางการเงิน ผู้ประกอบการในลักษณะนี้ สามารถทำการซื้อที่ดินหรือมีโอกาสเลือกทำเลในการก่อตั้งโรงแรมได้มากกว่าผู้ประกอบการที่โดนบีบด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า แต่ในอีกนัยหนึ่ง การตั้งกิจการโรงแรมของผู้ประกอบการในลักษณะนี้ อาจจะไม่ใช้การประกอบการโรงแรมราคาประหยัด เพราะการมีทุนรอนสูง แรงจูงใจในการตัดสินใจสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ที่อยู่ในทำเลที่มีศักยภาพ สามารถทำผลกำไรให้ได้ดีกว่า

อนึ่ง การตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น อยู่ที่การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินของผู้ประกอบการเองทั้งหมด

2) ผู้ประกอบการที่มีทุนในการดำเนินกิจการน้อย จะเป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินการโรงแรมราคาประหยัดแห่งใหม่ขึ้นมา ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 2 กรณีคือ

(1) การผู้ประกอบการกิจการโรงแรมราคาประหยัดแห่งใหม่ โรงแรมเหล่านี้ทำถูกต้องตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติโรงแรม และต้องการผันตัวเองให้เป็นโรงแรมที่มีความทันสมัย ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนฐานะปานกลาง หรือประกอบกิจการที่มีขนาดใหญ่มากขึ้นในอนาคต

(2) การประกอบกิจการเป็นอพาร์ทเมนต์รายวันหรือห้องเช่ารายวัน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อโรงแรมที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากต้นทุนของอพาร์ทเมนต์รายวันนั้นต่ำกว่า ที่สำคัญ การจ่ายภาษีนั้นแตกต่างจากการจดทะเบียนเป็นโรงแรม ทำให้เกิดการแย่งลูกค้าระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด และ อพาร์ทเมนต์รายวัน ซึ่งนอกจากนั้นแล้ว ยังมีการประกอบกิจการบนพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้อาคาร ที่ไม่เป็นไปตามลักษณะของอาคาร บางแห่งมีการดำเนินกิจการที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย หรือยังไม่มีกฎหมายที่ออกมารองรับเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย

4.2.6 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น แต่ละโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็มีจุดร่วมบางอย่างที่อยู่ภายใต้แนวคิดของโรงแรมราคาประหยัด (Pannell, Kerr & Foster Associates, 1986) ซึ่งมีแนวคิดดังนี้

1. โรงแรมที่มีราคาค่าเช่าพักรั้ว (budget)
2. การบริการที่จำกัด (limited service)
3. ดำเนินงานด้วยความประหยัด (economy management) และสอดคล้องกับลักษณะของการดำเนินการโรงแรมราคาประหยัด (บริษัท บางกอกสเตชั่น เน็ทเวิร์ค จำกัด, 2552, p.71) คือ โรงแรมที่อยู่ในมาตรฐานระหว่าง 2 ดาวและ 3 ดาว อัตราค่าพักรั้วต่อคืนของโรงแรมโดยผู้ประกอบการไทยจะอยู่ที่ 500 – 1,500 บาทต่อคืน โดยมีการจัดเตรียมการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสำรวจโดยผู้วิจัย โดยการสังเกตเชิงประจักษ์ (empirical observation) ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กับผู้ประกอบการ ดังนี้

4.2.7 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม แต่เนื่องจากการที่เป็นโรงแรมราคาประหยัด ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านการให้บริการที่เต็มรูปแบบ บางสิ่งอาจจะถูกตัดออกไปบ้าง แต่ก็ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอยู่ จากการศึกษารีวิวโรงแรมราคาประหยัด มีการให้คำจำกัดความคือ โรงแรมที่พักที่มีขนาดเล็ก และราคาไม่แพง ให้บริการแบบเป็นกันเอง โดยเน้นความสะดวก สะดวกสบาย มีการจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐาน ได้แก่ สบู่ แชมพู โทรศัพท์ ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่น และเครื่องปรับอากาศ ให้แก่แขกอย่างครบถ้วน แต่ไม่หรูหรา (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549, น.250) ซึ่งจากการสังเกตและบันทึกข้อมูลโดยผู้วิจัยนั้น ลักษณะความเห็นของผู้ประกอบการกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสอดคล้องกับการจำกัดความดังกล่าว

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาเป็นอันดับต้นๆคือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างความบันเทิง และความผ่อนคลายแก่ผู้เข้าพัก เช่น โทรศัพท์ และเครื่องปรับอากาศ ส่วนการบริการเรื่องอาหารและเครื่องดื่มนั้น จะจำกัดในวงแคบ มีเพียงการบริการเครื่องดื่มพื้นฐาน เช่น น้ำเปล่า น้ำอัดลม และน้ำผลไม้ ซึ่งมีการจัดไว้ให้บริการในส่วนกลาง ซึ่งเมื่อมีการเข้าพัก จะมีการบริการนำไปแช่ไว้ในตู้เย็น ตามแต่ห้องพักที่มีการเปิดเข้าพัก ซึ่งในทางกลับกัน ถ้าห้องใดไม่มีการเข้าพัก จะไม่มีการเสิร์ฟปลั๊กตู้เย็น และแช่เครื่องดื่มใด ๆ ไว้ อันเนื่องมาจากนโยบายการประหยัดการใช้พลังงานเกินความจำเป็นของโรงแรม

การจำกัดทรัพยากรก็เช่นกัน เนื่องจากการสันทนาการ หรือการออกไปทำกิจกรรมของลูกค้าภายในตัวจังหวัดมุกดาหาร หรือแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ส่งผลทำให้การทำกิจกรรมภายในโรงแรมมีไม่มากนัก หรือในอีกทางหนึ่ง โรงแรมจะเป็นสื่อกลางในการบริการติดต่อตัวแทนการทำกิจกรรมในภาคส่วนอื่น ๆ แทนการจัดกิจกรรมภายในโรงแรมเอง เช่น การบริการรถจักรยานเสือภูเขา (mountain bike service) การบริการติดต่อรถตู้ท่องเที่ยวประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเทศเวียดนาม หรือ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ รถตู้เช่าเหมาคันไปคาสิโน สะหวันเวกัส เป็นต้น

ตารางที่ 4.2

ชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักของโรงแรม

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก													
ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้อง	โทรทัศน์	โทรศัพท์	ตู้เย็น	เครื่องเล่น ซีดี ดีวีดี	พัดลม	วิทยุ	เครื่อง ปรับอากาศ	นาฬิกา	บริการ ข้อมูล	เครื่อง เขียน	อินเตอร์เน็ต ไร้สาย	เครื่องดื่ม
ฮ่องกง	10	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-
แสนสุข	17	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
ไดมอนด์ เฮาส์	16	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
อ้วนนำ	29	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-
บ้านริมสวน	34	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓
ทรัพย์มุกดาภูมิเพลส	56	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓
กิมเจ็กซิม 2	60	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓
ริเวอร์ไซด์	66	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	✓
เซ็นจูรี่ อินน์	74	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	-	✓
มุกธรา	126	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	✓
จำนวนที่เป็นจุดรวม		10	7	8	0	3	0	10	0	2	2	1	6
ร้อยละ		100	70	80	0	30	0	10	0	20	20	10	60

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยส่วนมากการจัดการทรัพยากรทางกายภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักนั้น ในอันดับแรกผู้ประกอบการทั้ง 10 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย เลือกที่จะบริการโทรทัศน์และเครื่องปรับอากาศ จำนวนทั้งหมด 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้อันดับต่อมาคือ ตู้เย็น ซึ่งมีให้บริการในโรงแรมจากกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยทั้งหมด 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80 โทรศัพท์ มีให้บริการ 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70 เครื่องดื่ม มีให้บริการ 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60 พัดลม มีให้บริการ 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 การบริการข้อมูลต่าง ๆ และการบริการกระดาษ เครื่องเขียน มีให้บริการ 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 และอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีให้บริการในโรงแรมราคาประหยัดกลุ่มตัวอย่างเพียงแห่งเดียวเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนเครื่องเล่นซีดี ดีวีดี วิดีโอ นาฬิกา และอื่น ๆ นั้น ไม่พบว่ามีให้บริการแต่อย่างใด

4.2.8 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ

ส่วนสำคัญของห้องพักอีกส่วนหนึ่งคือ ห้องน้ำ ซึ่งโรงแรมราคาประหยัดทั่วไป จะมีห้องน้ำสองประเภทคือ ห้องน้ำรวม และห้องน้ำในตัวห้องพัก ซึ่งโรงแรมบางแห่งอาจจะมีเพียงห้องน้ำรวม (ฐิติฤทธิ์ ฐชาติ, 2543) แต่จากการสำรวจของผู้วิจัยนั้น โรงแรมราคาประหยัดในกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย เป็นโรงแรมที่มีห้องน้ำในตัวห้องพักทั้งหมด จะมีห้องน้ำรวมห้องใหญ่ในส่วนต้อนรับ ด้วย ซึ่งการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ จะประกอบไปด้วยเครื่องสุขภัณฑ์พื้นฐาน เช่น ชักโครก อ่างล้างหน้า ราวแขวนผ้า ที่ใส่กระดาษชำระ ผักบัว ก๊อกน้ำ กระจกส่องหน้า เป็นต้น ส่วนอ่างอาบน้ำ ที่จะมีเพียงโรงแรมบางแห่งให้บริการ

จากตารางแสดงจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ตารางที่ 4.3) พบว่า การบริการสบู่ และถังขยะเพื่อสุขอนามัยในห้องน้ำเป็นสิ่งสำคัญมาเป็นอันดับ 1 ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 100 รองลงมาคือ การบริการกระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว และเครื่องทำน้ำอุ่น คิดเป็นร้อยละ 90 ยาสระผม ผ้าเช็ดหน้า และแก้วน้ำ คิดเป็นร้อยละ 30 อ่างอาบน้ำคิดเป็น ร้อยละ 20 และสุดท้ายคือ หมวกอาบน้ำและถุงใส่ผ้าอนามัย คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนที่เหลือนอกเหนือจากนี้คือ เครื่องเป่าผม และแปรงสีฟัน ไม่มีการให้บริการลูกค้าแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.3

ชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำของโรงเรียน

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ														
ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้อง	สบู่	อ่าง อาบน้ำ	ยาสระ ผม	กระดาด ชำระ	แปรงสี ฟัน	ผ้าเช็ดตัว	ผ้าเช็ด หน้า	ไดร์เป่าผม	หมวก อาบน้ำ	เครื่องทำ น้ำอุ่น	แก้วน้ำ	ถุงใส่ ผ้าอนามัย	ถังขยะ
ฮ่องกง	10	✓	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	-	✓
แสนสุข	17	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓
ไทมอนด์ เฮาส์	16	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓
ฮั่วน้ำ	29	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓
บ้านริมสวน	34	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓
ทรัพย์มุกดาภูมิเพลส	56	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓
กิมเจ็กชิน 2	60	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓
ริเวอร์ไซด์	66	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓
ชินวัณ อินน์	74	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓
มุกธารา	126	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
จำนวนที่เป็นจุดรวม		10	2	3	9	0	9	3	0	1	9	3	1	10
ร้อยละ		100	20	30	90	0	90	30	0	10	90	30	10	100

4.2.9 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนต้อนรับ (lobby)

ส่วนต้อนรับของโรงแรมเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมที่มีผลต่อความรู้สึกนำเข้าพักของลูกค้าโดยตรง เนื่องจากเป็นส่วนที่ลูกค้าจะพบเห็นได้ทีแรก และสามารถสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดความประทับใจแรก (first impression) ของลูกค้าได้ (Bitner, 1992, p.57-71) ซึ่งส่วนที่เป็นพื้นที่การบริการ เรียกว่า Servicescape นั้น ประกอบไปด้วยอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

1. Ambient conditions คือ สภาพของบรรยากาศโดยรวม คือ 1) แสง (light) 2) สี (color) 3) เสียง (noise) 4) กลิ่น (smell) 5) ลักษณะสภาพแวดล้อม (environmental condition)
2. Space and Function คือ ลักษณะของพื้นที่และการใช้งาน ประโยชน์ใช้สอยในแต่ละห้อง หรือการกำหนดการใช้พื้นที่
3. Sign, Symbols and Artifact คือ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ และส่วนประดับตกแต่งที่มนุษย์ทำขึ้น

จากการสำรวจโดยผู้วิจัยและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสามารถสรุปได้ว่า ในกลุ่มตัวอย่างศึกษาวิจัย 10 แห่ง พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนต้อนรับ มีการจัดเตรียมเคาน์เตอร์ต้อนรับไว้เพื่อให้ลูกค้าติดต่อ และเป็นส่วนสำคัญที่ให้พนักงานประจำทำงานตลอดทั้งกลางวัน และกลางคืน โดยคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ จุดบริการเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 80 ชุดโซฟานั่งพัก คิดเป็นร้อยละ 70 และอันดับสุดท้ายคือ จุดบริการหนังสือพิมพ์และนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 60 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

จากการวิเคราะห์พฤติกรรม จะพบว่า การเข้าพักโรงแรมราคาประหยัดนั้น การมีส่วนปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและการติดต่อเข้าห้องพักจะเกิดขึ้นในบริเวณที่เป็นส่วนของเคาน์เตอร์ต้อนรับเท่านั้น ซึ่งเมื่อปฏิบัติแล้วเสร็จ ลูกค้าจะเข้าห้องพักทันที หรือเมื่อลูกค้าออกจากห้องพัก จะไม่มีการหยุดพักในส่วนต้อนรับ เท่าใดนัก จะมีเพียงการแวะอ่านหนังสือพิมพ์บ้าง หรือการซื้อเครื่องดื่มเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ที่ได้จากการสังเกตของผู้วิจัย ส่วนต้อนรับนี้ อาจมีการวางสิ่งของหรือกล่องสินค้า ซึ่งลูกค้านำติดตัวมา หรือนำมาขาย ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า เกิดจากพฤติกรรมของลูกค้าพนักงานขาย ซึ่งเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมประเภทนี้ (ดังภาพที่ 4.34)

ตารางที่ 4.4
ชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนต้อนรับ (lobby) ของโรงแรม

สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนต้อนรับ (Lobby)					
ชื่อโรงแรม	จำนวนห้อง	เคาน์เตอร์ต้อนรับ	ชุดโซฟานั่งพัก	จุดบริการเครื่องดื่ม	จุดบริการหนังสือพิมพ์นิตยสาร
ยอองกง	10	✓	✓	-	-
แสนสุข	17	✓	-	✓	-
โดมอนด์ เฮาส์	16	✓	-	-	-
อ้วนนำ	29	✓	✓	✓	✓
บ้านริมสวน	34	✓	✓	✓	✓
ทรัพย์มุกดาภูมิเพลส	56	✓	✓	✓	✓
กิมเจ็กชิน 2	60	✓	✓	✓	✓
ริเวอร์ซิตี	66	✓	✓	✓	✓
ทีนวิว อินน์	74	✓	-	✓	-
มุกธรา	126	✓	✓	✓	✓
จำนวนที่เป็นจุดรวม		10	7	8	6
ร้อยละ		100	70	80	60

ภาพที่ 4.35

การฝากวางของในส่วนต้อนรับของลูกค้าพนักงานขาย



4.2.10 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง

สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมราคาประหยัด อาจจะมีไม่กี่ชนิด แต่ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการบริการลูกค้าในสิ่งที่จำเป็นบางอย่าง เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการบริการที่จำกัดเหล่านั้น และยังเป็นส่วนที่ช่วยในการสร้างรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย

ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการเลือกชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางที่เหมาะสมนั้น มาจากความต้องการพื้นฐานของพฤติกรรมลูกค้า เช่น การรับประทานอาหารง่าย ๆ การจัดเตรียมห้องประชุมสัมมนาขนาดเล็ก ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนเป็นห้องเอนกประสงค์ได้ และร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจำเป็นต่อการติดต่อกิจการและการสื่อสารในยุคปัจจุบัน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับโรงแรมราคาประหยัด ที่เป็นจุดร่วมและนิยมมีไว้บริการคือ ห้องน้ำรวม ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า ลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด มีความพึงพอใจที่จะใช้ห้องน้ำรวม โดยที่ในห้องพักไม่มีห้องน้ำให้ แลกเปลี่ยนกับการที่ได้ห้องพักที่อัตราค่าเช่าพักถูกลง

สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมราคาประหยัด จากกรณีศึกษาในบทบทวนวรรณกรรม และการสำรวจโดยผู้วิจัยนั้น มีรายการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น ห้องน้ำรวม อินเทอร์เน็ตไร้สาย ร้านอาหาร ห้องประชุม ร้านอินเทอร์เน็ต สระว่ายน้ำ ห้องคาราโอเกะ ร้านสะดวกซื้อ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ตารางที่ 4.5

ชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะกลาง (public service) ของโรงแรม

สิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะกลาง													
ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้อง	อินเตอร์ เน็ตไร้ สาย	ห้องน้ำ รวม	ร้านอาหาร	ห้อง ประชุม	ห้อง ออกกำลังกาย	สระ ว่ายน้ำ	นวด แผน โบราณ	สปา	ห้อง คารา โอเกะ	ร้าน กาแฟ	ร้าน สะดวก ซื้อ	ศูนย์บริการ นักท่องเที่ยว
ฮ่องกง	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
แสนสุข	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
โดมอนด์ เฮาส์	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
อ่าวน้ำ	29	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บ้านริมสวน	34	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ทรัพย์มุกดาภูมิเพต	56	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กิมเจ็กชิน 2	60	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ริเวอร์ไซด์	66	-	✓	✓	✓	-	✓	-	-	✓	-	✓	-
ทีนวิว อินน์	74	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
มุกธารา	126	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-
จำนวนที่เป็นจุดรวม		4	7	3	3	0	1	0	0	1	0	1	1
ร้อยละ		40	70	30	30	0	10	0	0	10	0	10	10

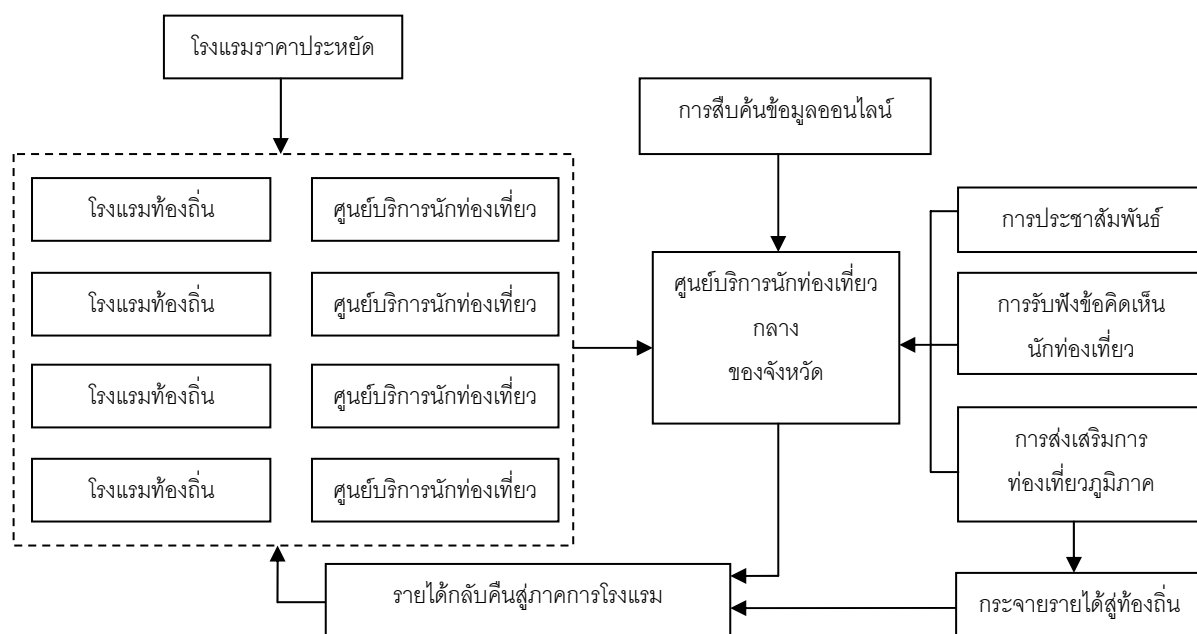
จากตารางที่ 4.5 พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก อันดับแรกที่ผู้ประกอบการให้บริการ คือ ห้องน้ำรวม คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ การบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 40 แต่มีแนวโน้มสูงขึ้นไปถึงร้อยละ 80 เนื่องจากมีผู้ประกอบการส่วนที่เหลือ ให้ความเห็นว่าได้รับการเรียกร้องจากลูกค้าให้มีการติดตั้งบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตดังกล่าว เพื่อความสะดวกในการติดต่อกัน การหาข้อมูล และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

สิ่งอำนวยความสะดวกลำดับถัดมาคือ ร้านอาหารและห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 30 ซึ่งผู้ประกอบการให้ความเห็นโดยเฉพาะเกี่ยวกับห้องประชุมว่า สามารถปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้งานไปเป็นการใช้งานแบบอื่นได้ เช่น ห้องจัดเลี้ยงขนาดเล็ก ห้องจัดกิจกรรมพิเศษ ตามแต่ที่ลูกค้าต้องการเช่าในราคาที่ถูกลงกว่าเดิม ต่อมาคือการบริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet Café) คิดเป็นร้อยละ 20 สาเหตุที่เป็นร้านอินเทอร์เน็ตนั้น เนื่องจากการเปิดให้บริการก่อนที่อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตไร้สายจะถูกส่ง คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านจึงค่อนข้างเก่าและขาดการดูแลเอาใจใส่

นอกจากนั้น บางโรงแรมยังมีสระว่ายน้ำให้บริการ ห้องคาราโอเกะ ร้านสะดวกซื้อ และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งโรงแรมที่จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ไว้ จะเป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้อง 60 ห้องขึ้นไป และดำเนินการโดยผู้ประกอบการที่มีต้นทุนในการก่อสร้าง 60 ล้านบาทขึ้นไป ผู้ประกอบการยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวของโรงแรมควรมีการจัดไว้สำหรับลูกค้า เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มรายได้จากการประชาสัมพันธ์โรงแรมและการท่องเที่ยว มุกดาหาร ตลอดจนการท่องเที่ยวภูมิภาคอินโดจีนนี้ ซึ่งวิธีการที่เหมาะสมและมีราคาประหยัดคือ การเชื่อมต่อศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กับสื่อทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่นิยมในการสืบค้นข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวและที่พักแรมของลูกค้าในปัจจุบัน (ดังภาพที่ 4.35)

ภาพที่ 4.36

ลักษณะการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับโรงแรม



4.2.11 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพส่วนงานหลังบ้าน (Back of the House: BOH)

งานระบบในโรงแรมและส่วนของการบริหารอาคารถูกเรียกรวมกันว่า ส่วนของงานหลังบ้าน (Back of the House: BOH) (Rutes and Penner and Adams, 2001, น.312-325) โรงแรมราคาประหยัดจะงานส่วนหลังบ้านและงานระบบ ไม่ซับซ้อนมากเท่ากับโรงแรมระดับสูงหรือโรงแรมขนาดใหญ่ การบริหารจัดการเป็นรูปแบบง่าย ๆ เพียงพอต่อการบำรุงรักษาและควบคุมดูแลโรงแรม ซึ่งโดยส่วนมากแล้วจะมีฝ่ายบริหารอาคาร ได้แก่ ห้องส่วนบริหารอาคาร (administration office) และส่วนของพนักงาน ได้แก่ ห้องซักอบรีด ห้องพักรับรอง ห้องครัว ห้องล้างจานและทำความสะอาด เป็นต้น

ตารางที่ 4.6

ชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนบริการด้านหลัง (back of the house: BOH) ของโรงแรม

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนหลังบ้าน						
ชื่อโรงแรม	จำนวนห้อง	ห้องส่วนบริหาร อาคาร	ห้องซัก อบ รีด	ห้องพนักงาน	ห้องล้างจาน	ห้องครัว
ฮ่องกง	10	✓	-	-	-	-
แสนสุข	17	✓	✓	✓	-	-
ไดมอนด์ เฮาส์	16	✓	-	✓	-	-
อ้วนนำ	29	✓	✓	✓	✓	-
บ้านริมสวน	34	-	✓	-	✓	-
ทรัพย์มุกดาภูมิเพลส	56	✓	✓	✓	✓	-
กิมเจ็กซิ่น 2	60	✓	✓	✓	✓	-
ริเวอร์ซิตี	66	✓	✓	✓	✓	✓
ซินหวาเปิ อินน์	74	✓	✓	✓	✓	✓
มุกธารา	126	✓	✓	✓	✓	✓
จำนวนที่เป็นจุดรวม		9	8	8	7	3
ร้อยละ		90	80	80	70	30

จากตารางที่ 4.6 พบว่าห้องส่วนบริหารอาคารนั้น เป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ที่สุด เปรียบเทียบกับ ห้องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 90 เนื่องจากการประกอบการโรงแรม ผู้ประกอบการได้มีการควบคุมและบริหารจัดการ ด้วยตนเอง ซึ่งมีโรงแรมเพียงแห่งเดียวที่ไม่มีห้องส่วนบริหาร เนื่องจากผู้ประกอบการมีสำนักงานที่อยู่แยกต่างหากจากตัวโรงแรมเท่านั้น รองลงมาคือ ส่วนของห้อง ซักอบ รีด คิดเป็นร้อยละ 80 จากจำนวนโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง ซึ่งเป็นห้องที่จำเป็นในการช่วยดูแลรักษาเรื่องความสะอาด ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการโรงแรม อีกทั้งยังเป็นห้องของแม่บ้านที่มีการใช้งานอุปกรณ์ทำความสะอาด ในทุก ๆ วัน

ห้องพนักงาน มีการจัดเตรียมไว้ในโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 80 จากจำนวนโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง โดยมีห้องล้างจาน คิดเป็น ร้อยละ 70 และห้องครัว คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ โดยที่ห้องครัวนั้น จะมีความสัมพันธ์กับส่วนของโรงแรมที่จัดเตรียมอาหารให้กับลูกค้า และโรงแรมที่มีร้านอาหาร

4.2.12 วิเคราะห์ลักษณะการจัดการทรัพยากรทางกายภาพส่วนงานระบบ (Mechanical and Electrical)

งานระบบกับอาคารเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกกันไม่ได้ งานระบบยังมีผลต่อการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอื่น ๆ อีกด้วย เช่น การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกและลักษณะพื้นที่ใช้สอยให้มีความสัมพันธ์กับงานระบบต่าง ๆ ในภาคส่วนของโรงแรม งานระบบมีความสำคัญกับการวางผังและการออกแบบโรงแรมโดยตรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านความสะอาด ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านการสื่อสาร

มาตรฐานของการจัดวางงานระบบนั้น ต้องเป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร ข้อบังคับตามผังเมือง และพระราชบัญญัติโรงแรม ตลอดจนการบังคับตามมาตรฐานของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกฎหมายที่จำเป็นต่อชีวิตและทรัพย์สินของทั้งลูกค้าผู้เข้าพักและผู้ประกอบการเอง โดยรายละเอียดของการเลือกใช้ระบบต่างนั้น มีความคล้ายคลึงกันและเป็นไปในพื้นฐานของความจำเป็นและข้อจำกัดทางการเงิน (ดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7
ชนิดและทรัพยากรทางกายภาพงานระบบในโรงแรม

การจัดการทรัพยากรทางกายภาพส่วนงานระบบ																			
ชื่อโรงแรม	จำนวนห้อง	ระบบไฟฟ้า	ระบบประปา	ระบบปรับอากาศ	ระบบลิฟต์	ระบบป้องกันอัคคีภัย								ระบบติดต่อสื่อสาร				ระบบรักษาความปลอดภัย	
		มาตรฐาน	มาตรฐาน	Split Type	มาตรฐาน	ถังดับเพลิง	บันไดหนีไฟทางหนีไฟ	กระดิ่งเตือนภัย	หัวดับเพลิง	เครื่องตรวจควัน	Sprinkler	ลิฟต์นักฉุกเฉินเพลิง	ระบบโทรศัพท์	ระบบอินเตอร์เน็ต	รปภ.	CCTV			
ฮ่องกง	10	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	-	-	✓			
แสนสุข	17	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	✓			
ไดมอนด์เฮาส์	16	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	-			
อ่าวน้ำ	29	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-			
บ้านริมสวน	34	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	-			
ทรัพย์มุกดาภูมิ	56	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓			
กิมเจ็กสิน 2	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓			
ริเวอร์ ซิตี้	66	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓			
เซ็นทริอ์ อินน์	74	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	✓	-			
มุกธารา	126	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓			
จำนวนที่เป็นจุดรวม		10	10	10	4	10	8	8	6	2	0	0	10	6	8	6			
ร้อยละ		100	100	100	40	100	80	80	60	20	0	0	100	90	80	60			

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยทำแบบสอบถามสำหรับลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งดำเนินการสอบถามในช่วงระยะเวลาประมาณ 3 เดือน คือ ช่วงระยะเวลาดังแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2553 โดยทำการกระจายการเก็บข้อมูลไปตามโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง จำนวน 200 ชุด โดยมีการวิเคราะห์แยกตามปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นการสอบถามถึงข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าที่เข้ามาพักโรงแรม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จุดประสงค์ในการเข้ามาพักโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร และ วิธีการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหาร เพื่อทำการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมและกิจกรรมของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด

2. ความพึงพอใจต่อชนิดของห้องพักที่ต้องการใช้สอย เป็นการสอบถามถึงความพึงพอใจต่อชนิดของห้องพักและพื้นที่ใช้สอย ได้แก่ ลักษณะของห้องพักและเตียงนอนที่ต้องการ อัตราค่าเช่าพักต่อคืน ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพัก แหล่งของสื่อและลักษณะสื่อที่ใช้เลือกที่พัก ตลอดจนแนวโน้มในการกลับมาเยือนตัวจังหวัดอีกในอนาคต เพื่อวิเคราะห์ถึงแนวโน้มของการกลับมาเยือนซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงวางแผนด้านกลยุทธ์การตลาด

3. ความพึงพอใจต่อลักษณะของวัสดุภายในห้องพัก เป็นการสอบถามถึงความพึงพอใจในรูปแบบ บรรยากาศ และลักษณะทางกายภาพของห้องพัก อันเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด โดยแยกประเด็นเป็น 5 ลักษณะรูปแบบ (theme) และแนวคิดทางสถาปัตยกรรม (architectural concept) ที่แตกต่างกัน ได้แก่

- 1) ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุไม้ และป้องกันเสียงรบกวนโดยการบุพรม และหนังโชนสีห้องเป็นสีร้อน มีจุดเด่นคือ สิ่งอำนวยความสะดวก งามและสลับ
- 2) ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นลวดลายและสีสดฉูดฉาดเน้นสีขาวและความสว่างโดยแสงธรรมชาติ มีจุดเด่นคือ การออกแบบ และการใช้สีสด
- 3) ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุพื้นถิ่นเข้ามาตกแต่งระบายอากาศด้วยวิธีธรรมชาติ มีจุดเด่นคือ สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติความเป็นพื้นถิ่น
- 4) ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลาย มีจุดเด่นคือ ห้องขนาดกะทัดรัด เน้นการดึงดูดด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลายวิจิตร

5) ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ ตกแต่งอย่างง่ายตามมาตรฐาน มีจุดเด่นคือ แสงธรรมชาติ ห้องแบบมาตรฐานดั้งเดิม (traditional and most common)

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม เป็นการสอบถามถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่พึงมี บนพื้นฐานของโรงแรมประหยัด ให้มีความเหมาะสมกับความจำเป็น ความต้องการของลูกค้า ซึ่งนำมาสู่ทิศทางการวางแผนทางกายภาพ อันเป็นจุดร่วมระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า โดยสิ่งอำนวยความสะดวกแบ่งเป็น 5 ส่วนหลักคือ

- 1) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก
- 2) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องส่วนต้อนรับ
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง
- 5) พื้นที่ภายนอกอาคาร

5. การแสดงความคิดเห็นต่อลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจในโรงแรมราคาประหยัดเปรียบเทียบกับผลของการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา เช่น แนวคิดเรื่องโรงแรมราคาประหยัดทั้งในและต่างประเทศ แนวคิดด้านพฤติกรรมพื้นที่ใช้สอย แนวคิดด้านการจัดการทางกายภาพประเด็นด้านนโยบายเส้นทางระเบียบเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก และทฤษฎีการออกแบบเพื่อการต้อนรับขับสู้ (hospitality design theory)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

การตอบแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้าน เพศ อายุ รายได้ หรือระดับการศึกษา ตลอดจนจุดประสงค์และการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหารนั้น เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงลักษณะและประเภทของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดว่า เป็นไปในทิศทางใด ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาปัจจัยและแนวโน้มด้านการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพ และการตลาดของโรงแรมราคาประหยัดที่เหมาะสม ซึ่งมีรายละเอียดด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	109	54.50
เพศหญิง	91	45.50
รวม	200	100.00

กลุ่มประชากรในงานวิจัย ได้แก่ ลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 200 คน จากตารางที่ 4.8 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 เพศหญิง 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ซึ่งจำนวนของเพศชายและเพศหญิง มีความใกล้เคียงกัน และค่อนข้างเท่ากัน

ตารางที่ 4.9

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	51	25.50
30 – 50 ปี	117	58.50
50 ปีขึ้นไป	32	16.00
รวม	200	100.00
ค่าสูงสุด (Maximum) (ปี)	82.00	
ค่าต่ำสุด (Minimum) (ปี)	18.00	
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) (ปี)	38.53	

ด้านข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.9 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนทั้งหมด 200 คน แบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุสูงสุด 82 ปี อายุต่ำสุด 18 ปี อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 38.53 ปี หรือประมาณ 39 ปี

ตารางที่ 4.10

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ต่ำกว่าระดับปวช.	16	8.00
ระดับชั้น ม.6 หรือ ระดับปวช.	28	14.00
ระดับปวส. หรือ ระดับอนุปริญญา	19	9.50
ระดับปริญญาตรี	100	50.00
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	37	18.50
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.11

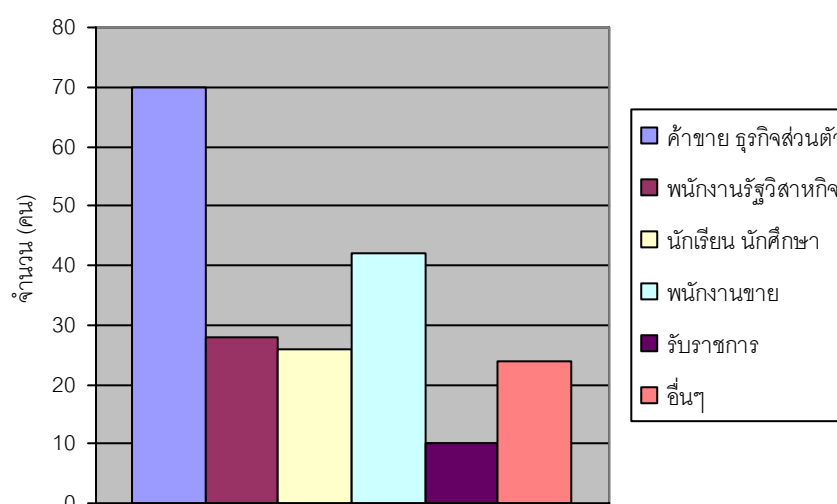
จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	70	35.00
พนักงานขาย	42	21.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	14.00
นักเรียน นักศึกษา	26	13.00
อื่นๆ	24	12.00
รับราชการ	10	5.00
รวม	200	100.00

ด้านข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงสุดเป็นจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ถัดมาคือ การศึกษาระดับชั้น ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 การศึกษาระดับปวส. หรือ อนุปริญญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ ต่ำกว่าระดับ ม.6 หรือ ต่ำกว่าระดับปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ภาพที่ 4.37

แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.37 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอาชีพ ได้แก่ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา ได้แก่ พนักงานขาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพอิสระอื่น ๆ เป็นต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอาชีพรับราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

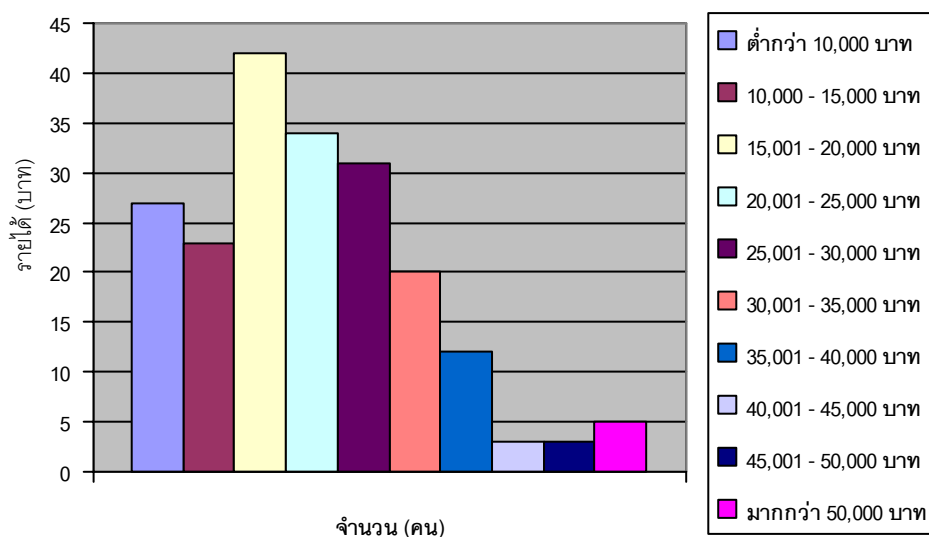
ตารางที่ 4.12

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	13.50
10,000 - 15,000 บาท	23	11.50
15,001 - 20,000 บาท	42	21.00
20,001 - 25,000 บาท	34	17.00
25,001 - 30,000 บาท	31	15.50
30,001 - 35,000 บาท	20	10.00
35,001 - 40,000 บาท	12	6.00
40,001 - 45,000 บาท	3	1.50
45,001 - 50,000 บาท	3	1.50
มากกว่า 50,000 บาท	5	2.50
รวม	200	100.00
ช่วงเฉลี่ยของรายได้ ($\bar{x}$)	15,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 25,000 บาท	

ภาพที่ 4.38

แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.38 พบว่าสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.00

รองลงมาคือ ช่วงรายได้ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ช่วงรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ช่วงรายได้ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ช่วงรายได้ 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่วงรายได้ 35,001 - 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และช่วงรายได้ 40,001 - 45,000 บาท และ 45,001 - 50,000 บาท จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อยู่ในลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

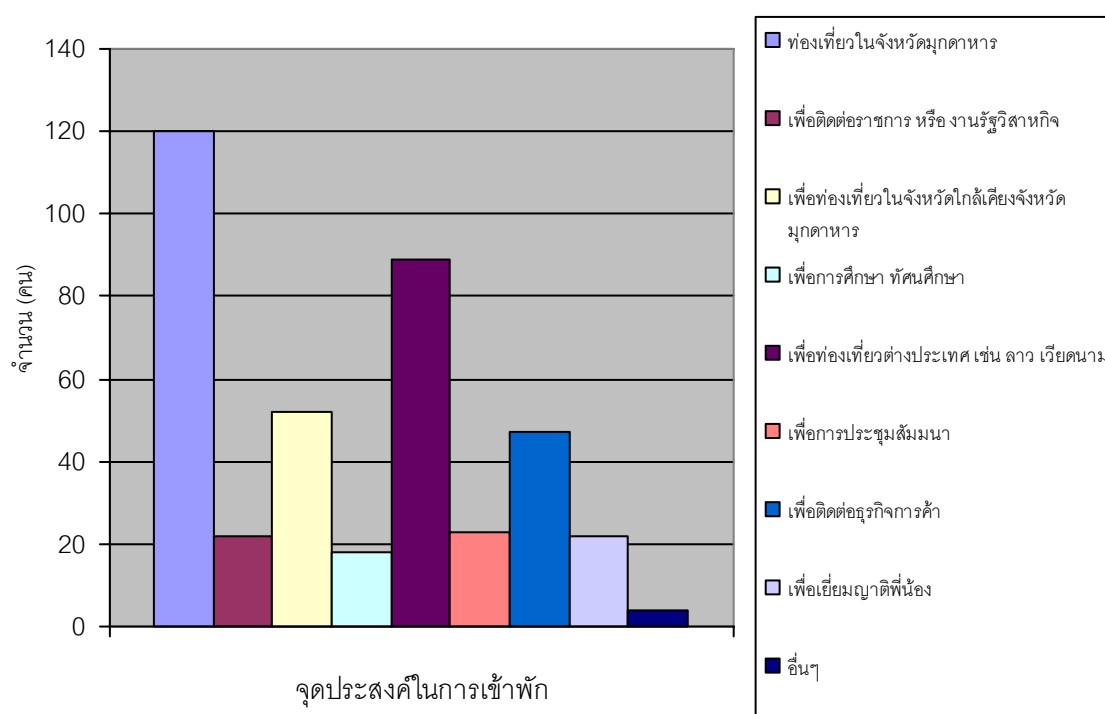
ตารางที่ 4.13

จำนวนและค่าร้อยละของจุดประสงค์ในการมาเข้าพักโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุดประสงค์ในการมาเข้าพักโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร	120	30.20
เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศ เช่น ลาว เวียดนาม	89	22.40
เพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดใกล้เคียงจังหวัดมุกดาหาร	52	13.10
เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า	47	11.80
เพื่อการประชุมสัมมนา	23	5.80
เพื่อติดต่อราชการ หรือ งานรัฐวิสาหกิจ	22	5.50
เพื่อเยี่ยมญาติพี่น้อง	22	5.50
เพื่อการศึกษา ทัศนศึกษา	18	4.50
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	397	100.00

ภาพที่ 4.39

แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบจุดประสงค์ในการมาเข้าพักโรงแรมในอำเภอเมือง
จังหวัดมุกดาหาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.39 พบว่า จุดประสงค์ในการมาเข้าพักโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร อันดับแรกคือ จุดประสงค์ในการเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ 30.20 อันดับถัดมาคือ จุดประสงค์เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศ เช่น ลาว เวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 22.40 จุดประสงค์เพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดใกล้เคียงจังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ 13.10 จุดประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 11.80 จุดประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 5.80 จุดประสงค์เพื่อติดต่อราชการ หรือ งานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเท่ากับจุดประสงค์เพื่อเยี่ยมญาติพี่น้อง คือ คิดเป็นร้อยละ 5.50 จุดประสงค์เพื่อการศึกษา ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 4.50 และอันดับสุดท้ายคือ มาด้วยจุดประสงค์อื่น ๆ เช่น การมาเยี่ยมเยียน เพื่อน คนรู้จัก การมาแสดงกิจกรรมของทางจังหวัด ซึ่งจากการวิเคราะห์นั้นแสดงให้เห็นด้วยว่า มีแนวโน้มในการมาทำกิจกรรมของทางราชการมากกว่า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.14

จำนวนและค่าร้อยละของวิธีการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	127	63.50
รถประจำทาง	47	23.50
รถบัสของคณะทัวร์	21	10.50
เครื่องบิน	3	1.50
เรือโดยสาร	1	0.50
รถไฟ	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า วิธีการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกคือ การเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 63.50 ซึ่งมีค่ามากเกินไปครึ่งหนึ่งของการเดินทางแบบอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ การเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ ได้แก่ การเดินทางมาด้วย รถประจำทาง รถบัสของคณะทัวร์ เครื่องบิน เรือโดยสาร และรถไฟ ตามลำดับ

อนึ่ง การเดินทางมาด้วยรถบัสของคณะทัวร์นั้น จำนวนผู้ที่เดินทางมากับคณะทัวร์เฉลี่ย คิดเป็นจำนวนประมาณ 45 คน ส่วนการเดินทางมาด้วยเครื่องบินนั้น ส่วนใหญ่มีการลงที่ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดอุบลราชธานีและต่อรถตู้หรือรถยนต์ส่วนตัว มายังจังหวัดมุกดาหาร ในกรณีที่เดินทางมาด้วยเรือโดยสารนั้น เป็นเรือโดยสารข้ามฟากจากแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และกรณีสุดท้ายคือ การเดินทางโดยรถไฟนั้น เป็นการเดินทางมาลงยังสถานีรถไฟขอนแก่น แล้วต่อรถโดยสารมายังจังหวัดมุกดาหาร

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อชนิดของห้องพักที่ต้องการใช้สอยและปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพัก

ความพึงพอใจต่อชนิดของห้องพักนั้น มาจากการพิจารณาองค์ประกอบทางกายภาพต่าง ๆ ของห้องพักว่ามีความเหมาะสมตามความต้องการหรือไม่ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพัก ตลอดจนเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการของโรงแรมว่า ควรเป็นไปในทิศทางใด

ตารางที่ 4.15

จำนวนและค่าร้อยละของประเภทของห้องพักที่ถูกคัดเลือกเข้าพัก

ประเภทของห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เตียงคู่ (double bedroom)	109	54.50
เตียงเดี่ยว (single bedroom)	67	33.50
เตียงใหญ่ (king-size bedroom)	24	12.00
รวม	200	100.00

ด้านข้อมูลจากการตัดสินใจเลือกประเภทของห้องพักนั้น จากตารางที่ 4.15 พบว่าประเภทของห้องพักที่ถูกคัดเลือกเข้าพักนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเข้าพักห้องพักแบบเตียงคู่ (double bedroom) คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว (single bedroom) คิดเป็นร้อยละ 33.50 และ ห้องพักแบบเตียงใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้เดินทางมานั้น เลือกเข้าพักแบบเตียงคู่เนื่องจากทางโรงแรมมีการจัดห้องพักให้เลือกเพียงประเภทเดียว กล่าวในอีกทางหนึ่งคือ ไม่สามารถเลือกประเภทของห้องพักได้ อีกทั้งส่วนใหญ่ลูกค้ามักมาด้วยกันไม่กี่คน ถ้าเป็นการเข้าพักแบบกลุ่มใหญ่ จะใช้การเปิดห้องพักหลาย ๆ ห้องแทน หรือขอใช้บริการเตียงเสริม มีเพียงบางโรงแรมเท่านั้น ที่มีประเภทของห้องให้เลือกพัก ส่วนห้องพักเตียงเดียวนั้น ผู้เข้าพักมักเป็นพนักงานหรือผู้มาติดต่อราชการทำธุระอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่จะเดินทางมาเพียงคนเดียว ซึ่งถ้าเป็นห้องพักที่มีเตียงใหญ่ มักจะมีราคาแพง เกินความจำเป็นในการเข้าพัก

ตารางที่ 4.16

จำนวนและค่าร้อยละของอัตราค่าห้องพัก

อัตราค่าห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
300 - 500 บาท	80	40.00
500 - 800 บาท	76	38.00
800 - 1,000 บาท	23	11.50
100 - 300 บาท	12	6.00
มากกว่า 1,000 บาท	9	4.50

จากตารางที่ 4.16 พบว่า อัตราค่าห้องพักต่อคืนต่อห้องนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะพักในอัตราค่าห้องพักประมาณ 300 - 500 บาทต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 40.00 นอกนั้นจะเป็นห้องพักในอัตรา 500 - 800 บาทต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 38.00 800 - 1,000 บาทต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 11.50 100-300 บาทต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมากกว่า 1,000 บาทต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลว่า การที่เลือกห้องพักราคา 300 - 500 บาทนั้น เป็นราคาที่ไม่วุ่นวายเกินไป หรือแพงเกินไป เหมาะสมกับฐานรายได้ อีกทั้งยังต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ด้วยเหลือด้วย ซึ่งบางครั้ง การที่เลือกห้องพักที่มีอัตราที่ถูกเกินไป โรงแรมที่เข้าพักมักจะไม่ใช่สะอาด ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนห้องพักที่มีราคาแพงมากกว่า 800 บาทขึ้นไปถึงหลักพันบาทนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกพักในกรณีที่ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าการมานอนหลับพักผ่อนที่โรงแรมราคาประหยัดเพียงอย่างเดียว เช่น การไปเที่ยวกับครอบครัว การจัดงานสัมมนาขนาดใหญ่ เป็นต้น

ตารางที่ 4.17

ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราค่าเข้าพัก*	47	23.5
ความสะดวก	44	22.0
ทำเลที่ตั้ง	42	21.0
การรักษาความปลอดภัย	7	3.5
การให้บริการของพนักงาน	6	3.0
องค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก	27	13.5
ขนาดพื้นที่	2	1.0
บรรยากาศและความสวยงาม	25	12.5
รวม	200	100.0

การพิจารณาลำดับโดยชุดคำสั่ง Syntax ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistic Package for Social Science (SPSS) โดยใช้วิธีพิจารณาค่าความถี่ของการจัดลำดับในแต่ละครั้งว่าตัวเลือกใดมีค่ามากที่สุด ซึ่งจะเป็นตัวแทนของลำดับนั้น แต่มีความเป็นไปได้ที่ตัวเลือกบางตัวอาจจะเป็นตัวแทนของลำดับมากกว่า 1 ลำดับ ดังนั้นจะพิจารณาโดยการเรียงลำดับที่ 1 แล้วหา

ค่าความถี่จากมากไปน้อย เป็นข้อยุติในการจัดลำดับ

จากตารางที่ 4.17 ข้างต้นพบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ของลูกค้า อันดับแรกคืออัตราค่าเข้าพัก รองลงมาคือ ความสะอาด ทำเลที่ตั้ง การรักษาความปลอดภัย การให้บริการ องค์กรประกอบต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดพื้นที่ของห้องพัก และบรรยากาศและความสวยงาม ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องตามการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านที่พักราคาประหยัด ของนาถฤดี มณีเนตร ชมนาด ไชยประสิทธิ์ (2547) กนกพร ศิริโรจน์ (2545) อัญมณี ชำกรม (2543) กฤษฏี กาญจนกิตติ (2541) วรางคณา ถาวรวิริยะตระกูล และสุพัตรา สร้อยเพชร (2545) แต่จะแตกต่างกันเรื่องลำดับการให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเท่านั้น โดยปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพัก อันทำให้เกิดความพึงพอใจ มีดังนี้ 1) อัตราค่าที่พัก 2) ทำเลที่ตั้ง 3) ความสะอาด 4) การให้บริการของพนักงาน 5) การรักษาความปลอดภัย 6) ขนาดพื้นที่ห้องพัก 7) บรรยากาศและความสวยงามของที่พัก 8) องค์กรประกอบต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18

วิธีการเลือกที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการเลือกที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ญาติพี่น้อง/เพื่อน แนะนำ	115	39.90
ด้วยตนเอง	91	31.60
อินเทอร์เน็ต	47	16.30
ป้ายประกาศ	25	8.70
หนังสือ นิตยสาร	6	2.10
ใบปลิว	4	1.40
รวม	288	100.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า วิธีการเลือกที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอันดับแรก คือจากการที่ญาติพี่น้องหรือเพื่อน แนะนำ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39.90 เนื่องจากไม่แน่ใจว่า ที่พักในจังหวัดมีลักษณะเป็นอย่างไร อีกทั้งยังไม่เชื่อในคุณภาพของสื่อโฆษณาของโรงแรมต่าง ๆ จะเลือกเชื่อคนใกล้ชิดตัวมากกว่า ซึ่งมีความใกล้เคียงกับการมาเลือกที่พักด้วยตนเอง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.60 สอดคล้องกับแนวคิด การศึกษาถึงปัจจัยด้านบรรยากาศภายในโรงแรมที่ส่งผลต่อความรู้สึกของ

ลูกค้า (Heide & Grønhaug, 2009, pp.29 - 43) ซึ่งได้กล่าวถึง ตัวแปรในระดับสำคัญสูงสุดคือ การเลือกที่พักนั้น ลูกค้าเชื่อในการสัมผัสบรรยากาศของโรงแรมด้วยตนเอง ได้แก่ ความโดดเด่น (distinctiveness) และความรู้สึกให้การต้อนรับ (hospitality) ซึ่งส่งผลโดยตรงกับ การกลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมอีกครั้ง (guest loyalty) และการเข้าพักด้วยการบอกปากต่อปาก (word of mouth)

ส่วนการเลือกที่พักจากสื่อแขนงต่าง ๆ นั้น อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 16.30 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทของสื่อออนไลน์ที่มีความสำคัญในยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังมีการวิพากษ์วิจารณ์และตั้งกระทู้ถามได้อย่างอิสระ ตลอดจนการให้ข้อมูลด้าน เบอร์โทรศัพท์ สถานที่ติดต่อ รูปภาพของโรงแรมนั้น ๆ เป็นต้น และแสดงให้เห็นว่า สื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ป้ายประกาศ หนังสือนิเทศสาร และ โบปปลิว ส่วนช่องทางอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้เป็นตัวเลือกเลยคือ โฆษณาทางวิทยุและโทรทัศน์

ตารางที่ 4.19

ระยะเวลาในการกลับมาเยือนจังหวัดมุกดาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการกลับมาเยือนจังหวัดมุกดาหาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เดือน	32	16.00
3 เดือน	27	13.50
6 เดือน	11	5.50
1 ปี	14	7.00
ไม่แน่ใจ	116	58.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระยะเวลาในการกลับมาเยือนยังจังหวัดมุกดาหารของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีความไม่แน่ใจในการกลับมาเยือนจังหวัดมุกดาหาร ถึงร้อยละ 58.00 เนื่องจากถ้าวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ของการเข้ามายังจังหวัดมุกดาหารแล้วนั้น ส่วนมากจะเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดมุกดาหาร จังหวัดใกล้เคียง หรือประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งหนึ่งแล้วกลับมาอีกครั่งนั้น เป็นไปได้น้อย ผู้ท่องเที่ยวมักจะแสวงหาที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ยังไม่เคยไปมากกว่าการกลับมาเยือนที่เดิมอีก

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแน่ใจในการกลับมาเยือนนั้น มักจะกลับมาเยือนในช่วงเวลาอันสั้น ได้แก่ การกลับมาเยือนภายในระยะเวลา 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ภายในระยะเวลา 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ซึ่งโดยส่วนมากเป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามายังจังหวัดมุกดาหาร มีจุดประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า และเป็นกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพค้าขาย พนักงานขาย หรือพนักงานเอกชนอื่น ๆ ซึ่งจะวิเคราะห์ได้ว่า การเข้ามายังจังหวัดเพื่อประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับธุรกิจ ทำงาน จะมีความแน่นอนในการตัดสินใจ และมีความน่าเชื่อถือในการวางแผนการกลับมาเยือนจังหวัดมากกว่า

4.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจต่อลักษณะของวัสดุและบรรยากาศภายในห้องพัก

การตัดสินใจของลูกค้าในการเข้าพักนั้น วัสดุทางสถาปัตยกรรมซึ่งส่งผลต่อรูปแบบและลักษณะทางกายภาพ มีผลโดยตรงกับลักษณะบรรยากาศที่เกิดขึ้นภายในห้องพักของโรงแรม ซึ่งข้อจำกัดของโรงแรมราคาประหยัดคือ การใช้วัสดุที่ไม่ซับซ้อน เรียบง่าย ราคาถูก จนบางครั้งทำให้เกิดส่วนประกอบทางสถาปัตยกรรมที่ไม่ลงตัว ไม่สวยงาม ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้การกลับมาพัก หรือการกล่าวถึงบรรยากาศของโรงแรมนั้นในด้านลบ มีผลเสียต่อการอัตราการเข้าพักได้ ลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกันในแบบสอบถามนั้น มาจากการคัดเลือกรณีศึกษาโรงแรมราคาประหยัดต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐาน และมีความโดดเด่นเฉพาะตัวทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งรายละเอียดของกรณีสึกษาต่าง ๆ ที่นำมาเป็นตัวแทนของการตัดสินใจเลือกในแบบสอบถามนี้นั้น สามารถศึกษาได้จากบทบทวนวรรณกรรม ซึ่งในขั้นตอนการวิเคราะห์นั้น ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มีระดับการให้คะแนนและการแปลผล ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

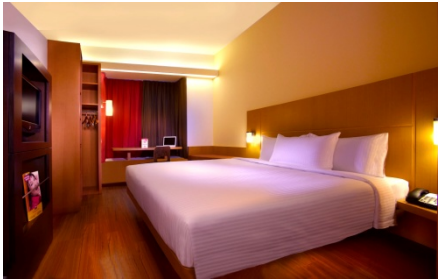
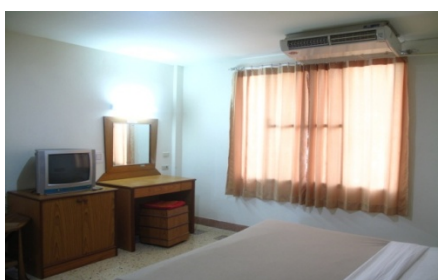
คะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและการแปลผล

คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผล
5.00 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4.49 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจมาก
3.49 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
2.49 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.49 – 1.00	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ลักษณะทางกายภาพของห้องพักต่าง ๆ มีรายละเอียดและลักษณะทางสถาปัตยกรรม ดังนี้

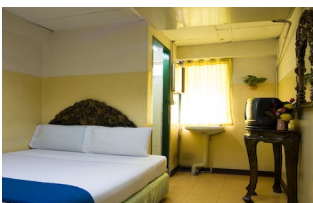
ตารางที่ 4.21

ลักษณะทางกายภาพของห้องพักแบบต่าง ๆ

คำอธิบายลักษณะทางกายภาพ	รูปภาพแสดงลักษณะทางกายภาพ
1. ลักษณะห้องพักแบบที่ 1 เป็นห้องที่มีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุไม้ และป้องกันเสียงรบกวนโดยการบุพรม และหนังโพลีเอสเตอร์ห้องเป็นสีร้อน มีจุดเด่นคือ สิ่งอำนวยความสะดวก เกือบและสลัว	
2. ลักษณะห้องพักแบบที่ 2 เป็นห้องที่มีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นลวดลายและสีสันฉูดฉาดเน้นสีขาวและความสว่างโดยแสงธรรมชาติ มีจุดเด่นคือ การออกแบบ และการใช้สีสัน	
3. ลักษณะห้องพักแบบที่ 3 เป็นห้องที่มีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุพื้นถิ่นเข้ามาตกแต่ง ระบายอากาศด้วยวิธีธรรมชาติ มีจุดเด่นคือ สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติความเป็นพื้นถิ่น	
4. ลักษณะห้องพักแบบที่ 4 เป็นห้องที่มีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลาย มีจุดเด่นคือ ห้องขนาดกะทัดรัด เน้นการดึงดูดด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลายวิจิตร	
5. ลักษณะห้องพักแบบที่ 5 เป็นห้องที่มีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ ตกแต่งอย่างง่ายตามมาตรฐาน มีจุดเด่นคือ แสงธรรมชาติ ห้องแบบมาตรฐานดั้งเดิม (traditional and most common)	

ตารางที่ 4.22

ความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและบรรยากาศของห้องพักแบบต่างๆ

ลักษณะทางกายภาพ และบรรยากาศของห้อง	รูปภาพแสดงลักษณะทาง กายภาพ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ห้องพักแบบที่ 1 ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบ ร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุไม้ และป้องกันเสียง รบกวนโดยการบุพรม และหนังโพลีเอสเตอร์ในห้องเป็น สีร้อน จุดเด่นคือ สิ่งอำนวยความสะดวก เรียบง่ายและสลัว		3.99	0.92
ห้องพักแบบที่ 2 ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบ สมัยใหม่ เน้นลวดลายและสีสันฉูดฉาด เน้นสี ขาวและความสว่างโดยแสงธรรมชาติ จุดเด่น คือ การออกแบบ และการใช้สีส้ม		3.91	0.91
ห้องพักแบบที่ 3 ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบ ร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุพื้นถิ่นเข้ามา ตกแต่ง ระบายอากาศด้วยวิธีธรรมชาติ จุดเด่นคือ สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ความเป็นพื้นถิ่น		4.00	1.02
ห้องพักแบบที่ 4 ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบ สมัยใหม่ เน้นการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มี ลวดลาย จุดเด่นคือ ห้องขนาดกะทัดรัด เน้น การติดตั้งเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลายวิจิตร		3.44	1.10
ห้องพักแบบที่ 5 ลักษณะสถาปัตยกรรมแบบ สมัยใหม่ ตกแต่งอย่างง่ายตามมาตรฐาน จุดเด่นคือ แสงธรรมชาติ ห้องแบบมาตรฐาน ดั้งเดิม (traditional and most common)		3.32	1.13

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ห้องพักแบบที่ 1 ซึ่งมีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุไม้ และป้องกันเสียงรบกวนโดยการบุพรม และหนังโทนสีห้องเป็นสีร้อน จุดเด่นคือ สิ่งอำนวยความสะดวก เจียบและสลัว นั้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ($\bar{x}$) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 3.99 คะแนน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ห้องพักแบบที่ 2 ซึ่งมีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นลวดลายและสีเส้น ดูดุดา เน้นสีขาวและความสว่างโดยแสงธรรมชาติ จุดเด่นคือ การออกแบบ และการใช้สีส้น นั้นมี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ($\bar{x}$) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 3.91 คะแนน โดยมีความแปรปรวนรวม เท่ากับ 0.91

ห้องพักแบบที่ 3 ซึ่งมีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย เน้นการใช้วัสดุพื้นถิ่น เข้ามาตกแต่ง ระบายอากาศด้วยวิธีธรรมชาติ จุดเด่นคือ สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติความเป็น พื้นถิ่น นั้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ($\bar{x}$) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 4.00 คะแนน โดยเป็น รูปแบบของห้องพักที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดในแบบห้องทั้งหมด มีส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ 1.02

ห้องพักแบบที่ 4 ซึ่งมีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ เน้นการตกแต่งด้วย เฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลาย จุดเด่นคือ ห้องขนาดกะทัดรัด เน้นการดึงดูดด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่มีลวดลาย วิจิตร นั้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ($\bar{x}$) อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็น 3.43 คะแนน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.10

ห้องพักแบบที่ 5 ซึ่งมีลักษณะสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ ตกแต่งอย่างง่ายตาม มาตรฐาน จุดเด่นคือ แสงธรรมชาติ ห้องแบบมาตรฐานดั้งเดิม (traditional and most common) นั้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ($\bar{x}$) อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็น 3.32 คะแนน โดยมีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13

ส่วนการวิเคราะห์ผลจากความแตกต่างในการให้คะแนนนั้น พิจารณาจากส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ที่มีค่าน้อย พบว่า ลักษณะทางกายภาพของ ห้องพักที่มีความเห็นตรงกันมากที่สุดคือห้องพักแบบที่ 2 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 รองลงมาคือ แบบที่ 1 แบบที่ 3 แบบที่ 4 และแบบที่ 5 ตามลำดับ

4.4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณต่างๆ

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม ในกรณีของโรงแรมราคาประหยัสนั้น จะมีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการทางกายภาพที่ปฏิบัติ ต้องสอดคล้องกับความคุ้มค่าและจำเป็นมากที่สุด โดยไม่ให้เกิดการสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งจากแบบสอบถามสามารถสรุปสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ดังนี้

ตารางที่ 4.23

การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น

สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
เครื่องปรับอากาศ	188	19.00
โทรทัศน์	187	18.90
ตู้เย็น	174	17.60
ถังขยะ	112	11.30
อินเทอร์เน็ต	87	8.80
โทรศัพท์	75	7.60
บริการข้อมูลต่างๆ	64	6.50
พัดลม	36	3.60
เครื่องเล่นซีดี ดีวีดี	23	2.30
นาฬิกา	22	2.20
กระดาษ เครื่องเขียน	19	1.90
วิทยุ	3	0.30
อื่นๆ	1	0.10
รวม	991	100

จากตารางที่ 4.23 การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าจำเป็น 5 อันดับแรกคือ เครื่องปรับอากาศ คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น ถังขยะ และบริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก

ตารางที่ 4.24

การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น

สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
สบู่	175	17.40
เครื่องทำน้ำอุ่น	159	15.80
ผ้าเช็ดตัว	158	15.70
ยาสระผม	92	9.10
ถังขยะ	88	8.70
ไดร์เป่าผม	39	3.90
ผ้าเช็ดหน้า	34	3.40
อ่างอาบน้ำ	32	3.20
แปรงสีฟัน	31	3.10
หมวกอาบน้ำ	20	2.00
ถุงใส่ผ้าอนามัย	16	1.60
อื่นๆ	9	0.90
รวม	1,006	100.00

จากตารางที่ 4.24 การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าจำเป็น 5 อันดับแรก คือ สบู่ คิดเป็นร้อยละ 17.40 รองลงมาได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น ผ้าเช็ดตัว ยาสระผม และ ถังขยะ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25

การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนต้อนรับที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนต้อนรับ	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์ต้อนรับ	184	31.90
ชุดโซฟานั่งพัก	178	30.90
จุดบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร	113	19.60
จุดบริการเครื่องดื่ม	100	17.40
อื่นๆ	1	0.20
รวม	576	100

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนต้อนรับที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น 3 อันดับแรก คือ เคาน์เตอร์ต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาคือ ชุดโซฟานั่งพัก และจุดบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26

การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
ห้องอาหาร ร้านอาหาร (restaurant)	185	18.60
ร้านสะดวกซื้อ (minimart)	154	15.50
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (tourist information)	108	10.90
สระว่ายน้ำ (swimming pool)	102	10.30
นวดแผนโบราณ (Thai massage)	81	8.20
ห้องออกกำลังกาย (fitness room)	69	7.00
ร้านอินเทอร์เน็ต (internet Cafe) หรือ Wi-Fi internet	65	6.60
ร้านกาแฟ (coffee shop)	54	5.40
ร้านซัก อบ รีด (laundry service)	52	5.20
ห้องประชุม (meeting room)	45	4.50

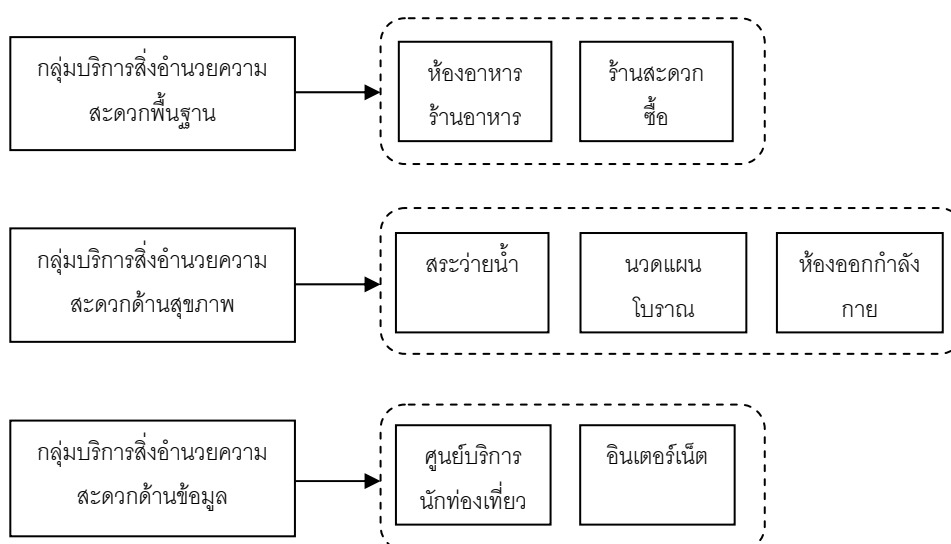
ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
ห้องคาราโอเกะ (karaoke room)	42	4.20
ผับ บาร์ (pub & bar)	35	3.50
รวม	992	100.00

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น 5 อันดับแรกคือ ห้องอาหาร ร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 18.60 อันดับต่อมาคือ ร้านสะดวกซื้อ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สระว่ายน้ำ และ นวดแผนโบราณ ซึ่งจากการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เน้นไปทางด้านการให้ความผ่อนคลายทางสุขภาพ ซึ่งได้แก่ สระว่ายน้ำ นวดแผนโบราณ ห้องออกกำลังกาย และการให้บริการข้อมูล ได้แก่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และการบริการอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 4.40

การวิเคราะห์แบ่งกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง



ตารางที่ 4.27

การเลือกสิ่งลักษณะการใช้งานพื้นที่ภายนอกอาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น

พื้นที่ภายนอกอาคาร	จำนวนความเห็น (N)	ร้อยละ
ลานจอดรถ	173	18.40
สวนหย่อม	156	16.60
ร้านค้า	147	15.70
ร้านขายสินค้าที่ระลึก	144	15.40
จุดพักผ่อน ศาลา	114	12.20
ส่วนตกแต่งอื่นๆ (เช่น น้ำพุ น้ำตก ประติมากรรม)	113	12.00
ลานกิจกรรม	89	9.50
อื่นๆ	2	0.20
รวม	938	100.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การเลือกสิ่งลักษณะการใช้งานพื้นที่ภายนอกอาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจำเป็น 5 อันดับแรก ได้แก่ ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 18.40 รองลงมา คือ สวนหย่อม ร้านค้า ร้านขายสินค้าที่ระลึก และ จุดพักผ่อน ศาลา ตามลำดับ

4.4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจในโรงแรมราคาประหยัด เปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ผ่านมา

การแสดงทัศนคติต่อลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจในโรงแรมราคาประหยัด เปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น แนวคิดเรื่องโรงแรมราคาประหยัดทั้งในและต่างประเทศ แนวคิดด้านพฤติกรรมพื้นที่ใช้สอย แนวคิดด้านการจัดการทางกายภาพ ประเด็นด้านนโยบาย เส้นทางระเบียบเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก และทฤษฎีการออกแบบเพื่อการต้อนรับขับสู้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้นั้นสามารถบ่งบอกถึงลักษณะของพฤติกรรมลูกค้าภายในห้องพัก ว่าเป็นอย่างไร ตรงตามทฤษฎีและแนวคิดวิจัยที่ผ่านมาหรือไม่ โดยมีแนวทางการพิจารณาและการแปลผลทัศนคติและข้อคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 4.28

คะแนนเฉลี่ยความเห็นทัศนคติด้านพฤติกรรมและการแปลผล

คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผล
5.00 – 4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.49 – 3.50	เห็นด้วย
3.49 – 2.50	ไม่แน่ใจ
2.49 – 1.50	ไม่เห็นด้วย
1.49 – 1.00	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งจากตารางที่ 4.28 นั้นสามารถแบ่งการวิเคราะห์เป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ท่านมาพักโรงแรมที่มีอัตราค่าพักต่อคืนราคาประหยัด เนื่องจากต้องการเพื่อพักผ่อน นอนหลับ เท่านั้น ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.18 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยพฤติกรรมการมาเข้าพักของลูกค้านั้น ต้องการเพียงที่พักใช้เพื่อพักผ่อนนอนหลับก่อนทำกิจกรรมอื่น ๆ มากกว่าการใช้โรงแรมเป็นสถานที่นอกเหนือจากที่พักแรม ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่ 2 ดังนี้

ประเด็นที่ 2 ท่านมาพักโรงแรมที่มีอัตราค่าพักต่อคืนราคาประหยัด เนื่องจากต้องการออกไปทำกิจกรรม ธุระ หรือท่องเที่ยว นอกโรงแรม ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.24 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยการทำกิจกรรมภายนอกโรงแรมเป็นจุดมุ่งหมายหลัก สอดคล้องกับแนวคิดด้านโรงแรมราคาประหยัด พฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด เน้นการออกไปท่องเที่ยว หรือทำกิจกรรมอื่น ๆ มากกว่าจะใช้เวลาอยู่ในโรงแรม (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549, น.245 ประกิจ ชินอมรพงษ์, 2552)

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าพักต่อคืนต่ำ ย่อมต้องยอมรับว่ามีความจำเป็นจะต้องตัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างออกไป ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.20 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยลูกค้ามีความเข้าใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำกัดอยู่แล้ว และยอมรับที่จะเข้าพักในโรงแรมที่สิ่งอำนวยความสะดวกไม่หลากหลาย แลกกับการที่ได้อัตราค่าเข้าพักที่ต่ำ สอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมของลูกค้าโดยทั่วไปจากการศึกษา ชูลิทธิ ชูชาติ (2543) ซึ่งกล่าวถึงที่พักราคาประหยัดว่า ที่พักแบบนี้ จะถูกกว่าที่พักขนาดกลางและขนาดใหญ่ การบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกจะมีน้อยกว่า ที่พักเหล่านี้จะเน้นความสะดวก ความสะดวกสบายและจัด

อุปกรณ์ขึ้นพื้นฐานให้แก่แขกอย่างครบถ้วน แต่ไม่หรูหรา หรือเป็นวัสดุอุปกรณ์ราคาแพง งดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ภายในห้องพัก การจัดอุปกรณ์ขึ้นพื้นฐาน สำหรับแขกไม่หรูหรา การบริการที่ได้มาตรฐานแต่ราคาประหยัด คือนโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

ประเด็นที่ 4 การเข้าถึงโรงแรมที่พักรได้ง่าย คือโรงแรมที่มีความดึงดูดให้อยากใช้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.05 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยลูกค้าให้ความสำคัญการเข้าถึงเหนือสิ่งอื่นใด เนื่องจากโรงแรมราคาประหยัดที่อยู่ในทำเลที่ดี เข้าถึงง่าย จะช่วยให้มีความสะดวกสบายในการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถเดินทางเข้าสู่เส้นทางหลักที่เป็นเส้นทางสำคัญ ๆ ซึ่งสอดคล้องจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโรงแรมราคาประหยัดในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารนั้น โดยส่วนใหญ่สถานที่ตั้งของโรงแรมจะอยู่ติดกับถนนหลักซึ่งสามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น ถนนสมุทรศักดิ์ราษฎร์ ถนนพิทักษ์พนมเขต ถนนชยางกูร ถนนพิทักษ์สันติราษฎร์ และถนนมุกดาหาร – ดอนตาล สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของโรงแรมราคาประหยัดที่มักจะมีทำเลที่ตั้งในสถานที่สำคัญ ๆ ของเมือง และเป็นสถานที่ที่เข้าถึงได้ง่าย (ประกิจ ชินอมรพงษ์, 2552)

ประเด็นที่ 5 โรงแรมราคาประหยัดถึงแม้ว่าจะไม่มีการบริการที่เต็มรูปแบบ แต่สิ่งที่ขอให้มียู่และทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ความสะอาด ความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.36 สรุปทัศนคติว่า เห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับ นโยบายตามมาตรฐานของการโรงแรม ที่ประกอบไปด้วย ความสะอาด ความสะดวก ความปลอดภัย และการบริการ นั้น ประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาการเข้าพัก ซึ่งการบริการในโรงแรมราคาประหยัดนั้นมีข้อจำกัด หากแต่ว่าองค์ประกอบสำคัญ คือความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินเป็นพื้นฐาน มีความสะอาดและความสะดวกเป็นปัจจัยเสริมโดยที่มีการบริการที่เพียงพอต่อความจำเป็นเท่านั้น (นิศา ชัชกุล, 2550, น.178)

ประเด็นที่ 6 การนำวัสดุท้องถิ่นมาใช้ในโรงแรมที่พัก และการตกแต่งให้เกิดความรู้สึกพื้นถิ่น ทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.20 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยลูกค้ามีความเห็นด้วยที่จะมีการส่งเสริมการใช้วัสดุท้องถิ่นเข้ามาตกแต่งภายในห้องพัก ซึ่งมีความสอดคล้องในสาระสำคัญของการพัฒนาเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจอิรวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Ayeyawady Chao Phraya Mekong Economic Cooperation Strategy) ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion: GMS) โดยมีแผนการพัฒนาควบคู่ไปกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดมุกดาหาร ที่เร่ง

ส่งเสริมเอกลักษณ์ประจำจังหวัดที่มีความโดดเด่น สอดคล้องกับการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน (SWOT) ตามการศึกษาของการเคหะแห่งชาติ และบริษัท เอ-เซเวน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (2551). และ บุญศิริ สุขพร้อมสรรพ (2548)

ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่าโรงแรมที่มีลักษณะคล้ายบรรยากาศบ้าน (home – like style) เป็นโรงแรมที่น่าเข้าพัก ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.73 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยการตกแต่งห้องพักและลักษณะทางกายภาพที่ทำให้บรรยากาศคล้ายบ้านพักอาศัย จะมีความน่าเข้าพัก สอดคล้องกับทฤษฎีการออกแบบเพื่อการต้อนรับขับสู้ และการ ศึกษาของ ซิกูอว และ เอนซ์ (Siguaw & Enz, 1999, p.44-49) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต้องตั้งอยู่ในพื้นฐานของการออกแบบภายในห้องพัก พื้นที่สาธารณะ ตลอดจนบรรยากาศโดยรวมของโรงแรม

ประเด็นที่ 8 ท่านใช้เวลาในห้องพักของโรงแรม พื้นที่บริเวณเตียงนอนมากที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.29 สรุปทัศนคติว่า มีความเห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดยพฤติกรรมในการเข้าพักของลูกค้ายส่วนใหญ่คือการพักผ่อนนอนหลับ และใช้เวลาในส่วนนของเตียงนอนมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ แรนซเลย์ และ อิงแกรม (Ransley & Ingram, 2001, p.82) ที่ทำการศึกษาระยะเวลาที่ลูกค้าใช้งานในแต่ละพื้นที่ของห้องพัก โดยผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้เวลาในพื้นที่ของห้องน้ำร้อยละ 50 และห้องนอน (รวมกับพื้นที่ผ่อนคลาย) ร้อยละ 50 อย่างละครึ่งต่อครึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ในอีกทางหนึ่งว่า พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่แรนซเลย์ และ อิงแกรม ศึกษา มีความแตกต่างจากพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยนี้

ประเด็นที่ 9 ท่านใช้เวลาในห้องพักของโรงแรม พื้นที่บริเวณห้องน้ำมากที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 2.46 สรุปทัศนคติว่า ไม่เห็นด้วยกับประเด็นนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่ได้มีพฤติกรรมใช้พื้นที่ในห้องน้ำมากกว่า ซึ่งตามการศึกษาของแรนซเลย์ และอิงแกรม ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่มีการใช้ห้องน้ำของลูกค้า ที่มีระยะเวลาสูงถึงร้อยละ 50 ของระยะเวลาที่ใช้ในพื้นที่ของห้องพักทั้งหมด แสดงถึงความไม่สอดคล้องกัน

ประเด็นที่ 10 เมื่อท่านพิจารณาภาพลักษณ์ของโรงแรม ท่านให้ความสำคัญกับการใช้สีบนผนัง และพื้นผิวต่าง ๆ มากกว่าการใช้แสงและรูปแบบของอาคารที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.38 สรุปทัศนคติว่า ไม่แน่ใจกับข้อคิดเห็นนี้ อาจจะเนื่องจากการรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของ คันทรีแมน และ จาง (Countryman และ Jang 2006, p.534-545) ที่กล่าวว่า

ผลกระทบด้านบรรยากาศต่อการรับรู้ของลูกค้ามากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ สี (color) แสง (lighting) และ รูปแบบ (style) ตามลำดับ

ประเด็นที่ 11 เมื่อท่านเข้าพักโรงแรม ท่านต้องการทราบว่าโรงแรมนั้นมีระบบการรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร ที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.86 สรุปทัศนคติว่า เห็นด้วยกับประเด็นนี้ โดย สอดคล้องกับการศึกษาของ โกรเนนบูม และ โจนส์ (Groenenboom & Jones, 2003, p.14 - 19) ซึ่งลูกค้าต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมาเป็นอันดับแรก และยินยอมที่จะให้มีการตรวจตราและการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม

ประเด็นที่ 12 ท่านคิดว่า โรงแรมที่ให้ความรู้สึกต้อนรับ ไม่ควรมีการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมากเกินไป ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.16 สรุปทัศนคติว่า ไม่แน่ใจกับประเด็นนี้ โดยการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดนั้น สามารถเป็นไปได้โดยไม่ก้าวก่ายกันกับบรรยากาศในการต้อนรับขับสู้ของโรงแรม ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ โกรเนนบูม และ โจนส์ (Groenenboom & Jones, 2003, p.14 - 19) ที่กล่าวว่า มีความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยและการบริการในโรงแรม ซึ่งรับรองได้ว่า ไม่เกิดการก้าวก่ายซึ่งกันและกัน (hospitality and ensuring security) อีกทั้งยังสามารถ บริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นสัดส่วน เพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ในอีกทางหนึ่งด้วย

ประเด็นที่ 13 ความสะอาดคือหัวใจหลักของโรงแรมที่พัก เป็นประเด็นหลักในการทำธุรกิจโรงแรม เพราะมีผลต่อสุขภาพและการเข้าพักของลูกค้า และเป็นหัวใจหลักของการบริการ ซึ่งความสะอาดต้องมีอยู่โดยทั่วไป เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ส่วนต้อนรับ ห้องอาหาร และรวมถึงความสะอาดของพนักงานด้วย ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.56 สรุปทัศนคติว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งกับประเด็นนี้ โดยประเด็นที่มีการศึกษาเรื่อง Dynamic benchmarking of hotel service quality (Min, Hokey and Min, Hyesung & Chung, 2002, p.302-301) มีความสอดคล้องกัน และได้พบว่า คุณภาพของการบริการภายในโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ที่ระดับความสำคัญ 5 อันดับแรกที่ส่งผลคือ ความสะอาด (cleanliness) ความเงียบสงบ (quietness) ความสบายของการนอนบนเตียง (comfort of bed/pillows) คุณภาพของส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (quality and sufficiency of fixtures) บรรยากาศในโรงแรม (atmosphere)

ประเด็นที่ 14 ท่านคิดว่าที่พักที่ดี ควรอยู่ในทำเลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น ตลาดอินโดจีน หอแก้วมุกดาหาร สะพานมิตรภาพไทย - ลาว เป็นต้น นั้น ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.04 สรุปทัศนคติว่า เห็นด้วยกับประเด็นนี้ สอดคล้องกับการกำหนดทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่มักจะเกิดขึ้นพร้อมกับย่านต่าง ๆ ภายในจังหวัด ถึงแม้ว่าจะถูกจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ตาม แต่ย่านที่มีความเจริญ และโรงแรมนั้นอยู่บริเวณเดียวกัน สามารถทำให้เกิดการเกื้อหนุน และทดแทนส่วนที่ขาดหายไปได้ เช่น ย่านธุรกิจที่มีร้านค้ามากมาย สามารถดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาจับจ่ายใช้สอย ทางด้านภาคโรงแรมก็ได้ให้บริการที่พักซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับย่านนั้น การเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวมีความง่ายขึ้น เป็นต้น อาจจะกล่าวในอีกนัยยะหนึ่งได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่ทำให้สองฝ่ายได้รับประโยชน์ (win-win situation)

ประเด็นที่ 15 ท่านคิดว่าการเชื่อมโยงระหว่างการสร้างงานในชุมชน ของจังหวัดมุกดาหาร ควรมีความสัมพันธ์กับการโรงแรมในท้องถิ่น นั้น ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.16 สรุปทัศนคติว่า เห็นด้วยกับประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอนุภูมิภาคฯ ซึ่งควรมีการส่งเสริมให้ภาคการโรงแรมมีความสัมพันธ์ในเชิงเกื้อหนุนกับท้องถิ่นมากกว่านี้ และนโยบายที่สำคัญ คือ แสดงวิสัยทัศน์ 3 ด้านในการพัฒนา คือ การเชื่อมโยง (Connectivity) การแข่งขัน (competitiveness) และความรู้สึกเป็นชุมชนเดียวกัน (community) ประเทศ (โสภารัตน์ และคณะ, 2549 กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, สำนักอาเซียน, 2550, น.1-22)

ตารางที่ 4.29

การแสดงความเห็นต่อลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจในโรงแรมราคาประหยัด

หัวข้อแสดงความเห็น	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. ความสะอาดคือหัวใจหลักของโรงแรมที่พัก	4.56	0.66
2. โรงแรมราคาประหยัดถึงแม้ว่าจะไม่มีการบริการที่เต็มรูปแบบ แต่สิ่งที่คุณให้มืออยู่และทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ความสะอาด ความสะดวก	4.36	0.63
3. ท่านใช้เวลาในห้องพักของโรงแรม พื้นที่บริเวณเตียงนอนมากที่สุด	4.29	0.72
4. ท่านมาพักโรงแรมที่มีอัตราค่าพัสดุต่อคืนราคาประหยัด เนื่องจากต้องการออกไปทำกิจกรรม ธุระ หรือท่องเที่ยว นอกโรงแรม	4.24	0.69
5. ท่านคิดว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าพัสดุต่อคืนต่ำ ย่อมต้องยอมรับว่ามีความจำเป็นจะต้องตัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างออกไป	4.20	0.79
6. ท่านมาพักโรงแรมที่มีอัตราค่าพัสดุต่อคืนราคาประหยัด เนื่องจากต้องการเพื่อพักผ่อนนอนหลับ เท่านั้น	4.18	0.73
7. การนำวัสดุท้องถิ่นมาใช้ในโรงแรมที่พัก และการตกแต่งให้เกิดความรู้สึกพื้นถิ่น ทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจ	4.20	0.72

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

หัวข้อแสดงความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
8. ท่านคิดว่าการเชื่อมโยงระหว่างการสร้างงานในชุมชน ของจังหวัดมุกดาหาร ควรมีความสัมพันธ์กับการโรงแรมในท้องถิ่น	4.16	0.73
9. การเข้าถึงโรงแรมที่พักได้ง่าย คือโรงแรมที่มีความดึงดูดให้อยากใช้บริการ	4.05	0.73
10. ท่านคิดว่าที่พักที่ดี ควรอยู่ในทำเลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น ตลาดอินโดจีน หอแก้วมุกดาหาร สะพานมิตรภาพไทย-ลาว เป็นต้น	4.04	0.76
11. เมื่อท่านเข้าพักโรงแรม ท่านต้องการทราบว่าโรงแรมนั้นมีระบบการรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	3.86	0.81
12. ท่านคิดว่าโรงแรมที่มีลักษณะคล้ายบรรยากาศบ้าน (Home-like style) เป็นโรงแรมที่น่าเข้าพัก	3.73	0.85
13. เมื่อท่านพิจารณาภาพลักษณ์ของโรงแรม ท่านให้ความสำคัญกับการใช้สีบนผนัง และพื้นผิวต่าง ๆ มากกว่าการใช้แสงและรูปแบบของอาคาร	3.38	0.89
14. ท่านคิดว่า โรงแรมที่ให้ความรู้สึกต้อนรับ ไม่ควรมีการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมากเกินไป	3.16	1.10
15. ท่านใช้เวลาในห้องพักของโรงแรม พื้นที่บริเวณห้องน้ำมากที่สุด	2.46	1.03

4.3.6 ข้อมูลตามแบบสอบถามในส่วนของการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติม นั้น เป็นส่วนเพิ่มเติมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนประกอบของเนื้อหา ความเห็นในการพัฒนาโรงแรม และการพัฒนาจังหวัดมุกดาหาร มีรายละเอียดของข้อเสนอแนะดังกล่าวในภาคผนวก ข และสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 4.30

4.3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามในส่วนของการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Content Analysis)

การให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมนั้น สามารถนำมาจัดเรียงเป็นหมวดหมู่แยกตามความถี่ของข้อมูล ซึ่งเป็นการหาจุดร่วมในลักษณะของความเห็นที่ตรงกัน โดยการวิเคราะห์จากเนื้อหาในส่วนขอ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมท้ายแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดของข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.30

ข้อมูลการตอบแบบสอบถามส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เนื้อหาข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ไม่ได้เป็นที่รู้จักเท่าใดนัก ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ควรมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	18	22.50
2. จุดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ อาหารการกิน อาหารท้องถิ่น เอกลักษณ์ทางชาติพันธุ์มีความโดดเด่น อีกทั้งเทศกาลประจำจังหวัดมีความน่าสนใจ	13	16.25
3. การเดินทางจากจังหวัดมุกดาหารไปยังประเทศในแถบอินโดจีนทำได้ง่าย เหมาะแก่การท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน	9	11.25
4. ที่พักราคาประหยัดไม่จำเป็นจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน แต่ควรที่จะใช้จุดขายด้านความเป็นพื้นถิ่น การระบายอากาศแบบธรรมชาติ มีความสะอาดเพียงพอ เพียงแค่นี้ก็ทำให้เกิดการสัมผัสบรรยากาศและสร้างความประทับใจได้แล้ว	6	7.50

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

เนื้อหาข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. จังหวัดมุกดาหารมีศักยภาพด้านทำเลที่สามารถเป็นแหล่งพักแรมระหว่างการเดินทางได้ โดยสนับสนุนให้จังหวัดมุกดาหารมีความสำคัญมากขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่ทางผ่านไปยังสถานที่อื่น ๆ เพียงอย่างเดียว	5	6.25
6. มุกดาหารเป็นเมืองเศรษฐกิจ อีกทั้งยังเป็นแหล่งจับจ่ายซื้อของที่มีสินค้าให้เลือกมากมาย แต่ยังขาดการส่งเสริมสินค้าพื้นถิ่น	5	6.25
7. การส่งเสริมให้เกิดเมืองจุดศูนย์กลาง (Hub) ที่ไม่ใช่แค่จังหวัดมุกดาหาร แต่ควรส่งเสริมจังหวัดอื่น ๆ ในเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก เช่น จ.ตาก	4	5.00
8. โรงแรมที่พักควรมีบริการข้อมูลเชื่อมโยงกับภาครัฐ และเอกชนรายอื่นๆ	4	5.00
9. หน่วยต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวเช่น โรงแรม ร้านค้าสินค้าพื้นเมือง ร้านอาหารร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้การนำของรัฐ	3	3.75
10. โรงแรมที่พักยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งยังเก่าและทรุดโทรม ควรได้รับการปรับปรุง	3	3.75
11. ทางจังหวัดควรมีการพัฒนาทางด้านการคมนาคม และระบบสาธารณูปโภค เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต เช่น สนามบิน การปรับปรุงสถานีขนส่ง การผังเมือง การจัดการกับการจราจรภายในจังหวัด เป็นต้น	3	3.75
12. ควรทำการศึกษาเมืองเล็กๆที่มีความเจริญขึ้นมาในทำนองเดียวกัน เช่น อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน อ.เชียงคาน จ.เลย เป็นต้น	2	2.50
13. การจัดพื้นที่สำหรับฝากของให้กับลูกค้า เพราะการเข้าพักโรงแรมราคาประหยัด ลูกค้ากลุ่มใหญ่คือพนักงานขาย พ่อค้าแม่ค้า ที่เข้ามาจับจ่ายซื้อของ และทำธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งมีสินค้าติดตัวเป็นจำนวนมาก	2	2.50
14. การใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันในการจัดการการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เช่น อินเทอร์เน็ต สื่อต่าง ๆ เป็นต้น	2	2.50
15. ความต้องการสถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน ซึ่งอาจจะมีการจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มความคึกคักให้กับเมือง	1	1.25
รวม	80	100

4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Chi-Square

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Chi-Square สถานะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ และ รายได้ กับการจัดการพื้นที่ห้องพักประเภทต่าง ๆ ในโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

H_0 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

H_0 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

4.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

การทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์นี้ บ่งบอกถึงลักษณะของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามายังจังหวัดมุกดาหารว่ามีความสัมพันธ์กับการเลือกห้องพักหรือไม่ อย่างไร โดยมีการตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.31

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามและประเภทของห้องพักที่เลือกเข้าพัก

อาชีพ	ประเภทของห้องพักที่ถูกคัดเลือกพัก			รวม
	เตียงเดี่ยว (single bed room)	เตียงคู่ (double bed room)	เตียงใหญ่ (king size bed room)	
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	18	42	10	70
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	21	2	28
นักเรียน นักศึกษา	15	5	6	26
พนักงานขาย	20	21	1	42
รับราชการ	2	8	0	10
อื่นๆ	7	12	5	24
รวม	67	109	24	200

ตารางที่ 4.32

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก
โดยการวิเคราะห์ค่า Chi-Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.465 ^a	10	0.001
Likelihood Ratio	33.622	10	0.000
Linear-by-Linear Association	1.215	1	0.270
N of Valid Cases	200		

a. 5 cells (27.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม กับการเลือกประเภทของห้องพัก พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่าสถิติ $X^2 = 30.465$ ($p\text{-value} = 0.001$)

4.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

การคิดคำนวณหาความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้กับการเลือกเข้าพักในห้องประเภทใด นั้น เป็นไปในทิศทางใด มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยมีการตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.33

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามและประเภทของห้องพักที่เลือกเข้าพัก

รายได้	ประเภทของห้องพักที่ลูกค้าเลือกพัก			รวม
	เตียงเดี่ยว (single bed room)	เตียงคู่ (double bed room)	เตียงใหญ่ (king size bed room)	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	8	6	27
10,000 - 15,000 บาท	9	12	2	23
15,001 - 20,000 บาท	14	24	4	42
20,001 - 25,000 บาท	11	18	5	34
25,001 - 30,000 บาท	11	18	2	31
30,001 - 35,000 บาท	2	15	3	20
35,001 - 40,000 บาท	3	9	0	12
40,001 - 45,000 บาท	2	1	0	3
45,001 - 50,000 บาท	1	1	1	3
มากกว่า 50,000 บาท	1	3	1	5
รวม	67	109	24	200

ตารางที่ 4.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามและประเภทของห้องพักที่เลือกเข้าพัก
โดยการวิเคราะห์ค่า Chi-Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.159 ^a	18	0.324
Likelihood Ratio	22.566	18	0.208
Linear-by-Linear Association	1.075	1	0.300
N of Valid Cases	200		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .36.

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม กับการเลือกประเภทของห้องพัก พบว่า รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่าสถิติ $X^2 = 20.159$ (p-value = 0.324) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ดังกล่าว ระดับรายได้ไม่มีผลต่อการเลือกห้องพักแบบใด ซึ่งล้วนแล้วแต่ความชอบ และปัจจัยอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ได้จองห้องพักเอง การจองห้องพักที่ใหญ่ราคาแพงแต่ รายได้อาจจะน้อย หรือ จองห้องพักที่เล็กราคาถูก แต่ได้ความคุ้มค่า แม้จะมีรายได้มากก็ตาม หรือ อาจจะเป็นไปในทางกลับกันได้ทั้งสองทาง จากดังที่กล่าวมาข้างต้นก็ได้ เป็นต้น

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สถาปนิก

สถาปนิกผู้ออกแบบอาคาร มีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบอาคารเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานของทั้งลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ และ ผู้เข้าพัก ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ส่วนสำคัญในการออกแบบพื้นที่ที่เหมาะสมคือ การระดมความคิด (brainstorms) ทั้งทางด้านวิชาการ และประสบการณ์ของสถาปนิก เพื่อหาจุดร่วมที่เหมาะสมในการวางแผนการออกแบบและการก่อสร้าง

4.6.1 สถาปนิกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

การคัดเลือกสถาปนิกกลุ่มตัวอย่างนั้น พิจารณามาจากการเป็นสถาปนิกที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถาปนิก และมีประสบการณ์ด้านการออกแบบโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือมาก่อน โดยเกณฑ์ในการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (purposive sampling) นั้น กำหนดให้ครอบคลุมถึงความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน แบ่งออกเป็นตัวแทน 3 ท่าน คือ ตัวแทนสถาปนิกสายวิชาการมหภาค ตัวแทนสถาปนิกสายท้องถิ่น (กองช่างท้องถิ่น) และตัวแทนสถาปนิกสายวิชาชีพ (ปฏิบัติจริง) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแทนสถาปนิกสายวิชาการมหภาค เป็นท่านอาจารย์ประจำคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเชิงทฤษฎีการออกแบบ
2. ตัวแทนสถาปนิกสายท้องถิ่น (กองช่างท้องถิ่น) เป็นตัวแทนสถาปนิกจาก สังกัดกองช่างสถาปัตยกรรม เทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเชิงกฎหมาย การขออนุญาต การผังเมือง เป็นต้น
3. ตัวแทนสถาปนิกสายวิชาชีพ (ปฏิบัติหน้างานก่อสร้าง) เป็นตัวแทนสถาปนิกจาก สังกัดสำนักงานกองช่าง กรมโยธาธิการ จ.มหาสารคาม ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเชิงการก่อสร้าง ปฏิบัติจริง และการควบคุมงานก่อสร้าง

4.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สถาปนิกในประเด็นของการออกแบบโรงแรม ราคาประหยัดในจังหวัดเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ ตะวันออก-ตะวันตก

1. แนวคิดทางการออกแบบ (concept)

แนวคิดในการออกแบบโรงแรมราคาประหยัดนั้น ต้องอิงหลักของความเป็นจริงสูงสุด นั่นคือ งบประมาณการก่อสร้าง การสร้างแบบใดที่ทำให้ประหยัดราคามากที่สุด คำนึงค่ากับการลงทุนของเจ้าของกิจการและพื้นที่นั้น ๆ มากที่สุด ซึ่งการใช้วัสดุท้องถิ่นที่หาได้ง่าย ราคาถูก มีส่วนช่วยในการลดงบประมาณการก่อสร้าง และค่าใช้จ่ายด้านการขนส่งวัสดุก่อสร้างด้วย แต่ส่วนที่ต้องคำนึงคือ คุณภาพของวัสดุที่ได้ ต้องไม่ต่ำจนเกินไป ซึ่งอาจเกิดปัญหาในภายหลังต่อตัวอาคารได้ ส่วนลักษณะของตัวอาคาร แนวคิดทางสถาปัตยกรรมที่ทำให้เกิดรูปทรงทางศิลปะต่าง ๆ ต้องไม่ผิดกับหลักของกฎหมาย หรือเทศบัญญัติท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการขออนุญาตก่อสร้าง

2. กลุ่มผู้ใช้งาน (users) หรือ ลูกค้า (customers) ของโรงแรมราคาประหยัด

กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พนักงานขาย (salesman) และข้าราชการที่ไปออกงานสัมมนาต่าง ๆ กลุ่มลูกค้าเหล่านี้ส่วนมากเป็นกลุ่มลูกค้าชาจร และมีรายได้ต่ำ การเข้าพักเพื่อนอนหลับพักผ่อนเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอแล้ว โดยผู้ที่ใช้งานอาคารเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้งานอาคารมิได้จำกัดเพียงแค่กลุ่มดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น ยังรวมถึงพนักงานของโรงแรมและผู้ที่เป็นเจ้าของอาคารอย่างผู้ประกอบการด้วย

3. งบประมาณการก่อสร้าง (budget)

การก่อสร้างที่ขึ้นอยู่กับงบประมาณการก่อสร้างที่จำกัดนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบด้านการออกแบบอย่างมาก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลากหลายประการสำหรับสถาปนิก เช่น ข้อจำกัดด้านการเลือกวัสดุ ข้อจำกัดด้านการออกแบบพื้นที่ คุณภาพของวัสดุ เป็นต้น ซึ่งเป็นโจทย์ที่สถาปนิกต้องแก้ปัญหา บนพื้นฐานของความเหมาะสม และยอมรับในสภาพความเป็นจริงในข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ให้ได้ และใช้ความรู้ความสามารถประกอบกับจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อให้ลูกค้าได้สิ่งที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุด

ทางด้านการเลือกใช้วัสดุนั้น ควรมีความสอดคล้องกับงบประมาณการก่อสร้างตั้งแต่ขั้นตอนของการกำหนดแนวคิดทางสถาปัตยกรรม อาทิเช่น การเลือกใช้วัสดุท้องถิ่นภาคอีสาน กระเบื้องดินเผา วัสดุธรรมชาติที่หาได้ง่ายจากท้องถิ่นที่ไม่ทำลายระบบนิเวศ หรือวัสดุทางอุตสาหกรรมการก่อสร้างโดยทั่ว ๆ ไป เช่น กระเบื้องเคลือบ กระเบื้องเซรามิค กระฉกรรรมดา เป็นต้น

4. การวางแผนในการทำแบบร่างโครงการ

การวางแผนในการทำแบบร่างโครงการ เช่น แบบร่างขั้นต้น (preliminary) หรือการทำแบบร่างการออกแบบนั้น ควรมีการวางแผนว่า จะให้ช่างท้องถิ่นเข้าใจได้อย่างไร ทำแบบใดช่างท้องถิ่นจะเข้าใจได้ง่ายที่สุด เพราะส่วนใหญ่ช่างจะเป็นผู้รับเหมาท้องถิ่น ซึ่งบางครั้งผู้ประกอบการหรือผู้ว่าจ้าง อาจว่าจ้างช่างท้องถิ่นและผู้รับเหมาด้วยตนเอง

5. ระยะเวลาในการก่อสร้าง และวิธีบริหารงานก่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพ

การวางแผนทางด้านระยะเวลามีผลต่อการเงินการบัญชีของโครงการโดยตรง ซึ่งสถาปนิกควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับอัตราดอกเบี้ยที่สูญเสียไปในรายของเจ้าของโครงการที่ทำการกู้ยืมเงิน มาทำโครงการ โดยจากประสบการณ์แล้ว การก่อสร้างอาคารโรงแรมที่ไม่เกิน 80 ห้องนั้น ระยะเวลาในการก่อสร้างไม่ควรเกิน 6 เดือน ถ้ามากกว่านี้จะทำให้โครงการสูญเสียรายได้และค่าใช้จ่ายมากขึ้น และส่วนของการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในแต่ละหมวดงานสถาปัตยกรรม

งานวิศวกรรมนั้น ควรใส่ใจการประสานงานกับหมวดงานระบบ ไฟฟ้า สุขาภิบาล มากที่สุด เนื่องจากถ้างานเหล่านี้เกิดข้อผิดพลาด มักจะไปกระทบกับงานอื่นเสียหาย เช่น การวางท่อ งานระบบไฟฟ้าผิดแห่ง ทำให้ต้องเจาะส่วนของอาคารเพิ่มเติม ก่อให้เกิดความเสียหายต่อรูปแบบทางสถาปัตยกรรมอาคาร และสิ้นเปลืองรายจ่ายโดยเปล่าประโยชน์

การวางงานระบบไฟฟ้า ประปา สุขาภิบาล การป้องกันอัคคีภัย และระบบการสื่อสาร นั้น นอกจากการบังคับตามกฎหมายปัจจุบันที่รัดกุมขึ้นแล้ว การใส่ใจโดยผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นรุ่นลูกหลานของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด หรือกึ่งสิ้นนั้น จะเห็นได้ว่ามีความสนใจในเรื่องดังกล่าวมากขึ้น เนื่องจากเป็นคนรุ่นใหม่ อาจจบการศึกษาทางการโรงแรมโดยตรง หรือศาสตร์อื่น ๆ ที่นำมาประยุกต์ให้กับโรงแรม ซึ่งถือว่าการพัฒนาที่สำคัญในเชิงบวก

6. พื้นที่ต่างๆในอาคารและพื้นที่ใช้สอย (function and usable area)

การวางแผนตลอดจนการออกแบบพื้นที่ว่าง (space) ต่างๆ คำนึงถึงหลักการของราคาประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ลดทอดส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป แต่ยังคงให้ความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน ทั้งในเรื่องของการสัญจรและการป้องกันอัคคีภัย และถูกต้องตามกฎหมาย พื้นที่ต่าง ๆ มีความเหมาะสมทั้งทางด้านขนาด รูปร่าง และวัสดุที่ง่ายต่อการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมต่าง ๆ

พฤติกรรมการใช้งานโรงแรมราคาประหยัดนั้น มีความเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อย เนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เข้าพัก และกิจกรรมที่เกิดขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็นการใช้งาน 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การใช้งานด้านธุรกิจสัมมนา และการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งพบว่า การใช้งานในด้านการประชุมสัมมนานั้น มีความจำเป็นในโรงแรมประเภทนี้ เพราะนอกจากราคาเหมาะสมกับการจัดงานของภาครัฐและเอกชนแล้ว ยังก่อให้เกิดรายได้ต่อโรงแรมในอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้เข้าพักนิยมในด้านของ ห้องอาหาร นวดแผนโบราณ และห้องคาราโอเกะ

7. การจัดการผังอาคารโดยรวม (master plan)

การออกแบบการจัดการผังอาคารโดยรวมนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ การออกแบบให้ถูกต้องตามกฎหมายอาคารต่าง ๆ เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร เทศบัญญัติของเมือง กฎหมายการโรงแรม พระราชบัญญัติควบคุมด้านสิ่งแวดล้อม ระยะห่างระหว่างอาคารรอบด้าน ระยะถอยร่น (set-back) ระบบป้องกันอัคคีภัย กฎหมายผังเมือง เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันนั้น ในรอบ 5 ปี จะมีการตรวจสอบอาคารโดยเจ้าพนักงานตรวจสอบอาคาร โดยพื้นที่ในบริเวณต่าง ๆ ต้องเอื้อต่อลักษณะของการบริการลูกค้า และตรงตามทฤษฎีการออกแบบเพื่อต้อนรับรับผู้ (hospitality design) ซึ่ง

ก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพของทั้งพนักงาน และการได้รับการบริการที่เหมาะสมสูงสุดให้กับลูกค้า

8. วัสดุก่อสร้าง และความสัมพันธ์กับวัสดุพื้นถิ่นและสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น

วัสดุในการก่อสร้างมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับสถาปนิก การออกแบบเพื่อให้เกิดความงามและความเหมาะสมทางสถาปัตยกรรมนั้น ต้องมีความสอดคล้อง กับเทคโนโลยีการก่อสร้างในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย ทำให้การก่อสร้างนั้นง่าย ติดตั้งได้ง่ายโดยช่างท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีข้อจำกัดในการทำงาน เพราะถ้ามีความซับซ้อนมากเกินไป มักจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่า เช่น งานล่าช้าเนื่องจากขาดความชำนาญในการติดตั้งวัสดุ ช่างไม่เข้าใจแบบที่ซับซ้อนหรือเกินประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้มา ซึ่งอาจทำให้เสียเวลาในการเรียนรู้ใหม่ หรืออาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานฝีมือมากขึ้น เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์กับสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น (Vernacular architecture) นั้น ควรให้ความเคารพต่อบริบท (context) ของพื้นที่นั้น ๆ การนำรูปทรงและวัสดุท้องถิ่นอีสานต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความคล้อยตาม เคารพ และสร้างเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรม ซึ่งช่วยในการพัฒนาทางด้านสถาปัตยกรรมมากขึ้น

9. แนวคิดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น

การออกแบบเพื่อตอบสนองพฤติกรรมนั้น ส่วนใหญ่จะออกแบบโดยสถาปนิก ตามมาตรฐานการออกแบบสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม แต่บางส่วนจะเป็นความต้องการของเจ้าของโครงการที่มีความเพิ่มเติมเข้ามา โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของลูกค้าที่เข้ามาทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้างห้องประชุมสัมมนา ห้องอาหาร ห้องนวดแผนโบราณ ร้านสะดวกซื้อขนาดเล็ก เป็นต้น โดยกล่าวได้ว่า พฤติกรรมในการใช้งานโรงแรมราคาประหยัดนั้นเปลี่ยนไป เช่น มีกิจกรรมสัมมนามากขึ้น การจัดการประชุม การเลี้ยงอาหารบุฟเฟต์ ซึ่งแนะนำว่า ควรจะมีการตลาดหรือฝ่ายขายของโรงแรมไว้ เพื่อประชาสัมพันธ์ไปตามหน่วยงานราชการ หรือเอกชนต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักที่มักจะมาใช้โรงแรมราคาประหยัดประกอบกิจกรรม เป็นต้น

10. ความคิดเห็นด้านนโยบายระเบียบเศรษฐกิจฯ

การออกแบบของสถาปนิกที่ดีนั้น ได้ทำตามข้อบัญญัติกฎหมายให้ถูกต้อง ส่วนเรื่องนโยบายของรัฐบาลนั้น ควรเป็นหน้าที่ของรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมากกว่า ซึ่งมีข้อเสนอแนะว่า ควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของทั้งนักท่องเที่ยว และผู้ที่มาเข้าพักอื่น ๆ ที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป และจะรับมือได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องด้านนโยบายและ

การพัฒนาทางด้านสถาปัตยกรรม อีกทั้งโรงแรมยังเป็นหน่วยหนึ่งในสังคมที่มีส่วนช่วยในการสร้างอาชีพ สร้างงานให้กับคนในชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ

11. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การออกแบบสถาปัตยกรรมในท้องถิ่นนั้น มีความแตกต่างจากการออกแบบตามเมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ฯลฯ ซึ่งข้อจำกัดด้านงบประมาณมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งทำให้การออกแบบตามแนวคิดที่มีความซับซ้อนนั้นอาจจะยังไม่สามารถกระทำได้ในพื้นที่เหล่านี้ แต่การพัฒนาก็มิใช่จะถึงทางตันเลยทีเดียว จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการออกแบบมากขึ้น สถาปนิกก็มีเทคโนโลยีที่ช่วยเหลือในการออกแบบตามแนวคิดได้มากขึ้นตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของราคาประหยัดเหมือนเช่นเดิม

4.6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency, IC) จากการสัมภาษณ์สถาปนิก

สถาปนิกกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์ในการวิจัยนี้ มีจำนวน 3 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์เนื้อหาต่าง ๆ มาประกอบกับจุดร่วมในด้านความคิดเห็นต่อประเด็นสัมภาษณ์ต่าง ๆ ซึ่งสรุปค่าความสอดคล้องภายในต่อการคิดเห็น ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35

ค่าความสอดคล้องภายในต่อประเด็นต่างๆในการสัมภาษณ์สถาปนิก

ประเด็นการสัมภาษณ์	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	IC
1.การให้ความสำคัญกับแนวคิดทางการออกแบบ (concept) แนวคิดในการออกแบบโรงแรมราคาประหยันั้น ต้องอิงหลักของความเป็นจริงสูงสุด นั่นคือ งบประมาณการก่อสร้าง การสร้างแบบใดที่ทำให้ประหยัราคามากที่สุด คำนวณกับการลงทุนของเจ้าของกิจการและพื้นที่นั้น ๆ มากที่สุด ซึ่งการใช้วัสดุท้องถิ่นที่หาได้ง่าย ราคาถูก มีส่วนช่วยในการลดงบประมาณการก่อสร้าง และค่าใช้จ่ายด้านการขนส่งวัสดุก่อสร้างด้วย แต่ส่วนที่ต้องคำนึงคือ คุณภาพของวัสดุที่ได้ ต้องไม่ต่ำจนเกินไป ซึ่ง -	1	2	0.33

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ประเด็นการสัมภาษณ์	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	IC
อาจเกิดปัญหาในภายหลังต่อตัวอาคารได้ ส่วนลักษณะของตัวอาคาร แนวคิดทางสถาปัตยกรรมที่ทำให้เกิดรูปทรงทางศิลปะต่าง ๆ ต้องไม่ผิดกับหลักของกฎหมาย หรือเทศบัญญัติท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการขออนุญาตก่อสร้าง			
2. การให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ใช้งาน (users) หรือ ลูกค้า (customers) ของโรงแรม ราคาประหยัด กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พนักงานขาย (salesman) และข้าราชการที่ไปออกงานสัมมนาต่าง ๆ กลุ่มลูกค้าเหล่านี้ส่วนมากเป็นกลุ่มลูกค้าชาวจร และมีรายได้ต่ำ	3	0	1.00
3. งบประมาณการก่อสร้าง (budget) การก่อสร้างที่ขึ้นอยู่กับงบประมาณการก่อสร้างที่จำกัดนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบด้านการออกแบบอย่างมาก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลากหลายประการสำหรับสถาปนิก การเลือกใช้วัสดุนั้น ควรมีความสอดคล้องกับงบประมาณการก่อสร้างตั้งแต่ขั้นตอนของการกำหนดแนวคิดทางสถาปัตยกรรม อาทิ เช่น การเลือกใช้วัสดุท้องถิ่นภาคอีสาน เป็นต้น	3	0	1.00
4. การวางแผนในการทำแบบร่างโครงการ ควรมีการวางแผนว่า จะให้ช่างท้องถิ่นเข้าใจได้อย่างไร ทำแบบใดจะเข้าใจได้ง่ายที่สุด ซึ่งบางครั้ง ผู้ประกอบการหรือผู้ว่าจ้าง อาจว่าจ้างช่างท้องถิ่นและผู้รับเหมาด้วยตนเอง	2	1	0.66
5. ระยะเวลาในการก่อสร้าง และวิธีบริหารงานก่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพ มีผลต่อการเงินการบัญชีของโครงการโดยตรง ซึ่งสถาปนิกควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับอัตราดอกเบี้ยที่สูงสูญเสียไปในรายของเจ้าของโครงการที่ทำการกู้ยืมเงิน มาทำโครงการ โดยจากประสบการณ์แล้ว การก่อสร้างอาคารโรงแรมที่ไม่เกิน 80 ห้องนั้น ระยะเวลาในการก่อสร้างไม่ควรเกิน 4 เดือน และส่วนของการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในแต่ละหมวดงานสถาปัตยกรรม งานวิศวกรรมนั้น ควรใส่ใจการประสานงานกับหมวดงานระบบ ไฟฟ้า สุขาภิบาล มากที่สุด เนื่องจากถ้างานเหล่านี้เกิดข้อผิดพลาด มักจะไปกระทบกับงานในหมวดอื่น	3	0	1.00

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ประเด็นการสัมภาษณ์	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	IC
6. พื้นที่ต่าง ๆ ในอาคารและพื้นที่ใช้สอย (function and usable area) การวางผังตลอดจนการออกแบบพื้นที่ว่าง (space) ต่าง ๆ คำนึงถึงหลักการของราคา ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ลดทอดส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป แต่ยังคงให้ความสะดวกและ ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน ทั้งในเรื่องของการสัญจรและการป้องกันอัคคีภัย และถูกต้อง ตามกฎหมายพื้นที่ต่าง ๆ มีความเหมาะสมทั้งทางด้านขนาด รูปร่าง และวัสดุที่ง่ายต่อการ จัดการทรัพยากรทางกายภาพ การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมต่าง ๆ สามารถแบ่งออก ได้เป็นการใช้งาน 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การใช้งานด้านธุรกิจสัมมนา และ การผ่อนคลาย ซึ่ง พบว่า การใช้งานในด้านการประชุมสัมมนานั้น มีความจำเป็นในโรงแรมประเภทนี้ เพราะ นอกจากราคาเหมาะสมกับการจัดงานของภาครัฐและเอกชนแล้ว ยังก่อให้เกิดรายได้ต่อ โรงแรมในอีกทางหนึ่งด้วย ส่วนด้านการผ่อนคลาย ผู้เข้าพักนิยมในด้านของ ห้องอาหาร นวดแผนโบราณ และห้องคาราโอเกะ	3	0	1.00
7. การจัดการผังอาคารโดยรวม (master plan) สิ่งสำคัญที่สุดคือ การออกแบบให้ถูกต้อง ตามกฎหมายอาคารต่าง ๆ เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร เทศบัญญัติของเมือง กฎหมาย การโรงแรม พระราชบัญญัติควบคุมด้านสิ่งแวดล้อม ระยะห่างระหว่างอาคารรอบด้าน ระยะถอยร่น (set-back) ระบบป้องกันอัคคีภัย กฎหมายผังเมือง เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันนั้น ทุก 5 ปี จะมีการตรวจสอบอาคารโดยเจ้าพนักงานตรวจสอบอาคาร โดยพื้นที่ในบริเวณ ต่างๆ ต้องเฝ้าต่อลักษณะของการบริการลูกค้า และตรงตามทฤษฎีการออกแบบเพื่อ ต้อนรับรับสัมผัส (hospitality design) ซึ่งก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพของทั้ง พนักงาน และการได้รับการบริการที่เหมาะสมสูงสุด ให้กับลูกค้า	3	0	1.00
8. วัสดุก่อสร้าง และความสัมพันธ์กับวัสดุพื้นดินและสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น การออกแบบ เพื่อให้เกิดความงามและความเหมาะสมทางสถาปัตยกรรม ต้องมีความสอดคล้องกับ เทคโนโลยีการก่อสร้างในท้องถิ่นนั้น ๆ ติดตั้งได้ง่ายโดยช่างท้องถิ่น ให้ความเคารพต่อ บริบท (context) ของพื้นที่นั้น ๆ นำรูปทรงและวัสดุท้องถิ่นอีสานต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความคล้ายตาม และสร้างเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรม	3	0	1.00

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ประเด็นการสัมภาษณ์	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	IC
9. แนวคิดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะ ออกแบบพื้นที่โดยสถาปนิก ตามมาตรฐานการออกแบบสถาปัตยกรรมและ วิศวกรรม แต่บางส่วนจะเป็นความต้องการของเจ้าของโครงการที่มีความเพิ่มเติม เข้ามา โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของลูกค้าที่เข้ามาทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้าง ห้องประชุมสัมมนา ห้องอาหาร ห้องนวดแผนโบราณ ร้านสะดวกซื้อขนาดเล็ก เป็น ต้น โดยกล่าวได้ว่า พฤติกรรมในการใช้งานโรงแรมราคาประหยัดนั้นเปลี่ยนไป เช่น มีกิจกรรมสัมมนามากขึ้น การจัดการประชุม การเลี้ยงอาหารบุฟเฟต์ ซึ่งแนะนำว่า ควรจะมีการตลาดหรือฝ่ายขายของโรงแรมไว้ เพื่อประชาสัมพันธ์ไปตามหน่วยงาน ราชการ หรือเอกชนต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักที่มักจะมาใช้โรงแรมราคา ประหยัดประกอบกิจกรรม เป็นต้น	3	0	1.00
10. ความคิดเห็นด้านนโยบายระเบียบเศรษฐกิจ ซึ่งการออกแบบของสถาปนิกที่ดี นั้น ได้ทำตามข้อบัญญัติกฎหมายให้ถูกต้อง ส่วนเรื่องนโยบายของรัฐบาลนั้น ควร เป็นหน้าที่ของรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมากกว่า ซึ่งมีข้อเสนอแนะว่า ควร ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของทั้งนักท่องเที่ยว และผู้ที่มาเข้าพักอื่น ๆ ที่มี พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป และจะรับมือได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องด้าน นโยบายและการพัฒนาทางด้านสถาปัตยกรรม อีกทั้งโรงแรมยังเป็นหน่วยหนึ่งใน สังคมที่มีส่วนช่วยในการสร้างอาชีพ สร้างงานให้กับคนในชุมชน เพื่อก่อให้เกิด ความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ	1	2	0.33