

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกจำนวนมาก ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในภาวะชะลอตัวมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ทุกประเทศและองค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ต่างก็หามาตรการเพื่อรองรับการถดถอยของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างเต็มที่ การดำเนินการมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกเริ่มฟื้นตัวมากขึ้น ทั้งนี้ตามรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ระบุว่าในปี 2553 ทั่วโลกมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (ขาเข้า) เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 หรือคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 935 ล้านคน เป็นสัญญาณที่ดีของการฟื้นตัว จากที่เคยลดลงร้อยละ 4 ในปี 2553 เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2554 : 2) โดยกลุ่มประเทศเกิดใหม่ ซึ่งการเปลี่ยนผ่านขั้วเศรษฐกิจโลกจากซีกตะวันตกในกลุ่ม G8 มาอยู่ในมือกลุ่มประเทศเศรษฐกิจใหม่ในเอเชีย กลุ่ม RICHI คือ รัสเซีย อินเดีย จีน และอินโดนีเซีย และกลุ่ม BRIC คือ บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน ก็จะเป็นโอกาสของประเทศไทยที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว จากกลุ่มประเทศเศรษฐกิจใหม่ ที่จะหลั่งไหลเข้ามา ในฐานะประเทศคู่ค้าที่อยู่ใกล้ แต่ด้วยการเร่งตัวเข้าสู่ระบบภูมิภาควิวัฒนาการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community : AEC) - แม้การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมีผลให้ตลาดเปิดกว้าง สามารถลดอุปสรรคข้อกีดขวาง เพิ่มความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อสู่ประเทศต่าง ๆ ระหว่างกัน เปิดโอกาสต่อการขยายตลาดภายในภูมิภาค ความสนใจใหม่ ๆ เช่น ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ท่องเที่ยวผนวกการศึกษา และเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดประตูสู่การเคลื่อนย้ายทุนและแรงงานเช่นกัน ก็จะเกิดสภาพไร้พรมแดนของการจ้างงานด้านการท่องเที่ยวในทันที การเตรียมความพร้อม พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานของการบริการของการท่องเที่ยวไทย จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายเพื่อมิให้การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต้องกลายเป็นการเปิดเวทีคู่แข่งแทนการเปิดเวทีคู่ค้า ในขณะที่ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีกำลังส่งผลอย่างมากต่อการท่องเที่ยว การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีทีส่งผลต่อการท่องเที่ยวหลายด้าน ตั้งแต่ความต้องการของผู้บริโภคจนถึงการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวมากมายหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต บริษัทและองค์กรท่องเที่ยว

จำนวนมากสร้างเว็บไซต์ในโลกออนไลน์ สำหรับประเทศไทยได้มีกำหนดยุทธศาสตร์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ซึ่งประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดจำเพาะของโลก (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2547 : 20-23) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่องจึงเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงไปของการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษหน้าองค์ประกอบที่โรงแรมในศตวรรษที่ 21 ที่จะคำนึงถึงวิธีการที่จะให้ผู้เข้าพักได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมีการบริการที่มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคของประเทศได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง สถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศโดยรวมปี 2550 มีจำนวน 98.10 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.50 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2549 ที่มีจำนวน 97.70 ล้านคน ส่วนสถานการณ์ท่องเที่ยวคนไทยในประเทศนับได้ว่ายังคงมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2552 มีจำนวน 86.40 ล้านคนครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.80 จากปี 2550 ที่มีจำนวน 83.23 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) ในขณะที่อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศปี 2550 และปี 2551 อยู่ในระดับคงที่ โดยมีการเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.8 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552) สถานการณ์การท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศไทย ได้แสดงให้เห็นว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยได้พัฒนาเติบโตขึ้นท่ามกลางปัจจัยเชิงบวก เช่น การมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์หลากหลาย มีประเพณีวัฒนธรรมที่โดดเด่นอันท้าทาย โอบอ้อมอารี มีมิตรไมตรีของชาวไทย และความเป็นประเทศที่มีความปลอดภัยสูง เอื้อต่อการท่องเที่ยว ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวมากขึ้นเป็นลำดับ การมีระบบโครงข่ายคมนาคมที่ทันสมัย และสะดวกมากขึ้น รวมถึงการเปิดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ แม้จะมีปัจจัยลบที่มีผลกระทบเชิงลบต่อการท่องเที่ยวของประเทศอยู่บ้าง เช่น สถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองและความไม่สงบในประเทศ ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูง การปรับตัวลดลงของภาวะเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติหรือปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวต้องหยุดเติบโตเป็นช่วงๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : 32)

อย่างไรก็ตามการรวมกลุ่มเป็นประชาคมอาเซียน (Asia Community) ในปี 2558 ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวด้านการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนที่จะเดินทางเข้ามาประกอบธุรกิจและท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (โหมยง ไต้ะทอง, 2554) ธุรกิจโรงแรมซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคของประเทศไทยปีละไม่ต่ำกว่า 170,000 ล้านบาท

(มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ, 2548 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมได้มีการแบ่งตามขนาดโรงแรม ตั้งแต่ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ สำหรับโรงแรมขนาดเล็กนั้นถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่มีผลต่อการเจริญเติบโตที่สำคัญของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการจ้างแรงงานในภาคบริการที่สำคัญ ทั้งยังมีลักษณะการดำเนินธุรกิจภายในท้องถิ่น ชุมชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2553 มีจำนวนที่พักทั่วประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.89 จากจำนวนที่พักในปี 2552 ที่มีจำนวน 6,992 แห่ง เป็นจำนวน 7,334 แห่ง รวมถึงจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.22 จากจำนวนห้องพักในปี 2552 ที่มีจำนวน 368,823 ห้อง เป็นจำนวน 380,693 ห้อง ตามลำดับ (กรมการท่องเที่ยว, 2553) ซึ่งพบว่าโรงแรมขนาดเล็กเป็นธุรกิจโรงแรมที่อยู่จำนวนมากในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่างมีโรงแรมขนาดเล็กอยู่จำนวนถึง 413 แห่ง ซึ่งเจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรมส่วนใหญ่เป็นคนไทย และมีการบริหารจัดการในรูปแบบเดิม ทำให้เกิดปัญหาการลดลงของผู้ใช้บริการห้องพัก รวมถึงปัญหาการแข่งขันกับโรงแรมเครือข่ายราคาประหยัดจากต่างประเทศ จากการศึกษาของอัญมณี ชำกรม (2543) และประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2549) พบว่า เทคโนโลยีในห้องพักในโรงแรมขนาดเล็กเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เข้าพัก และเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจและการอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน นอกจากนี้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวนิยมพกพาและพึ่งพาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างการท่องเที่ยว ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวหรือสถานที่พักแรมจำเป็นที่จะต้องมียearsอำนวยความสะดวกด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เหล่านี้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเรียกกันว่า Techpacker (Philip L.Pearce, 2011) นอกจากนี้การเข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงแรมของโรงแรมเครือข่าย (Chain) ระดับสากลลงสู่ตลาดที่พักราคาประหยัด (Budget Hotel) นโยบายการเปิดเสรีภาคบริการตามเงื่อนไขเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) ซึ่งจะเปิดเต็มตัวในการลงทุนของต่างชาติ ในปี 2558 ท่ามกลางความแข่งขัน ทางรอดของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในไทย จึงจำเป็นต้องก้าวตามให้ทันกับโลกยุคใหม่ ปรับตัวให้อยู่รอดได้ภายใต้สภาพการแข่งขันกับต่างประเทศจากผลกระทบการเปิดการค้าเสรีในธุรกิจภาคบริการ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553) ทำให้แต่ละโรงแรมที่สามารถปรับตัวได้ต่างสรรหาแนวทางและวิธีการต่างๆ ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นที่จะปรับหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเป็นกลุ่มจังหวัด ในลักษณะการบูรณาการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ (กระทรวงการท่องเที่ยว

และกีฬา, 2551) โดยเฉพาะในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีบทบาทและคุณค่าทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทั้งทางศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบกับการมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสบาย (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ตอนล่าง 2, 2552)

โดยทั่วไปแล้วเทคโนโลยีในห้องพักจะถูกกำหนดตามมาตรฐานการบริการห้องพัก ในโรงแรมขนาดเล็ก (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552 : 13) ซึ่งมาตรฐานที่พักรเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมแบบมาตรฐาน ขนาด 1-3 ดาว ประกอบด้วย ขนาดห้องพักที่ไม่น้อยกว่า 9-22 ตารางเมตร องค์กรประกอบของห้องพัก ได้แก่ ประตู โชคส่องประตู ตาแมว แพนผังทางหนีไฟ ม่าน ระบบปรับอากาศ อุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่มีการใช้งาน หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรทัศน์สีที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 14 นิ้ว ตู้เย็น โทรศัพท์ที่ติดต่อกันได้ทั้งในและต่างประเทศ มีของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ป้ายห้ามรบกวน เมนูอาหาร หมอน ผ้าปูเตียง แป้มเครื่องเขียน รวมถึงไม้แขวนเสื้อที่ไม่น้อยกว่า 8 อัน และห้องน้ำในห้องพัก ควรมีการระบาย อากาศที่ดี มีแสงสว่างที่พอเพียง อุปกรณ์ฝักบัว ใ้ครีเป่าผม ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดเท้า อุปกรณ์ การอาบน้ำต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมระบบอุณหภูมิน้ำที่อยู่ในสภาพดี มีรูปแบบเหมาะสมกับ ประเภทและระดับที่พัก

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการเจ้าของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มักไม่ได้คำนึงถึง มาตรฐานเทคโนโลยีดังกล่าว โดยมีการเลือกใช้เทคโนโลยีภายในห้องพักเท่าที่จำเป็น ซึ่งคิดจาก ความคุ้มค่าในการลงทุนเป็นหลัก ทำให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาขีดความสามารถ ในการแข่งขันของโรงแรมขนาดเล็กที่มีเจ้าของเป็นคนไทยกับโรงแรมเครือข่ายราคาประหยัดที่มี มาตรฐานและมีตราสินค้าที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก รวมถึงการปรับตัวให้อยู่รอดได้ภายใต้ สภาพการแข่งขันกับต่างประเทศจากผลกระทบการเปิดการค้าเสรีในธุรกิจภาคบริการ (กรมเจรจาการค้า ระหว่างประเทศ, 2553) ทั้งนี้โรงแรมขนาดเล็ก มักจะมีลักษณะโครงสร้างการบริหารบุคลากรและ เงินลงทุนที่จำกัด มักจะบริหารจัดการโดยเจ้าของโดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่อาจขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ขาดประสบการณ์ ในการใช้เทคโนโลยีและ อาจไม่ติดตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงิน จึงทำให้ประสบ ปัญหาในการจัดซื้อเทคโนโลยีราคาสูงและสามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้กับธุรกิจ อีกทั้ง ปัจจัยการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์เทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็กนั้น มักเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็กกังวล เพราะคิดว่าการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการบริการ เมื่อเทคโนโลยี หรือ

อุปกรณ์ต่างๆมีปัญหา บุคลากรที่มีอยู่ในโรงแรมอาจไม่สามารถแก้ไข ซ่อมแซมได้ ต้องพึ่งพา ศูนย์บริการซึ่งอาจอยู่ไกล ใช้เวลานานกว่าจะซ่อมแซมให้ใช้ดังเดิมได้ ทำให้เกิดการสูญเสียรายได้ และทำให้ไม่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการห้องพัก และอาจปฏิเสธการมาใช้บริการในโอกาสต่อไปได้

การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักอย่างชาญฉลาดเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กให้ประสบความสำเร็จและยั่งยืนได้ ทั้งนี้จำต้องเกิดจากการผนวกเข้ากันกับ หลักแนวความคิดและหลักวิชาการ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549 : 45) งานวิจัยนี้จึงได้นำเสนอการจัดการ เทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง เพื่อศึกษา เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการ เทคโนโลยีในห้องพักสำหรับ โรงแรมขนาดเล็กที่เหมาะสมสำหรับเป็นต้นแบบในการพัฒนาห้องพัก โรงแรมขนาดเล็กต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลาง ตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง
2. พัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาค ภาคกลางตอนล่าง และทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ
3. ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของ โรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ตอนล่าง และศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการด้านห้องพัก เพื่อหารูปแบบการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กในแต่ละองค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงาน

## 2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

### 2.1 ด้านผู้ให้บริการ

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

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

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

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

### 2.2 ด้านผู้เชี่ยวชาญ

2.2.1 ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร โรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ในเขตภาคกลางตอนล่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร โรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 16 คน

2.2.2 ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านโรงแรม ผู้ชำนาญการทางเทคโนโลยี และผู้แทนผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม รวมจำนวน 9 คน

2.2.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญด้านการตกแต่งภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม และผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงาน จำนวน 9 คน

### 2.3 ด้านผู้ใช้บริการ

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

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

2.3.2 นักท่องเที่ยวที่อยู่ในจำนวนเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook.com ระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 275 คน

2.3.3 นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในห้องพักต้นแบบของโรงแรมขนาดเล็ก เป็นระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 38 คน

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ศึกษาวิจัยเฉพาะ 4 จังหวัดในภาคกลางตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษา ปี พ.ศ.2552 สิ้นสุด ปี พ.ศ.2554 ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 3 ปี

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**โรงแรมขนาดเล็ก (Small Hotel)** หมายถึง โรงแรมธุรกิจในเขตภาคกลางตอนล่าง 4 จังหวัด ที่มีการให้บริการห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง มีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 600-1,200 บาท และบริหารงานโดยเจ้าของคนไทย

**กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง** หมายถึง กลุ่มจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกันกัน มีสภาพภูมิศาสตร์ ประเพณี และวัฒนธรรมที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**เทคโนโลยี (Technology)** หมายถึง อุปกรณ์เพื่อการบริหารในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงาน

**การจัดการเทคโนโลยี (Technology Management)** หมายถึง การวางแผน เลือกรับ บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์ในการบริการด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงานในโรงแรมขนาดเล็ก

**การจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก (In - room Technology Management)** หมายถึง การวางแผน เลือกรับ บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทนต่ออุปกรณ์ในการบริการด้านความปลอดภัย

ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงานภายในห้องพัก  
ของโรงแรมขนาดเล็ก

**รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก (In - room Technology Management Model)**  
หมายถึง กรอบความคิดซึ่งได้เรียบเรียงไว้ในลักษณะ โครงสร้างอย่างเป็นระบบแสดงถึงความสัมพันธ์  
ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันในเชิงความสัมพันธ์และ  
เชิงเหตุและผลเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุน  
ผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์ในการบริการด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร  
ด้านความบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงานภายในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

**การจัดการเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย (Technology Management for Safety)** หมายถึง  
การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์เพื่อนำไปใช้ในการบริการ  
ห้องพักให้ผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ระหว่างใช้บริการในห้องพัก  
โรงแรมขนาดเล็ก

**การจัดการเทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย (Technology Management for Convenience)**  
หมายถึง การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์ เพื่อนำไปใช้  
ในการบริการห้องพักให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายระหว่างใช้บริการในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

**การจัดการเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร (Technology Management for Communication)**  
หมายถึง การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์ เพื่อนำไปใช้  
ในการบริการห้องพักให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกระหว่างใช้บริการในห้องพัก  
โรงแรมขนาดเล็ก

**การจัดการเทคโนโลยีด้านความบันเทิง (Technology Management for Entertainment)**  
หมายถึง การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทน ต่ออุปกรณ์ เพื่อนำไปใช้  
ในการบริการห้องพักให้ผู้ใช้บริการได้รับความบันเทิงระหว่างใช้บริการในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

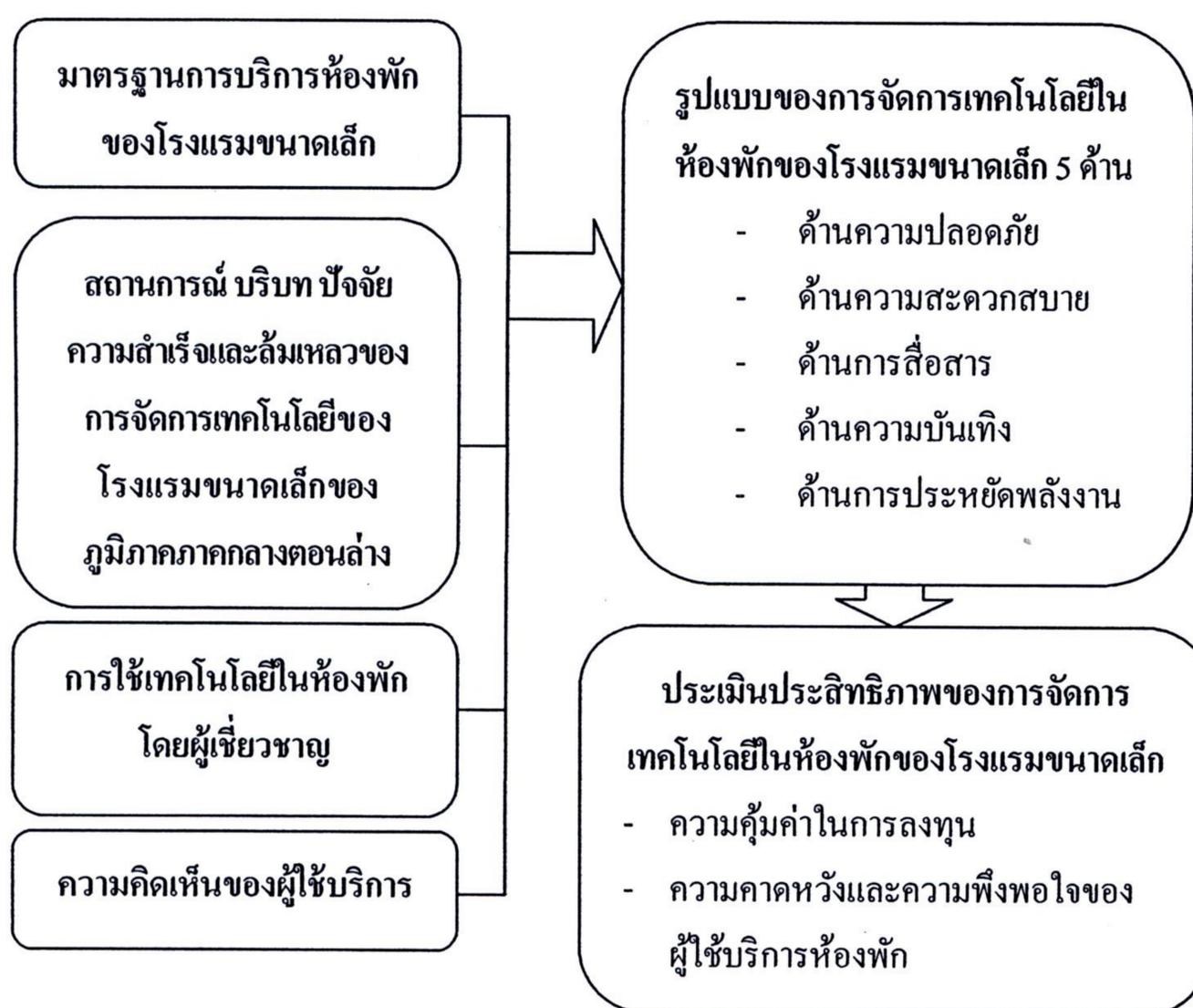
**การจัดการเทคโนโลยีด้านประหยัดพลังงาน (Technology Management for Energy Saving)** หมายถึง การวางแผน เลือกลงสรร บำรุงรักษา และบริหารต้นทุนผลตอบแทนต่ออุปกรณ์  
เพื่อสามารถลดต้นทุนในการบริการห้องพักให้แก่ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก

**ประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก** หมายถึง การบริการที่ลูกค้า  
ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง หรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง และความคุ้มค่าในการลงทุน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ สามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง



## ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กในภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย
2. ได้รู้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับใช้ของโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย
3. ได้ผลการประเมิน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อื่น ๆ
4. ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก
5. ได้องค์ความรู้ในด้านการให้บริการห้องพักแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมของประเทศไทย