บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีในโรงแรม ในมุมมองของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก

2. การสำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

3. การศึกษาแนวการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญผู้บริหารองค์กรด้านการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี

4. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กในเขตภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่าง จากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. การนำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีไปใช้ในห้องพักต้นแบบ

3. ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก จากการประเมินผลของผู้เชี่ยวชาญ

4. การประเมินการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีห้องพักโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

5. การทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว

1. การประเมินโดยผู้ใช้บริการจริงในห้องพักต้นแบบ เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ

2. การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน

ตอนที่ 4 สรุป

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง

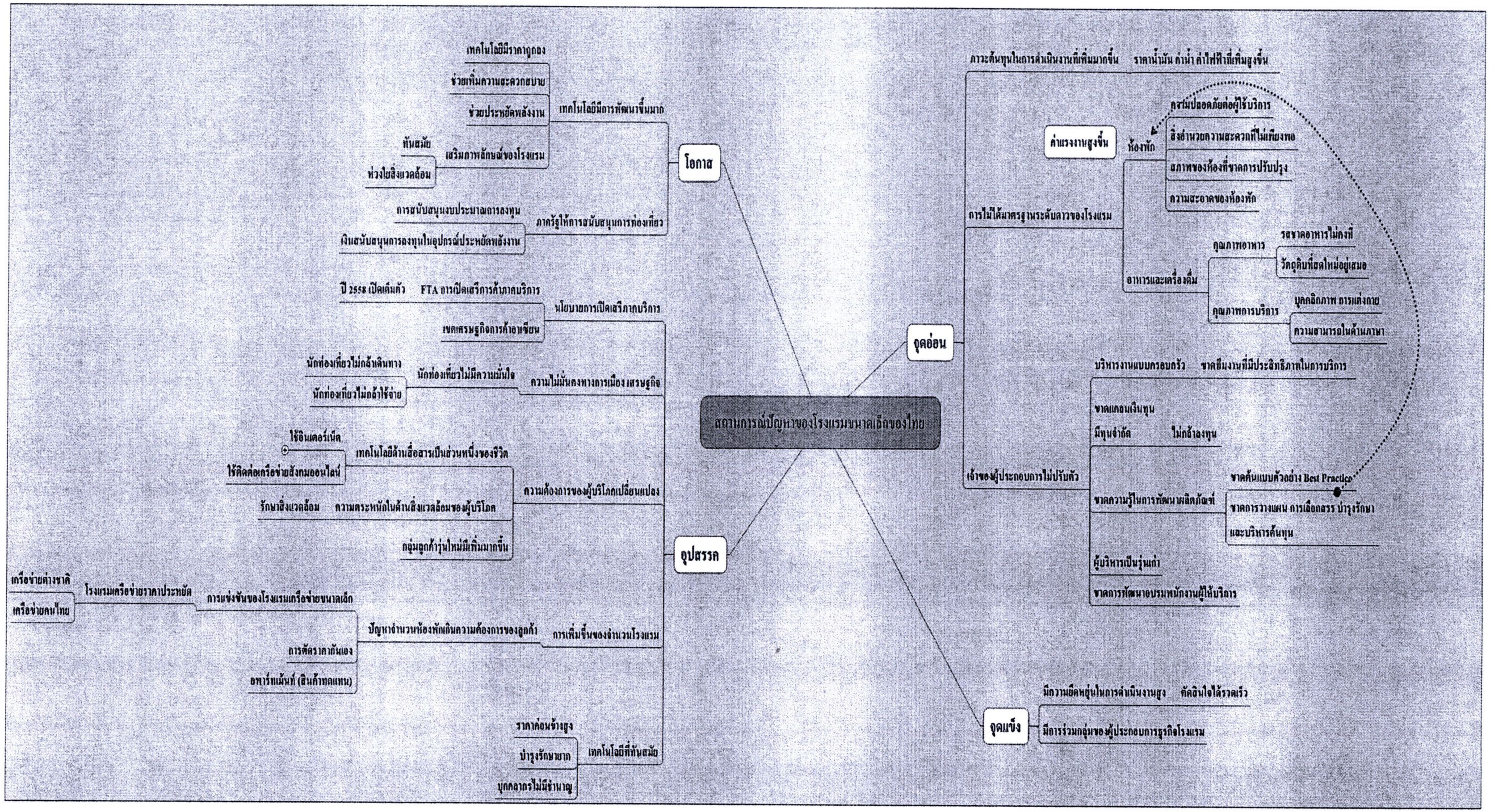
การวิเคราะห์สถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภาคกลางตอนล่าง การสำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กในภาคกลางตอนล่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในภาคกลางตอนล่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรม ด้านผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ เจ้าของ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้างานของโรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง แยกตามจังหวัดในภาคกลางตอนล่าง คือ จังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวม 16 โรงแรม ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2552 ถึง 15 มกราคม 2553 ผลการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

1.1 ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัญหาทั่วไปของโรงแรมขนาดเล็ก โดยการวิเคราะห์ SWOT สรุปดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 แสดงสถานการณ์ปัญหาของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ด้านผู้ให้บริการ



1.1.1 จุดอ่อน พบว่า

1) ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กประสบปัญหาการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงงาน ค่าวัตถุดิบ ค่าอาหารสด ตลอดจนค่าบำรุงรักษา ซ่อมแซม อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในโรงแรมที่ปรับตัวสูงขึ้น ในขณะที่ราคาค่าบริการและค่าที่พัก ไม่สามารถปรับตัวได้มากนัก

2) โรงแรมขนาดเล็กบางโรงแรมยังคงมีการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะในส่วนห้องพัก สภาพห้องพักมักขาดการปรับปรุง ดูแลรักษา ขาดการจัดการด้านความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นมีไม่ครบถ้วน หรือเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่ำ ขาดการรักษาคุณภาพความสะอาดภายในห้องพักและห้องน้ำ ส่วนในด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม จะประสบปัญหาการรักษามาตรฐานรสชาดของอาหาร การบริหารจัดการคุณภาพของวัตถุดิบ การควบคุมด้านสุขอนามัยในการประกอบอาหาร ตลอดจนการรักษาคุณภาพการบริการของพนักงานบริการ บุคลิกภาพและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศยังคงเป็นจุดอ่อนในการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก

3) โรงแรมขนาดเล็กยังขาดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านตัวผู้ประกอบการที่จะต้องมีการพัฒนาเรียนรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ และพนักงานที่ต้องมีการฝึกอบรมภายในโรงแรมให้มีทักษะในการให้บริการ รู้จักใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ การบำรุงรักษาให้ใช้ได้คงทน ตลอดจนขาดแบบอย่างในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเป็นตัวแบบที่มีศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำประยุกต์ ปรับใช้ในธุรกิจของแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.2 จุดแข็ง พบว่า

1) โรงแรมขนาดเล็กมีความสามารถในการยืดหยุ่นในการดำเนินงานได้สูง สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

2) โรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบันมีการรวมตัวเป็นกลุ่มชมรม สมาคมต่าง ๆ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านองค์ความรู้และตลาด และนำไปสู่การสร้างอำนาจต่อรองกับปัจจัยที่จะเข้ามาคุกคามสู่ธุรกิจโรงแรมได้มากกว่าในอดีต

1.1.3 โอกาส พบว่า

1) ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีราคาถูกลง ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการของโรงแรมขนาดเล็กได้มากขึ้น เทคโนโลยีสมัยใหม่ ยังช่วยในการประหยัดต้นทุนให้แก่กิจการ เทคโนโลยีในการรักษาสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจ

2) ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในด้านการสนับสนุนงบประมาณทางการตลาด การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริม เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ทำให้ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติท่องเที่ยว เดินทางกันมากขึ้น ตลอดจนให้การส่งเสริมสนับสนุนเงินทุนในการลงทุนเทคโนโลยีในการประหยัดพลังงานแก่ธุรกิจ

1.1.4 อุปสรรค

1) นโยบายการเปิดเขตการค้าเสรีภาคบริการ อาจส่งผลให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศเพิ่มมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายขนาดเล็ก และเกิดการแข่งขันกับธุรกิจของคนไทย ทำให้ธุรกิจโรงแรมของคนไทย อาจประสบปัญหาในแข่งขันและดำรงอยู่ของธุรกิจได้

2) ปัญหาของความขัดแย้งของคนในชาติ การแบ่งแยกของคนในสังคมและเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย การเกิดปัญหาการปิดสนามบิน ปัญหาการชุมนุมประท้วงตามสถานที่ต่างๆ ส่งผลต่อความไม่มั่นคงในการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวมีการสื่อสาร ค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมากขึ้น และกำลังจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์

4) ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้สินค้าและบริการมีจำนวนมากกว่าความต้องการจริง เกิดการแข่งขันที่สูง ส่งผลทำให้มีการตัดราคาและกระทบต่อภาพลักษณ์ของตลาดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพของโรงแรมในภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง ทำให้สูญเสียศักยภาพในการสร้างรายได้ในตลาดการท่องเที่ยวภาพรวม รวมถึงการเปิดการใช้บริการของอพาร์ทเม้นท์ในท้องถิ่น ก็เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของโรงแรมขนาดเล็ก

5) เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ทำให้อุปกรณ์หรือสินค้านั้น ๆ อาจเกิดการล้าสมัย ทำให้หาอุปกรณ์ทดแทนได้ยาก รวมถึงมีอายุการใช้งานที่สั้นลง ในขณะที่เทคโนโลยีที่ทันสมัยก็มักจะมีราคาสูงมาก การบำรุงรักษาทำได้ยาก รวมถึงบุคลากร ช่างในท้องที่ก็อาจไม่สามารถซ่อมบำรุงได้ เมื่อเกิดปัญหาต้องรอพนักงานซ่อมบำรุงจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายเป็นหลัก ซึ่งอาจส่งผลต่อการให้บริการผู้ใช้บริการได้

1.2 ความคิดเห็นต่อสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า

1.2.1 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความสนใจในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านอินเตอร์เน็ต เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย เช่น กล้องทีวีวงจรปิด ตู้เซฟและเทคโนโลยีที่นำมาซึ่งเพิ่มความสะดวกสบาย

ในห้องพักมากขึ้น เช่น ผ้าปูเตียงแบบดูเวต์ หรือการให้บริการช่องรายการโทรทัศน์ที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งลูกค้ามักจะมีการสอบถามถึงการให้บริการต่างๆของโรงแรมก่อนที่จะตัดสินเลือกใช้บริการ

1.2.2 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะมีราคาที่ค่อนข้างสูง บำรุงรักษายาก และล้าสมัยเร็ว โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่จึงไม่ค่อยที่จะกล้านำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในการให้บริการมากนัก เพราะกลัวจะเกิดปัญหาในการบริการจากอุปกรณ์เทคโนโลยี และส่งผลต่อการบริการผู้ใช้บริการ

1.2.3 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า โรงแรมขนาดเล็ก ที่มีราคาจำหน่ายห้องพักต่ำไม่จำเป็นที่จะต้องมีการใช้เทคโนโลยีสูง เทียบเท่าโรงแรมขนาดใหญ่หรือโรงแรมที่มีการให้บริการห้องพักที่มีราคาสูง โดยโรงแรมขนาดเล็กจะเน้นการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีระดับเบื้องต้น ราคาประหยัด และคุ้มค่ากับราคาที่ได้รับจากการให้บริการ

1.2.4 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า โรงแรมขนาดเล็กมักจะบริหารงานด้วยระบบธุรกิจครอบครัว หรือผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี การลงทุนในการปรับเปลี่ยนการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการบริการ ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกัน จึงทำให้การตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำได้ยาก และมักจะพิจารณาความคุ้มค่าในการลงทุนของเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ

1.2.5 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า โรงแรมขนาดเล็กที่มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการน้อยกว่า จะเสียเปรียบในการครองใจลูกค้า ซึ่งลูกค้าอาจปฏิเสธการเลือกใช้บริการของโรงแรม เช่น ห้องพักที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตรองรับ เนื่องจากผู้ใช้บริการมักมีการใช้งานอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงมีความคาดหวังในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

1.2.6 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า โรงแรมขนาดเล็กที่มีการใช้เทคโนโลยี ในการให้บริการของโรงแรม จะทำให้มีผลต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับประหยัดพลังงานหรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจต่อชุมชนและทำให้มีโอกาสทางการตลาดต่อกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น

1.2.7 ผู้ประกอบการโรงแรม มีความเห็นว่า การพัฒนาของเทคโนโลยีบางอย่างส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันลดลง เช่น เทคโนโลยีด้านการสื่อสารระบบโทรศัพท์ในห้องพัก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีโทรศัพท์มือถือ เป็นผลให้รายได้จากการให้บริการด้านโทรศัพท์ของโรงแรมลดลงอย่างมาก

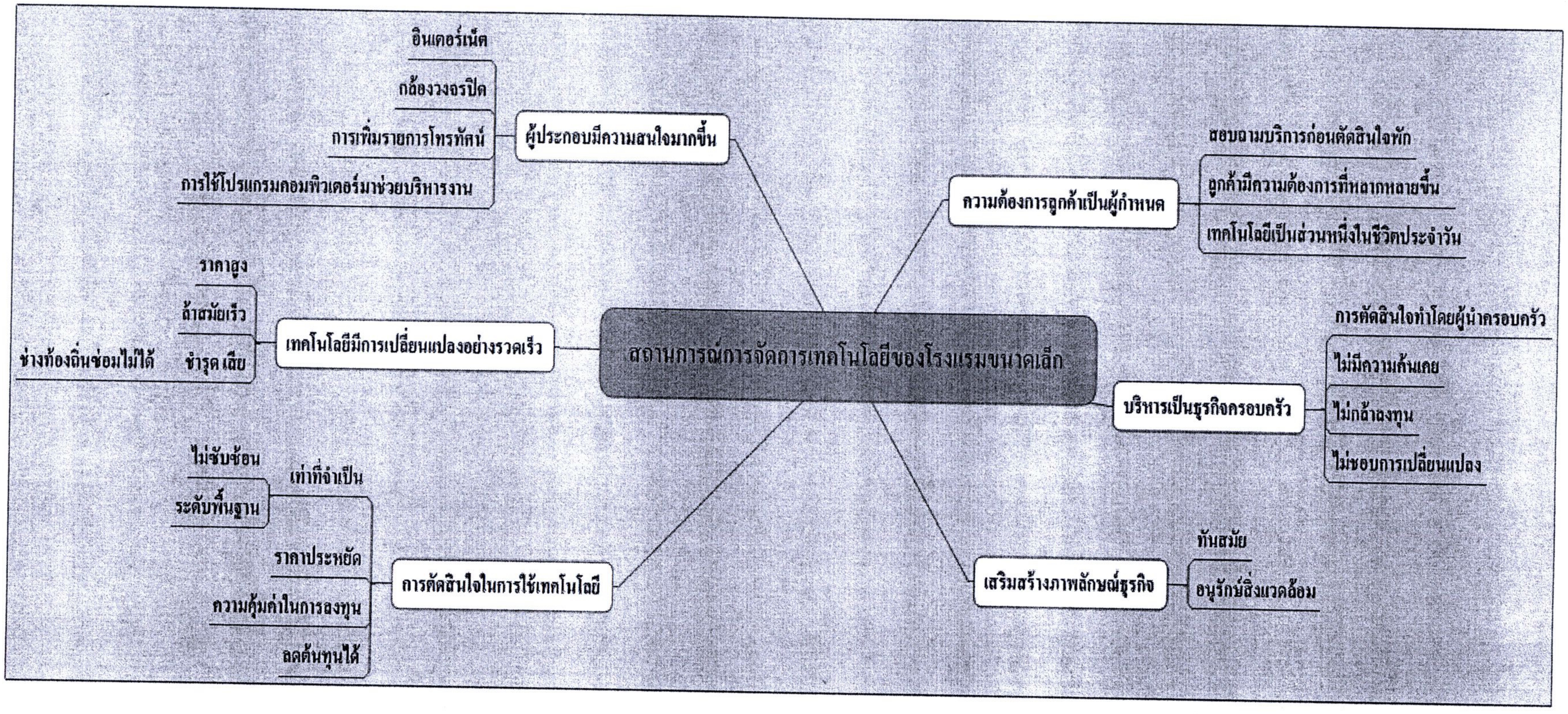
1.2.8 ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่จะให้ความสนใจกับเทคโนโลยีที่ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย หรือลดต้นทุนให้กับโรงแรม เช่น การใช้หลอดประหยัดไฟ การใช้

อุปกรณ์ตัดไฟในห้องพักเมื่อไม่ใช้งาน การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเบอร์ 5 หรือระบบควบคุมไฟหัวเตียงที่ทำให้ประหยัดพลังงานและเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า รวมถึงผู้ประกอบการจะให้ความสนใจกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในห้องพัก เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มีรายได้หลักมาจากค่าบริการด้านห้องพัก

1.2.9 ผู้ประกอบการ มีความเห็นว่า ลูกค้าจะให้ความสนใจกับเทคโนโลยีที่เพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ เช่น เทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถพักผ่อนได้สบายมากขึ้น เทคโนโลยีที่ให้ความบันเทิง เช่น ช่องรายการโทรทัศน์ ขนาดโทรทัศน์ เดิมใช้ขนาด 14 นิ้ว ปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการลูกค้า อุปกรณ์ต่อพ่วง เครื่องเล่นดีวีดี เทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตในห้องพัก หรือแม้แต่เทคโนโลยีที่ให้ความปลอดภัย เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบแจ้งเตือนภัย เป็นต้น ส่วนปัญหาของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการห้องพักที่มักพบเสมอ ได้แก่ การจะใช้อุปกรณ์ในห้องพักที่ไม่ถูกวิธี เช่น วิธีการใช้รีโมทควบคุมโทรทัศน์ การปรับอุณหภูมิความเย็นของเครื่องปรับอากาศ การปรับระดับอุณหภูมิน้ำร้อน น้ำเย็น เป็นต้น

สรุปความคิดเห็นต่อสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็ก ดังภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2 สถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการ



1.3 ความคิดเห็นต่อลักษณะของการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กพบว่ามี 2 ลักษณะ

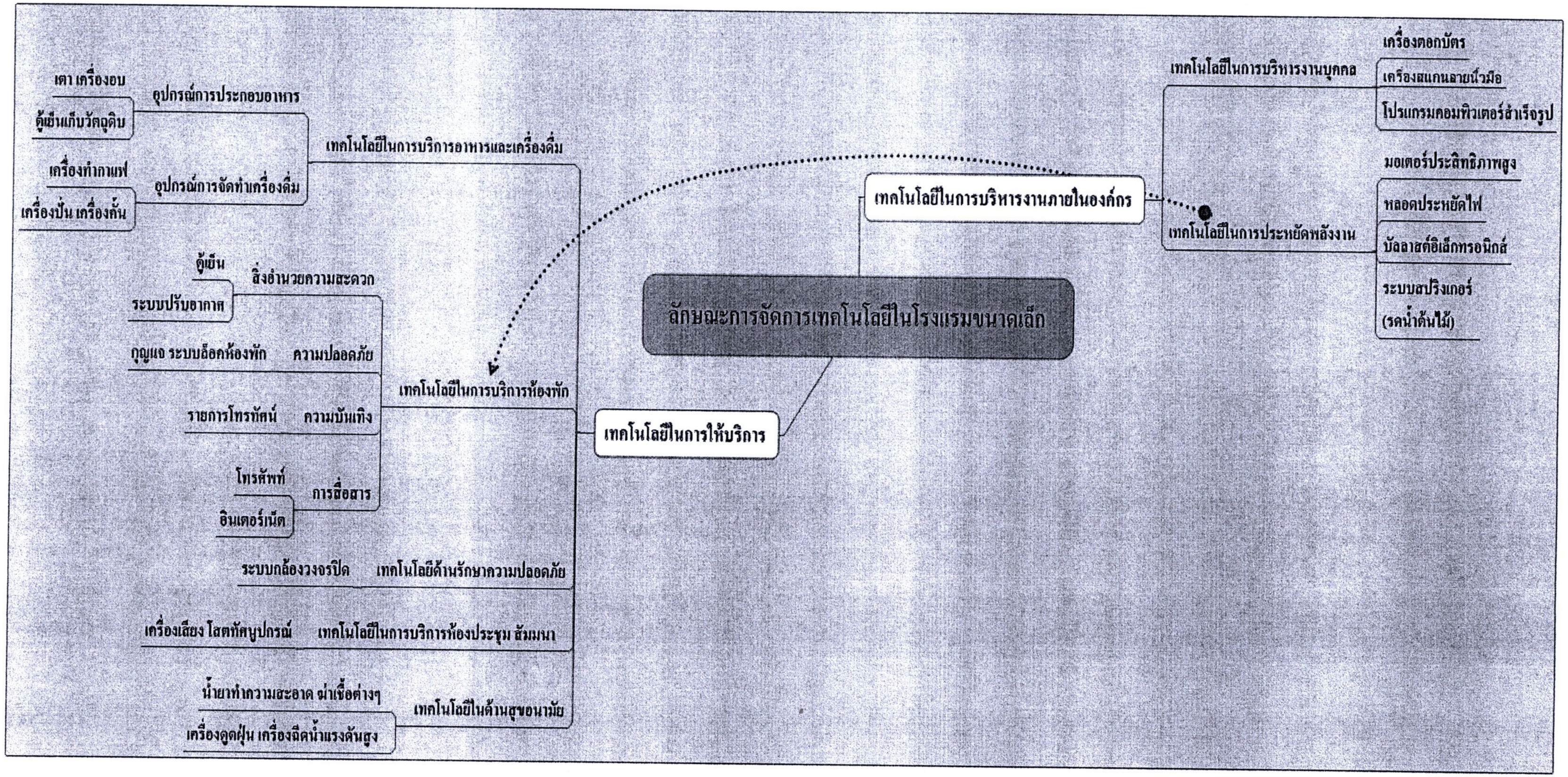
1.3.1 โรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ ซึ่งมีส่วนที่สำคัญ คือ การให้บริการห้องพัก ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการใช้เทคโนโลยีที่เป็นพื้นฐาน และเท่าที่จำเป็น อาทิ โทรทัศน์ ตู้เย็น พัดลม เครื่องปรับอากาศ เท่านั้น หรืออาจเน้นการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับการลงทุนและอัตราราคาห้องพักที่ได้รับ ส่วนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการใช้เทคโนโลยีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการผลิตด้านอาหาร เช่น เครื่องเตาอบ เครื่องหุงข้าว ตู้เย็น เก็บวัตถุดิบ เตาไฟ ระบบแก๊ส เป็นต้น ส่วนการให้บริการด้านเครื่องดื่ม ก็จะใช้เครื่องมือที่มีเทคโนโลยี เช่น เครื่องทำน้ำแข็ง เครื่องทำกาแฟ เครื่องปั่นต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนบางโรงแรมที่มีการให้บริการด้านงานจัดเลี้ยงประชุม สัมมนา ก็จะมีการใช้เทคโนโลยีในการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยจะมีการนำเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีสำหรับการทำความสะอาด อุปกรณ์ และน้ำยาซักล้าง รวมถึงเทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด มาเพื่อควบคุมมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่พื้นที่ในส่วนต่างๆของโรงแรมมากขึ้น

1.3.2 โรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารงานภายในองค์กรโรงแรม คือ นำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูป เครื่องคิดเลข เครื่องแฟกซ์ เครื่องตอกบัตร เครื่องสแกนลายนิ้วมือบุคลากรในองค์กร เป็นต้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการประหยัดต้นทุนให้แก่โรงแรม เช่น การใช้หลอดไฟแบบตะเกียบแทนหลอดไส้ การใช้บัลลาสต์ประสิทธิภาพสูง หรือการใช้ระบบสปริงเกอร์รดน้ำต้นไม้ เพื่อประหยัดค่าแรงของพนักงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ลักษณะของการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ยังพบว่า มักไม่มีการวางแผนในระยะยาว มีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์มีการชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ขาดการศึกษา เปรียบเทียบในการเลือกสรรเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่จะมีลักษณะของการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมที่หลากหลายและทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีของโทรทัศน์แอลซีดี การใช้ระบบกุญแจคีย์การ์ด ระบบกล้องวงจรปิด ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงมีการศึกษา สำรวจเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อาทิ ระบบการจองห้องพักออนไลน์ ระบบบันทึกข้อมูลลูกค้า (CRM) เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจโรงแรม

สรุป บริบท ลักษณะการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการดังภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3 บริบท ลักษณะการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการ



1.4 การจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก ใน 4 ด้าน มีดังนี้

1.4.1 ด้านการวางแผน พบว่า โรงแรมขนาดเล็กมักมีการวางแผนนโยบายเฉพาะในระยะเริ่มต้น แนวคิดด้านการจัดการเทคโนโลยีจะมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเมื่อเทคโนโลยีที่ใช้อยู่มีการชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ขาดการประเมิน สอบถามความคิดเห็นในการให้บริการจากลูกค้าหรือการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนการลงทุน และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการใดๆในระยะยาว ในขณะที่โรงแรมที่มีระดับอัตราค่าบริการที่สูงขึ้น จะมีการสำรวจ สังเกต ความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาพิจารณาวางแผนการจัดการร่วมกับการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป็นระยะๆ

1.4.2 ด้านการเลือกสรร พบว่า โรงแรมขนาดเล็กมุ่งเน้นการเลือกเทคโนโลยีโดยคำนึงถึงการลงทุนในระดับราคาประหยัด และเท่าที่จำเป็น โดยเลือกสรรจากประสบการณ์ในอดีต และคำแนะนำจากผู้ใกล้ชิดเจ้าของ ผู้ประกอบการ เป็นสำคัญ มีการศึกษาเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลของเทคโนโลยีต่างๆพอสมควร ในขณะที่โรงแรมที่มีระดับอัตราค่าบริการห้องพักที่สูงขึ้น จะมีการศึกษาข้อมูลสินค้าเทคโนโลยีเฉพาะด้านโดยสอบถามจากผู้ใช้บริการ ร่วมกับการค้นคว้าหาข้อมูลจากสื่ออินเตอร์เน็ตเพื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติ ข้อดี ข้อเสีย และคำแนะนำด้านเทคโนโลยีจากบริษัทผู้จัดจำหน่าย โดยเน้นความคงทน ภาพลักษณ์ ตราสินค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย เป็นสำคัญ

1.4.3 ด้านการบำรุงรักษา พบว่า โรงแรมขนาดเล็กจะมีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีตามสภาพการใช้งาน ขาดแผนการในการบำรุงรักษา จะดำเนินการซ่อมแซมโดยพนักงานภายในโรงแรม และอาจมีการใช้บริการจากบริษัทรับซ่อมภายนอกเป็นครั้งคราว ส่วนใหญ่จะทำการบำรุงรักษาเมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยพนักงานมักไม่ได้มีการตรวจสอบการใช้งานของเทคโนโลยีมากนัก รวมถึงผู้ประกอบการขาดความรู้ในการจัดระบบการซ่อมบำรุงรักษา และขาดการลงทุนในบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ส่วนโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักสูงขึ้น จะมีการกำหนดตารางการบำรุงรักษาในจุดบริการต่าง ๆ มีการซ่อมบำรุงโดยบุคลากรภายในร่วมกับการใช้บริการจากบริษัทภายนอกที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยมีการบำรุงรักษาตามกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

1.4.4 ด้านการบริหารต้นทุนและผลตอบแทน พบว่า โรงแรมขนาดเล็กเน้นความคุ้มค่าในระยะสั้น มีการเปรียบเทียบต้นทุนราคาอุปกรณ์เทคโนโลยีเดิมในอดีตกับปัจจุบันเป็นหลัก ส่วนโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักที่สูงขึ้น จะเลือกใช้เทคโนโลยีจากการเปรียบเทียบต้นทุนกับความประหยัดที่โรงแรมจะได้รับเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะมีต้นทุนการลงทุนที่สูงกว่าเดิม รวมทั้งประเมินความคาดหวังของระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าจะได้รับมากขึ้น โดยเน้นการลงทุนในจุดคุ้มทุนที่ไม่เกิน 3 ปี สำหรับเทคโนโลยีที่มีราคาไม่สูง แต่จะเน้นการลงทุนสำหรับจุดคุ้มทุน 3 - 5 ปี ในการลงทุนที่สูงหรือมีปริมาณขนาดโครงการที่ใหญ่ขึ้น

1.5 ความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดการเทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า

1.5.1 ทัศนคติของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กมีส่วนสำคัญต่อการเลือกสรรและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยี ความคุ้มค่าในการลงทุน ความไม่คุ้นเคย ความไม่เชื่อมั่นถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีต่อประโยชน์ในด้านธุรกิจ รวมถึงการลงทุนในเทคโนโลยีมีต้นทุนค่อนข้างสูง

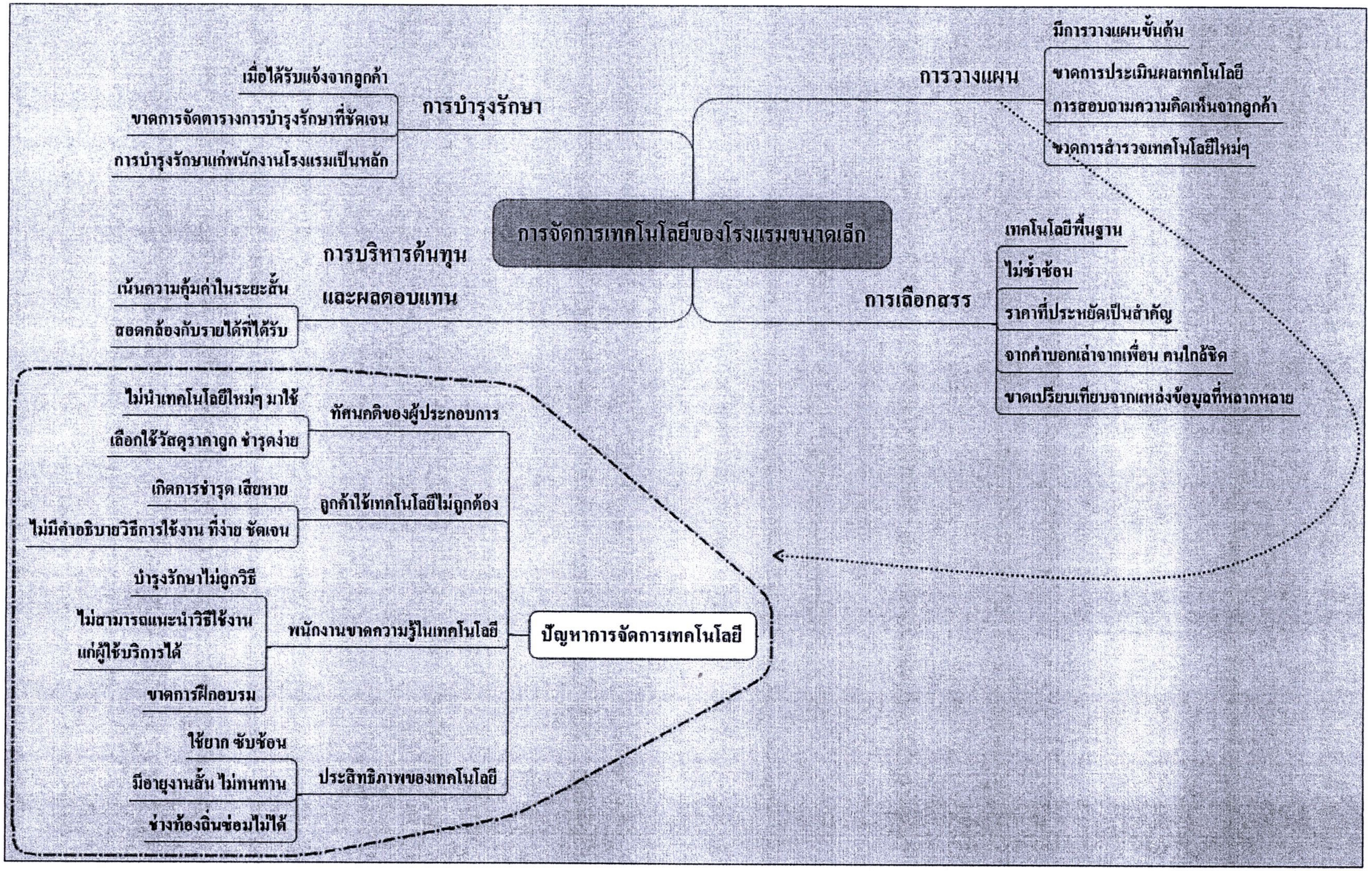
1.5.2 ผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีที่ถูกต้อง ไม่ปฏิบัติตามข้อระเบียบวิธีการในการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ ทำให้เกิดการชำรุด เสียหายก่อนอายุการใช้งานอันควร ส่งผลต่อต้นทุนในการซ่อมแซมหรือจัดซื้อมาทดแทน

1.5.3 การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของพนักงานผู้ให้บริการ ทำให้ต้องมีการจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอๆ รวมถึงระยะเวลาที่พนักงานใหม่จะมีความคล่องแคล่วในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ

1.5.4 เทคโนโลยีบางอย่างเมื่อชำรุดเสียหาย ไม่สามารถแก้ไขโดยช่าง ผู้เชี่ยวชาญในท้องถิ่น ต้องได้รับการแก้ไขจากผู้จัดจำหน่ายโดยตรง จึงทำให้ประสบปัญหาความล่าช้าหรืออาจไม่สามารถให้บริการต่อผู้ใช้บริการได้

สรุป การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กและปัญหาการจัดการเทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กดังภาพที่ 4.4

ภาพที่ 4.4 การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการ



1.6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวในการใช้เทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า

1.6.1 ปัจจัยความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีโนห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก คือ

1) การเลือกสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริการ

2) ความคุ้มค่าในการลงทุนของเทคโนโลยี

3) ทัศนคติและความสนใจของผู้ประกอบการ

4) การฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและเต็มประสิทธิภาพ

1.6.2 ปัจจัยความล้มเหลวของการใช้เทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก คือ

1) การขาดความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยี

2) การขาดการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3) ประสิทธิภาพและความคงทนของเทคโนโลยี

4) การขาดแผนรองรับเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการใช้เทคโนโลยี

สรุปผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการแก่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่พอสมควร ทั้งในส่วนด้านการบริการต่าง ๆ และด้านห้องพัก ซึ่งด้านห้องพักซึ่งถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก แต่ผู้ประกอบการยังคงรูปแบบการให้บริการ หรือเลือกใช้อุปกรณ์เพื่อบริการห้องพักในลักษณะเดิมอยู่ ไม่ได้มีการศึกษา การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือมีการปรับใช้เทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจโรงแรมเพื่อสามารถจูงใจและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการยังคงประสบปัญหาในการวางแผน เลือกสรร การบำรุงรักษา บริหารจัดการต้นทุน เทคโนโลยีอย่างมีระบบและประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการครองใจลูกค้า และลดต้นทุนของธุรกิจ จึงควรมีการศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และลดต้นทุนในด้านห้องพัก อันจะเป็นส่วนสำคัญให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่บริหารโดยคนไทย สามารถยืนหยัดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยั่งยืนต่อไป

2. การสำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

การวิเคราะห์สภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กในภาคกลางตอนล่าง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสำรวจ สำรวจห้องพักในโรงแรมขนาดเล็กแยกตามจังหวัดต่าง ๆ รวม 16 โรงแรม ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2552 ถึง 15 มกราคม 2553 ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมขนาดเล็ก

พบว่า โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ จะตั้งอยู่บริเวณรอบๆ พื้นที่ในเขตเมือง มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีราคาห้องพักตั้งแต่ 300-1,200 บาท ตามแต่ลักษณะและมาตรฐานในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดให้บริการไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัว และมีคนไทยเป็นเจ้าของธุรกิจ

2.2 ลักษณะของเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

2.2.1 ขนาดห้องพัก พบว่า โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มีขนาดห้องพักอยู่ระหว่าง 18-28 ตารางเมตร

2.2.2 ด้านองค์ประกอบในห้องพัก พบว่า ประตู และอุปกรณ์ทั่วไปของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่อยู่ในสภาพดีปานกลาง ภายในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กไม่ค่อยมีอุปกรณ์ที่ให้ความปลอดภัยมากนัก บางแห่งยังพบว่าไม่มีตาแมว อุปกรณ์โซ่คล้องประตู รวมถึงระบบแสงสว่างฉุกเฉิน ไฟฉายฉุกเฉินในห้องพัก และเครื่องดักจับควันไฟ โดยส่วนใหญ่ไม่มีสปริงเกอร์ แผนผังทางหนีไฟบางแห่งมีสภาพชำรุด สีจืดจาง ไม่ชัดเจน มีเพียงบางแห่งที่มีการใช้อุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องพัก พื้นห้องส่วนใหญ่เป็นกระเบื้องยาง กระเบื้องและพรม ตามลำดับ ผนังเพดานห้องพัก ช่องแสง หน้าต่าง มีความสะอาดและอยู่ในสภาพดี ส่วนใหญ่มีม่านทึบชั้นเดียวในห้องพัก มีแสงสว่างภายในห้องมีจำนวน 3 - 4 จุด บางแห่งยังมีการใช้หลอดไส้ และส่วนใหญ่จะเป็นแสงสว่างสีขาว แต่มีความสว่างเพียงพอ ส่วนใหญ่จะใช้ระบบกุญแจที่เป็นระบบลูกบิด

2.2.3 เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก พบว่า โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งไม่มีที่วางสัมภาระแต่มีตู้ และชั้นวางเสื้อผ้า เตียงมีขนาด 3 ฟุต ส่วนใหญ่เป็นแบบเตียงไม้และสปริงบล็อก ไม่มีการตกแต่งหัวเตียงมากนัก ที่นอนอยู่ในสภาพดีและสะอาด มีโต๊ะเครื่องแป้งที่มีสภาพดี บางโรงแรมมีการใช้วัสดุที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะกระจกนั่งเล่น ซึ่งอาจแตกชำรุดเป็นอันตรายได้

2.2.4 เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก พบว่า ภายในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก จะมีเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่มากนัก ขนาดอุปกรณ์โทรทัศน์จะมีขนาดตั้งแต่ 14 นิ้ว ถึง 21 นิ้ว เป็นระบบจอแก้ว (CRT) เกือบทั้งหมด ซึ่งมักให้บริการรายการประเภทฟรีทีวีเป็นส่วนใหญ่ โดยมักจะต่อรับช่องสัญญาณจากแผงรับเสาอากาศ และจานดาวเทียมเป็นหลัก แต่มีบางแห่งก็จะใช้การเชื่อมสัญญาณจากผู้ให้บริการเคเบิ้ลท้องถิ่น ซึ่งจะมีปัญหาบ้างหากมีไฟฟ้าดับจากผู้ให้บริการเคเบิ้ล หลายโรงแรมมีปัญหาเรื่องความชัดเจนและการเลื่อนของช่องรายการโทรทัศน์ ส่วนบริการประเภทเครื่องเล่นดีวีดี หรือบริการด้านวิทยุจะไม่มีให้บริการ ในขณะที่โรงแรมหลายแห่งไม่มีตู้เย็น ส่วนบริการโทรศัพท์ทางไกลทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงบริการที่สามารถต่อเชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ต โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่

มีให้บริการ หลายแห่งมีการจัดพื้นที่ด้านล่างโรงแรมเป็นพื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการโทรทัศน์ภายในและต่างประเทศ

2.2.5 ของใช้ในห้องพัก พบว่า ภายในห้องพักมีการใช้อุปกรณ์เพื่อการอำนวยความสะดวกไม่มากนัก มีการใช้ป้าย "ห้ามรบกวน" และ "ขอให้มาทำความสะอาด" มากกว่าแบบสวิทช์ไฟ บางแห่งจะมีเมนูอาหาร Room Service มีรายการหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับฝ่ายบริการห้องพักและแม่บ้าน และมีรูปแบบเรียบง่าย ประหยัด ผ้าห่มส่วนใหญ่เป็นแบบอะคริลิก หมอนมีให้บริการจำนวนสองใบ ไม้แขวนเสื้อ ส่วนใหญ่เป็นแบบลวดเหล็ก และมีจำนวนเพียง 2-3 อัน แฟ้มเครื่องเขียน ดินสอ กระดาษ ซองจดหมายไม่ค่อยมีให้บริการ สำหรับปลั๊กไฟฟ้ามีเพียง 2-3 จุด ไม่มีบริการเครื่องต้มน้ำร้อนหรืออุปกรณ์ชงกาแฟภายในห้องพัก มีน้ำดื่มบริการฟรี 2 ขวด มีแก้วน้ำสะอาด 2 ใบ และพบว่า ถังขยะส่วนใหญ่เป็นแบบไม่มีฝาปิด

2.2.6 ห้องน้ำในห้องพัก พบว่า ประตูและทางเข้า อยู่ในสภาพดีพอสมควร ขนาดของห้องอยู่ระหว่าง 2 - 2.5 ตารางเมตร ภายในห้องน้ำมีการระบายอากาศที่ดีปานกลาง มีแสงสว่าง 2 จุด ลักษณะแสงสีขาว ส่องสว่างเพียงพอ พื้นอยู่ในสภาพดีปานกลาง หลายแห่งมีปัญหาการระบายน้ำ ผนังสะอาดปานกลาง ผ้าม่านในห้องน้ำหลายแห่งมีคราบ ขาดชำรุด ส่วนอุปกรณ์เครื่องอาบน้ำ มีเพียงสบู่ก้อนและแชมพูสระผม สำหรับหมวกคลุมอาบน้ำ ถุงใส่ผ้าอนามัย หรือไดร์เป่าผม ไม่มีให้บริการมากนัก ฝักบัวเป็นสายฝักบัว บางแห่งใช้แบบติดผนัง ยางกันลื่นและอ่างอาบน้ำไม่ค่อยมีให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าในการให้บริการ ควบคุมอุณหภูมิน้ำอุ่น โดยมักมีระบบตัดไฟในเครื่อง มีพื้นที่แห้งสำหรับแต่งตัว มีโถส้วมแบบนั่งราบใช้งานได้ดี สะอาด มีอ่างล้างมือ กระจกเงาในสภาพดีพอควร ส่วนงานผ้า ส่วนใหญ่มีบริการเฉพาะผ้าเช็ดตัวและผ้าเช็ดเท้าอยู่ในสภาพดีพอควร บางแห่งมีสภาพขาดชำรุด มีกระดาษชำระและถังขยะในห้องน้ำเพียงพอ

สรุปสภาพห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ในส่วนต่างๆ ทั้งในส่วนโครงสร้างองค์ประกอบของห้องพักความปลอดภัย เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก ของใช้ในห้องพัก และห้องน้ำ พอสมควร ตามระดับราคาของห้องพัก ส่วนมากเป็นเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน มีระดับราคาประหยัด และหาซื้อได้ในท้องถิ่นเป็นส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงไม่มีการวางแผนจะมีการปรับนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการห้องพักมากนัก

ทั้งนี้สภาพในการจัดการเทคโนโลยีห้องพัก สามารถจำแนกในระดับราคาของห้องพักได้ดังนี้ ห้องพักที่มีราคาตั้งแต่ 300-600 บาท มีสภาพการเลือกใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับพื้นฐาน มีการเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีราคาประหยัด มีความยากต่อการปรับใช้อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ในห้องพัก ห้องพักที่มีราคาตั้งแต่ 601-1,200 บาท มีการเลือกใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวย

ความสะดวกแก่ผู้ใช้ได้พอสมควร เน้นราคาอุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมกับที่พักและสภาพห้องพักโดยรวม สามารถที่จะมีศักยภาพในปรับใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพในห้องพักได้ ส่วนห้องพักที่มีราคาตั้งแต่ 1,200 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่จะมีสิ่งอำนวยที่ครบครันดีมาตรฐาน

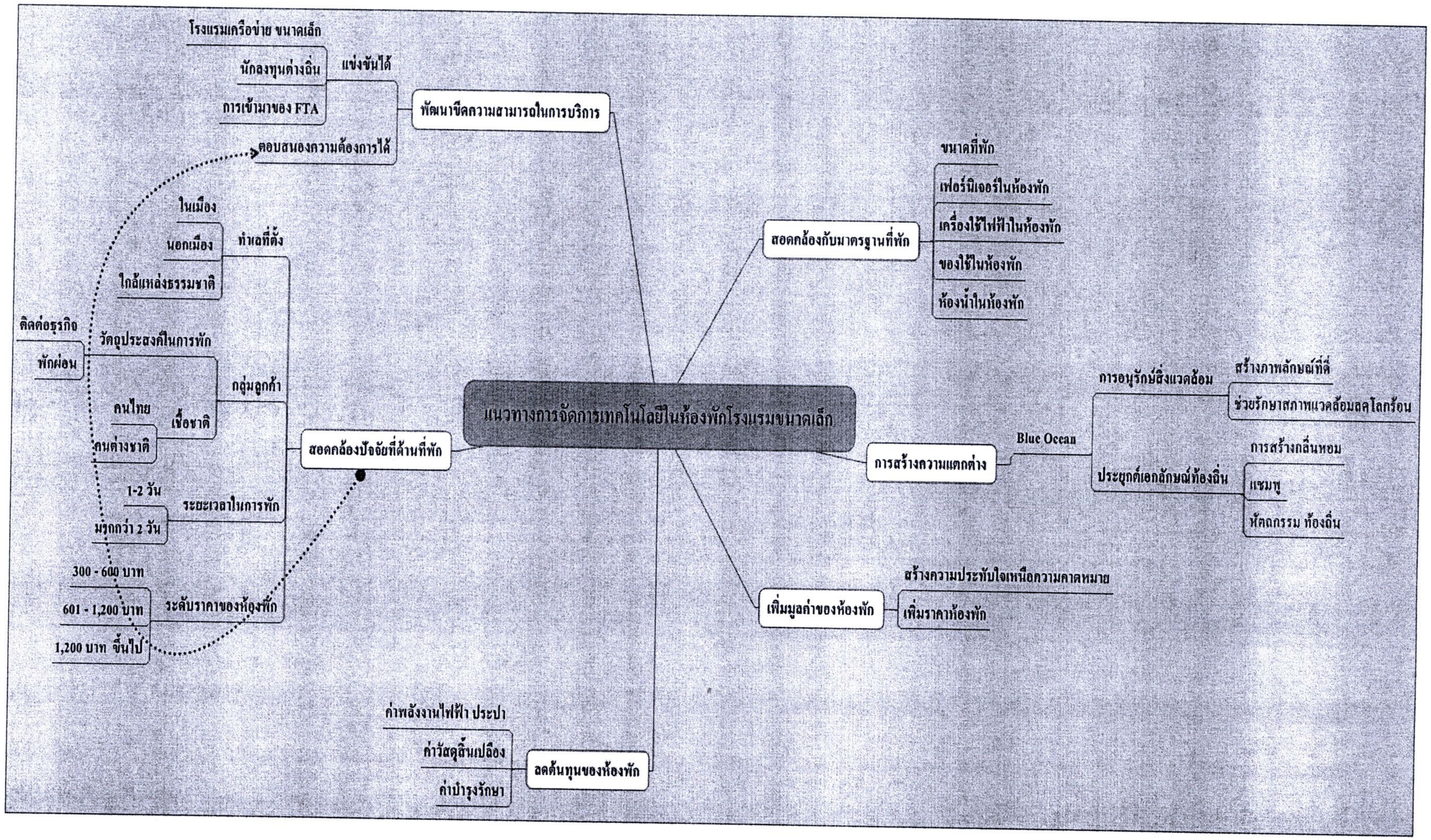
3. การศึกษาแนวการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญผู้บริหารองค์กรด้านการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี

การวิเคราะห์แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารองค์กรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และเจ้าของ ผู้จัดการโรงแรม รวม 18 คน ระหว่าง วันที่ 10 มีนาคม 2553 ถึง 10 เมษายน 2553 ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

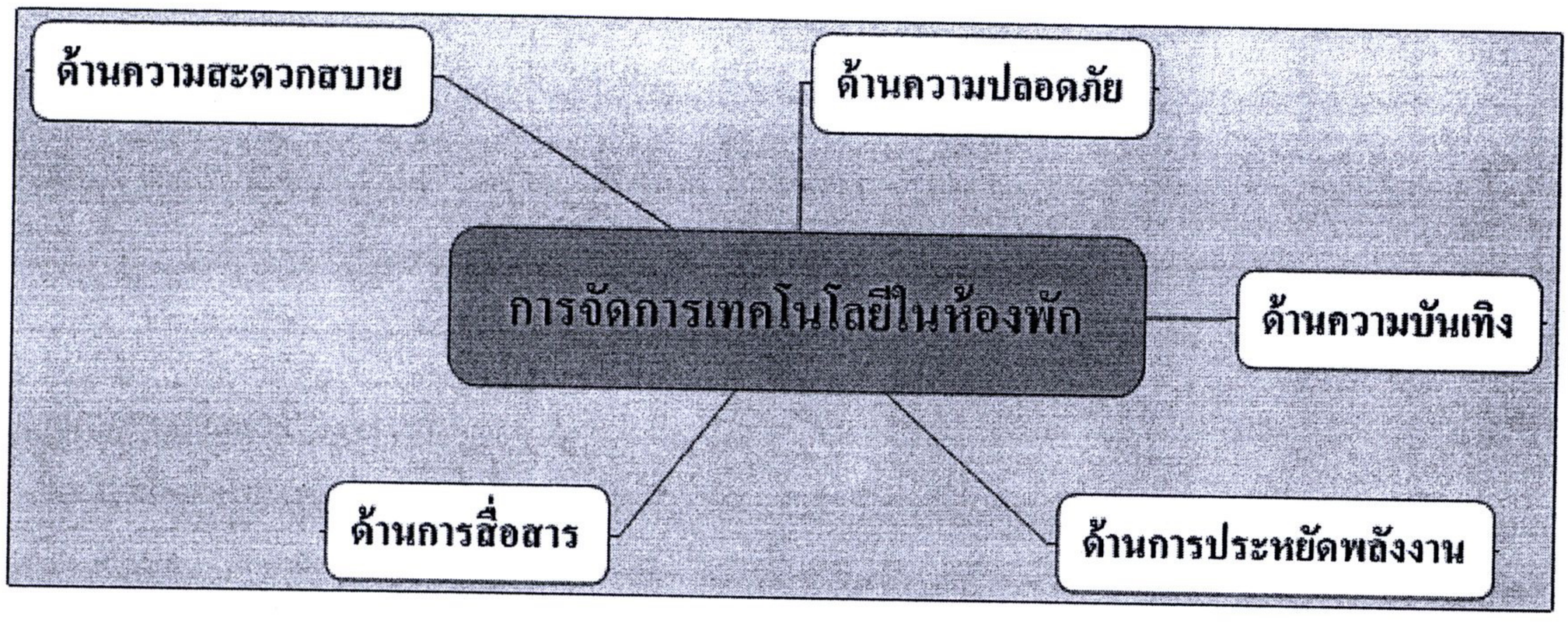
3.1 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า โรงแรมขนาดเล็กมีการกำหนดระดับมาตรฐานบริการไม่สูงกว่า 3 ดาว ซึ่งให้บริการในระดับราคาห้องพักที่ไม่สูง จึงไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้มาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต หรือการใช้โปรแกรมในการบริหารจัดการด้านห้องพัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละโรงแรมกำหนด รวมถึงทำเลที่ตั้ง กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการและระยะเวลาในการเข้าพัก โรงแรมขนาดเล็กที่สร้างใหม่ จะมีการใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าโรงแรมที่สร้างมาก่อน โดยเฉพาะจากการออกแบบ การพัฒนาของวัสดุอุปกรณ์ที่มีซึ่งมีให้เลือกใช้แก่ผู้ประกอบการมากกว่าในอดีต การลงทุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้จำเป็นต้องมีการประเมินผลความคุ้มค่าในการลงทุน แม้ว่าเทคโนโลยีในปัจจุบันจะมีต้นทุนที่ลดลงมาก แต่ก็มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากเช่นกัน ดังนั้นการวิเคราะห์เพื่อนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับแต่ละโรงแรมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ

ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องพักโรงแรมจะสามารถสร้างความแตกต่าง การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าหรือทำให้สามารถปรับราคาของห้องพักให้สูงขึ้นได้ แต่ควรมีกระบวนการการสอบถามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้การสร้างรูปแบบห้องพักและการเลือกใช้เทคโนโลยีตรงกับความต้องการและความคาดหวัง ทั้งนี้การใช้เทคโนโลยีในโรงแรมยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การนำเทคโนโลยีเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Room Green Technology) เข้ามาผสมผสานในการจัดการห้องพักโรงแรม การสร้างความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือการนำเทคโนโลยีภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ เป็นต้น โดยจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการของโรงแรมและทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้นส่งผลต่อรายได้ของโรงแรมที่เพิ่มได้มากขึ้น สรุปดังภาพที่ 4.5 - 4.6

ภาพที่ 4.5 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



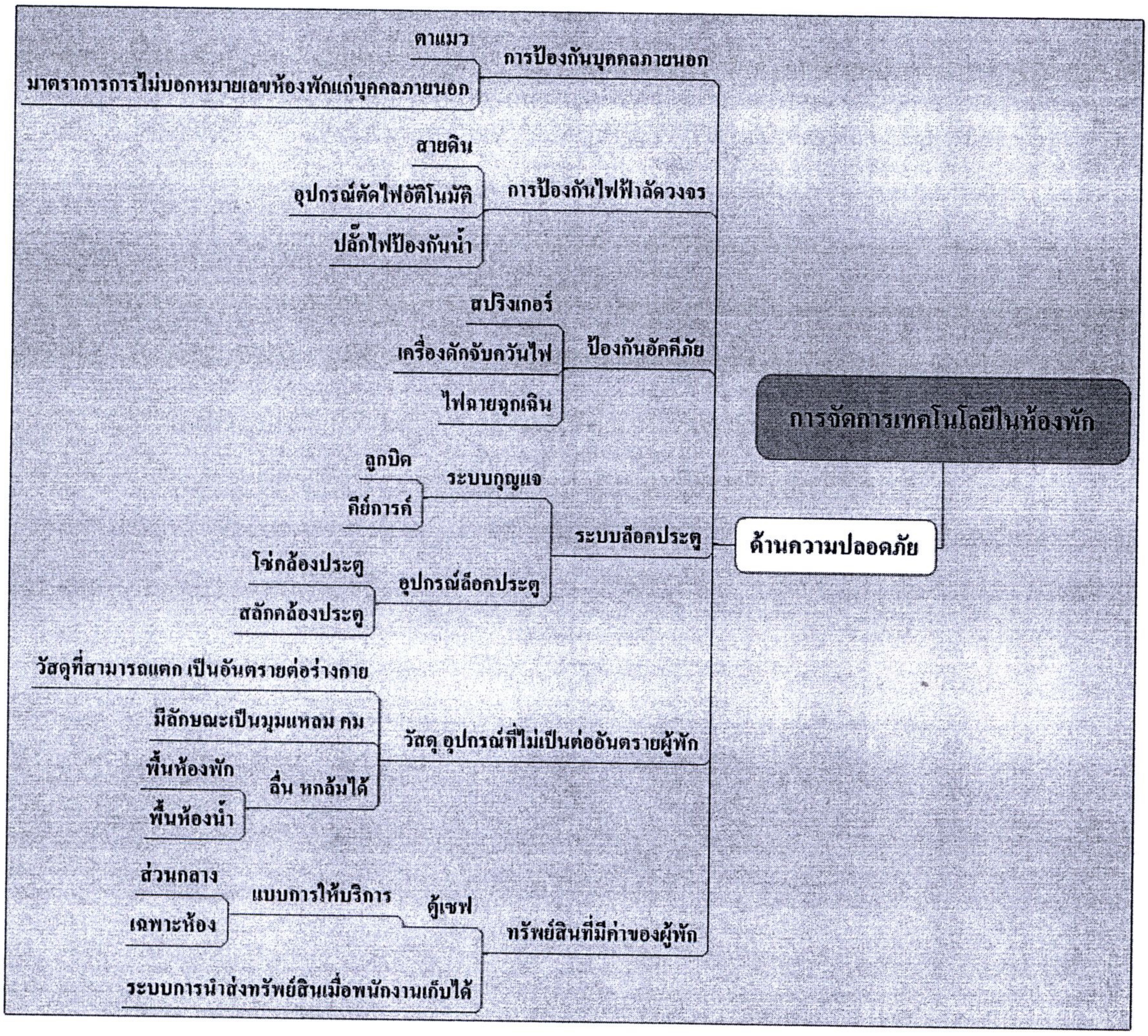
ภาพที่ 4.6 แสดงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของไทยในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



3.2 การจัดการเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย พบว่า ความปลอดภัยในด้านทรัพย์สินและร่างกายของผู้ใช้บริการตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการภายในห้องพักโรงแรมถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การเลือกใช้ระบบกุญแจที่มีความปลอดภัยสูงจะช่วยเสริมความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ควรเลือกลักษณะที่ทำซ้ำได้ยาก มีระบบล็อคที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการโจรกรรมของมิจฉาชีพที่อาจทำให้เกิดการสูญหายได้ การจัดระบบการตรวจตรา รักษาความปลอดภัยบริเวณห้องพักอย่างสม่ำเสมอ การตรวจเช็คการล็อคประตูห้องพักทุกห้อง รวมถึงการจัดให้มีมาตรการการรักษาความลับของผู้ใช้บริการห้องพักโดยไม่แจ้งรายละเอียดของผู้พักแก่บุคคลภายนอก

ระบบการรักษาทรัพย์สินของแขก ตู้นิรภัยส่วนกลางหรือบริการตู้เซฟในห้องพัก ควรเลือกตู้เซฟนิรภัยที่มีระบบจดจำการเปิด-ปิดการใช้งาน ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการยังรวมไปถึงสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ โดยโรงแรมอาจเลือกระบบโทรทัศน์ที่มีลักษณะจอภาพที่ให้ความปลอดภัยทางสายตาแก่ผู้พัก การใช้ฟิวเตอร์กรองฝุ่นหรือสิ่งสกปรกในอากาศ การออกแบบการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุภายในห้องพัก เช่น กระจก เหลี่ยมมุมของเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น ความต่างระดับของพื้นภายในห้องพัก รวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์ฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุในห้องพัก ไฟฉายฉุกเฉิน อุปกรณ์ดับเพลิงมือถือในบริเวณใกล้เคียงห้องพัก ขั้นตอนวิธีการหนีไฟ ป้ายแผนที่เส้นทางหนีไฟ ข้อพึงปฏิบัติตลอดจนระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินเมื่อเกิดเพลิงไหม้ในห้องพัก ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการจัดการด้านความปลอดภัยในห้องพัก สรุปดังภาพที่ 4.7

ภาพที่ 4.7แสดงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความปลอดภัย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ

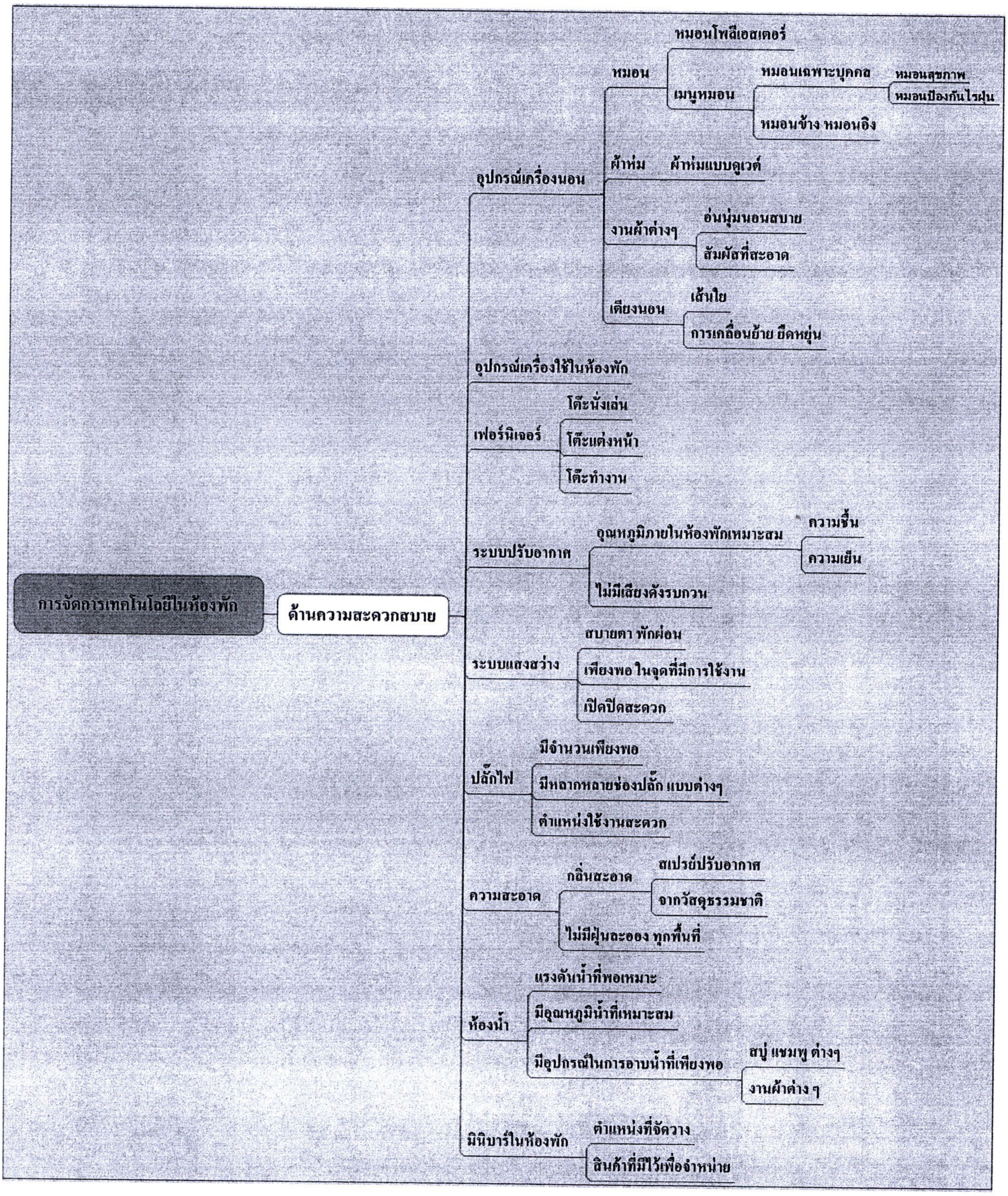


3.3 การจัดการเทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย พบว่า การจัดการเรื่องอุปกรณ์เครื่องนอน ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในห้องพักโรงแรม เพราะผู้ใช้บริการจะใช้เวลาส่วนมากในการพักผ่อน ดังนั้นการเลือกวัสดุ อุปกรณ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญ ผ้าห่มประเภทไส้นวม (Duvet) สามารถให้ความรู้สึกอุ่นละมุน เสริมสร้างคุณภาพการนอนได้ดีกว่าที่นอนประเภทอะคีลิค หมอนควรเลือกสัมผัสที่นุ่ม และไม่แข็งหรือนิ่มจนเกินไป อาจมีบริการพิเศษแก่ผู้ใช้บริการด้วยเมนูหมอนประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีคุณลักษณะของหมอนแตกต่างกัน ภายในห้องพักควรมีกลิ่นสะอาด อาจใช้วัสดุธรรมชาติ เช่น ใบเตย น้ำมันหอมระเหย หรือวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น มาใช้ปรับอากาศภายในห้องพักเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

ระบบปรับอากาศเป็นส่วนสำคัญของการพักผ่อนในห้องพัก ซึ่งควรมีอุณหภูมิความเย็นและความชื้นที่เหมาะสม สามารถปรับได้ตามความต้องการของลูกค้า มีความเที่ยงตรงและไม่มีเสียงดังรบกวน การจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์ต่างๆภายในห้องพักจะต้องจัดให้สอดคล้องกับการใช้งาน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพัก อาทิ การวางตำแหน่งของถังขยะ ความสูงต่ำปลั๊กไฟ จุดที่วางโคมไฟ รวมถึงระดับแสงสว่างภายในห้องที่เหมาะสม แสงสว่างของโคมไฟที่เท่ากันในแต่ละจุด ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพความรู้สึกของผู้ใช้บริการในห้องพักในโรงแรม

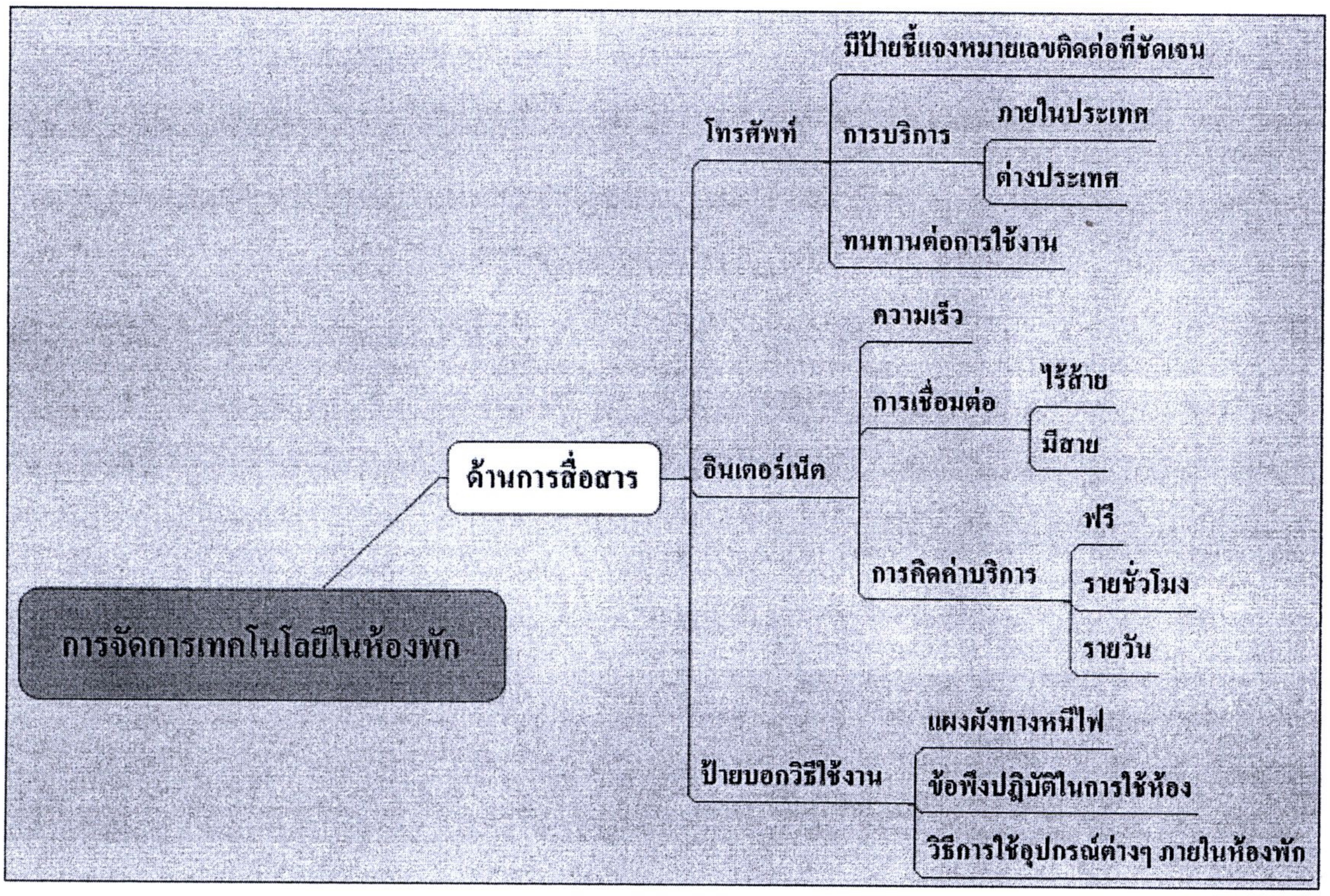
ความสะดวกสบายในห้องพักจะต้องมาจากพื้นฐานของความสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในห้องพักควรพิจารณาเท่าที่จำเป็น เพื่อลดต้นทุนสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก บริเวณหัวเตียงควรมีสวิทซ์ไฟควบคุมแสงสว่างของห้องพักเพื่อความสะดวกในการเปิดปิดในขณะที่ผู้ใช้บริการพักผ่อนอยู่บนที่นอน ส่วนห้องน้ำควรเลือกใช้สุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ สายชำระที่มีมาตรฐาน ระดับแรงดันน้ำที่เหมาะสม และต้องมีบริการน้ำอุ่นน้ำเย็น สรุปดังภาพที่ 4.8

ภาพที่ 4.8 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความสะดวกสบาย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



3.4 การจัดการเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร พบว่า เทคโนโลยีสื่อสารระบบอินเตอร์เน็ต ได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวัน ทั้งในกลุ่มนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และคนรุ่นใหม่ โดยจะใช้ในการติดต่อสื่อสารและการค้นหาข้อมูลต่างๆ ดังนั้นโรงแรมจึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้บริการในห้องพักได้ ควรเป็นระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายในการใช้บริการ อีกทั้งเป็นการลงทุนที่ประหยัดกว่าระบบเดินสายในห้องพัก ระบบโทรศัพท์ภายในประเทศและต่างประเทศ จะต้องทำให้สะดวกต่อการใช้งานของผู้พัก แม้ว่าพฤติกรรมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตัวเอง สรุปดังภาพที่ 4.9

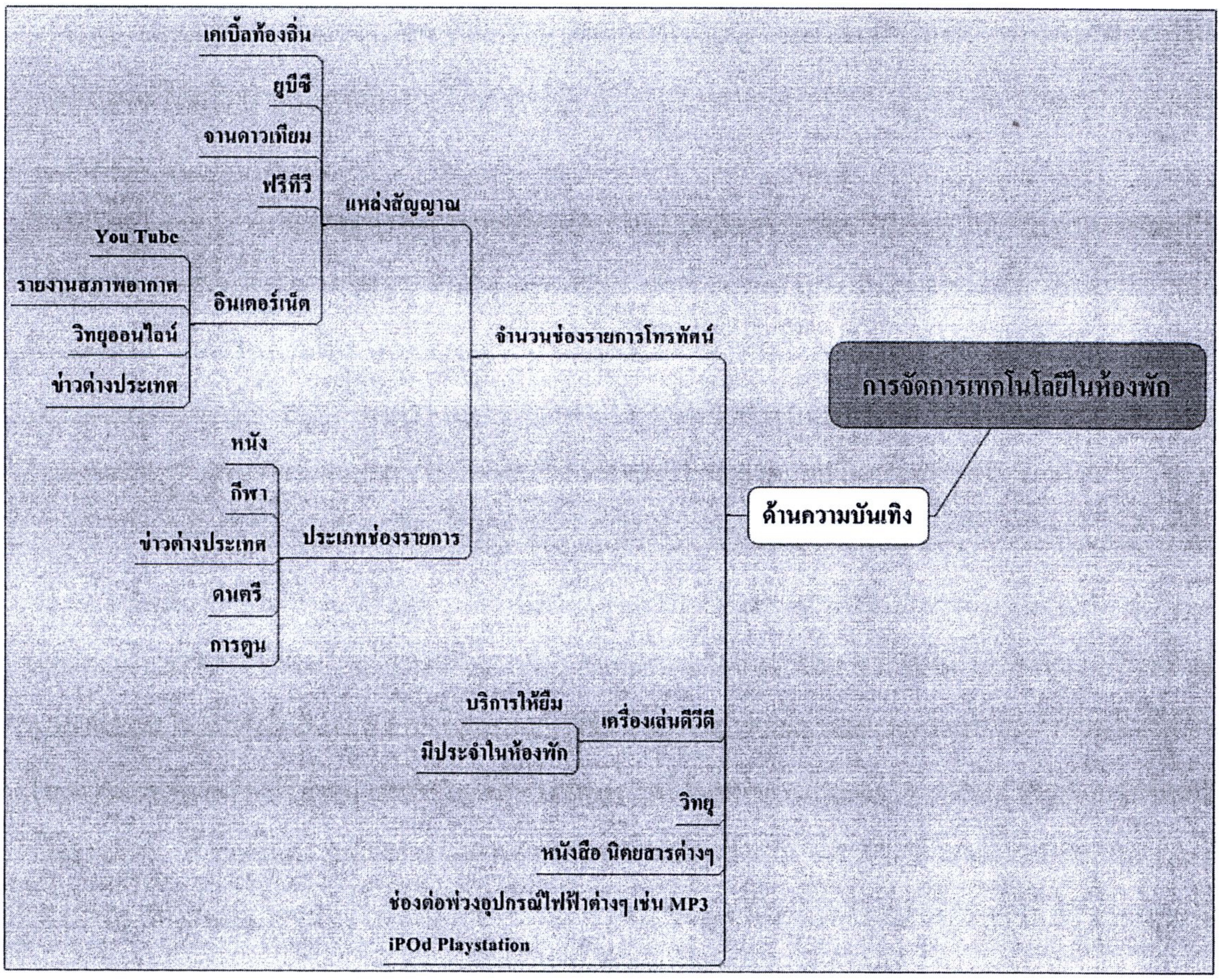
ภาพที่ 4.9 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านการสื่อสารในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



3.5 การจัดการเทคโนโลยีด้านความบันเทิง พบว่า พฤติกรรมผู้ใช้บริการผูกพันกับกิจกรรมด้านข่าวสารและด้านกีฬามากขึ้น รายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับข่าวและกีฬาจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญ รวมถึงรายการโทรทัศน์ประเภทการ์ตูน ในห้องพัก เพื่อให้บุตรหลานสามารถเพลิดเพลินในการใช้บริการในห้องพัก อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง คือ พ่อแม่ ส่วนการบริการเครื่องเล่นวีซีดี ดีวีดี อาจมีบริการให้ยืมเช่าจากส่วนกลาง

เทคโนโลยีด้านความบันเทิงในห้องพักกำลังมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ระบบการบรรจุไฟล์ภาพยนตร์ในอุปกรณ์ที่เก็บข้อมูล เช่น ระบบฮาร์ดดิสก์ อาจมีการนำมาใช้ในห้องพักโรงแรม การบริการช่องเชื่อมต่ออุปกรณ์ไอพอด (Ipod) หรือ ไอแพด (Ipad) เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้า หรือมีการเลือกใช้ระบบโทรทัศน์ที่มีช่องเชื่อมต่อกับการ์ดของกล้องดิจิตอล ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถดูภาพจากการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ จากโทรทัศน์ในห้องพักได้ หรือการเลือกนำโทรทัศน์ที่มีระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถดูภาพยนตร์ หรือติดตามข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต ก็จะเป็นการสร้างความเพลิดเพลินให้กับผู้ใช้บริการได้ สรุปดังภาพที่ 4.10

ภาพที่ 4.10 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความบันเทิงในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



3.6 การจัดการเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน พบว่า โรงแรมขนาดเล็กจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อจัดการให้มีต้นทุนต่ำ การใช้ระบบควบคุมพลังงานตัดไฟเมื่อผู้ใช้

ไม่อยู่ในห้องพัก (Key Tag) จึงควรเป็นอุปกรณ์แรกและเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการประหยัดพลังงานของห้องพัก ระบบปรับอากาศของโรงแรมขนาดเล็กควรเป็นแบบตั้งแขวน (Speed Type) ซึ่งจะสะดวกในการบำรุงรักษา สามารถซ่อมบำรุงด้วยช่างในท้องถิ่น อาจเลือกระบบมอเตอร์ด้วยระบบอินเวอร์เตอร์ จะช่วยลดรอบของการทำงานของคอมเพรสเซอร์ ทำให้ควบคุมอุณหภูมิคงที่ ซึ่งทำให้ประหยัดไฟมากกว่าแอร์ธรรมดา 22-33% การใช้ความร้อนจากระบบปรับอากาศมาผลิตน้ำร้อน น้ำอุ่น การเลือกสุขภัณฑ์ชักโครกในห้องน้ำควรเลือกระบบที่มีให้เลือกกดการใช้น้ำหนักเบาหรือการใช้ฝักบัวประสิทธิภาพสูงจะสามารถประหยัดน้ำได้เช่นกัน การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีฉลากเบอร์ 5 และฉลากประสิทธิภาพสูง จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับผลิตภัณฑ์ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้า และมีประสิทธิภาพขั้นสูงในการใช้พลังงาน

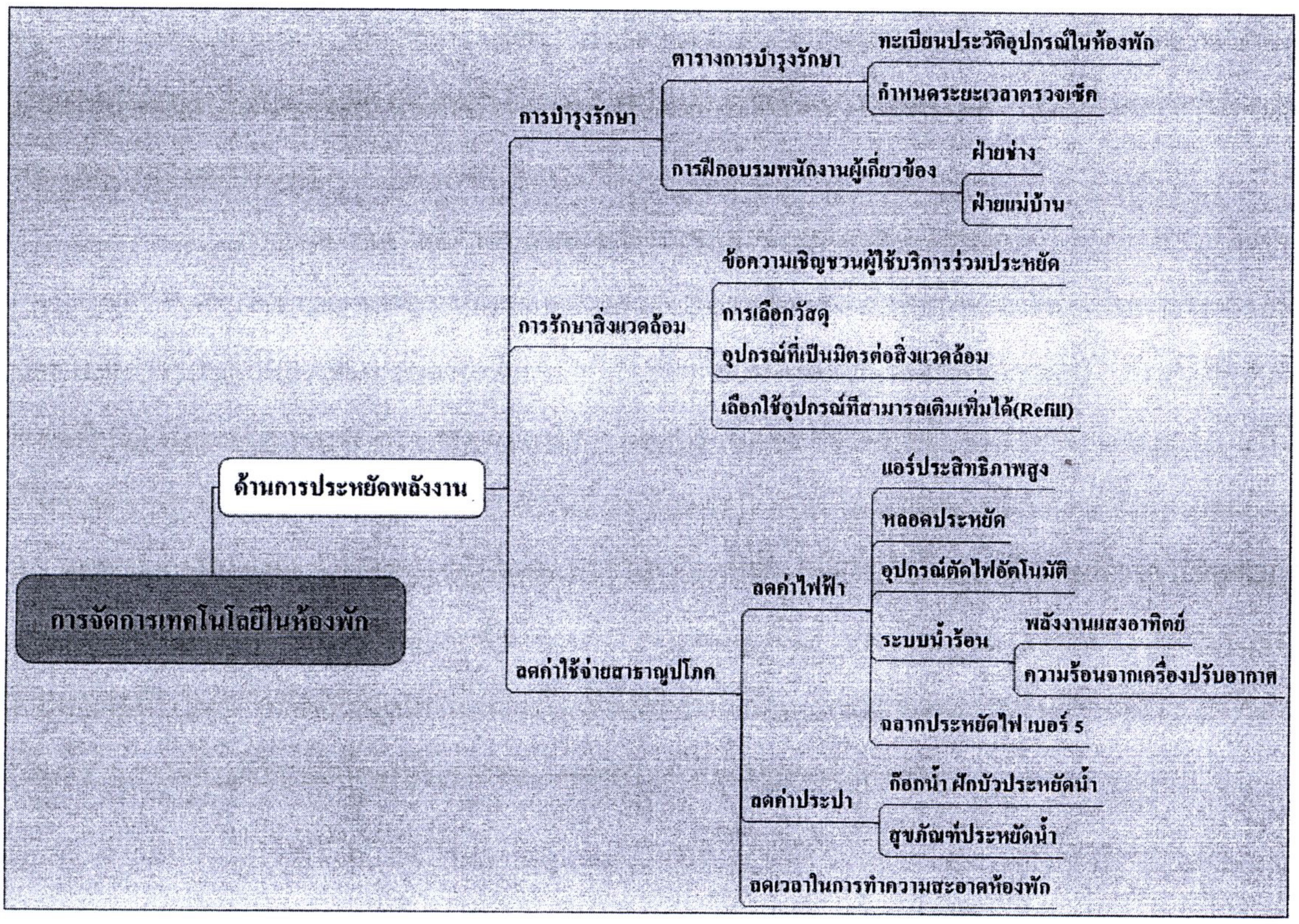
การออกแบบทิศทางการไหลเข้าของลม ทิศทางของแสง การใช้สีอ่อนทาห้อง และการติดม่านโปร่งแสงจะช่วยประหยัดพลังงานแสงสว่างในห้องพัก การเลือกใช้พื้นผิววัสดุเนื้อแข็งสำหรับการปูพื้นห้องพักเพื่อลดการดูแลรักษา ป้องกันการสะสมเชื้อโรคทำให้สามารถทำความสะอาดได้ง่ายและรวดเร็ว การแยกติดมิเตอร์ไฟฟ้าและประปาในแต่ละห้องพัก ทำให้พนักงานช่าง ฝ่ายบริหารควบคุมการใช้ปริมาตรของพลังงานเพื่อลดการสูญเสียจากปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดต้นทุนที่สูญเปล่าแก่โรงแรมได้

มาตรการในการจัดโซนโดยการจำหน่ายห้องพักเป็นโซน โซนที่ไม่มีแขกพักก็จะสามารถถอดปลั๊กตู้เย็น หรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน การใช้ก๊อกน้ำแบบเพิ่มฟองอากาศ น้ำที่ไหลจะมีฟองอากาศออกมาจะทำให้สามารถสัมผัสปริมาตรน้ำที่มากขึ้น ส่งผลทำให้ประหยัดปริมาตรน้ำกว่าก๊อกธรรมดา การกำหนดให้ห้องพักปลอดบุหรี่ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดับกลิ่น ค่าซักผ้าม่านหรือค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมจากรอยไหม้ของบุหรี่ได้

การจัดทำป้ายเชิญชวนผู้ใช้บริการร่วมแสดงความประสงค์ในการเปลี่ยนผ้าปูเตียงหรือผ้าเช็ดตัว ทำให้ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดต้นทุน การใช้ถุงผ้าสำหรับส่งผ้าซักของโรงแรม ทำให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ การใช้ผ้าครอบแก้วน้ำทดแทนถุงพลาสติก ช่วยประหยัดต้นทุนในการสั่งซื้อและต้นทุนในการกำจัดขยะของโรงแรม การใช้ขวดใส่สบู่และแชมพูเหลว ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในส่วนบรรจุภัณฑ์ที่ใส่สบู่ และการเหลือใช้ของสบู่ก้อนของลูกค้าหลังใช้บริการ รวมถึงการจัดให้มีข้อความการให้ความรู้หรือเชิญชวนในการร่วมกันประหยัดพลังงาน การรักษาสิ่งแวดล้อม หรือลดปริมาณคาร์บอน ในแต่ละกิจกรรมให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดเป็นสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงแรม

การจัดทำตารางการบำรุงรักษาเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และการตรวจเช็คของแผนกช่างในโรงแรม หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจะทำให้โรงแรมมีการประหยัดต้นทุนในเวลาอันรวดเร็ว สรุปดังภาพที่ 4.11

ภาพที่ 4.11 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านการประหยัดพลังงานในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ



3.7 ข้อเสนอแนะ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้น อุปกรณ์ทุกชนิดจะต้องมีความพร้อมสามารถให้บริการได้เต็มประสิทธิภาพและที่สำคัญ คือคุณภาพของความสะอาดของห้องพัก เทคโนโลยีด้านความสะอาดของผู้ให้บริการ การทำความสะอาดนั้นจะต้องนำครอบคลุมพื้นที่ในห้องพักได้ทุกจุด ไม่มีกลิ่นอับ หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ใดๆ อาจใช้การนำน้ำหมักชีวภาพที่โรงแรมที่จัดทำ หรือจัดหามาใช้ทำความสะอาดย่อยสลายท่อน้ำ ป้องกันการอุดตัน หรือนำไปเป็นปุ๋ยน้ำรดน้ำต้นไม้ ก็จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของโรงแรมได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

อุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์งานผ้าถือเป็นหัวใจของห้องพัก ควรมีการเปลี่ยนทุก ๆ รอบปี เพื่อคุณภาพของผ้าที่ใหม่สะอาด ไม่นำที่ผ้าชำรุดมาใช้บริการ พนักงานแม่บ้านจะต้องได้รับ

การฝึกอบรมในการรู้จักวิธีการใช้งาน การบำรุงรักษา วัสดุพื้นผิว และอุปกรณ์ต่างๆภายในห้องพัก พนักงานต้อนรับหรือพนักงานเบลล์บอย จะต้องสามารถสื่อสารแนะนำการใช้งานในอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพักให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

ข้อสำคัญผู้ประกอบการจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาประยุกต์หรือเลือกทดแทนกับบริบทของแต่ละลักษณะโรงแรมให้เหมาะสม ผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับศิลปะการบริการของพนักงานโรงแรม ซึ่งทำให้การจัดการเทคโนโลยี มีคุณค่าและส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้อย่างประทับใจ ที่สำคัญผู้ประกอบการจะต้องใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม ไม่นำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม เช่น การติดเครื่องดักฟังหรือกล้องประเภทต่าง ๆ ภายในห้องพัก อันจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่งต่อโรงแรมและต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวม

4. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากการแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ จังหวัดภาคกลางตอนล่าง (สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 400 คน ด้วยวิธีสัดส่วน ระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2553 ถึง 20 มิถุนายน 2553 โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม ความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์ วัสดุในห้องพักของโรงแรม และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม โดยผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละการแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ตามวิธีสัดส่วน (Quota)

จำนวนนักท่องเที่ยวประเภทค้างแรม (คน)		คิดเป็นสัดส่วน	จำนวนที่เก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ (คน)
สมุทรสาคร	514,708	7.10	28
สมุทรสงคราม	586,164	8.09	33
เพชรบุรี	3,919,908	54.08	216
ประจวบคีรีขันธ์	2,227,096	30.73	123
รวม	**7,247,876**	**100.00**	**400**

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	280	70.00
1.2 หญิง	120	30.00
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	230	57.50
2.2 สมรส	150	37.50
2.3 หม้าย	10	2.50
2.4 แยกกันอยู่	10	2.50
3. อายุ/ปี		
3.1 20 - 30 ปี	240	60.00
3.2 31 - 40 ปี	120	30.00
3.3 41 - 50 ปี	40	10.00
4. อาชีพ		
4.1 นักเรียน/นักศึกษา	80	20.00
4.2 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	25.00
4.3 ธุรกิจส่วนตัว	100	25.00
4.4 พนักงานบริษัท	120	30.00
5. รายได้		
5.1 ไม่มีรายได้	70	17.50
5.2 5,001 - 10,000 บาท	140	35.00
5.3 10,001 - 15,000 บาท	30	7.50
5.4 15,001 - 20,000 บาท	70	17.50
5.5 20,001 - 25,000 บาท	20	5.00
5.6 25,001 - 30,000 บาท	10	2.50
5.7 30,001 – 35,000 บาท	20	5.00
5.8 35,001 – 40,000 บาท	40	10.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระดับการศึกษา		
6.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 6 หรือเทียบเท่า	60	15.00
6.2 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	110	27.50
6.3 ปริญญาตรี	180	45.00
6.4 สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
6.5 อื่นๆ	10	2.50
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม ส่วนใหญ่ คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนเพศหญิง ร้อยละ 30.00

ด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 57.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 37.00 ส่วนสถานภาพหม้ายและแยกกันอยู่ ร้อยละ 3.00

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมส่วนมาก มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30.00 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 10.00

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรม ส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 30.00 รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.00 ส่วนนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 20.00

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 35 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท และผู้ใช้บริการที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 17.50 รายได้ระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 10.00 รายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 7.50 ส่วนรายได้ระหว่าง 20,001- 25,000 และรายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 5.00

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.00 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 27.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา 6 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 15.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.00 ส่วนระดับการศึกษาที่ไม่ระบุ ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะการเข้าพัก		
1.1 มาเดี่ยว	80	20.00
1.2 มาคู่	210	52.50
1.3 มาเป็นครอบครัว	70	17.50
1.4 มาเป็นคณะ	40	10.00
2. วัตถุประสงค์การเข้าพักครั้งนี้		
2.1 พักผ่อน	210	52.50
2.2 ประชุมสัมมนา ดูงาน	30	7.50
2.3 ติดต่อธุรกิจ	60	15.00
2.4 เยี่ยมญาติ เพื่อน	10	2.50
2.5 การกีฬา	10	2.50
2.6 ท่องเที่ยว	50	12.50
2.7 เพื่อเดินทางต่อ	30	7.50
3. ระยะเวลาในการพัก		
3.1 1 วัน	210	52.50
3.2 2 - 3 วัน	170	42.50
3.3 4 - 5 วัน	10	2.50
3.4 6 - 8 วัน	10	2.50
4. ราคาที่ท่านคิดว่าเหมาะสมในการใช้บริการห้องพัก		
4.1 150 – 300 บาท	90	22.50
4.2 301 - 600 บาท	260	65.00
4.3 601 - 900 บาท	40	10.00

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.4 901 - 1,200 บาท	10	2.50
5. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพักในครั้งนี้		
5.1 ไม่พอใจ	10	2.50
5.2 ปานกลาง	150	37.50
5.3 พอใจ	240	60.00
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม สรุปผลการวิเคราะห์ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรมในเขตภาคกลางตอนล่าง จำแนกตามลักษณะการเข้าพัก วัตถุประสงค์การเข้าพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ราคาที่เหมาะสมในการเข้าพัก และความพึงพอใจในการเข้าพัก โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ด้านลักษณะการเข้าพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก มีลักษณะการเข้าพักเป็นคู่ ร้อยละ 50.00 รองลงมา เข้าพักเดี่ยว ร้อยละ 20.00 เข้าพักเป็นครอบครัว ร้อยละ 18.00 และเข้าพักเป็นคณะ ร้อยละ 10.00

ด้านวัตถุประสงค์การเข้าพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมากเข้าพักห้องพักเพื่อพักผ่อน ร้อยละ 52.00 รองลงมา เพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 15.00 เพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 12.00 ส่วนเข้าพักเพื่อเดินทางและประชุมสัมมนา ร้อยละ 7.00

ด้านราคาที่คิดว่าเหมาะสมในการใช้ห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมากคิดว่าระดับราคา ระดับราคา 301-600 เป็นราคาที่เหมาะสม ร้อยละ 65.00 รองลงมา คิดว่าระดับราคา 150-300 บาท เป็นราคาที่เหมาะสม ร้อยละ 22.00 และคิดว่า ระดับราคา 601-900 เป็นราคาที่เหมาะสม ร้อยละ 10.00

ด้านระยะเวลาในการเข้าพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก พักระยะเวลา 1 วัน ร้อยละ 52.50 และมีระยะเวลาเข้าพัก 2-3 วัน ร้อยละ 42.50 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาเข้าพัก 4-5วัน และ 6-8 วัน ร้อยละ 2.50

ด้านความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมากมีความพึงพอใจในการเข้าพักห้องพักโรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่าง ร้อยละ 60.00 มีความพึงพอใจ ร้อยละ 37.50 มีความพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.50 ไม่มีความพึงพอใจในการเข้าพักห้องพักโรงแรม

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม

n = 400

ลักษณะข้อมูลทั่วไป			จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	บริการมินิบาร์			
	1.1	ไม่ควรมี	120	30.00
	1.2	ควรมี (เลือกได้มากกว่า 1ข้อ)	280	70.00
		1.2.1 ขนมอบกรอบ	150	37.50
		1.2.2 เครื่องดื่มชูกำลัง	130	32.50
		1.2.3 กาแฟ	170	42.50
		1.2.4 น้ำอัดลม	170	42.50
		1.2.5 น้ำผลไม้	200	50.00
		1.2.6 เบียร์	110	25.00
		1.2.7 โซดา	100	25.00
		1.2.8 เหล้า	80	20.00
		1.2.9 น้ำดื่ม	90	22.50
2.	บริการตู้เซฟ			
	2.1	ไม่ควรมี	290	72.50
	2.2	ควรมี	110	27.50
		2.2.1 จัดไว้ที่ส่วนกลาง	99	90.00
		2.2.2 ตู้เซฟในห้องพัก	11	10.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 400

ลักษณะข้อมูลทั่วไป			จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.	บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ ต่างประเทศ			
	3.1	ไม่ควรมี	160	40.00
	3.2	ควรมี	240	60.00
		3.2.1 ควรต่อได้เองจากผู้พัก	180	75.00
		3.2.2 ต่อโดยพนักงาน	60	25.00
4.	บริการอินเทอร์เน็ต			
	4.1	ไม่ควรมี	30	7.50
	4.2	ควรมี	370	92.50
		4.2.1 ยินดีจ่ายเพิ่ม	287	77.50
		4.2.2 ไม่ยินดีจ่าย	83	22.50
		4.2.2.1 ต่อจากจุดเชื่อมต่อในห้อง	139	37.50
		4.2.2.2 แบบไร้สาย	231	62.50
5.	บริการอาหารและเครื่องดื่ม			
	5.1	ไม่ควรมี	90	22.50
	5.2	ควรมี	310	77.50
		5.2.1 ยินดีให้คิดค่าบริการเพิ่ม	290	93.50
		5.2.2 ไม่ยินดี	20	6.50
6.	บริการซักรีด			
	6.1	ไม่ควรมี	40	10.00
	6.2	ควรมี	360	90.00
		6.2.1 ยินดีให้คิดค่าบริการเพิ่ม	350	97.20
		6.2.2 ไม่ยินดี	10	2.80

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 400

ลักษณะข้อมูลทั่วไป			จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.	บริการรายการประเภทหมอน			
	7.1	ไม่ควรมี	240	60.00
	7.2	ควรมี	160	40.00
		7.2.1 ยินดีให้คิดค่าบริการเพิ่ม	130	81.25
		7.2.2 ไม่ยินดี	30	18.75
8.	รายการหมอนที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีบริการในห้องพัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	8.1	หมอนใยสังเคราะห์	90	22.50
	8.2	หมอนสุขภาพต้นคอ	260	65.00
	8.3	หมอนขนเป็ด	30	7.50
	8.4	หมอนบัควีน	30	7.50
	8.5	หมอนยางพารา	20	5.00
	8.6	หมอนข้าง	90	22.50
	8.7	หมอนอิง	40	10.00
9.	รายการช่องโทรทัศน์ที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีในห้องพัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	9.1	ฟรีทีวี (3 5 7 9 11 TPBS)	270	67.50
	9.2	ช่องแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัด	30	7.50
	9.3	ข่าวต่างประเทศ	30	7.50
	9.4	กีฬา	150	37.50
	9.5	สารคดี	50	12.50
	9.6	ดนตรี	90	22.50
	9.7	ภาพยนตร์	120	30.00
	9.8	ละคร	110	27.50
	9.9	เกมส์โชว์	90	22.50
	9.10	การเงิน ตลาดหุ้น	20	5.00
	9.11	การ์ตูน	40	10.00

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บริการห้องพักโรงแรม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ด้านบริการมินิบาร์ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าควรมีมินิบาร์ ร้อยละ 70.00 และเห็นว่า น้ำผลไม้ กาแฟ น้ำอัดลม ขนมอบกรอบ เครื่องดื่มชูกำลัง ควรมีให้บริการในห้องพัก

ด้านบริการตู้เซฟ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าไม่ควรมี ร้อยละ 72.00 ส่วนร้อยละ 28.00 เห็นว่าควรมี และส่วนมากร้อยละ 90.00 คิดว่า ควรจัดไว้ส่วนกลาง มากกว่า ในห้องพัก

ด้านบริการ โทรศัพท์ภายในประเทศ/ต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าควรมีบริการ โทรศัพท์ภายในประเทศ/ต่างประเทศ ร้อยละ 60.00 และส่วนมาก ร้อยละ 62.00 เห็นว่าควรต่อได้เอง มากกว่าจะต้องต่อผ่านพนักงาน โดยร้อยละ 77.00 ยินดีจ่าย ค่าบริการส่วนเพิ่ม

ด้านบริการอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าควรมีบริการอินเทอร์เน็ตในห้องพัก ร้อยละ 93.00 และร้อยละ 63.00 เห็นว่าควรเป็นระบบไร้สาย โดยยินดีจ่าย ค่าบริการเพิ่ม ร้อยละ 77.00

ด้านบริการอาหารเครื่องดื่มในห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าควรมีบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก ร้อยละ 53.00 และร้อยละ 95.00 ยินดีให้คิดค่าบริการ

ด้านบริการซักรีด กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าควรมีบริการซักรีดในห้องพัก ร้อยละ 90.00 และส่วนมากร้อยละ 97.00 ยินดีให้คิดค่าบริการ

ด้านบริการรายการหมอน กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าไม่ควรมีบริการรายการหมอนในห้องพัก ร้อยละ 71.00 ส่วนร้อยละ 29.00 เห็นว่าควรมี โดยมีความเห็นว่าต้องคิดว่าหมอนสุขภาพสำหรับต้นคอ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ หมอนข้าง หมอนใยสังเคราะห์ และหมอนอิง ตามลำดับ

ด้านบริการรายการโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่ารายการโทรทัศน์ที่ควรมีให้บริการในห้องพัก คือ ฟรีทีวี รองลงมา ได้แก่ กีฬา ภาพยนตร์ ละคร ดนตรี และเกมส์โชว์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์หรือวัสดุในห้องพักโรงแรม

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. ขนาดทีวีที่เหมาะสม		
1.1 14 นิ้ว	10	2.50
1.2 21 นิ้ว	160	40.00
1.3 25 นิ้ว	110	27.50
1.4 29 นิ้ว	120	30.00
2. จำนวนโคมไฟในห้องพัก		
2.1 1 จุด	40	10.00
2.2 2 จุด	170	42.50
2.3 3 จุด	140	35.00
2.4 4 จุด	50	12.50
3. จำนวนหมอนในห้องพัก		
3.1 2 ใบ	200	50.00
3.2 3 ใบ	100	25.00
3.3 4 ใบ	100	25.00
4. ลักษณะหมอนในห้องพัก		
4.1 แบน	20	5.00
4.2 ปานกลาง	230	57.50
4.3 สูง	150	37.50
5. ป้าย “ห้ามรบกวน” และ “ขอให้ทำความสะอาด”		
5.1 ไม่ควรมี	210	52.50
5.2 ควรมี	190	47.50
5.2.1 แบบป้ายแขวนหน้าประตูห้องพัก	167	87.50
5.2.2 แบบสวิทช์กดปุ่มแจ้งจากภายในห้องพัก	23	12.50
6. ระบบกุญแจห้องพักควรมีลักษณะ		
6.1 ลูกบิด	10	2.50
6.2 คีย์การ์ด	230	57.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
6.3	อื่นๆ (ไม่มีความคิดเห็น)	160	40.00
7.	อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในห้องพัก (เลือกได้มากกว่า 1)		
7.1	ตาแมว	100	25.00
7.2	โซ่ล็อคคล้องประตู	170	42.50
7.3	กลอนล็อคแบบก้าน	40	10.00
7.4	สลักกลอนล็อคประตู	90	22.50
8.	ไม้แขวนเสื้อ		
8.1	1 - 2 อัน	160	40.00
8.2	3 - 4 อัน	200	50.00
8.3	5 - 6 อัน	30	7.50
8.4	7 - 8 อัน	10	2.50
9.	ปลั๊กไฟฟ้า		
9.1	1 - 2 จุด	190	47.50
9.2	3 - 4 จุด	210	52.50
10.	พื้นห้องพัก		
10.1	พรม	100	25.00
10.2	กระเบื้อง	230	57.50
10.3	ลามิเนต	60	15.00
10.4	พื้นไม้จริง	10	2.50
11.	ลักษณะเตียงนอน		
11.1	นุ่ม	200	50.00
11.2	ปานกลาง	200	50.00
12.	ขนาดเตียงนอน		
12.1	3 ฟุต	110	27.50
12.2	3.5 ฟุต	150	37.50
12.3	4 ฟุต	140	35.00

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
13. สีผ้าปูเตียงนอน		
13.1 สีขาว	170	42.50
13.2 สีสดใส	200	50.00
13.3 สีเอิร์ธโทน	30	7.50
14. ประเภทผ้าห่ม		
14.1 แบบอะคีลิค	70	17.50
14.2 แบบดูเวต์	200	50.00
14.3 แบบผ้านวม	130	32.50
15. แสงสว่างภายในห้องพัก		
15.1 แสงแบบเหลืองนวล	220	55.00
15.2 แสงแบบสีขาว	80	20.00
15.3 แสงแบบสีฟ้าขาว	100	25.00
16. สีภายในห้องพัก		
16.1 โทนสีอ่อน	220	55.00
16.2 โทนสีสดใส	130	32.50
16.3 โทนสีเข้ม	50	12.50
17. ระบบตัดไฟอัตโนมัติในห้องพัก		
17.1 ควรมี	200	50.00
17.2 ไม่ควรมี	200	50.00
18. ระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศ		
18.1 รีโมทควบคุมความเย็น	200	50.00
18.2 ระบบเทอร์โมสตรัท	90	22.50
18.3 แผงควบคุมบริเวณหัวเตียง	110	27.50
19. พื้นห้องน้ำ		
19.1 กระเบื้องเซรามิค	170	42.50
19.2 กระเบื้องโมเสก	90	22.50
19.3 แผ่นหินอ่อน	100	25.00

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
19.4 วัสดุแปรรูปจากธรรมชาติ	40	100.00
20. อ่างอาบน้ำในห้องน้ำ		
20.1 ไม่ควรมี	10	2.50
20.2 ควรมี	390	97.50
21. สายชำระในห้องน้ำ		
21.1 ไม่ควรมี	10	2.50
21.2 ควรมี	390	97.50
22. ฝักบัวอาบน้ำควรมีลักษณะ		
22.1 ปรับระดับน้ำ 1 ระดับ	70	17.50
22.2 ปรับระดับน้ำ 2 ระดับ	100	25.00
22.3 ปรับระดับน้ำ 3 ระดับ	230	57.50
23. สบู่ในห้องน้ำ		
23.1 ไม่ควรมี	20	5.00
23.2 ควรมี	380	95.00
23.2.1 สบู่ก้อน	160	40.00
23.2.2 สบู่เหลว	240	60.00
1) ใส่บรรจุภัณฑ์แบบขวด	330	82.50
2) ใส่บรรจุภัณฑ์แบบกด	70	17.50
24. แชมพูและครีมนวดผมในห้องน้ำ		
24.1 ไม่ควรมี	40	10.00
24.2 ควรมี	360	90.00
24.2.1 แบบแยกแชมพูกับครีมนวด	210	52.50
24.2.2 แบบรวม	190	47.50
1) ใส่บรรจุภัณฑ์แบบขวด	340	85.00
2) ใส่บรรจุภัณฑ์แบบกด	60	15.00

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
25. อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องน้ำ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
25.1	แก้วน้ำ	140	35.00
25.2	หมวกอาบน้ำ	180	45.00
25.3	สำลีปั่นหู	210	52.50
25.4	แปรงสีฟัน	140	35.00
25.5	ยาสีฟัน	140	35.00
25.6	ผ้ายางกันลื่น	170	42.50
25.7	โทรศัพท์พ่วง	10	25.00
25.8	ปลั๊กไฟในห้องน้ำ	40	10.00
25.9	ถุงปลอดเชื้อ	100	25.00
25.10	ถังขยะ	130	32.50
25.11	ผ้าเช็ดเท้า	160	40.00
25.12	ผ้าเช็ดตัว	140	35.00
25.13	ผ้าเช็ดหน้า	60	15.00
25.14	เสื้อคลุมอาบน้ำ	40	10.00
25.15	พัดลมดูดอากาศ	150	37.50
25.16	ป้าย คำอธิบายการใช้อุปกรณ์ในห้องน้ำ	40	10.00
26. อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)			
26.1	ดินสอ/ปากกา	90	22.50
26.2	กระดาษโน้ต	120	30.00
26.3	กระดาษขัดรองเท้า	40	10.00
26.4	ซองจดหมาย	60	15.00
26.5	เครื่องต้มน้ำร้อน	40	10.00
26.6	ไดร์เป่าผม	60	15.00
26.7	เครื่องเล่นดีวีดี	150	37.50
26.8	เครื่องเสียง	50	12.50
26.9	วิทยุ	50	12.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
26.10	โคมไฟ	50	12.50
26.11	ราวตากผ้า	110	27.50
26.12	โต๊ะทำงาน	70	17.50
26.13	โต๊ะเก้าอี้นั่งเล่น	50	12.50
26.14	ไฟฉายฉุกเฉิน	70	17.50
26.15	เครื่องดักจับควันไฟ	60	15.00
26.16	รองเท้าแตะ	130	32.50
26.17	นาฬิกา	170	42.50
26.18	ที่เขี่ยบุหรี่	50	12.50
26.19	ตู้เสื้อผ้า	150	37.50
26.20	กระจกแต่งหน้า	110	27.50
26.21	น้ำดื่ม	140	35.00
26.22	ถังขยะ	170	42.50
26.23	หนังสือพิมพ์	100	25.00
26.24	นิตยสาร วารสาร	90	22.50
26.25	ป้าย คำอธิบายการใช้อุปกรณ์ในห้องน้ำ	60	15.00

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์หรือวัสดุในห้องพักโรงแรม สรุปวิเคราะห์ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์ หรือวัสดุในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขนาดทีวีที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่าโทรทัศน์ควรมีขนาด 21 นิ้ว ร้อยละ 30.00 รองลงคิดว่าควรมีขนาด 29 นิ้ว ร้อยละ 40.00 และคิดว่าควรมีขนาด 25 นิ้ว ร้อยละ 28.00

จำนวนโคมไฟที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก เห็นว่า ควรมี 2 จุด ร้อยละ 42.00 รองลงมา คิดว่าควรมี 3 จุด ร้อยละ 35.00 และควรมี 4 จุด ร้อยละ 13.00

จำนวนหมอนที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมี 2 ใบ ร้อยละ 50.00 และคิดว่าควรมี 4 ใบ และ 3 ใบ ร้อยละ 25.00 (อย่างละเท่ากัน)

ลักษณะหมอนที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรสูงปานกลาง ร้อยละ 57.00 รองลงมา ควรเป็นแบบสูง ร้อยละ 37.50 และร้อยละ 5.00 ควรเป็นแบบแบน

ป้าย ห้ามรบกวน ทำความสะอาด กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าไม่ควรมี ร้อยละ 53.00 รองลงมา คิดว่าควรมี ร้อยละ 47.00 โดยกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าควรมี และคิดว่าควรเป็นแบบป้าย ร้อยละ 87.50 รองลงมา คิดว่าควรเป็นแบบสวิทช์ในห้องพัก ร้อยละ 12.50

ระบบกุญแจห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นแบบคีย์การ์ด ร้อยละ 58.00 ร้อยละ 2.00 เป็นแบบลูกบิด ส่วนผู้ใช้บริการห้องพัก ร้อยละ 40.00 ไม่มีความคิดเห็น

อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรแบบโซ่ล็อคคล้องประตู ร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ ตาแมว ร้อยละ 25.00 สลักกลอนล็อคประตู ร้อยละ 22.50 และกลอนล็อคแบบก้าน ร้อยละ 10.00

ไม้แขวนที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมี 3-4 อัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา คิดว่าควรมี 1-2 อัน ร้อยละ 40.00

ปลั๊กไฟที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมีจำนวน 3-4 จุด ร้อยละ53 รองลงมา คิดว่าควรมี 1-2 จุดร้อยละ 47

พื้นผิวห้องพักที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นกระเบื้อง ร้อยละ 57.00 รองลงมา ควรเป็นพรม ร้อยละ 25.00 ควรเป็นลามิเนต ร้อยละ 15.00 และควรเป็นไม้จริง ร้อยละ 3.00

ลักษณะเตียงนอนที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพัก ร้อยละ 50.00 ต่างคิดว่าควรมีลักษณะนุ่ม และปานกลาง

ขนาดเตียงนอนที่ต้องการ (สำหรับ 1 ท่าน) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมีขนาด 3.5 ฟุต ร้อยละ 37.50 รองลงมา ขนาด 4.5 ฟุต ร้อยละ 35.00 และมีขนาด 3 ฟุต ร้อยละ 27.00

สีผ้าปูเตียง กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นสีสดใส ร้อยละ 50.00 รองลงมา ควรเป็นสีขาว ร้อยละ 42.00 และควรเป็นสีเอิร์ธโทน ร้อยละ 8.00

ผ้าห่มที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นแบบดูเวต์ ร้อยละ 50.00 รองลงมาควรเป็นแบบผ้านวม ร้อยละ 33.00 และควรเป็นแบบผ้าห่มอะคีลิค ร้อยละ 17.00

แสงสว่างในห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก ควรเป็นแสงเหลืองนวล ร้อยละ 59.00 รองลงมาควรเป็นสีขาว ร้อยละ 22.00 และควรเป็นสีฟ้าขาว ร้อยละ 19.00

สีผ้าปูเตียง กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นสีสดใส ร้อยละ 50.00 รองลงมา ควรเป็นสีขาว ร้อยละ 42.00 และควรเป็นสีเอิร์ธโทน ร้อยละ 8.00

ระบบตัดไฟอัตโนมัติในห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพัก คิดเห็นว่าควรมีและไม่มี อย่างละร้อยละ 50.00

ระบบควบคุมปรับอากาศ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดเห็นว่า ควรเป็นรีโมท ร้อยละ 61.00 รองลงมา เป็นเทอร์โมสตรัทติดผนัง ร้อยละ 27.00 และแบบแผงควบคุมหัวเตียง ร้อยละ 12.00

พื้นห้องน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรเป็นกระเบื้องเซรามิค ร้อยละ 42.00 รองลงมา เป็นแผ่นหินอ่อน ร้อยละ 25.00 เป็นกระเบื้องโมเสก ร้อยละ 23.00 และเป็นวัสดุแปรรูปจากธรรมชาติ ร้อยละ 10.00

อ่างอาบน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมี ร้อยละ 73.00 รองลงมา คิดว่าไม่ควรมี ร้อยละ 27.00

ฝักบัวอาบน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรปรับได้ 3 ระดับ ร้อยละ 58.00 รองลงมาคิดว่า 2 ระดับ ร้อยละ 25.00 และคิดว่า 1 ระดับ ร้อยละ 17.00

สบู่ในห้องน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมี ร้อยละ 95.00 และคิดว่าไม่ควรมี ร้อยละ 5.00 ผู้ใช้บริการห้องพักที่คิดว่าควรมี ส่วนมากคิดว่าคิดว่าควรเป็นสบู่เหลว ร้อยละ 60.00 รองลงมาควรเป็นสบู่ก้อน ร้อยละ 40.00 โดยคิดว่า ควรใส่ในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ร้อยละ 93.00 และคิดว่าควรใส่เป็นแบบกดได้ ร้อยละ 7.00

แชมพูและครีมนวดผม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดว่าควรมี ร้อยละ 90.00 และคิดว่าไม่ควรมี ร้อยละ 10.00 ผู้ใช้บริการห้องพักที่คิดว่าควรมี ส่วนมากคิดว่าควรเป็นแบบแยกแชมพู และครีมนวด ร้อยละ 52.00 รองลงมาควรเป็นสบู่ก้อน ร้อยละ 48.00 โดยคิดว่าควรใส่ในขวดพลาสติก ร้อยละ 85.00 และคิดว่าใส่ในบรรจุภัณฑ์แบบกดร้อยละ 15.00

อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดเห็นว่า สำลีปั่นหู อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักอันดับแรก รองลงมาได้แก่ หมวกอาบน้ำ ผ้ายางกันลื่น ผ้าเช็ดเท้า พัดลมดูดอากาศ ตามลำดับ และ แก้วน้ำ แปรงสีฟัน ยาสีฟันผ้าเช็ดตัว ในลำดับที่เท่ากัน

อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องพักส่วนมาก คิดเห็นว่า นาฬิกา และถังขยะ เป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก อันดับแรก รองลงมาได้แก่ ตู้เสื้อผ้า รองเท้าแตะ ราวตากผ้า หนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสาร ตามลำดับ และไฟฉายฉุกเฉิน โต๊ะทำงาน ในลำดับที่เท่ากัน

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในการใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก (เลือกได้ 5 ข้อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. ยุง แมลง	190	47.50
2. โทรทัศน์ไม่ชัด	190	47.50
3. กลิ่นห้องอับ	320	80.00
4. ผ้าเช็ดตัวเก่า แข็ง หรือชำรุด	170	42.50
5. แอร์ไม่เย็น	270	67.50
6. รีโมทโทรทัศน์ชำรุด	190	47.50
7. หลอดไฟชำรุด ขาด	160	40.00
8. การปรับควบคุมอุณหภูมิความเย็นไม่ได้	140	35.00
9. เสียงดังรบกวน	110	52.50
10. ห้องน้ำไม่สะอาด	100	25.00
11. น้ำสำหรับอาบไม่สะอาด	50	12.50

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในการใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก สรุปวิเคราะห์ได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในการใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการไม่พึงประสงค์ อันดับแรก ได้แก่ กลิ่นห้องอับ รองลงมาคือ ปัญหาระบบปรับอากาศไม่เย็น และเสียงดังรบกวน ส่วนปัญหายุงแมลง โทรทัศน์ไม่ชัด รีโมททีวีชำรุด อยู่ในลำดับที่เท่ากัน รองลงมา คือ ผ้าเช็ดตัวเก่า และหลอดไฟชำรุด ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ

1. ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่างจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน มี ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านความปลอดภัยของห้องพัก เห็นว่า ควรใช้ระบบกุญแจแบบคีย์การ์ด อุปกรณ์ตาแมว ร่วมกับการใช้กลอนล็อคแบบก้าน ควรมีไฟฉายฉุกเฉินและอุปกรณ์ดักจับควันไฟในห้องพักเพื่อเพิ่มความปลอดภัยผู้ใช้บริการ ส่วนในห้องน้ำควรเลือกพื้นกระเบื้องที่มีลักษณะชะลอการลื่นขณะทรงตัวในห้องน้ำ ระบบตู้เซฟนิรภัยไม่จำเป็นต้องมีในห้องพักทุกห้อง แต่ควรจัดให้มีบริการตู้เซฟที่ผู้ใช้บริการห้องพักโดยสามารถฝากไว้ที่ส่วนกลางของโรงแรมได้ ปลั๊กไฟที่อยู่ในระดับต่ำควรเลือกชนิดแบบมีม่านกันป้องกันอันตรายจากไฟฟ้าต่อเด็ก โคมไฟในห้องน้ำควรพิจารณาใช้โคมไฟแบบมีแผ่นกันแสง ลดแสงแยงตาแก่ผู้ใช้บริการเพื่อความปลอดภัยระหว่างการใช้งานภายในห้องน้ำ ควรมีระบบการตรวจสภาพความสมบูรณ์ของสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ อุปกรณ์ไฟฟ้าควรติดตั้งสายดิน ตลอดจนติดตั้งคำชี้แจงในการใช้อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักและแผนผังเส้นทางหนีไฟให้ชัดเจน

ประเด็นที่ 2 ด้านความสะดวกสบาย เห็นว่า แสงสว่างเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพัก การจัดแสงภายในห้องพักควรจัดแสงที่ให้ความสว่างหลักกับแสงที่ให้แสงสว่างเสริม ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กควรเน้นแสงสว่างหลัก โดยกำหนดจุดการใช้ไฟตามพื้นที่ใช้งานภายในห้องพัก เช่น พื้นที่เพื่อการทำงาน บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ โต๊ะหัวเตียง พื้นที่สำหรับการแต่งตัว บริเวณโต๊ะเครื่องแป้ง หน้าตู้เสื้อผ้า ภายในห้องน้ำ ส่วนลักษณะแสงสว่างควรเป็นแบบแสงสีเหลืองนวล เพื่อให้ความรู้สึกพักผ่อน ควรมีความเข้มของแสงสว่างระดับ 100 ลักซ์ (LUX) โคมไฟที่มีลักษณะโปร่งแสงเพื่อการกระจายแสงทั่วห้องได้ ควรมีปุ่มสวิทช์ปิดเปิด สามารถปิดเปิดได้จากบริเวณใกล้ๆหัวเตียง อาจใช้หลอดไฟที่มีคุณสมบัติการฟอกอากาศเพื่อลดปัญหาฝุ่นกลิ่นอับ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการไม่พึงประสงค์ สำหรับแสงสว่างภายในห้องน้ำ ควรเป็นแสงสีขาว เพื่อความเหมาะสมในการมองเห็นและความปลอดภัย โดยควรมีสองจุด คือ หน้ากระจก และกลางห้องน้ำ

อุปกรณ์เครื่องนอน ควรเลือกหมอนโพลีเอสเตอร์เพราะมีทนทาน มีระดับความสูงปานกลาง จำนวน 2 ใบ และควรมีหมอนเสริมในตู้เสื้อผ้า 1 ใบ อาจมีบริการรายการหมอนให้ลูกค้าเลือกได้ (Pillow Menu) โดยอาจจัดทำเมนูบริเวณหัวเตียงและบอกคุณลักษณะของหมอน เช่น หมอนเพื่อสุขภาพคอ หมอนข้าง เป็นต้น เตียงนอนควรเลือกแบบ Twin bed (เตียงคู่) ขนาด 3.5 ฟุต ซึ่งมีลักษณะ

สามารถนำมาเชื่อมต่อกันเป็นเตียงเดี่ยวได้ โดยใช้สลักคล้องขาเพื่อเชื่อมติด จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถให้บริการห้องพักได้ตามความต้องการของลูกค้าทั้งประเภทเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ เลือกฟูกที่มีความหนาขนาด 8 นิ้ว แบบสปริงบ๊อก เพราะสะดวกต่อการเคลื่อนย้ายต่อกันได้ ผ้าห่มควรเลือกใช้แบบไส้นวม (ดูเวย์) ซึ่งให้สัมผัสในการนอนที่อบอุ่น สามารถเลือกซักเฉพาะปลอกผ้านวมได้ ทั้งนี้ราคาจะสูงกว่าผ้าห่มทั่วไป ผ้าปูเตียงควรเลือกสีขาว เพราะให้ความรู้สึกที่สะอาดและควรเลือกเป็นเนื้อผ้าผสมซีวีซี CVC (Cotton 35% และใยสังเคราะห์ 65%) เพราะราคาประหยัดและทนทานต่อการซักได้ดี ภายในห้องพักควรมีผ้าที่ให้บริการ 3 ประเภท คือ ผ้าเช็ดเท้า ผ้าเช็ดมือ และผ้าเช็ดตัว ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะต้องควบคุมกระบวนการด้านการซักรีดและคุณภาพน้ำที่ใช้ซักผ้า เพราะอาจส่งผลต่อคุณภาพและอายุการใช้งานของผ้าได้

ด้านการใช้สีภายในห้องพัก ควรเป็นสีโทนอ่อน เช่น สีขาว สีเทา (สีควันบุหรี่) เป็นต้น ซึ่งสามารถเข้ากับอุปกรณ์ในการตกแต่งได้ง่าย และควรเลือกสีที่มีคุณสมบัติทำความสะอาดได้ พื้นห้องพักควรเป็นพื้นกระเบื้อง เพื่อความสะดวกในการดูแลรักษาและทำความสะอาด ไม่บวมพอง ไม่สะสมเก็บฝุ่น ไม่ก่อให้เกิดกลิ่นอับภายในห้องพัก ควรเลือกใช้กระเบื้องแผ่นใหญ่ ชนิดที่มีรอยต่อกระเบื้องน้อย เพื่อไม่ให้มีคราบสกปรกติดระหว่างรอยต่อยาแนวกระเบื้อง และควรมีผิวสัมผัสที่ไม่ลื่น การตกแต่งหัวเตียงนอนไม่ควรเป็นแบบแยกส่วน เพื่อสอดรับกับการต่อเตียงนอนที่เป็นทั้งแบบเตียงเดี่ยวหรือแบบเตียงคู่ อ่างอาบน้ำไม่จำเป็นต้องมี ควรเลือกใช้ฉากกั้นพื้นที่ส่วนเปียกส่วนแห้งแทนผ้าม่านภายในห้องน้ำเพราะผ้าม่านขาดง่าย ทำความสะอาดยาก ทำให้ดูไม่สะอาด ฝักบัวในห้องพักควรเลือกแบบติดผนังแต่สามารถปรับระดับได้ เพื่อป้องกันการแตกหักชำรุดจากการใช้งาน ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำที่ควรมี เช่น สำลีปั่นหู หมวกอาบน้ำ ผ้าเช็ดเท้า แก้วน้ำ และไดร์เป่าผม โดยคำนึงถึงการใช้งานและความเหมาะสมเท่าที่จำเป็น เฟอร์นิเจอร์ควรเลือกเป็นแบบลอยตัวเพื่อสะดวกในการซ่อมบำรุงและปรับเปลี่ยนได้ง่าย โต๊ะเครื่องแป้งสามารถประยุกต์ร่วมกับโต๊ะทำงาน ตู้เสื้อผ้าควรมีขนาดที่พอใช้งานเท่านั้น เพื่อประหยัดเนื้อที่และงบประมาณในการลงทุน โต๊ะนั่งเล่นควรเลือกวัสดุพื้นผิวโต๊ะและรูปแบบขาโต๊ะที่ทนทาน ไม้แขวนเสื้อควรมีไม่ควรต่ำจำนวน 3-4 อัน ควรเลือกแบบล็อกติดไม้แขวนในตู้เสื้อผ้า ซึ่งป้องการการสูญหาย ปลั๊กไฟควรมีอย่างน้อย 3 จุด และควรมีทั้งแบบชนิด 2 ขาและ 3 ขา เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพักของผู้ใช้บริการ เช่น ชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายรูป หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เป็นต้น ควรมีชุดถ้วยชา กาแฟหรือบริการในลักษณะแบบซองสำเร็จรูปไว้ภายในห้องพัก ซึ่งจะสร้างความประทับใจ ส่วนนาฬิกา รองเท้าแตะ รวมถึงหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไม่จำเป็นมีไว้บริการในห้องพัก

การบริการมินิบาร์ ควรมีบริการแต่ไม่ควรมีจำนวนสินค้าที่มากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้เงินจำนวนมากในการลงทุนในสินค้า สินค้าอาจหมดอายุถ้าไม่สามารถจำหน่ายได้

ทัน อีกทั้งลูกค้าสามารถนำสิ่งของต่าง ๆ มาเก็บรักษาในตู้เย็นของห้องพักได้ การบริการน้ำดื่มในห้องควรมีสัญลักษณ์แสดงน้ำดื่มที่ไม่คิดค่าใช้จ่ายและน้ำดื่มที่คิดค่าใช้จ่ายระบุไว้และจัดวางไว้ชัดเจน การตั้งราคาจำหน่ายสินค้ามินิบาร์ไม่ควรคิดราคาสูงเกินไป ระดับความสูงของตู้เย็นควรตั้งอยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการสามารถเปิดปิดได้สะดวก ควรมีการบริการซัก อบ รีด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกโดยเฉพาะในการพักระยะยาว โดยที่ผู้ประกอบการโรงแรมอาจเลือกใช้บริการจากธุรกิจซักรีดข้างเคียงโรงแรมทดแทนเพื่อลดภาระการลงทุนเครื่องซักรีด ควรมีบริการอาหารบนห้องพักเพื่อเป็นการสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ แต่ควรเลือกรายการอาหารที่ไม่มีกลิ่นฉุน เพื่อจะลดปัญหากลิ่นอาหารที่ติดค้างในห้องพัก ซึ่งจะส่งผลต่อต้นทุนในการปรับอากาศของห้องพัก

ประเด็นที่ 3 ด้านการสื่อสารในห้องพัก เห็นว่า การสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องพักเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากภายในห้องพัก ทั้งนี้ควรเลือกเป็นระบบไร้สายซึ่งมีต้นทุนในการติดตั้งไม่สูง ติดตั้งง่ายและไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ควรเปิดให้บริการฟรี เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากต้นทุนค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีการปรับตัวลดลงมาก ระบบการสื่อสารให้แม่บ้านทำความสะดวกหรือไม่ให้รบกวนโดยใช้แผ่นป้ายแขวนหน้าห้องพักควรเปลี่ยนเป็นแบบจอแสดงสถานะหน้าห้องพักเพื่อป้องกันการถูกสลับแผ่นป้าย ป้ายหล่น ป้ายหาย ทำให้เกิดการสื่อสารผิดและส่งผลต่อความประทับใจต่อผู้ใช้บริการได้ การบริการโทรศัพท์ภายในและต่างประเทศควรมีให้บริการ บริการโดยพนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรม ทั้งนี้ควรจัดให้มีเอกสารหรือคู่มือแสดงวิธีการใช้บริการโทรศัพท์ต่างๆที่เข้าใจง่าย อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เป็นต้น รวมถึงเอกสารการอธิบายรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ภายในห้องพักให้ผู้พักได้ทราบ เช่น ระบบกระแสไฟฟ้าภายในห้องพัก การใช้บริการตั้งปลุก เงื่อนไขการรับชำระเงิน ข้อห้ามในการใช้ห้องพัก กำหนดเวลาในการให้บริการของส่วนบริการต่างๆ รวมถึงข้อควรระวังหรือวิธีการเก็บทรัพย์สินที่มีค่าและแผนผังแสดงเส้นทางหนีไฟจากห้องพักของผู้ใช้บริการที่ชัดเจน

ประเด็นที่ 4 ด้านความบันเทิงในห้องพัก เห็นว่า รายการโทรทัศน์ในห้องพักควรมีหลากหลายช่องรายการ โดยเฉพาะรายการประเภทกีฬาและภาพยนตร์ รวมถึงรายการสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละท้องถิ่น สำหรับเครื่องเล่นดีวีดีหรือวีซีดีอาจจัดให้มีบริการในห้องพักได้เพราะมีการปรับราคาลดลงมาก ซึ่งถือเป็นบริการที่ทางโรงแรมเพิ่มเติมให้ โทรทัศน์แบบจอแก้ว (CRT) ควรมีขนาดจอภาพมากกว่า 29 นิ้ว หรือแบบจอภาพแอลซีดี (LCD) ขนาดจอภาพไม่ต่ำกว่า 32 นิ้ว โดยสามารถยึดกับผนังห้องพักเพื่อประหยัดพื้นที่ ทำให้ห้องพักดูกว้างและทันสมัยขึ้น ทั้งนี้ควรเลือกระบบโทรทัศน์ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อสอดรับกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องพักยุคใหม่ให้สามารถเข้าถึงและเชื่อมต่อกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ รายการข่าว รายการวิทยุ ที่มีอยู่ในระบบ

อินเทอร์เน็ต นำไปสู่การสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้พักได้ รวมถึงควรจัดให้มีหนังสือแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดไว้ภายในห้องพัก

ประเด็นที่ 5 ด้านการประหยัดพลังงาน เห็นว่า ควรใช้หลอดประหยัด สำหรับจุดบริเวณหัวเตียงนอนไม่เกิน 13 วัตต์ บริเวณโต๊ะแต่งหน้าและหน้าห้องน้ำ ไม่เกิน 18 วัตต์ อาจพิจารณานำหลอดไฟที่มีคุณสมบัติฟอกอากาศมาใช้ ควรมีระบบคีย์แท็กเพื่อการประหยัดพลังงานในระหว่างที่ผู้พักไม่อยู่ แต่ควรออกแบบมิให้แขกสามารถนำอุปกรณ์อื่นมาเสียบแทนได้ เพราะจะทำให้ไม่ประหยัด ส่วนพื้นห้องพักควรเป็นวัสดุกระเบื้องเนื่องจากเป็นวัสดุที่ไม่สะสมความร้อน กระจกห้องพักเป็นส่วนรับแสงโดยตรงควรติดฟิล์มกันความร้อนที่เข้ามาในห้องเพื่อรักษาอุณหภูมิความเย็นไม่ให้ระบบปรับอากาศทำงานหนัก ส่วนสบู่และแชมพูในห้องน้ำควรเลือกแบบเหลวและใส่ภาชนะที่สามารถเติมเพิ่มได้ (Refill) ทดแทนสบู่แบบก้อนหรือแบบขวด ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะนำไปด้วยและเศษเหลือทิ้งของสบู่จะส่งผลต่อการกำจัดเป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ควรเลือกพิจารณาคุณภาพของเนื้อสบู่และกลิ่นหอม ฝักบัวควรเลือกแบบติดผนังทำให้ดูแลรักษาง่าย ควรเลือกก๊อกน้ำที่มีคุณสมบัติประหยัดน้ำได้ สุขภัณฑ์ชักโครกควรพิจารณาเลือกที่มีคุณสมบัติการกดน้ำ 2 ระบบ คือการใช้ปริมาณน้ำชักโครกมากและน้อยได้ เพื่อผู้ใช้บริการสามารถเลือกการใช้น้ำที่เหมาะสม ทั้งยังเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการห้องพักในการร่วมประหยัดน้ำ การผลิตระบบน้ำร้อนควรพิจารณาจากการใช้พลังงานที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ หรือพลังงานที่เหลือทิ้งจากระบบปรับอากาศมาผลิตเป็นน้ำร้อนทดแทนการใช้เครื่องทำน้ำร้อนระบบไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนค่าพลังงานให้กับผู้ประกอบการ และควรมีกระบวนการจัดทำป้ายเชิญชวนผู้ใช้บริการห้องพักร่วมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การแสดงเจตจำนงไม่ประสงค์เปลี่ยนผ้าปูเตียง ผ้าเช็ดหน้า กรณีใช้ห้องพักมากกว่า 1 คืน เพื่อประหยัดทรัพยากรและเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

สรุปในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีการจัดการเทคโนโลยีในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ด้านความบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงาน ซึ่งใน**ด้านความปลอดภัย** ควรมีการใช้ระบบกุญแจแบบคีย์การ์ด อุปกรณ์ตาแมว กลอนล็อคแบบก้านภายในห้องพัก ระบบตู้เซฟควรใช้เป็นบริการส่วนกลาง ควรมีอุปกรณ์ดักจับควันไฟ และเลือกใช้พื้นกระเบื้องที่มีสัมผัสที่ปลอดภัย ไม่ลื่น ทั้งในส่วนพื้นที่นอนและในห้องน้ำ ควรมีตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้า งานระบบปรับอากาศ ระบบเครื่องทำน้ำร้อนต่างๆ และการตรวจสภาพความสมบูรณ์ของสายไฟภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอ **ด้านความบันเทิง** จะต้องจัดให้มีบริการช่องรายการโทรทัศน์ที่หลากหลาย มีการให้บริการเครื่องเล่นดีวีดี เครื่องโทรทัศน์แบบจอแบนที่มีขนาดไม่ต่ำกว่า 32 นิ้ว เพื่อการประหยัดพื้นที่และทันสมัย รวมถึงสามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้ **ด้านการสื่อสารในห้องพัก** จะต้องติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อให้ลูกค้า

สามารถเชื่อมต่อได้สะดวก ทั้งจัดให้มีบริการโทรศัพท์ทั้งในและต่างประเทศในห้องพัก การใช้จอมอนิเตอร์แสดงสถานะห้องพัก **ด้านความสะดวกสบาย** ควรจัดให้มีแสงสว่างที่พอเพียงโดยเฉพาะในจุดที่มีการทำงานต่าง ๆ ของห้องพัก เฟอร์นิเจอร์เลือกเป็นแบบลอยตัว เพื่อสะดวกในการซ่อมบำรุงและปรับเปลี่ยน ควรใช้หลอดไฟแบบฟอกอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพอากาศในห้องพัก เตียงนอนควรสามารถปรับเชื่อมต่อกันได้ เพื่อสามารถเพิ่มโอกาสทางการขายห้องพักทั้งห้องเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ ผ้าปูเตียงควรเลือกแบบเส้นใยผสมซึ่งให้ความคงทนในการซักผ้าโดยเฉพาะรองรับกับพฤติกรรมการพักคืนเดียว และควรเลือกใช้ผ้าห่มที่สัมผัสนุ่มสบาย พื้นห้องพักควรเป็นแบบกระเบื้องและมีรอยต่อน้อยเพื่อรักษาความสะอาดได้ง่าย ไม่ทำให้เกิดภาวะภูมิแพ้ต่อผู้ใช้บริการห้องพัก มีอุปกรณ์สำหรับการชงชาและกาแฟเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในห้องพัก ปลั๊กควรมีไม่น้อยกว่า 3 จุด โดยมีทั้งลักษณะ 2 ขา และ 3 ขา รองรับกับการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาของผู้ใช้บริการ **ด้านการประหยัดพลังงาน** ควรใช้ระบบคีย์การ์ดประหยัดไฟ ระบบปรับอากาศประสิทธิภาพสูงควบคู่กับเทอร์โมสตัทอิเลคทรอนิกส์ และควรใช้ระบบทำน้ำร้อนจากระบบปรับอากาศ เพื่อประหยัดค่าไฟฟ้าจากเครื่องทำน้ำอุ่น ควรใช้หลอดประหยัด สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ พื้นควรเป็นวัสดุกระเบื้องและโคมไฟสะท้อนแสงเพื่อช่วยกระจายแสงได้มากขึ้น การทาสีโทนอ่อนภายในห้องพักและติดฟิล์มกันความร้อนจากภายนอกเพื่อลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ใช้แผ่นปิดป้องกันลมเย็นลอดผ่านออกนอกประตูห้องพัก ควรใช้ระบบเซ็นเซอร์ควบคุมพัดลมดูดอากาศในห้องน้ำ รวมถึงจัดทำแผนงานการบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ตามกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน

2. การนำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีไปใช้ในห้องพักต้นแบบ

การนำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีไปใช้ในห้องพักต้นแบบของโรงแรม คำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการสื่อสาร ด้านบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ขั้นตอนการนำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีไปใช้ในห้องพักต้นแบบ

2.1.1 วิเคราะห์ออกแบบรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักขนาดเล็กจากผลการประชุมสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในการประชุมสนทนา 9 ท่าน

2.1.2 จัดเตรียมจำนวนรายการ ของวัสดุ อุปกรณ์ และต้นทุน ที่ใช้ในห้องพักทดลอง เลือกสรร คุณลักษณะตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากการประชุมสนทนากลุ่ม นำมาสร้างเป็นแบบรายการจำแนกตามเนื้อหา 5 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านสื่อสาร ด้านบันเทิง และด้านการประหยัดพลังงาน

2.1.3 นำแบบรายการจำแนกตามเนื้อหา 5 ด้าน จากผลสรุปของผู้เชี่ยวชาญไปให้นักออกแบบ (Interior Designer) ทำการเขียนแบบแผนผังห้องพัก ซึ่งประกอบด้วยการสองส่วน คือ

1) แบบตกแต่งภายในห้องพัก (แบบสามมิติ 3 D)

2) แบบสถาปัตยกรรมห้องพัก (แบบประกอบการก่อสร้าง)

2.2 ขั้นตอนการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการนำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีไปใช้ในห้องพักต้นแบบ

2.2.1 นำแบบแผนผังห้องพักไปให้ผู้รับเหมาประเมินงบประมาณที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงห้องพัก

2.2.2 นำแบบแผนผังห้องพักทดลองไปประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากภาครัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม รวม 9 คน ประเมิน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประเมินความเหมาะสมด้านเศรษฐศาสตร์การลงทุนของเทคโนโลยีในการบริการห้องพัก ได้แก่

1) มูลค่าการลงทุน (Investment Cost) ต่อห้อง

2) ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

3) อัตราค่าตอบแทนของการลงทุน (Return on Investment)

4) อัตราค่ากำไรส่วนเกิน (Unit Contribution Margin)

5) จุดคุ้มทุน (Break-Event Point)

6) ค่าใช้จ่ายผันแปรต่อห้อง (Cost per Room)

ส่วนที่ 2 ประเมินความเหมาะสมต่อการออกแบบ บรรยากาศ และการใช้งานของอุปกรณ์ในการบริการในห้องพัก

1) การออกแบบในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องพักได้สูงสุด

2) การออกแบบให้ป้องกันการใช้งานอุปกรณ์ในห้องพักที่ผิดวิธี

3) ความสอดคล้องของอุปกรณ์ต่างๆ กับการให้บริการห้องพัก

4) ความน่าสนใจของห้องพัก

5) ความเหมาะสมในการจัดวางอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องพัก

6) การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก

7) ความครบครันของอุปกรณ์ในการให้บริการห้องพัก

8) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องพัก

9) ความสามารถของอุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ส่วนที่ 3 ประเมินความเหมาะสมของเลือกสรรเทคโนโลยีในห้องพัก ใน 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านความปลอดภัย

2) ด้านความสะดวกสบาย

3) ด้านความบันเทิง

4) ด้านการสื่อสาร

5) ด้านการประหยัดพลังงาน

3. ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก จากการประเมินผลของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน มีดังนี้

3.1 การประเมินความเหมาะสมด้านเศรษฐศาสตร์การลงทุนของเทคโนโลยีในการบริการห้องพัก ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มูลค่าการลงทุน Investment Cost (ต่อห้อง) 270,509 บาท มีระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ที่ 2.21 ปี อัตราการตอบแทนของการลงทุน (Return on Investment) ที่ 45.18 % อัตรากำไรส่วนเกิน (Unit Contribution Margin: CMR) ที่ 70 % จุดคุ้มทุน (Break-event point) ที่จำนวน 86 ห้อง และต้นทุนผันแปรต่อห้อง (Cost per Room) อยู่ที่ 270 บาท มีความเหมาะสม

3.2 การประเมินความเหมาะสมต่อการออกแบบ บรรยากาศ และการใช้งานของอุปกรณ์ในการบริการในห้องพัก ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ห้องพักออกแบบได้น่าสนใจและสวยงามดี แบบของห้องพักสามารถตอบสนองความต้องการการใช้งานของผู้ใช้บริการได้มาก แบบของห้องพักส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ พื้นที่ใช้สอยไม่อึดอัดจัดวางได้เหมาะสมและใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ห้องพักดูโปร่งสบาย อุปกรณ์มีครบตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีการจัดวางอย่างเหมาะสมอุปกรณ์ต่างๆ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี อุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

3.3 การประเมินความเหมาะสมของเลือกสรรเทคโนโลยีในห้องพัก ใน 5 ด้าน สรุปความเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้ดังนี้

3.3.1 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมในการบริการห้องพักมีความเหมาะสม

ต่อการใช้งาน มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือได้ทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา การจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีการจัดวางตำแหน่งอย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน

3.3.2 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความสะดวกสบาย ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีครบถ้วน เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน สามารถตอบสนองความคาดหวังในของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ความสะดวกในห้องพัก มีการจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม รวมทั้งมีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถอำนวยความสะดวกสร้างความสบายให้แก่ผู้พักแรม มีความทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา

3.3.3 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความบันเทิง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีรายการให้เลือกอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับระดับประเภทของห้องพัก มีการจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์มีความสวยงาม สะดวกต่อการใช้งาน มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความทนทานและสะดวกต่อการดูแลรักษา

3.3.4 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านการสื่อสาร ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีคุณภาพและมาตรฐานเชื่อถือได้ การจัดวางตำแหน่งเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน มีความทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา

3.3.5 ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านการประหยัดพลังงาน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีการใช้พลังงานทดแทน มีการเลือกใช้วัสดุรีฟิล และอุปกรณ์ที่รีไซเคิลได้และง่ายต่อการบำรุงรักษา และในส่วนการประหยัดพลังงานจากห้องต้นแบบสามารถประหยัดได้ 27,200 บาท ต่อปีต่อห้อง และลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียวัสดุสิ้นเปลืองได้ 2,405 บาท

3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรม ดังนี้

3.4.1 การติดตั้งตำแหน่งอุปกรณ์เทอร์โมสตรัทควบคุมอุณหภูมิของระบบปรับอากาศ ควรเลือกตำแหน่งให้อยู่ผนังด้านในของห้องพัก เพื่อที่จะสามารถจับวัดอุณหภูมิภายในห้องพักส่งผลต่อรอบการทำงานของคอมเพสเซอร์ในการทำอุณหภูมิที่เหมาะสม ทำให้ระบบปรับอากาศไม่ทำงานหนัก หรือสิ้นเปลืองพลังงาน

3.4.2 โคมไฟดาวน์ไลท์ (Down light) ควรใช้แบบเสียบหลอดแนวนอนเพื่อกระจายแสงได้มากและควรปรับให้อยู่ในทิศที่หลอดไฟกระจายแสงได้ดี

3.4.3 ประตูห้องน้ำ ควรเลือกแบบปิดทึบ เพื่อป้องกันการถ่ายเทความเย็นจากภายในห้องพัก ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานเครื่องปรับอากาศ

3.4.4 เครื่องต้มน้ำร้อนควรเลือกแบบเก็บความร้อนของน้ำได้นาน

3.4.5 ไส้ผ้าห่มนวมควรเลือกชนิดที่มีจำนวนเส้นใยที่ไม่หนามาก และไม่ควรเกิน 250 กรัม เพื่อผู้ใช้บริการจะไม่ปรับอุณหภูมิต่ำจนเกินไปและทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานหนัก

3.4.6 ตะแกรงท่อน้ำทิ้งควรเลือกทรงกว้างเพื่อให้น้ำไหลลงได้รวดเร็วและเลือกแบบที่สามารถดักกลิ่นจากภายในท่อได้อีกทางหนึ่งด้วย

3.5 การปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ตามการประเมินรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก ของทุกๆด้านมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

3.5.1 เปลี่ยนแปลงตำแหน่งการติดตั้งอุปกรณ์เทอร์โมสตรัทควบคุมอุณหภูมิของระบบปรับอากาศ มาอยู่ผนังด้านในของห้องพัก

3.5.2 เลือกโคมไฟ Down light เป็นแบบเสียบหลอดแนวนอน เพื่อกระจายแสงได้มากและควรปรับให้อยู่ในทิศที่หลอดไฟกระจายแสงได้ดี

3.5.3 เปลี่ยนแบบประตูห้องน้ำ เป็นแบบปิดทึบ เพื่อป้องกันการถ่ายเทความเย็นจากภายในห้องพักออกไป ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานปรับอากาศ

3.5.4 เปลี่ยนเครื่องต้มน้ำร้อนเลือกแบบมีฉนวนวัสดุสแตนเลส สามารถเก็บความร้อนของน้ำได้นาน

3.5.5 เลือกตะแกรงท่อน้ำทิ้งแบบทรงใบพัด เพื่อให้น้ำไหลลงได้รวดเร็วและเลือกแบบที่สามารถดักกลิ่น

3.5.6 เลือกไส้ผ้าห่มนวมที่มีจำนวนเส้นใยความหนา ไม่เกิน 250 กรัม

3.6 ประเมินผลประหยัดจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กระหว่าง ก่อนปรับปรุง กับหลังปรับปรุง รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบผลประหยัดในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก

ลำดับ	วิธีการ	การวัด	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ผลการประหยัด (บาทต่อปี)
1.	ระบบคีย์การ์ดตัดไฟ	พลังงานไฟฟ้า		154.96 kWh /ปี	488.12
2.	เทอร์โมสตัทชนิดอิเลคทรอนิกส์	พลังงานไฟฟ้า		351.66 kWh	1,107.73
3.	เครื่องทำน้ำร้อนจากระบบปรับอากาศ	พลังงานไฟฟ้า	4,380 kWh./ปี	-	13,797
4.	การใช้เครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง	พลังงานไฟฟ้า	5,190.3 kWh /ปี	2,704.65 kWh / ปี	7,829.25
5.	การเปลี่ยนจากหลอดไส้เป็นหลอดประหยัด	พลังงานไฟฟ้า	1,497.96 kWh /ปี	402.96 kWh /ปี	3,449.25
6.	การติดฟิล์มกรองแสง	พลังงานไฟฟ้า	119.01 kWh /ปี		374.88
7.	การปิดช่องลมเย็นของประตูห้องพัก	พลังงานไฟฟ้า	49.06 kWh /ปี		153.54
	รวม		**8,635.04 kWh /ปี**		**27,200 บาท/ปี**

สรุปผลการประเมินการประหยัดจากการใช้เทคโนโลยีในการประหยัดพลังงานในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กที่ได้รับพัฒนาแล้ว จะทำให้เกิดผลประหยัดค่าไฟฟ้าจากระบบคีย์การ์ดตัดไฟ 154.96 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 488.12 บาทต่อปี เทอร์โมสตัทชนิดอิเลคทรอนิกส์ในระบบปรับอากาศ 351.66 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 1,107.73 บาทต่อปี การใช้ความร้อนระบบปรับอากาศผลิตน้ำร้อน 4,380 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 13,797 บาทต่อปี การใช้เครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง 2,485.35 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 7,829.25 บาทต่อปี การใช้หลอดประหยัด 1,095 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 3,449.25 บาทต่อปี การติดฟิล์มกรองแสง 119.01 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 374.88 บาทต่อปี และการปิดช่องประตูห้องพักเพื่อลดการสูญเสียความเย็นของระบบปรับอากาศ 49.06 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 153.54 บาทต่อปี รวมเป็นการประหยัดไฟฟ้าได้เป็นจำนวน 8,635.04 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือคิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 27,200 บาท ต่อปี

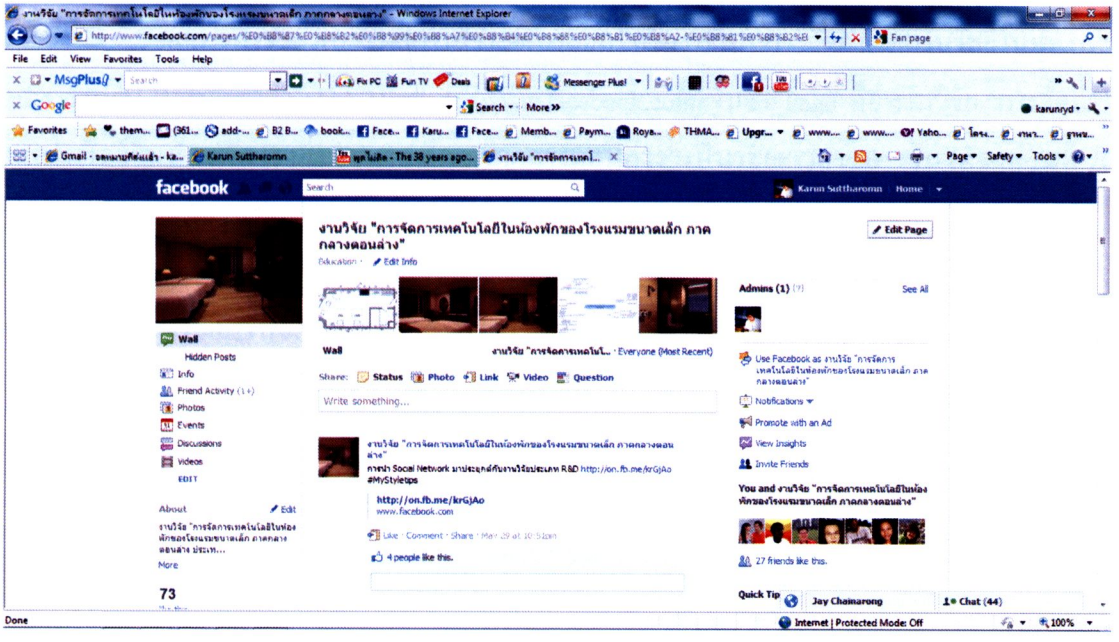
ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขอุปกรณ์ในห้องพัก และจากนั้นผู้วิจัยได้นำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วไปเผยแพร่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) www.facebook.com ในชื่อ Page คืองานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง" เพื่อประเมินผลการยอมรับการเลือกใช้บริการห้องพัก

4. การประเมินการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีห้องพักโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

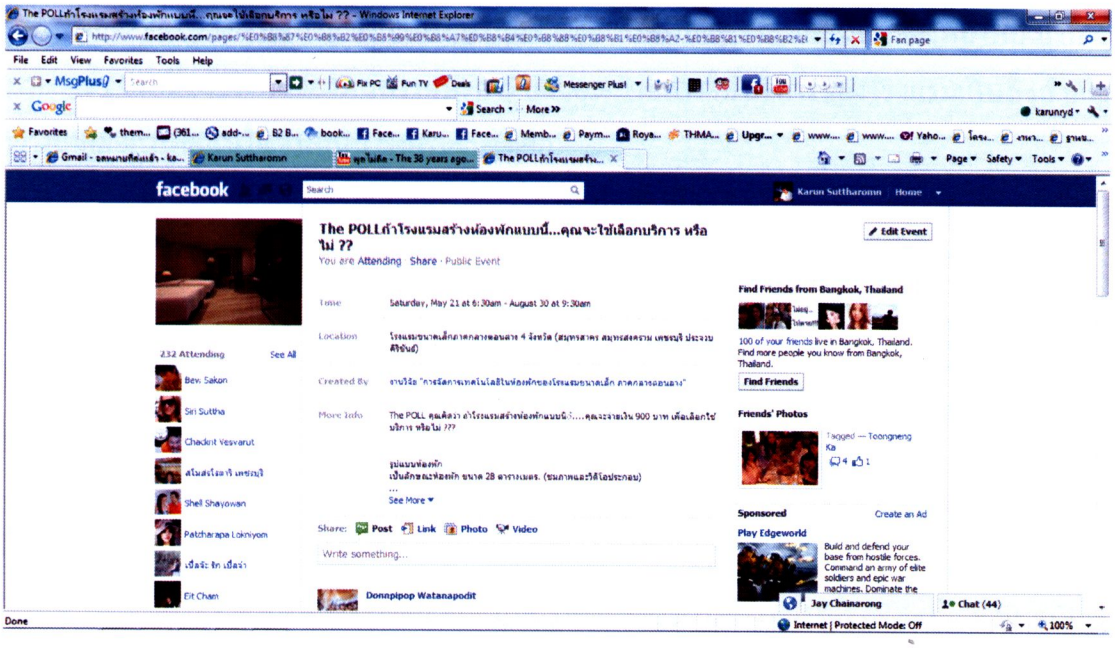
ผลการสำรวจการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กจากการสร้าง Fan Page ในเครือข่าย Social Network (www.facebook.com) ในชื่อ Page คือ งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง" โดยประชาชนโดยทั่วไป

โดยนำรูปแบบห้องพักที่ได้ปรับปรุงไปประเมินการยอมรับการเลือกใช้บริการห้องพัก ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ Social Network (www.facebook.com) ในชื่อ Page คือ งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง" เพื่อสอบถามการยอมรับในการเลือกใช้บริการรูปแบบห้องพักที่ได้ปรับปรุงแล้ว โดยการกำหนดราคาในการใช้บริการห้องพักที่ 900 บาท (ราคาเพิ่มขึ้น 12.5%) และข้อคำถามว่า ถ้าโรงแรมสร้างห้องพักแบบนี้ คุณจะเลือกใช้บริการหรือไม่ จากผู้เข้ามาให้ข้อคิดเห็นใน Fan Page จำนวน 275 คน (ดังตัวอย่าง Fan Page)

ภาพที่ 4.12 รูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ Fan Page งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง"



ภาพที่ 4.13 แบบสอบถามใน Fan Page งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง"



ผลการสำรวจ พบว่า ผลการสำรวจการยอมรับในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรม ในเครือข่าย Social Network (www.facebook.com) ในชื่อ Page คือ งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง" เป็นระยะเวลา 30 วัน (ตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2554 ถึง 20 มิถุนายน 2554) ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 275 คน ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.8 การยอมรับของกลุ่มตัวอย่างในเครือข่าย Social Network (www.facebook.com) ในชื่อ Page คือ งานวิจัย "การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่าง"

ผลการการยอมรับในการเลือกใช้บริการรูปแบบห้องพักทดลอง	จำนวน	ร้อยละ
ยอมรับ	232	84.36
ไม่แน่ใจ	27	9.82
ไม่ยอมรับ	16	5.82
รวม	**275**	**100**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความเห็นว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่าความคาดหมาย ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ ทั้งนี้การตัดสินใจเข้าพักจะคำนึงถึงด้านทำเล ที่ตั้ง บรรยากาศของที่พัก ข้อจำกัดการใช้เวลา และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก บริการช่องรายการโทรทัศน์ประเภทกีฬา ความสะอาดของที่พัก การไม่มีกลิ่นอับของห้องพัก บริการอาหารเช้า รวมถึงอัธยาศัยของพนักงานบริการ และคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมขนาดเล็ก

5. การทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ

ขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ

5.1 การคัดเลือกและขอความอนุเคราะห์โรงแรมขนาดเล็กในภูมิภาค ภาคกลางตอนล่าง ในการสร้างห้องพักต้นแบบ จำนวน 1 ห้องในโรงแรม โดยการจัดทำเป็นหนังสือไปยังเจ้าของโรงแรม

5.2 นำแบบแผนผังห้องพัก และรายการอุปกรณ์ที่ได้จากการข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในแบบห้องพักต้นแบบ

5.3 ดำเนินการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปรับปรุงห้องพัก จำนวน 106 รายการ

5.4 ดำเนินการประสานกับผู้รับเหมาและปรับปรุงห้องพักและห้องน้ำ ตามลำดับดังนี้

5.4.1 ห้องพัก

1) ปรับพื้นที่ พื้นผิวภายในห้องพัก พร้อมนำอุปกรณ์ที่ไม่ใช้ออกจากห้องที่จะทำงาน

2) กำหนดและติดตั้งระบบไฟฟ้า ตำแหน่งทางเดินสายไฟ ประเภทของปลั๊กไฟ โทรศัพท์ โทรทัศน์และช่องสัญญาอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก

3) ติดตั้งประตู ช่องตาแมว และอุปกรณ์

4) ปูกระเบื้องพื้นผิวห้องพัก

5) วางระบบปรับอากาศชนิดซ่อนใต้ฝ้า พร้อมติดตั้งฝ้าภายใน

6) ติดตั้งโคมไฟส่องสว่างภายในห้องพัก

7) ติดตั้งเฟอร์นิเจอร์ประเภทติดผนัง Built- in ภายในห้องพัก อาทิ ตู้เสื้อผ้า ที่วางกระเป๋า ผนังสำหรับติดตั้งโทรทัศน์ ผนังหัวเตียง โต๊ะทำงาน

8) ทาสีฝ้า และทาสีภายในห้องพัก

9) นำเฟอร์นิเจอร์ประเภทลอยตัวและอุปกรณ์ไฟฟ้าจัดใส่ภายในห้องพัก จัดวางเตียง ชุดโต๊ะ เก้าอี้นั่งเล่น ตู้เย็น โทรทัศน์ และโคมไฟ

10) ติดตั้งผ้าม่านทั้งผ้าโปร่งและผ้าทึบ

11) ติดตั้งระบบกุญแจคีย์การ์ด และเครื่องดักควันไฟ

12) ทำความสะอาดพื้นผิวโดยรอบ

5.4.2 ห้องน้ำ

1) ปรับพื้นที่ พื้นผิวภายในห้องน้ำ

2) กำหนดและติดตั้งระบบน้ำภายใน

3) กำหนดและติดตั้งตำแหน่งทางเดินสายไฟ และประเภทของปลั๊กไฟภายในห้องน้ำ

4) ติดตั้งประตู พร้อมอุปกรณ์

5) ติดตั้งและจัดระดับของฝ้าภายในห้องน้ำพร้อมทาสีฝ้า

6) ติดตั้งโคมไฟส่องสว่างภายในห้องน้ำ

7) ปูกระเบื้องพื้นผิวและผนัง พร้อมติดคิ้วรอบห้องน้ำ

8) ก่ออิฐพื้นที่อ่างล้างหน้า และสำหรับพื้นที่แบ่งส่วนอาบน้ำ

9) ติดตั้งก๊อกน้ำและอ่างล้างหน้า สุขภัณฑ์ชักโครก ก๊อกผสม ฝักบัวสายชำระ กล่องทิชชู่ ราวตากผ้าภายในห้องน้ำ และชั้นวางขวดสบู่เหลวอาบตัว

10) ติดตั้งผนังกั้นอาบน้ำแบบลอยตัว

11) ติดตั้งพัดลมดูดอากาศ และเซ็นเซอร์ควบคุมการทำงาน

12) ทำความสะอาดพื้นผิวโดยรอบ

5.5 ประสานและแจ้งกับผู้บริหารโรงแรมเพื่อนำห้องพักต้นแบบ ดำเนินการเปิดให้บริการแก่บุคคลโดยทั่วไป

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว

1. การประเมินโดยผู้ใช้บริการจริงในห้องพักต้นแบบ เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ

ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว มีขั้นตอนการประเมินประสิทธิภาพและทดลองรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ ดังนี้

1.1 เปิดให้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการห้องพัก โดยทำการสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ห้องพัก เป็นระยะเวลา 1 เดือน

1.2 เปรียบเทียบผลการสอบถามระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพัก 5 ด้าน

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ได้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักจากการให้บริการจริง เป็นระยะเวลา 1 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2554 ถึง 31 สิงหาคม 2554) มีจำนวน 38 คน ดังตารางที่ 4.9 ถึง 4.17

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	34.2
หญิง	25	65.8
สถานภาพ		
โสด	19	50.0
สมรส	15	39.5
หม้าย/หย่าร้าง	4	10.5
แยกกันอยู่	-	-
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.6
20-30 ปี	7	18.4
31-40 ปี	10	26.3
41-50 ปี	7	18.4
51-60 ปี	11	28.9
61 ปี ขึ้นไป	2	5.3
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	1	2.6
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	2.6

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรม	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	39.5
ธุรกิจส่วนตัว	13	34.2
พนักงานบริษัท	4	10.5
เกษียณ	4	10.5
รายได้		
ไม่มีรายได้	1	2.6
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	2.6
5,001-10,000 บาท	8	21.1
10,001-15,000 บาท	3	7.9
15,001-20,000 บาท	4	10.5
20,001-25,000 บาท	1	2.6
25,001—30,000 บาท	3	7.9
30,001 ขึ้นไป	17	44.7
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	4	11.1
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า		
ปริญญาตรี	18	50.0
สูงกว่าปริญญาตรี	14	38.9
รวม	**38**	**100**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องพักในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 สถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม

ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
ลักษณะการเข้าพัก		
มาเดี่ยว	12	31.6
มาคู่	17	44.7
มาเป็นครอบครัว	5	13.2
มาเป็นคณะ	3	7.9
วัตถุประสงค์การเข้าพักครั้งนี้		
พักผ่อน	13	34.2
ประชุมสัมมนา/ดูงาน	10	26.3
ติดต่อธุรกิจ	5	13.2
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	2	5.3
สุขภาพ	-	-
การกีฬา	-	-
ท่องเที่ยว	8	21.1
เพื่อเดินทางต่อ	2	5.3
อื่น ๆ	1	2.6
ระยะเวลาในพัก		
1 วัน	19	52.8
2-3 วัน	17	47.2
4-5 วัน	-	-
6-8 วัน	-	-
ท่านใช้บริการห้องพักโรงแรมปีละกี่ครั้ง		
1 ครั้ง	1	2.8
2-4 ครั้ง	18	50.0
5-8 ครั้ง	11	30.6
9 - 12 ครั้ง	1	2.8
มากกว่า 12 ครั้ง	5	13.9
รวม	**38**	**100**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องพักโรงแรม ส่วนใหญ่มีลักษณะการเข้าพัก คือ มาคู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 วัตถุประสงค์การเข้าพักคือ มาพักผ่อน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ส่วนระยะเวลาในพักใช้เวลา 1 วัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และใช้บริการห้องพักโรงแรมปีละ 2-4 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยภาพรวม

ข้อความ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการห้องพัก	4.14	.687	4.42	.415	-2.859**	.007
2. ด้านความปลอดภัย	4.07	.744	4.55	.435	-3.637**	.001
3. ด้านความสะดวกสบาย	3.98	.790	4.57	.408	-3.939**	.000
4. ด้านการสื่อสาร	4.12	.832	4.46	.507	-3.711**	.001
5. ด้านความบันเทิง	3.85	.851	4.72	.344	-4.493**	.000
6. ด้านการประหยัดพลังงาน และสิ่งแวดล้อม	4.04	.712	4.57	.396	-5.031**	.000
รวม	**4.14**	**.687**	**4.55**	**.348**	**-4.317****	**.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง

ภาพรวมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการห้องพัก	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านราคาห้องพัก	4.08	.850	4.42	.683
2. ด้านการออกแบบห้องพัก	4.11	.798	4.42	.552
3. ด้านการจัดพื้นที่การใช้สอยในห้องพัก	4.14	.822	4.37	.541
4. ด้านการเลือกวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก	4.03	.854	4.29	.565
5. ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.21	.843	4.50	.604
6. ด้านบรรยากาศในห้องพัก	4.11	.843	4.39	.547
7. ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการ	4.11	.809	4.55	.602
8. ด้านการตอบสนองความต้องการการใช้บริการห้องพัก	4.03	.763	4.39	.595
รวม	**4.09**	**.717**	**4.42**	**.414**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าในด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ด้านการจัดพื้นที่การใช้สอยในห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และต่ำสุดคือ ด้านการเลือกวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก ด้านการตอบสนองความต้องการการใช้บริการห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าในด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และต่ำสุดคือ ด้านการจัดพื้นที่การใช้สอยในห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ระบบล็อคประตูห้องพักมีประสิทธิภาพ	4.26	.828	4.79	.474
2. ความง่ายและสะดวกในการล็อคประตูห้องพัก	4.34	.781	4.82	.393
3. อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยของห้องพัก เช่น โซ่คล้องสลักล็อคประตู ตาแมว	4.18	.801	4.58	.599
4. ความแข็งแรงและทนทานของระบบความปลอดภัย	4.22	.821	4.55	.602
5. อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยในด้านอัคคีภัย เช่น ไฟฉายฉุกเฉิน เครื่องจับควันไฟ	4.14	.787	4.58	.500
6. การใช้วัสดุที่ปลอดภัยต่อผู้พัก เช่น กระเบื้องที่ไม่ลื่นภายในห้องน้ำ เฟอร์นิเจอร์ที่ปราศจากเหลี่ยมมุมหรือพื้นผิวที่เป็นอันตราย (กระจก)	4.05	.868	4.50	.647
7. ระบบตู้เซฟส่วนกลางของโรงแรม	3.80	1.023	4.09	.818
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้พักระหว่างใช้บริการห้องพัก	4.13	.875	4.45	.602
รวม	**4.14**	**.687**	**4.55**	**.435**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าในความง่ายและสะดวกในการล็อคประตูห้องพักมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือระบบล็อคประตูห้องพักมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และต่ำสุดคือ ระบบตู้เซฟส่วนกลางของโรงแรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าในความง่ายและสะดวกในการล็อคประตูห้องพักมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือระบบล็อคประตูห้องพักมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และต่ำสุดคือ ระบบตู้เซฟส่วนกลางของโรงแรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความสะดวกสบาย

ด้านความสะดวกสบาย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. แสงสว่างในห้องพัก	4.13	.935	4.61	.495
2. จำนวนปลั๊กไฟฟ้าในห้องพัก	4.00	.959	4.54	.605
3. อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพัก เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ไดร์เป่าผม ตู้เย็น	4.18	.834	4.68	.626
5. ความสบายในการนอน	4.34	.815	4.65	.538
6. อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก เช่น แก้วน้ำ ถ้วยกาแฟ ไม้แขวนเสื้อ	4.03	.885	4.54	.505
7. เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น โต๊ะทำงาน โต๊ะเครื่องแป้ง ชุดนั่งเล่น กระจกเงา ผ้าม่าน	3.79	.843	4.41	.599
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	4.03	.885	4.61	.823
8. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ	4.05	.804	4.50	.862
รวม	**4.07**	**.7441**	**4.57**	**.408**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าความสบายในการนอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 รองลงมาคืออุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพัก เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ไดร์เป่าผม ตู้เย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และต่ำสุดคือ เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น โต๊ะทำงาน โต๊ะเครื่องแป้ง ชุดนั่งเล่น กระจกเงา ผ้าม่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพัก เช่น เครื่องต้มน้ำร้อน ไดร์เป่าผม ตู้เย็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือความสบายในการนอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และต่ำสุดคือ เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น โต๊ะทำงาน โต๊ะเครื่องแป้ง ชุดนั่งเล่น กระจกเงา ผ้าม่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การติดต่อสื่อสารกับพนักงานโรงแรม เช่นพนักงานต้อนรับ แม่บ้าน รูมเซอร์วิส	4.08	.850	4.32	.709
2. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายในประเทศ	3.92	.912	4.42	.599
3. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ	3.50	1.225	4.22	.672
4. การติดต่อสื่อสารระหว่างห้องพักของโรงแรม	4.03	.944	4.42	.642
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก	4.16	.916	4.63	.541
6. ความสะดวกในการแจ้งให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องพักหรือไม่ให้รบกวนระหว่างพักผ่อน	4.13	.963	4.63	.633
7. คู่มือการใช้ห้องพัก ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความแสดงการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก	3.97	.972	4.45	.724
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์การสื่อสารภายในห้องพัก เช่น โทรศัพท์ สวิทช์แจ้งทำความสะอาด อินเตอร์เน็ต ป้ายสื่อสารในห้องพัก	4.05	.985	4.55	.555
รวม	**3.98**	**.790**	**4.46**	**.507**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสื่อสารของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าการเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตภายในห้องพักมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือความสะดวกในการแจ้งให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องพัก หรือไม่ให้รบกวนระหว่างพักผ่อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และต่ำสุดคือ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก ความสะดวกในการแจ้งให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องพัก หรือไม่ให้รบกวนระหว่างพักผ่อนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือความเพียงพอของอุปกรณ์การสื่อสารภายในห้องพัก เช่น

โทรศัพท์ สวิทช์แจ้งทำความสะอาด อินเทอร์เน็ต ป้ายสื่อสารในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และต่ำสุดคือ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความบันเทิง

ด้านความบันเทิง	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. จำนวนรายการโทรทัศน์ในห้องพัก (20 ช่อง)	4.08	.894	4.65	.538
2. ความหลากหลายของรายการโทรทัศน์ ในห้องพัก เช่น ข่าว สารคดี บันเทิง ภาพยนตร์ ข่าวต่างประเทศ	4.22	.917	4.73	.508
3. ประสิทธิภาพของโทรทัศน์ในห้องพัก	4.25	.906	4.83	.378
4. ลักษณะและขนาดของโทรทัศน์ในห้องพัก	4.24	.955	4.89	.315
5. ความสามารถในการต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้จากเครื่องโทรทัศน์ในห้องพัก เช่น เชื่อมต่อสังคมออนไลน์ Facebook Twitter Youtube สถานีข่าวและเพลงออนไลน์	3.92	1.050	4.74	.503
6. การจัดวางตำแหน่งของโทรทัศน์ อุปกรณ์เครื่องดีวีดี และการเชื่อมต่อช่องสัญญาณ (AV) ต่อพ่วงอุปกรณ์ด้านความบันเทิงภายในห้องพัก	4.05	.957	4.66	.582
7. ความสะดวกและง่ายในการใช้อุปกรณ์ควบคุมความบันเทิงในห้องพัก เช่น รีโมท	4.13	.906	4.61	.595
8. ความเพียงพอของความบันเทิงในห้องพัก เช่น รายการโทรทัศน์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เครื่องเล่นดีวีดี	4.16	.945	4.70	.520
รวม	**4.12**	**.832**	**4.72**	**.344**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความบันเทิงของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.72 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าประสิทธิภาพของโทรทัศน์ในห้องพักมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือลักษณะและขนาดของโทรทัศน์ในห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.25 และต่ำสุดความสามารถในการต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้จากเครื่องโทรทัศน์ในห้องพัก เช่น เชื่อมต่อสังคมออนไลน์ Facebook Twitter Youtube สถานีข่าวและเพลงออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าลักษณะและขนาดของโทรทัศน์ในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือประสิทธิภาพของโทรทัศน์ในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และต่ำสุดคือความสะดวกและง่ายในการใช้อุปกรณ์ควบคุมความบันเทิงในห้องพัก เช่น รีโมท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านการประหยัดพลังงาน

ด้านการประหยัดพลังงาน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. การใช้พลังงานหมุนเวียน (พลังงานความร้อนจากระบบปรับอากาศ) มาใช้ผลิตน้ำร้อน	3.76	1.025	4.66	.481
2. การใช้ก๊อกและสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำในห้องน้ำ	3.79	1.044	4.55	.602
3. การใช้ระบบเซ็นเซอร์ควบคุมประหยัดพลังงานพัดลมดูดอากาศภายในห้องน้ำ	3.68	1.093	4.68	.471
4. การใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟ ควบคุมเมื่อไม่มีแขกอยู่ในห้องพัก	3.92	.912	4.58	.552
5. การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทำลายธรรมชาติ (Recycle) และย่อยสลายได้ เช่น กล่องทิชชูที่ทำจากไม้ไผ่ พื้นกระเบื้อง	3.97	.928	4.62	.492
6. การใช้ภาชนะใส่สบู่ แชมพู ครีมอาบน้ำทดแทนขวดพลาสติก	3.79	.905	4.32	.809
7. การใช้สีทาผนังและฝ้า สีอ่อนสะท้อนความร้อนและปลอดสารตะกั่ว	3.92	.882	4.53	.603
8. ความเพียงพอในการประหยัดพลังงานภายในห้องพัก	4.00	.870	4.63	.489
รวม	**3.85**	**.851**	**4.57**	**.396**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการประหยัดพลังงานของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลาง ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาแยกจะได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าความเพียงพอในการประหยัดพลังงานภายในห้องพักมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทำลายธรรมชาติ (Recycle) และย่อยสลายได้ เช่น กล่องทิชชูที่ทำจากไม้ไผ่ พื้นกระเบื้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และต่ำสุดการใช้สีทาผนังและฝ้า สีอ่อนสะท้อนความร้อนและปลอดสารตะกั่วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก พบว่าการใช้ระบบเซ็นเซอร์ควบคุมประหยัดพลังงานพัดลมดูดอากาศภายในห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือการใช้พลังงานหมุนเวียน (พลังงานความร้อนจากระบบปรับอากาศ) มาใช้ผลิตน้ำร้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และต่ำสุดคือ การใช้ภาชนะใส่สบู่ แชมพู ครีมอาบน้ำทดแทน ขวดพลาสติกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ผลการแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเรื่องการให้บริการห้องพักของโรงแรมในครั้งนี้ มีดังนี้

1. ด้านความเหมาะของราคาห้องพัก
   1.1 เหมาะสมคุ้มค่าของห้องพัก
   1.2 ในภาพรวมราคาที่กำหนดต่ำมาก
   1.3 เป็นราคาที่ไม่สูงและไม่ถูกเกินไป
   1.4 มีความเหมาะสมและคุ้มค่า
   1.5 ราคา 900 ถือว่าถูกมาก
   1.6 ราคาห้องไม่ค่อยแพง
2. ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพัก
   2.1 มีอุปกรณ์ครบครัน
   2.2 ดีมาก
   2.3 มีความสะดวกสบายแก่ผู้พักผ่อนโดยเฉพาะการเดินทางของนักธุรกิจ
   2.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกดีมาก
   2.5 สะดวกมากๆ
   2.6 สะดวกมากมีอุปกรณ์ครบครันเช่น TV และอินเทอร์เน็ตให้ใช้
3. ด้านช่องทางในการติดต่อข้อมูลข่าวสารขณะใช้บริการห้องพัก
   3.1 มีหนังสือให้อ่านและยังมี Internet ให้ค้นหาแก่ผู้ให้บริการ
   3.2 มีอุปกรณ์ครบถ้วน
   3.3 มีหลายทางได้รับความสะดวกใช้งานได้ดี
   3.4 หลากหลายสามารถเข้าถึงข่าวสารได้ดี

4. ด้านความรู้สึกที่มีต่อการใช้บริการห้องพัก

4.1 สะดวกสบายน่าสนใจเลยเหมาะแก่การพักผ่อนโดยโทนสีของห้องน่าสนใจมาก น่ากลับมาพักผ่อนอีกครั้ง

4.2 ดูดีราคาถูกและมองเห็นวิวเขาวังได้ดีเป็นจุดเด่นของเมืองเพชรบุรี

4.3 บรรยากาศของห้องสบายตารวมกับเครื่องอำนวยความสะดวกดีมาก

5. ด้านอื่น ๆ

5.1 สีโทนสีน้ำตาลจะดูสบายตาและมีลักษณะลดโลกร้อน

5.2 ชอบที่การบริการแก่ลูกค้าและรักษาสิ่งแวดล้อม

5.3 ชอบที่การทำให้ลูกค้าประทับใจเล็ก ๆ น้อย ๆ กลับไป

สรุป ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้วโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการห้องพักมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในด้านความปลอดภัย

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในด้านความสะดวกสบาย

3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในด้านความบันเทิง

4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในด้านด้านการสื่อสาร

5. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในด้านการประหยัดพลังงาน

2. การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน

การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง ที่ได้พัฒนาแล้ว สรุปการประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนดังตารางที่ 4. 18 ส่วนรายละเอียดการคำนวณความคุ้มค่าในการลงทุน นำเสนอในภาคผนวก ฑ

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

ข้อมูลพื้นฐาน	ห้องพัก ราคา 800 บาท/ห้อง	ห้องพักแบบใหม่ ราคา 900 บาท/ห้อง	ที่มา
1. อัตราห้องพักเฉลี่ยต่อปี (Occupancy Rate) %	53% 194 วัน/คืน	53% 194 วัน/คืน	สำนักงานการท่องเที่ยวฯ (ห้อง)
2. ราคาห้องพัก (พร้อมอาหารเช้า 2 ท่าน)	800	900	25%
3. ขนาดห้องพัก	ไม่เกิน 30 ตารางเมตร	ไม่เกิน 30 ตารางเมตร	
ความเหมาะสมด้านความคุ้มค่าในการลงทุน*			
รายรับต่อปี	155,200	174,600	มากขึ้น
1. มูลค่าการลงทุน (บาท)	199,278	270,509	มากขึ้น
2. ระยะเวลาคืนทุน (ปี เดือน)	2.10	2.21	ใกล้เคียง
3. อัตราค่าการตอบแทนของการลงทุน ROI (%)	47.51	45.18	น้อยกว่า
4. อัตรากำไรส่วนเกิน CMR (%)	61.00	70.00	มากกว่า
5. จุดคุ้มทุน (ห้อง)	82	86	ใกล้เคียง
6. ค่าใช้จ่ายผันแปรต่อห้อง (บาทต่อห้อง)	312	270	น้อยลง

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กในด้านต่างๆ พบว่า ในด้านรายรับต่อปี รูปแบบห้องพักใหม่จะมีรายได้สูงกว่าห้องพักแบบเดิม 19,400 บาทต่อปี ในขณะที่มูลค่าการลงทุนของรูปแบบห้องพักใหม่จะมีมูลค่าการลงทุนสูงกว่ารูปแบบห้องพักแบบเดิม 71,231 บาท แต่ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายผันแปรต่อห้องลดลงกว่าเดิม 42 บาท ต่อห้องต่อคืน ระยะเวลาคืนทุน จุดคุ้มทุน และอัตราผลตอบแทนของการลงทุนใกล้เคียงเดิม ทั้งนี้รูปแบบของห้องพักใหม่จะมีอัตรากำไรส่วนเกินสูงขึ้นร้อยละ 9

ตอนที่ 4 สรุป

จากผลการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ได้ดังนี้

รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมที่เหมาะสมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีด้านความบันเทิง และเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน นำไปสู่การศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะของลูกค้า ความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า เพศ อายุ รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการเข้าพักของลูกค้า เช่น เพื่อการพักผ่อน มาติดต่อธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว เป็นต้น รวมถึงการศึกษาความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อด้านธุรกิจ จะมีความคาดหวังการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว เช่น การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต การใช้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศและต่างประเทศ โต๊ะเก้าอี้ที่สะดวกต่อการทำงาน และระดับแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น

เมื่อผู้ประกอบการทราบความคาดหวังดังกล่าวจะสามารถนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ โดยโรงแรมจะได้นำความคาดหวังของลูกค้าไปออกแบบห้องพักให้เหมาะสม ซึ่งถ้าโรงแรมสามารถประเมินความต้องการถูกต้องมาก ก็จะทำให้โรงแรมสามารถจัดส่งการบริการห้องพักให้ตรงกับต้องการของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น

สำหรับแนวทางในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักนั้นควรปฏิบัติโดยใช้หลักการจัดการเทคโนโลยี คือ การวางแผน การเลือกสรร การบำรุงรักษาและการบริหารต้นทุนและผลตอบแทน นั่นคือ โรงแรมควรมีการวางแผนในการให้บริการแก่ลูกค้า บุคลากรผู้ดูแลเทคโนโลยี รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างๆ เมื่อได้วางแผนเรียบร้อยแล้วจึงมาสู่การเลือกสรรเทคโนโลยี โดยนำข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาประเมินข้อดีข้อเสีย โดยเลือกสรรอุปกรณ์และเทคโนโลยีเท่าที่จำเป็นและจากความเหมาะสม ความประหยัด ประโยชน์ใช้สอย การใช้งานที่ง่ายและความสอดคล้องกับศักยภาพของผู้ใช้ ควบคู่ไปกับหลักการบริหารต้นทุนและผลตอบแทนของเทคโนโลยี โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ทางโรงแรมต้องจ่ายไปกับผลตอบแทนที่โรงแรมคาดว่าจะได้รับ ประเมินแนวทางที่ส่งผลให้เกิดผลดีต่อธุรกิจโรงแรมมากที่สุด รวมไปถึงพิจารณาการบำรุงรักษาเทคโนโลยี เช่น ความยากง่ายในการบำรุงรักษา ซ่อมแซม วัสดุอะไหล่ รวมถึงบริการหลังการขายของเทคโนโลยีแต่ละชนิดที่ทางโรงแรมจะจัดซื้อมา และเลือกซื้อเทคโนโลยีที่อยู่ในช่วงเจริญเติบโตหรือออกจำหน่ายในตลาดมาแล้วระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะเป็นผลให้ต้นทุนของเทคโนโลยีมีราคาถูกลง ตามแนวคิดวัฏจักรเทคโนโลยี (อ้างถึงในคำรณ ศรีน้อย, 2549 : 83-85) ที่ว่า ช่วงการอิ่มตัวของเทคโนโลยี จะเป็นช่วงที่อัตราการเติบโตจะช้าลง

มูลค่าการตลาดจะถึงจุดสูงสุดและจะเริ่มลดลง ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่มีเงินทุนจำกัดสามารถที่จะเลือกซื้อเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการห้องพักได้มากขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการต้องมีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงสังคม สภาพแวดล้อมเพื่อสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการและการยอมรับเทคโนโลยีของคนในสังคม

จากขั้นตอนการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักดังกล่าว จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านห้องพักและมีอัตรากำไรต่อห้องพักที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการทำกำไรและแข่งขันในตลาดได้ ทั้งนี้การใช้เทคโนโลยีที่ประหยัดพลังงานในห้องพักนอกจากจะนำไปสู่การลดต้นทุนในการบริการของโรงแรมแล้ว ยังส่งผลต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กสามารถนำมาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ทำให้ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการและลูกค้ามีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำสูงขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของแฮนนี่ (Hanny, 2005) ที่พบว่าคุณภาพที่เป็นบวกนั้นมีความสัมพันธ์กับมิติต่างๆ จากคุณค่าของลูกค้าที่ได้รับ ซึ่งจะเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่จะนำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ในทางบวกต่อระดับความจงรักภักดีของสินค้าและผลิตภัณฑ์ทำให้มีการกลับมาใช้ซ้ำ สอดคล้องกับล๊อคเลิฟ (Lovelock, 1996 : 468-471) ที่แสดงว่า ลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พึงพอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีกนอกจากนี้การที่โรงแรมขนาดเล็กสามารถพัฒนาเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังเป็นช่องทางที่สอดรับกับนโยบายของภาครัฐได้ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 22 มกราคม 2551 (กรมมลพิษ, 2553) ทำให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ส่วนขั้นตอนสุดท้ายนั้นโรงแรมขนาดเล็กจะต้องมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องพักให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระพีพร ศรีจำปา (2547) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจะต้องพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวความคิดการออกแบบห้องพักโรงแรมของวิญญ วานิชศิริโรจน์ (2551) ที่กล่าวว่า ถึงแม้จะมีการก่อสร้างห้องพักตัวอย่างขนาดเท่าจริงขึ้นมาแล้วไม่ได้หมายความว่าปัญหาทั้งหมดจะหมดไป คำติชมและคำแนะนำของแขกที่มาพักในโรงแรมจะต้องถูกรวบรวมขึ้นมาเพื่อนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขห้องพักต่อไป ซึ่งสามารถสรุป ขั้นตอนการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักได้ดังภาพที่ 4. 14

ภาพที่ 4.14 ขั้นตอนการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง