

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research Development) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง 2) พัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ และ 3) ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความรู้ตัวบุคคลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 16 โรงแรม สำรวจสภาพการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก 16 โรงแรม สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้าน โรงแรมและด้านเทคโนโลยี จำนวน 18 คน และสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการห้องพักขนาดเล็กในภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน นำไปสู่การสร้างและพัฒนารูปแบบ การจัดการเทคโนโลยีโดยใช้การสนทนากลุ่มจากผู้เชี่ยวชาญด้าน โรงแรม ด้านเทคโนโลยี ตัวแทนจากผู้ใช้บริการจำนวน 9 คน และผู้จัดการจำหน่ายสินค้าประเภทโรงแรม จำนวน 10 คน ประเมินผลการยอมรับรูปแบบจากผู้ทรงวุฒิในด้านต่าง ๆ จำนวน 9 คน และประเมินผลการยอมรับรูปแบบโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ นำรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักไปสร้างห้องพักจริงที่โรงแรมตัวแทน ดำเนินการวิจัยกึ่งทดลอง โดยการเปิดให้บริการจริง ในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 31 สิงหาคมพ.ศ.2554 เป็นระยะเวลา 1 เดือน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจริงในห้องพักทดลอง จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบสอบถามเพื่อการสนทนากลุ่ม แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบที ซึ่งจะได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่างสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.1 สถานการณ์ บริบท การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก ของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง พบว่า โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ จะตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ในเขตเมือง มีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีราคาห้องพัก ตั้งแต่ 300-1,200 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิด ให้บริการไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัวและมีคนไทยเป็นเจ้าของธุรกิจ สภาพโดยทั่วไปของห้องพักมีการเลือกสรรวัสดุอุปกรณ์ในการบริการในห้องพักเท่าที่จำเป็น ส่วนใหญ่ เป็นการบริการในระดับพื้นฐาน ไม่ค่อยให้ความสำคัญในจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในห้องพัก สภาพห้องพักบางแห่งขาดการดูแลรักษาให้มีความสมบูรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีจำกัด เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ มีการตกแต่งที่เรียบง่าย ไม่มีการบริการที่หลากหลาย ป้ายหรือเอกสารที่สื่อสารภายใน ห้องพักมีสภาพชำรุดและไม่ได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการไม่ค่อยคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีทัศนคติที่ไม่ชอบเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการลงทุนเพื่อปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้ไม่ได้มีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในห้องพัก ขาดการศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อเลือกสรรเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น โรงแรมขนาดเล็กจึงไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้มากนัก โดยเฉพาะเทคโนโลยี ด้านอินเทอร์เน็ต หรือการใช้โปรแกรมในการบริหารจัดการด้านห้องพัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของ แต่ละโรงแรมด้วย รวมถึงทำเลที่ตั้ง กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการและระยะเวลาในการเข้าพัก โรงแรมขนาดเล็ก ที่สร้างใหม่ จะมีการใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าโรงแรมที่สร้างมาก่อน โดยเฉพาะจากการออกแบบ การพัฒนาของวัสดุอุปกรณ์ที่มีซึ่งมีให้เลือกใช้แก่ผู้ประกอบการมากกว่าในอดีต การลงทุนในการนำ เทคโนโลยีมาใช้จำเป็นต้องมีการประเมินผลความคุ้มค่าในการลงทุน แม้ว่าเทคโนโลยีในปัจจุบันจะมี ต้นทุนที่ลดลงมาก แต่ก็มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากเช่นกัน ดังนั้นการวิเคราะห์เพื่อนำเทคโนโลยี ที่เหมาะสมมาใช้กับแต่ละโรงแรมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ

1.2 ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวในการใช้เทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก ภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก คือ 1) การเลือกสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริการ 2) ความคุ้มค่าในการลงทุนของเทคโนโลยี 3) ทัศนคติและความสนใจของผู้ประกอบการ และ 4) การฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการในการใช้ เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและเต็มประสิทธิภาพ

ส่วนปัจจัยความล้มเหลวของการใช้เทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก คือ 1) การขาดความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยี 2) การขาดการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ ถูกต้องและสม่ำเสมอ 3) ประสิทธิภาพและความคงทนของเทคโนโลยี และ 4) การขาดแผนรองรับเมื่อ เกิดความผิดพลาดจากการใช้เทคโนโลยี

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่างและทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมต้นแบบสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 การสร้างและพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง และมาตรฐานการบริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ดำเนินการจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 9 คน และผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องพักโรงแรม จำนวน 10 บริษัท สรุปเป็นองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ได้ 5 องค์ประกอบ คือ เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีด้านความบันเทิง และเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 1) ระบบกุญแจที่มีประสิทธิภาพสูงและสามารถล็อกได้สองชั้น 2) อุปกรณ์ตาแมวที่ช่วยให้เห็นผู้ที่มาติดต่อจากภายใน 3) ไฟฉายฉุกเฉิน โดยติดตั้งไว้ให้ใช้งานได้สะดวก 4) อุปกรณ์ดับจับควันไฟในห้องพักที่มีประสิทธิภาพ 5) วัสดุปูพื้นที่ลดการลื่นเพื่อความปลอดภัยในการเดินลิ้มของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในห้องน้ำห้องพัก 6) ตู้เซฟนิรภัยจากส่วนกลาง 7) คู่มือการใช้บริการห้องพักให้ปลอดภัย คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบไฟต่างๆ และ 8) แผนผังเส้นทางหนีไฟภายในห้องพัก

2.1.2 เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย คือ การออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสูงสุด ประกอบด้วย 1) การจัดวางองค์ประกอบของอุปกรณ์ต่างๆภายในห้องพักให้สอดคล้องกับการใช้งาน 2) จำนวนสวิทช์เปิดไฟและปลั๊กไฟที่เหมาะสม 3) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่ครบถ้วน 4) เตียงที่สามารถปรับรูปแบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) งานผ้าในห้องพัก 6) สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในห้องพักและในห้องน้ำ 7) อุปกรณ์ถ้วยกาแฟและชากาแฟ 8) การมีบริการต่างๆ ภายในห้องพัก

2.1.3 เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย 2) การสื่อสารให้แม่บ้านทำความสะอาดหรือไม่ให้รบกวน โดยการแสดงผลบนจอภาพหน้าห้องพัก 3) การบริการโทรศัพท์ภายในและต่างประเทศ 4) เอกสารหรือคู่มืออธิบายรายละเอียดการใช้บริการแสดงไว้ในห้องพัก

2.1.4 เทคโนโลยีด้านความบันเทิง ประกอบด้วย 1) ช่องรายการโทรทัศน์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะรายการกีฬาและภาพยนตร์ 2) จอภาพแอลซีดี ขนาดจอ 32 นิ้วขึ้นไป 3) การบริการ

เครื่องเล่นดีวีดีหรือวีซีดี 4) ระบบโทรทัศน์ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต 5) หนังสือแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัด

2.1.5 เทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน ประกอบด้วย 1) ระบบคีย์แท็ก 2) การติดฟิล์มกันความร้อน 3) ผลิตภัณฑ์สปูและแชมพูในห้องน้ำที่สามารถเติมเพิ่มได้ (Refill) 4) สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ ชักโครกระบบกดน้ำ 2 ระบบ 5) การผลิตระบบน้ำร้อนจากพลังงานที่เหลือทิ้งของระบบปรับอากาศให้ห้องพัก 6) เซ็นเซอร์ควบคุมพัดลมดูดอากาศในห้องน้ำ 7) แผ่นปิดช่องประตูเพื่อป้องกันลมเย็นออกนอกห้องพัก 8) ป้ายข้อความเชิญชวนผู้ให้บริการห้องพักร่วมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

2.2 การทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมต้นแบบ โดยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก สรุปได้ดังนี้

2.2.1 การประเมินการทดลองใช้รูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมด้านความคุ้มค่าในการลงทุนของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักในโรงแรมต้นแบบ 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

2) ความเหมาะสมต่อการออกแบบห้องพัก ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ห้องพักออกแบบได้น่าสนใจและสวยงามดี ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มาก พื้นที่ใช้สอยไม่อึดอัดจัดวางได้เหมาะสม มีความปลอดภัย ห้องพัสดุโปร่งสบาย อุปกรณ์มีครบตามความต้องการและมีการจัดวางอย่างเหมาะสม

3) ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือได้ทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา มีการจัดวางตำแหน่งอย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน

4) ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความสะดวกสบาย ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีครบถ้วน เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม รวมทั้งมีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถอำนวยความสะดวกสร้างความสบายให้แก่ผู้พักแรม มีความทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา

5) ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักด้านความบันเทิง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีรายการให้เลือกอย่าง

เพียงพอ เหมาะสมกับระดับประเภทของห้องพัก มีการจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ มีความสวยงาม สะดวกต่อการใช้งาน มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความทนทานและสะดวกต่อการดูแลรักษา

6) ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพัkdด้านการสื่อสาร ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีคุณภาพและมาตรฐานเชื่อถือได้ การจัดวางตำแหน่งเหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน มีความทนทานและง่ายต่อการบำรุงรักษา

7) ความเหมาะสมของรายการ วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพัkdด้านการประหยัดพลังงาน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีการใช้พลังงานทดแทน มีการเลือกใช้วัสดุรีไซเคิล และอุปกรณ์ที่รีไซเคิลได้ และง่ายต่อการบำรุงรักษา และในด้านการประหยัดพลังงานจากห้องต้นแบบสามารถประหยัดได้ 27,200 บาท ต่อปีต่อห้อง และลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียวัสดุสิ้นเปลืองได้ 2,405 บาท

2.2.2 ผลการประเมินผลการยอมรับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัkd ของโรงแรมขนาดเล็กจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book) พบว่า มีนักท่องเที่ยวในเครือข่ายสังคมออนไลน์ แสดงความคิดเห็น จำนวน 275 คน แบ่งเป็น เลือกใช้บริการ จำนวน 232 คน ไม่แน่ใจในการเลือกใช้บริการ 27 คนและไม่เลือกใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 16 คน โดยมีข้อเสนอแนะว่า ในห้องพักควรมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย แบบไม่คิดค่าบริการ และควรมีหมอนอิงสำหรับการหนุนพัkdผ่อนระหว่างใช้บริการห้องพัก ทั้งนี้การตัดสินใจเข้าพักจะคำนึงถึงด้านทำเลที่ตั้ง บรรยากาศของที่พัkd ข้อจำกัดการใช้เวลา และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก บริการช่องรายการ โทรทัศน์ประเภทกีฬา ความสะอาดของที่พัkd การไม่มีกลิ่นอับของห้องพัก การยิ้มแย้มของพนักงานบริการ รวมถึงบริการอาหารเช้า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเป็นสำคัญ

3. การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัkdที่ได้พัฒนาแล้ว สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัkdของโรงแรมขนาดเล็กในด้านต่างๆ พบว่า

3.1.1 ในด้านรายรับต่อปี รูปแบบห้องพัkdใหม่จะมีรายได้สูงกว่าห้องพัkdแบบเดิม 19,400 บาทต่อปี ในขณะที่มูลค่าการลงทุนของรูปแบบห้องพัkdใหม่จะมีมูลค่าการลงทุนสูงกว่ารูปแบบห้องพัkdแบบเดิม 71,231 บาท แต่ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายผันแปรต่อห้องลดลงกว่าเดิม 42 บาท ต่อห้องต่อคืน ระยะเวลาคืนทุน จุดคุ้มทุน และอัตราผลตอบแทนของการลงทุนใกล้เคียงเดิม ทั้งนี้รูปแบบของห้องพัkdใหม่จะมีอัตรากำไรส่วนเกินสูงขึ้น ร้อยละ 9

3.1.2 ผลการประเมินผลประหยัดการใช้เทคโนโลยีในการประหยัดพลังงานในห้องพัkdโรงแรมขนาดเล็กที่ได้รับพัฒนาแล้ว จะทำให้เกิดผลประหยัดค่าไฟฟ้าจากระบบกักเก็บ

ตัดไฟ 154.96 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 488.12 บาทต่อปี เทอร์โมสตัทชนิดอิเล็กทรอนิกส์ในระบบปรับอากาศ 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 หรือ คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 27,200 บาทต่อปี

3.2 การประเมินประสิทธิภาพโดยผู้ใช้บริการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจจากการใช้บริการจริงในโรงแรมตัวแทน พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการห้องพักมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการห้องพักมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากการวิจัย การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง อภิปรายผลการวิจัยตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผลการสำรวจสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ที่พบว่าสถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก มีการจัดการเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน เท่าที่จำเป็น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงรูปแบบการให้บริการ หรือเลือกใช้อุปกรณ์เพื่อบริการห้องพักในลักษณะดั้งเดิมขาดการพัฒนาห้องพัก ไม่ได้เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือมีการปรับใช้เทคโนโลยีในการบริการมากนัก ทั้งยังคงประสบปัญหาในการวางแผน การเลือกสรร การบำรุงรักษา การบริหารต้นทุนเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ จะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทคโนโลยี หรืออุปกรณ์มีการชำรุด หรือไม่สามารรถใช้งานได้ ขาดการศึกษา เปรียบเทียบในการเลือกสรรเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้ประกอบการยังขาดการการสำรวจเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ขาดขีดความสามารถในการรองรับการบริการต่อลูกค้าได้ สอดคล้องกับคำกล่าวของวีรศักดิ์ ไควสุรัตน์ (2554) ที่ว่า การติดตามเทคโนโลยีของผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ในวงการอุตสาหกรรมบริการและโรงแรม และองค์กรธุรกิจเคบรหาร (2547) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กมักจะขาดความรู้ ความเข้าใจ และหลักการในการเข้าสู่ระบบ ขาดประสบการณ์และไม่มี

วิสัยทัศน์ในการใช้เทคโนโลยี และความเห็นของ รอย อี โอลสัน (2549) ที่เห็นว่าโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย ยังขาดความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การบริหารต้นทุนและการตลาด ขาดความเชื่อมั่นในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ไม่ดี และขาดความคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับคำกล่าวของ ปีก มาลากุล ณ อยุธยา (2549) หากผู้ประกอบการไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ในขณะที่คู่แข่งเปิดใจยอมรับ วันหนึ่งธุรกิจจะตกที่นั่งลำบาก สอดคล้องกับคำกล่าวของ เคนคัลล์ (อ้างถึงใน Yeoh Siew Hoon, 2010) ว่า เทคโนโลยีอาจไม่ได้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของอุตสาหกรรมโรงแรม แต่เทคโนโลยีได้กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญให้โรงแรมบรรลุวิธีที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ในขณะที่บุคลากรในโรงแรมขนาดเล็กยังขาดความรู้ การฝึกฝนในการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคำกล่าวของ ณีจุงจิกา อำพลพรรณ (2552) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง จะเปลี่ยนโฉมหน้าของวงการอุตสาหกรรมและชีวิตประจำวัน รวมถึงพนักงานของโรงแรมขนาดเล็กก็มักจะไม่มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์นารถ ทนันทชัย (2548) ที่ว่าธุรกิจจำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สามารถเรียนรู้ และมีทักษะการใช้งาน คุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง พบว่า รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ประเทศไทย ที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย 2) เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย 3) เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร 4) เทคโนโลยีด้านความบันเทิง และ 5) เทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน ซึ่งสามารถนำผลการศึกษามาอภิปราย ดังนี้

2.1 เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยพบว่า ประกอบด้วย 1) ระบบกุญแจที่มีประสิทธิภาพสูง และสามารถล็อกได้สองชั้น 2) อุปกรณ์ตาแมวที่ช่วยให้เห็นผู้ที่มาติดต่อจากภายใน 3) ไฟฉายฉุกเฉินโดยติดตั้งไว้ให้ใช้งานได้สะดวก 4) อุปกรณ์ดับจับควันไฟในห้องพักที่มีประสิทธิภาพ 5) วัสดุปูพื้นที่ลดการลื่นเพื่อความปลอดภัยในการเดินของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในห้องน้ำห้องพัก 6) อุปกรณ์ที่คุณสมบัติความปลอดภัยดี 7) คู่มือการใช้บริการห้องพักให้ปลอดภัย คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบไฟต่างๆ และ 8) แผนผังเส้นทางหนีไฟภายในห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบริการของโรงแรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และความปลอดภัยของห้องพัก เช่น กุญแจ รวมถึงมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ งานวิจัยของ บุญเลิศ เปเรร่า (2543) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญ

ด้าน โรงแรมที่พักร่วมกับ องค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด การวิจัยของ วิชราภรณ์ โลหะชาละ (2545) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาค้างคืนในจังหวัดเชียงราย มีการพิจารณาปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักด้วย ในขณะที่ผู้ใช้บริการคนไทยก็ให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยในห้องพักอย่างมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพรรณ ขอดเผื่อ (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการที่สถานพักแรมราคาประหยัด ด้วยเหตุผล คือ ที่พักมีราคาประหยัด ค่ำเงิน ปลอดภัย และพนักงานมีอัธยาศัยดี สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ขวัญเรือน ทัพโยธา และคณะ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ห้องพัก ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมถึงการมีระบบกฎแของห้องพักที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สนิษานา ตันตราพล (2546) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทย มีความพึงพอใจในความปลอดภัยบริเวณโดยรอบ โรงแรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของห้องพัก และระบบควบคุมกฎแของห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ส่วนชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบโรงแรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือระบบควบคุมกฎแของห้องพักที่มีประสิทธิภาพ โดยที่การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก นักท่องเที่ยวชาวไทยจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าพักห้องพัก โรงแรม สอดคล้องกับการศึกษาของ โฉมยง โต๊ะทอง (2541) ที่พบว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี อันดับหนึ่งคือ ความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา คือ ที่พักและปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการที่พัก พบว่า ร้อยละ 14.8 มาจากความปลอดภัย รองจาก การตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและราคาที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยด้านความปลอดภัยยังเป็นสิ่งดึงดูดในนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอดัมส์ บรูซ (Bruce Adams, 2004) ที่กล่าวว่า ความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกำลังเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการมีตู้เซฟในห้องพักที่สามารถป้องกันการทรัพย์สิน คอมพิวเตอร์พกพาและจะเป็นมาตรฐานที่สำคัญต่อไป ดังนั้นในอนาคตโรงแรมจำเป็นต้องจัดให้มีการบริการตู้เซฟในห้องพักมากยิ่งขึ้น และผลวิจัยที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องพักมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้นก็สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow, 1943) ที่พบว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นคิดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยความต้องการความปลอดภัยเป็นลำดับที่สอง รองจากความต้องการทางด้านร่างกาย

2.2 เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย พบว่า ประกอบด้วย 1) การจัดวางองค์ประกอบของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพักให้สอดคล้องกับการใช้งาน 2) จำนวนสวิทช์ปิดเปิดไฟและปลั๊กไฟที่เหมาะสม 3) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่ครบถ้วน 4) เตียงที่สามารถปรับรูปแบบได้ตามความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ 5) งานผ้าในห้องพัก 6) สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในห้องพักและในห้องน้ำ 7) อุปกรณ์ถ้วยกาแฟและชามกาแฟ 8) การมีบริการต่างๆ ภายในห้องพัก สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ กาญจนกิตติ (2541) พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยให้ความสำคัญต่อบัจจัยในการเลือกใช้โรงแรม คือ บัจจัยด้านราคา อัตราค่าห้องพัก ความสะอาดสบาย ระบบความปลอดภัย สภาพห้องพัก และการบริการ ตามลำดับ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศให้ความสำคัญกับ ด้านความปลอดภัย ความสะอาดสบาย อัตราค่าห้องพัก ระบบความปลอดภัย และการบริการตามลำดับ ทั้งนี้ความสะอาดของห้องพักเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจอย่างมาก การศึกษาของ ราณี อมรินทร์วัฒน์ (2543) ที่พบว่า บัจจัยที่มีอำนาจในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความสะอาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณา ประยุกต์วงศ์ (2549 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประเภทของโรงแรม ระดับ 1-2 ดาว ระดับ 3 ดาว และระดับ 4-5 ดาว มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านความสะอาด โดยรวมของห้องพัก ความสะอาดของผ้าปูที่นอน คุณภาพของอุปกรณ์ในห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ฯลฯ การศึกษาของ อัญมณี ชำกรม (2543) ที่พบว่า บัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการห้องพักที่สะอาด สะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน มีบริการอื่นๆ ครบครัน และความหรรษา ความทันสมัย รวมไปถึงการใช้เครื่องนอนที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการพักผ่อนของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไฮอะเวย์รีพอร์ท (Hideaway Report, 2005) ที่พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ขอดนิยม 10 ประการ ได้แก่ เตียงที่นอนสบาย วัสดุผนังกันเสียงได้ดี ผ้าเช็ดตัวที่มีคุณภาพและมีให้หลากหลาย ความสะอาดหมดจด ระบบปรับอากาศที่เงียบและเย็นสบาย หมอนที่หนุนแล้วรู้สึกสบาย หนังสือพิมพ์ฉบับเช้าสอดไว้จากนอกประตู ห้องน้ำที่สว่างและกว้างขวาง ระบบบริการอาหารบนห้องพักที่มีประสิทธิภาพ และการมีโคมไฟที่สะดวกในการอ่านหนังสือ นอกจากนี้ความสะดวกในการใช้บริการในห้องน้ำของห้องพักก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ โดยบัจจัยด้านความสะอาดสบายนี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราณี อมรินทร์วัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บัจจัยที่มีอำนาจในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความสะอาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก รวมถึงส่งผลกระทบต่อกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย ของ วิวรรยา ขอนยาง (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับระบบน้ำภายในห้องพัก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าปฏิเสธการกลับมาใช้บริการซ้ำ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจกับความสะอาดสบายนั้นจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช กลิ่นจันทร์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การบริการที่สะอาดสบายเป็นบัจจัยหลักที่มีผลต่อผู้ใช้บริการ ในการเปลี่ยนแปลงการเลือกใช้โรงแรม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอริก เอส

คับบลิว ซาน (Eric S. W.Chan and Simon C.K.Wong, 2005) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจ จะกลับมาใช้บริการซ้ำกับโรงแรมที่ให้ประสบการณ์ที่ดี โดยเฉพาะการบริการที่ดีและความสะอาดสบาย

2.3 เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร พบว่า ประกอบด้วย 1) ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย 2) การสื่อสารให้แม่บ้านทำความสะอาดหรือไม่ให้รบกวนโดยการแสดงผลบนจอภาพหน้าห้องพัก 3) การบริการโทรศัพท์ภายในและต่างประเทศ 4) เอกสารหรือคู่มืออธิบายรายละเอียดการใช้บริการแสดงไว้ในห้องพัก ทั้งนี้นักท่องเที่ยวในปัจจุบันส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งในส่วนการทำงานบนห้องพัก การค้นหาข้อมูลที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงเพื่อการเชื่อมติดต่อกับสังคมออนไลน์ต่างๆ ทำให้ห้องพักโรงแรมจะต้องสามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าสมัยใหม่ให้ได้มากขึ้น สอดคล้องการศึกษาของ กมล รัตนวิระกุล (2551:182) ที่พบว่า โรงแรมชั้นนำของโลกแทบทุกแห่งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการลูกค้า เพื่อการแข่งขันในการให้ความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำในการให้บริการ ทั้งในส่วนเทคโนโลยีการสื่อสาร ตั้งแต่ระบบบริการส่วนหน้า ระบบจองและเช็คอินห้องพัก ห้องอาหาร อินเทอร์เน็ต ตลอดจนระบบสื่อสารอินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นต้น โดยเฉพาะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อซึ่งไม่จำกัดเฉพาะคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังคงให้การเชื่อมต่อยังอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone) ไอพอด (Ipod) ไอแพด (Ipad) เป็นต้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ เอ เจ ซิงห์ และไมเคิล แอล คาราวานา (A.J. Singh and Michael L. Kasavana , 2005) และคำกล่าวของรีด (Reed, 2008) ที่ว่า การเชื่อมต่อแบบไร้สายจะกลายเป็นสิ่งสำคัญต่อการแข่งขันของโรงแรมมากขึ้น ผู้บริโภคมีการใช้เทคโนโลยีและมีความคาดหวังต่อเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้แขกของโรงแรมสามารถเข้าถึงการสื่อสารอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และสอดคล้องกับการผลการวิจัยของ โฉมยง ใต้ะทอง (2541) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี มีความคาดหวังเรื่องสถานที่พักแรมเฉลี่ยร้อยละ 32 รองจากด้านสถานที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มักจะต้องการอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกสบาย ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในห้องพัก การสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การหาข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างเดินทางต่างๆ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะหากโรงแรมไม่มีการบริการอินเทอร์เน็ต ก็อาจทำให้ลูกค้าปฏิเสธการตัดสินใจใช้บริการกับโรงแรมได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประพล จิตคติ (2551) ที่พบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักที่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย

2.4 เทคโนโลยีด้านความบันเทิง ประกอบด้วย 1) ช่องรายการโทรทัศน์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะรายการกีฬา และภาพยนตร์ 2) จอภาพแอลซีดี ขนาดจอ 21 นิ้วขึ้นไป 3) การบริการเครื่องเล่นดีวีดีหรือวีซีดี 4) ระบบโทรทัศน์ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต 5) หนังสือแนะนำสถานที่

ท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัด ทั้งนี้ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านความบันเทิงเป็นมาตรฐานในการให้บริการในห้องพักผ่อน โดยเฉพาะการบริการช่องรายการทางโทรทัศน์ที่หลากหลาย รวมถึงรูปแบบของโทรทัศน์ทั้งขนาดจอภาพและความคมชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 3 อันดับแรก คือ โทรทัศน์ รองลงมาคือ โทรศัพท และเครื่องปรับอากาศ และสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น จัสซิตุส (John Jesitus, 2004) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการของโรงแรมห้องพักมีความต้องการเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านความบันเทิงเพิ่มมากขึ้นและโรงแรมก็ต้องหาวิธีที่จะช่วยตอบสนองความต้องการเหล่านั้นด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ รัสเซล ชอว์ (Russell Shaw, 2005) ที่ว่า โรงแรมส่วนใหญ่ที่มีการยกระดับการบริการของโรงแรมนั้นจะมุ่งที่การจัดการบริการของโทรทัศน์ในห้องพัก ซึ่งจะเป็นการพัฒนาประสบการณ์ในการเข้าพักของลูกค้า ทั้งนี้เทคโนโลยีความบันเทิงทางโทรทัศน์สามารถผนวกเชื่อมต่อเข้ากับระบบสื่อสารอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้โทรทัศน์ในการรับช่องรายการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้หลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับกมลรัตน์วิระกุล (2551 : 130) ที่กล่าวไว้ว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภครุ่นใหม่ การให้บริการต่างๆ โทรทัศน์จอพลาสมาซึ่งใช้ร่วมกับจอคอมพิวเตอร์ ทั้งเล่นอินเทอร์เน็ต กำลังถูกนำมาใช้ในโรงแรมหลายแห่ง รวมถึงเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้บริการห้องพัก สอดคล้องกับแนวคิดตลาดประสบการณ์ที่มุ่งให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

2.5 เทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน ประกอบด้วย 1) ระบบคีย์แท็ก 2) การติดฟิล์มกันความร้อน 3) ผลิตภัณฑ์สบู่น้ำและแชมพูในห้องน้ำที่สามารถเติมเพิ่มได้ (Refill) 4) สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ ชักโครกระบบกดน้ำ 2 ระบบ 5) การผลิตระบบน้ำร้อนจากพลังงานที่เหลือทิ้งของระบบปรับอากาศให้ห้องพัก 6) ป้ายข้อความเชิญชวนผู้บริการห้องพักร่วมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการใช้พลังงานอย่างมาก ซึ่งถือเป็นต้นทุนสำคัญที่โรงแรมต้องคำนึงและหาวิธีการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้นโยบายด้านการท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลดโลกร้อน ทำให้โรงแรมมีการเลือกนำเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงานมาใช้ในการบริการห้องพักมากยิ่งขึ้น หรือการเชิญชวนให้ผู้บริการมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานน้ำและไฟฟ้า การรณรงค์การใช้ถุงผ้าทดแทนการใช้ถุงพลาสติกภายในห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา สร้อยเพชร (2550 : 33) ที่พบว่า การนำเอาแนวทางอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาใช้ในธุรกิจที่พักแรมจะสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานและของเสีย ส่งผลต่อการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ทั้งค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำ ค่าไฟ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญพิมล ที่พิ่ง (2548) ที่พบว่า การติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า และการใช้วัสดุจากธรรมชาติในการลดความร้อนจากภายนอกเข้าสู่อาคาร ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายการใช้

ไฟฟ้าที่ลดลงได้ พร้อมกันนี้การดำเนินงานในรูปแบบโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ก็ยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจซึ่งจะสามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ให้มาพักกับทางโรงแรมที่มีจุดเด่นด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับแนวความคิดขององค์การสหประชาชาติ ในการให้กรอบแนวคิด 7 Greens (กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว, 2552) ในการขับเคลื่อนและรณรงค์ให้ภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศเกิดความตระหนักและมีการปฏิบัติที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังมากขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้มีการปรับตัวให้ทันต่อผลกระทบจากภาวะโลกร้อน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะโลกร้อนควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะการเลือกใช้พลังงานทางเลือกจากพลังงานความร้อนที่เหลือทิ้งจากเครื่องปรับอากาศไปผลิตเป็นน้ำร้อนให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการห้องพัก สามารถลดต้นทุนค่าไฟฟ้าให้กับผู้ประกอบการ และยังเป็นการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิตกระแสไฟฟ้า สอดคล้องกับผลการประชุมของ The First International Conference on Climate Change and Tourism ปี 2546 (กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว, 2552) ที่ได้สรุปเป็นกรอบปฏิญญา 10 ข้อ โดยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการภาครัฐและธุรกิจเอกชน ได้พิจารณาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และหรือการใช้พลังงานทางเลือกให้มากขึ้น เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ สอดคล้องกับแนวคิดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะรูปแบบการบริการสีเขียว (Green Service) ในการเน้นการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ การจัดทำป้ายเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมโดยแสดงเจตจำนงไม่ประสงค์เปลี่ยนผ้าปูเตียง ผ้าเช็ดตัว กรณีใช้บริการห้องพักมากกว่า 1 คืน เพื่อเป็นการลดพลังงานในการซักล้าง ซึ่งจะเป็นการประหยัดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ ตลอดจนการเลือกคุณสมบัติของสีทาภายในห้องพักที่ไม่มีสารตะกั่วเป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์มาจากท้องถิ่น ประยุกต์ ตกแต่งหรือนำมาใช้เป็นอุปกรณ์ในห้องพัก สอดคล้องกับการศึกษาของ โสรยา หอมชื่น (2552) ถึงแนวทางในการรักษาอัตลักษณ์โตของการท่องเที่ยวควรมาจากการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและผู้ใช้บริการ ช่วยลดก๊าซเรือนกระจก การเลือกใช้วัสดุท้องถิ่น เช่น ผ้าพื้นเมือง มาประยุกต์กับการตกแต่งเช่นบริเวณหัวเตียง หรือผ้าคาดเตียง ปลอกหมอนอิง ต่างๆ ก็เป็นการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขนส่งได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ไชเซอร์ (Zeiber อ้างถึงใน เขียนศักดิ์ แสงเกลี้ยง, 2542) ที่เสนอว่าการออกแบบที่ยั่งยืน คือการใช้วัสดุในท้องถิ่น สถาปัตยกรรมควรออกแบบ โดยการใช้วัสดุที่หาได้ในท้องถิ่นชนิดที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก ตามความเหมาะสม เพราะจะเป็นการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างเกิดประโยชน์และคุ้มค่า การใช้ผลิตภัณฑ์จากต้นไม้ ซึ่งเป็นพืชประเภทพื้นตัวได้ดี มาประยุกต์

เป็นอุปกรณ์ในการให้บริการในห้องพัก เช่น กล่องทิชชู จานรองแก้ว เป็นต้น ก็จะทำให้ไม่เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้หมดไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มสถาปนิกยุโรป (อ้างถึงในเขียนศักดิ์ แสงเกลี้ยง, 2542) ที่เสนอว่า แนวทาง การออกแบบแห่งอนาคตได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรประเภทที่กลับฟื้นตัวใหม่ได้อีก และความจำเป็นที่จะต้องนำวัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก หรือ เรียกว่า การหมุนใช้ (Recycling) ผู้เขียนมินิบาร์ควรเลือกระบบการทำความเย็นแบบคอมเพรสเซอร์ สอดรับกับการศึกษาของวิลเลียม แอคกินสัน (William Atkinson, 2005) ที่พบว่า แม้ว่าระบบการทำความเย็นแบบแอบซอร์พชั่น (Absorption) ของตู้เย็นในห้องพักจะช่วยให้การทำงานของเครื่องมีเสียงเงียบและดูแลรักษาง่าย แต่สำหรับระบบคอมเพรสเซอร์ (Compressor) นั้นจะมีประสิทธิภาพการทำความเย็นที่รวดเร็วและประหยัดพลังงาน พื้นห้องพักควรเป็นวัสดุที่มวลสารน้อย เช่น กระเบื้องเคลือบ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่เป็นแหล่งสะสมความร้อนและความชื้น ทำให้ไม่สิ้นเปลืองพลังงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร บุญญาธิการและคณะ (2545 : 114 -115) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้วัสดุตกแต่งควรเลือกที่มีคุณสมบัติที่ไม่เป็นแหล่งสะสมความร้อนและความชื้น เช่น ไม้ปาร์เก้ กระเบื้องเคลือบ ส่วนการเลือกใช้สุขภัณฑ์ก็ควรประหยัดน้ำ การใช้เครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง เบอร์ 5 การใช้หลอดตะเกียบประหยัดไฟ รวมถึงการใช้ฟิล์มกรองแสงเพื่อลดปริมาณความร้อนภายนอกต่อการทำงานของระบบปรับอากาศ สอดคล้องกับแนวคิดของ เขียนศักดิ์ แสงเกลี้ยง (2542) ที่ว่าการเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูง ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ ภายในอาคาร นอกจากจะช่วยลดค่าใช้จ่ายของการใช้กระแสไฟฟ้า ยังช่วยลดพลังงานความร้อนที่เกิดขึ้นภายในอาคารให้น้อยกว่าปกติได้ อันจะนำไปสู่การยอมรับและเลือกใช้บริการห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็กได้มากขึ้น สอดคล้องกับการสำรวจจากเว็บไซต์ expendia.com (อ้างถึงใน ณีฎฐิกา อำพลพรรณ, 2552 : 97) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 84 สนใจเข้ารับบริการจากโรงแรมสีเขียว โดยเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มถึงร้อยละ 5 สำหรับโรงแรมดังกล่าว และจากการสำรวจโดย travelocity.com พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59 คำนึงถึงมาตรการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสำหรับการตัดสินใจเลือกโรงแรม รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Asian Productivity Organization (N/A) ที่นำเสนอว่านอกจากองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจแล้ว องค์ประกอบในด้านการจัดการแบบยั่งยืน คือ การไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การหลีกเลี่ยงการใช้และการบริโภคที่ทำให้สิ้นเปลืองพลังงาน การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า หรือการนำกลับมาใช้ใหม่ ก็เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเช่นกัน

3. ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังจากการใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กทั้งภาพรวมและทุกรายด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของเทคโนโลยีในห้องพักทั้ง 5 ด้าน คือ เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย เทคโนโลยีด้านความสะดวกสบาย เทคโนโลยี

ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีด้านบันเทิง และเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก สอดคล้องกับแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 1997) ที่เสนอไว้ว่า ระดับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองกรอบแนวความคิดคุณภาพบริการของพาราสุรามาน (Parasuraman, Zeithaml V.A., & Berry, L. L. 1985 : 41-50) ที่แสดงว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองคุณภาพในการรับรู้ของ กรอนรูส (Gronroos, 1988) ที่ว่า คุณภาพที่รับรู้ได้ผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินที่ลูกค้าได้เปรียบเทียบกับความคาดหวังการบริการกับบริการที่ได้รับรู้จริง รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองช่องว่างคุณภาพการบริการของเลฟล็อก (Lovelock, 1996 : 468-471) ที่แสดงว่า ลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พึงพอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจ และใช้บริการซ้ำอีก คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภรรคพล อุดระทอง (2552 : 72) ที่พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ในขณะที่การที่ผู้ประกอบการจะสามารถทราบผลความคาดหวังของลูกค้าได้นั้นจะต้องมีกระบวนการในการประเมินลูกค้าสอดคล้องกับแนวคิดในการประเมิน (แนวคิดในการประเมินความคาดหวัง) โดยผู้ประกอบการต้องเตรียมพร้อมต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งจะมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักวิทยบริการ (2552) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกมิติอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับ ในขณะที่ผู้ประกอบการจะต้องมีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสามารถติดตามคุณภาพการบริการได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุมา โรสนี (Rooma Roshnee Ramsaran-Fowdar, 2006) ที่พบว่า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายพื้นฐานของธุรกิจบริการ ที่ต้องการอยู่รอดท่ามกลางการเพิ่มขึ้นของการแข่งขัน การรักษาความพึงพอใจและการเสริมสร้างความสุขให้แก่ลูกค้า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในขณะที่ปัญหาสำคัญของผู้ประกอบการขนาดเล็กคือการลดลงของจำนวนลูกค้า การที่โรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

จะทำให้สามารถรักษาถูกค่าได้ ทั้งนี้พบว่า การประเมินระดับความเหมาะสมความยากง่ายในการบำรุงรักษา เทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน โดยผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีใช้เทคโนโลยีนั้นจะต้องมีการบำรุงรักษาที่มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดหลักการเพิ่มผลผลิต โดยเทคโนโลยี ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เทคโนโลยีเกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การบำรุงรักษา ผู้ซ่อมบำรุงและหัวหน้าหน่วยงานในการดูแล รักษา และซ่อมบำรุงเทคโนโลยีให้พร้อมใช้งานเสมอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการประหยัดพลังงานในห้องพักในระดับสูง แสดงถึงความห่วงใยต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลจากการสำรวจโดย travelocity.com (อ้างถึงใน ณีฎฐิกา อ่ำพลพรรณ, 2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 95 คำนึงถึงมาตรการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับการตัดสินใจเลือกโรงแรม ซึ่งหากโรงแรมสามารถนำแนวทางการประหยัดพลังงานไปขอเครื่องหมายที่บ่งชี้ว่าการบริการห้องพักของโรงแรมนั้นเป็นสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จะสามารถสร้างภาพลักษณ์และกำหนดเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดให้แก่ธุรกิจให้เกิดโอกาสทางการตลาดใหม่ๆ ได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกฤต สังข์เฉย (2551) ที่พบว่า เครื่องหมายสัญลักษณ์ฉลากเขียวสำหรับสินค้าการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือการเป็นสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย ก็จะสามารถสื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้ว่าคุณค่าสินค้าให้ความสำคัญต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งก็จะเป็นทางเลือกให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มาเลือกใช้บริการได้ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ วาสนา ดิษฐพรม (2543) ที่พบว่า การวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มอัตราผู้ให้บริการนั้น ควรนำมาจากการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอก โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติตามแผนในระยะสั้นจะทำให้ยอดขายห้องพักเพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับผลการสำรวจจากเว็บไซต์ expedia.com (อ้างถึงใน ณีฎฐิกา อ่ำพลพรรณ, 2552) ที่พบว่า ร้อยละ 84 ผู้ใช้บริการสนใจเข้ารับบริการจากโรงแรมสีเขียว โดยเต็มใจที่จะจ่ายถึงร้อยละ 5 สำหรับโรงแรมดังกล่าว

ส่วนผลการเปรียบเทียบการลงทุนในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กในด้านต่างๆ พบว่า ในด้านรายรับต่อปี รูปแบบห้องพักใหม่จะมีรายได้สูงกว่าห้องพักแบบเดิม 19,400 บาทต่อปี จากการตั้งราคาเพิ่มขึ้นจาก 800 บาท เป็น 900 บาท สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรองทอง อัมวงษ์ (2548) ที่พบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้บริการห้องพักราคาต่ำกว่า 900 บาท และระดับราคาที่พักไม่สูงกว่าระดับราคาที่กำหนดโดยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2552 ตามบัญชีหมายเลข 2 ที่กำหนดอัตราค่าเช่าที่พักในการฝึกอบรมในประเทศ ประเภท ก คือ ค่าเช่าห้องพักคนเดียว ไม่เกิน 2,000 บาท และค่าเช่าห้องพักคู่ ไม่เกิน 1,100 บาท ต่อวันต่อคน ในขณะที่มูลค่าการลงทุนของรูปแบบ

ห้องพักใหม่จะมีมูลค่าการลงทุนสูงกว่ารูปแบบห้องพักแบบเดิม 71,231 บาท แต่ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายผันแปรต่อห้องลดลงกว่าเดิม 42 บาท ต่อห้องต่อคืน ระยะเวลาคืนทุน จุดคุ้มทุน และอัตราผลตอบแทนของการลงทุนใกล้เคียงเดิม ทั้งนี้รูปแบบของห้องพักใหม่จะมีอัตราค่าไร่ส่วนเกินสูงขึ้น ร้อยละ 9 สอดคล้องกับแนวความคิดการออกแบบห้องพักโรงแรมของ วิญญู วาณิชศิริโรจน์ (2551) ที่กล่าวว่า การลดค่าใช้จ่ายขององค์ประกอบต่างๆ ในห้องพักมีผลอย่างมากต่อค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างโรงแรม เช่น ถ้าลดราคาผ้าคลุมเตียงลงได้เพียง 200 บาท ต่อห้อง จากห้องพักทั้งหมด 1,000 ห้อง โรงแรมจะประหยัดเงินได้ถึง 200,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการสร้างห้องพักด้อย่างแท้จริงนี้จะมีค่าใช้จ่ายถูกมากเมื่อเทียบกับผลที่ได้จากการได้ หรือแม้เวลาที่ลดลงเล็กน้อยในการก่อสร้างห้องโรงแรมแต่จะส่งผลมาก เช่น ถ้าสามารถลดเวลาทำงานลงแค่ครึ่งชั่วโมงต่อห้อง ในโรงแรม 500 ห้อง จะสามารถลดเวลาทำงานลงได้ถึง 30 วัน และในด้านการประหยัดพลังงานในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กที่ได้ปรับปรุงมาตรการต่างๆ รวม 7 มาตรการ จะทำให้เกิดผลประหยัดค่าไฟฟ้าจากระบบกึ่งการตัดไฟ 154.96 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี หรือ 488.12 บาทต่อปี เทอร์โมสแตทชนิดอิเล็กทรอนิกส์ในระบบปรับอากาศ 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 การติดตั้งฟิล์มกรองแสง 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 บาทต่อปี ถ้าหากมีการประเมินในภาพรวมของประเทศแล้ว ประเมินการได้ว่าสถานประกอบการ โรงแรม ในประเทศไทยซึ่งมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 380,063 ห้อง คิดตามอัตราการเข้าพักทั้งปีเฉลี่ยร้อยละ 53 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553) เป็นจำนวนห้องพัก 201,433 ห้อง นำการจัดการเทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงานไปใช้ จะส่งผลให้เกิดการประหยัดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้เป็นจำนวน 1,739,382,012.3 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือคิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 5,478,977,600 บาท/ปี หรือหากนำมาปรับใช้กับจำนวนห้องพักของโรงแรมในภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง 4 จังหวัด ซึ่งมีจำนวนรวม 14,465 ห้อง คิดตามอัตราการเข้าพักทั้งปีเฉลี่ยร้อยละ 53 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553) หรือคิดเป็นจำนวนห้องพัก 7,666 ห้อง ก็จะส่งผลให้เกิดการประหยัดไฟฟ้าได้เป็นจำนวน 66,196,216.64 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 208,515,200 บาท/ปี หรือคิดเป็นปริมาณเทียบเท่า น้ำมันดิบได้ 5,640 ktoe ซึ่งเป็นการช่วยลดการผลิตกระแสไฟฟ้าและช่วยประหยัดงบประมาณในการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ได้กำหนดแนวนโยบายด้านพลังงาน โดยกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

การใช้พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน เพื่อประหยัดเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าพลังงาน ลดต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของประชาชนและลดมลพิษที่เกิดจากการใช้พลังงาน ในกระบวนการผลิตและบริโภคของประชาชน และเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเป้าหมายการลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 10.8 ของความต้องการใช้พลังงานทั้งหมดของประเทศในปี 2554 และเป็นแนวทางในการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์พลังงาน พ.ศ.2555-2558 ในประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาทุกภาคส่วนในการอนุรักษ์ และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (บทสรุปผู้บริหารแผนยุทธศาสตร์สำนักงานนโยบายและวางแผนพลังงาน พ.ศ.2555-2558)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 3 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะนโยบาย ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ภาครัฐควรส่งเสริมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็ก ไปสู่การกำหนดในแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม
2. ภาครัฐควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันของผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก เพื่อเป็นแหล่งทุนให้แก่ผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดด้านเงินทุน โดยมีคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำและมีระยะเวลาในการผ่อนนานกว่าธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป
3. ภาครัฐควรมีการส่งเสริมการบูรณาการระหว่างองค์กรที่มีศักยภาพกับธุรกิจโรงแรมสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็กอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้มาเป็นที่ปรึกษาแก่โรงแรมขนาดเล็กที่ต้องการลงทุนปรับปรุงห้องพักให้มีมาตรฐานมากขึ้น เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ เช่น หน่วยงานศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Thailand Creative Design Center: TCDC) กับองค์กรภาคธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยเฉพาะการขยายไปสู่ตามภูมิภาคจังหวัดต่างๆ
4. ภาครัฐควรมีการส่งเสริมการตลาดแก่ธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กที่มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง โดยกำหนดสิทธิประโยชน์ที่จูงใจให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจภายใต้การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการต่อใบอนุญาต โรงแรม การส่งเสริมการตลาดให้แก่โรงแรมโดยการกำหนดเป็นข้อพิจารณาสำคัญของภาครัฐในการเลือกใช้บริการของโรงแรม

เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ที่ดี สอดรับกับนโยบายการเน้นตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

5. ภาครัฐควรมีการสนับสนุนการจัดตั้งเครือข่ายของผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก โดยมีหน่วยงานรัฐในแต่ละท้องถิ่น กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อสามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของประเทศไทยให้มีความยั่งยืนได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบด้านความปลอดภัย เป็นองค์ประกอบที่ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังสูงมาก ดังนั้นผู้ประกอบการ โรงแรมจึงควรให้ความสนใจในการเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการระหว่างการให้บริการห้องพัก ทั้งในการติดตั้งอุปกรณ์การปลอดภัยในห้องพัก การคำนึงถึงมาตรการต่างๆ

2. นอกจากการศึกษาองค์ประกอบของเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในงานวิจัยนี้แล้ว ผู้ประกอบการควรศึกษาเครื่องมือในการสื่อสารการตลาดอื่นๆ อาทิ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง และการส่งเสริมการขายห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก โดยเฉพาะด้านกลยุทธ์ในการนำเสนอ นโยบายด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม มาเป็นส่วนสำคัญให้เกิดการรับรู้และส่งผลกระทบต่อการใช้บริการห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก

3. จากกระบวนการวิจัยขั้นตอนการสร้างห้องพักเพื่อทดลอง ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการวางแผนและจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ล่วงหน้า เนื่องจากต้นทุนของอุปกรณ์อาจมีการเปลี่ยนแปลง สินค้าอาจมีจำหน่ายไม่เพียงพอ รวมถึงการจัดจ้างผู้รับเหมามาสร้างห้องพักทดลองจะต้องมีการจัดทำสัญญาที่ครอบคลุม รัศกุม ผู้รับเหมาและผู้ประกอบการ โรงแรมควรร่วมกันจัดทำตารางแผนงาน กิจกรรมงานต่างๆอย่างชัดเจน ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อต้นทุนรวมในการสร้างห้องทดลองทั้งสิ้น

4. โรงแรมควรมีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่มีในห้องพักอย่างเป็นระบบ ทั้งในส่วนเอกสารการตรวจเช็คและเครื่องมือในการตรวจเช็คอย่างครบถ้วน ตลอดจนมีการเพิ่มพูนทักษะของพนักงานส่วนงานบำรุงรักษาอยู่เสมอ

5. โรงแรมควรมีการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องพัก เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานเบลล์บอย พนักงานแม่บ้าน พนักงานรুমเซอร์วิส และพนักงานช่าง อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ

6. โรงแรมควรมีการศึกษาติดตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ ทั้งจากการเข้าร่วมงานในงานแสดงสินค้า โรงแรม หรือเข้ารับการอบรมในงานวิชาการด้านเทคโนโลยี หรืองานสัมมนาด้านโรงแรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนติดตามต้นทุนของเทคโนโลยีที่มีการปรับ

ลดลง เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพหรือลดต้นทุนในการให้บริการในห้องพักของโรงแรม ในอนาคต เช่น การใช้หลอดไฟประเภท แอลอีดี ในการลดต้นทุนไฟฟ้า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรมีการศึกษาแนวคิดในการออกแบบและการตกแต่งภายในห้องพัก เช่น การใช้ โทนสี การนำศิลปะมาประยุกต์กับการตกแต่งห้องพัก การจัดวางองค์ประกอบ มาประยุกต์ใช้กับการบริการห้องพักซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกประทับใจของผู้ใช้บริการได้

2. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ให้บริการห้องพัก โดยตรง เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการให้บริการ เช่น พนักงานแม่บ้าน พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า และพนักงานช่าง

3. ควรมีการศึกษารูปแบบห้องพักสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในแต่ละพื้นที่ ภูมิศาสตร์ต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องพักของโรงแรมให้เหมาะสมกับพื้นที่นั้น ๆ

4. ควรขยายระยะเวลาการเก็บผลข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักต้นแบบ เพื่อศึกษาว่าฤดูกาลของการท่องเที่ยวมีผลต่อการเข้าพักของ โรงแรมธุรกิจเพิ่มเติม