

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247131



การจัดการเทคโนโลยีในห้องเพื่อของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคกลางภาคเหนือ
In-room Technology Management for Small Hotels in Lower Central Region
of Thailand

กรัตย์ สุทธารมณ
Karun Suttharomn

คุณวุฒิปริญญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
Doctoral of Philosophy in Technology Management
Phetchaburi Rajabhat University

2555

คุณวุฒิปริญญาฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

600252726

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247131



การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคกลางตอนล่าง
In-room Technology Management for Small Hotels in Lower Central Region
of Thailand



กรณ์ สุทธารมณ

Karun Suttharomn

ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Doctoral of Philosophy in Technology Management

Phetchaburi Rajabhat University

2555

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

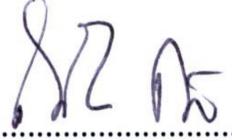
ชื่อคุณิพนธ์ การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักรงของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง
ผู้วิจัย นายกรัณย์ สุทธารมณั
สาขาวิชา การจัดการเทคโนโลยี

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ


.....ประธานกรรมการ
(ดร.ปานิศา แก้วสวัสดิ์)


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม)

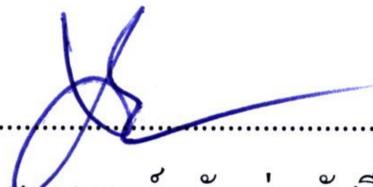

.....กรรมการ
(ดร.โนมยง โต๊ะทอง)


.....กรรมการ
(ดร.ปานิศา แก้วสวัสดิ์)


.....กรรมการ
(ดร.โนมยง โต๊ะทอง)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีอนุมัติให้นำคุณิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาคุษฎิบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี


.....
(รองศาสตราจารย์อุทัย ผ่องรัศมิ)
คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง 2) พัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักและทดลองใช้รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ และ 3) ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ 1) ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 16 แห่ง 2) ผู้ใช้บริการห้องพัก จำนวน 400 คน 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผู้จัดจำหน่ายสินค้าโรงแรม และตัวแทนผู้ให้บริการรวม 37 คน 4) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ ด้านการโรงแรม และด้านการจัดการเทคโนโลยี จำนวน 9 คน 5) ผู้ใช้ห้องพักจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวน 275 คน และ 6) ผู้ใช้บริการห้องพักต้นแบบ จำนวน 38 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ แบบสอบถาม และแบบประเมิน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบที

ผลการวิจัย พบว่า

1. โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ขาดการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพักตามมาตรฐานการโรงแรม ทำให้ได้รับผลกระทบด้านการแข่งขันจากโรงแรมเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการเทคโนโลยี คือ การเลือกสรรเทคโนโลยีที่คุ้มค่าในการลงทุนและเหมาะสมในการให้บริการ ปัจจัยความล้มเหลว ได้แก่ บุคคลากรขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและขาดความเอาใจใส่ในการบำรุงรักษา ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากผู้ประกอบการ โรงแรม ผู้ใช้บริการ และผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยี

2. รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กที่เหมาะสมควรประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความปลอดภัย ควรใช้ระบบกุญแจแบบคีย์การ์ดและตู้নিরภัยให้บริการที่ส่วนกลาง 2) ด้านความสะดวกสบาย ควรจัดให้มีเครื่องนอนที่นุ่มสบายและเตียงนอนที่สามารถปรับเชื่อมต่อกันได้ 3) ด้านการสื่อสาร ควรมีระบบอินเทอร์เน็ต ไร้สายและมอนิเตอร์แสดงสถานะของห้องพัก 4) ด้านความบันเทิง ควรมีโทรทัศน์แบบจอแบนขนาดไม่ต่ำกว่า 32 นิ้วที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ และ 5) ด้านการประหยัดพลังงาน ควรใช้ระบบทำน้ำร้อนจากเครื่องปรับอากาศ สุขภัณฑ์แบบประหยัดน้ำ เช่น เซอร์คิวคัมพัลลิมดูอากาศในห้องน้ำ และแผ่นปิดช่องประตูเพื่อป้องกันลมเย็นออกนอกห้องพัก ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลการประชุมสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้บริการห้องพักโรงแรมและยืนยันความถูกต้องของรูปแบบดังกล่าวโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

3. การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในการใช้บริการห้องพักต้นแบบทุกด้าน รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่าในการลงทุน พบว่า มีความเหมาะสมในการลงทุน โดยมีระยะเวลาคืนทุน 2.2 ปี ซึ่งดีกว่าระยะเวลาคืนทุนโดยเฉลี่ย 3-5 ปี ตามมาตรฐานของสถาบันการเงินไทยและอัตรากำไรส่วนเกินเพิ่มขึ้นร้อยละ 9

ข้อค้นพบจากงานวิจัยคือ ห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ควรประกอบด้วยเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน และใช้หลัก การจัดการเทคโนโลยีในการเลือกสรรและบำรุงรักษา ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับด้านการสื่อสารในห้องพัก ซึ่งผู้ให้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด และควรมีการใช้เทคโนโลยีด้านการประหยัดพลังงาน เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการห้องพัก รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมให้มีความรู้เรื่องการใช้และการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

Dissertation Title: In-room Technology Management for Small Hotels in Lower Central Region of Thailand **Researcher:** Mr. Karun Suttharomn **Major:** Technology Management **Year:** 2012

Abstract

247131

This study is an experimental research. The purposes of this research were to: 1) investigate situation, context, and success and failure factors of in-room technology management for small hotels in lower central region of Thailand, 2) develop model for in-room technology management and try out the model in the prototype room, and 3) evaluate the efficiency of the developed model for in-room technology management. The research samples, selected by using purposive and convenient random sampling methods, were: 1) entrepreneurs from 16 small hotels, 2) 400 customers, 3) 37 experts in tourism industry, hotel, and technology, suppliers of products used in hotel, and representatives of customers, 4) 9 specialists on designing, hotel, and technology management, 5) 275 social network users and 6) 38 customers of the prototype rooms. The tools for data collection were interview form, survey form, questionnaire, and evaluation form. The qualitative data were analyzed by using content analysis, and quantitative data by using percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The results of this study revealed that:

1. Most of the small hotels in Thailand lacked in-room technology and other facility equipments according to the small hotel standard, which caused strong competition from the small hotel network both in Thailand and from foreign countries. The success factor was the selection of cost-effective and appropriate technology for service provision, and the failure factor was the hotel staff's lack of knowledge for regular and accurate maintenance of technology. The results were analyzed from the interview of small hotel entrepreneurs, customers and technology experts.

2. The appropriate model for in-room technology management for small hotels should consist of 5 aspects including: 1) safety: with key-card locking system, and a central safe for keeping precious belongings, 2) facility: with soft bedding, and adjustable or movable beds, 3) communication: wireless internet system and monitor showing room status, 4) entertainment: with not less than 32 inch flat TV monitor with internet connection and 5) energy saving: with a system for producing hot water from air-conditioners, water-saving sanitaryware, sensory system ventilator in bathroom, and a flap beneath the door to prevent cool air from leaking out. The results were analyzed from the focus group of the cooperate people in small hotel business and the model was validated by experts and specialists.

3. The evaluation of efficiency of the developed model for in-room technology management showed that there was statistical significance difference at 0.01 level between the expectation and satisfaction of the customers. It was also found that the mean value of customers' satisfaction was higher than that of their expectation in every aspect, and that it was worthwhile investing on in-room technology management according to this model. That is, the investment was reasonable in the aspects of payback period within 2.2 years which is better than the average payback period of 3-5 years, according to the Thai financial institutes and the increase in unit contribution margin of 9%.

The research findings were that there were 5 aspects for appropriate model of in-room technology in small hotels, and technology management principle had to be used for selecting and maintaining in-room technology. The recommendations were that more importance should be focused on the in-room communication which was the customers' highest expectation and the energy saving technology should also be employed to reduce room service cost. In addition, the hotel personnel should be trained for using and maintaining appropriate technology.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากคณาจารย์และบุคคลต่าง ๆ หลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปาณิสสา แก้วสวัสดิ์ ประธานที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ดร.โนมยง โต๊ะทอง กรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.สิน พันธุ์พิณีจ อดีตประธานหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการจัดการเทคโนโลยี และกรรมการบริหารหลักสูตรทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และให้กำลังใจ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนประสบผลสำเร็จ และขอกราบขอบพระคุณ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง และรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุคมไพจิตรกุล ที่ได้ช่วยเหลือ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการทำคุษฎีนิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม ประธานกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาต กรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ ขอขอบคุณ คุณสุรพล เสวตมณี ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คุณปิยะมาณ เตชะไพฑูริย์ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดร.เสกสรร นาควงศ์ ดร.รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ ผอ.นงนิตย์ เต็งมณีวรรณ อาจารย์กมล รัตนะวิระกุล คุณพันธ์ศักดิ์ สีลาวรรณกุลศิริ คุณชนกร รัตนมงคล ที่ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานวิจัย ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองประวิตร จำปาเงิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจย์ ดร.สุมาลี พงศ์ติยะไพฑูริย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์ นาคจัน ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา ดร.สิทธิชัย อนันตรังสี และดร.เชิดชัย ชูระแพง ที่ได้กรุณาตรวจเครื่องมือการวิจัย ขอขอบคุณ ดร.จันทนา กุญชรรัตน์ อาจารย์ประจำคณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี คุณวาทีนทร์ ทองแก้ว พลังงานจังหวัดเพชรบุรี ที่แนะนำความรู้ทางด้านวิชาการ และขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่นปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีที่คอยส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจและช่วยเหลือ

ขอขอบคุณ คุณสุรกิจ คุณกรกฏ และคุณสิริกัญญา สุทธารมณั์ ที่ให้ความช่วยเหลือและอนุเคราะห์ในการสร้างห้องพักต้นแบบในโรงแรมรอยัล ไคมอน เพชรบุรี ตลอดจนพนักงานของโรงแรมที่อำนวยความสะดวกในการสร้างห้องพักและการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณคุณพ่อกมล และคุณแม่สุดา สุทธารมณั์ ที่เลี้ยงดูข้าพเจ้า ตลอดจนส่งเสริมการเรียน และดูแลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดชีวิตที่ผ่านมาอย่างดีเยี่ยม จนเป็นรากฐานสำคัญในการเรียนและการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้อย่างมาก

กรัณย์ สุทธารมณั์

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(11)
สารบัญภาพ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ส่วนที่ 1 สถานการณ์การท่องเที่ยว.....	11
สถานการณ์การท่องเที่ยวโลก.....	11
องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	12
สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	14
ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2550 - 2554).....	17
มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทการ โรงแรม.....	17
ส่วนที่ 2 สถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรม.....	21
สถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมทั่วโลก.....	21
ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเทคโนโลยีใน โรงแรมขนาดเล็ก.....	22
ตัวอย่างของโรงแรมที่มีการนำเทคโนโลยีมาจัดการในห้องพัก.....	22
สถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของประเทศไทย.....	24

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับความต้องการการจัดการเทคโนโลยี.....	24
การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาธุรกิจ.....	25
ส่วนที่ 3 การบริหารธุรกิจโรงแรม.....	25
สถานการณ์ปัญหาของโรงแรมไทย.....	26
ปัญหาที่พบในงานบริการธุรกิจโรงแรม.....	27
การนำเทคโนโลยีมาสู่การบริหารจัดการ โรงแรมไทย.....	28
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการห้องพักของ โรงแรมไทย.....	29
ปัญหาของการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก.....	30
ส่วนที่ 4 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง.....	32
ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง (สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์).....	32
แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดอย่างยั่งยืน.....	33
ความเป็นเอกลักษณ์ และจุดแข็ง จุดอ่อนของกลุ่มจังหวัด.....	35
ส่วนที่ 5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	36
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยี.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ.....	58
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การตลาด การบริหารจัดการ.....	71
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	90
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร โรงแรม.....	93
แนวคิดเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน.....	100
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน.....	117
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	118
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องพัก โรงแรม.....	118
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบ.....	127
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ.....	130
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยี.....	131
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดพลังงาน.....	132
ส่วนที่ 6 สรุป สังเคราะห์ทฤษฎี แนวคิด.....	133

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	136
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	136
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	141
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	144
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	146
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	148
4 ผลการวิจัย.....	153
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ บริบท ปัจจัยความสำเร็จ และล้มเหลวของการจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กของ ภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง.....	154
ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรม ขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง และทดลองใช้รูปแบบการ จัดการเทคโนโลยีในห้องพักต้นแบบ.....	197
ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพักที่ได้พัฒนาแล้ว.....	210
ตอนที่ 4 สรุป.....	224
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	227
สรุปผลการวิจัย.....	227
การอภิปรายผล.....	232
ข้อเสนอแนะ.....	243
บรรณานุกรม.....	246
ภาคผนวก.....	260
ภาคผนวก ก รายชื่อการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวน ห้องพักไม่เกิน 80 ห้องของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง.....	261
ภาคผนวก ข รายชื่อโรงแรมที่มีการสำรวจการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ของภูมิภาค ภาคกลางตอนล่าง.....	267
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรม และ เทคโนโลยี.....	273

ภาคผนวก ง	รายชื่อโรงแรมที่ไปสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้ บริการโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง ที่มีจำนวน ห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และราคาห้องพักตั้งแต่ 600-1,200 บาท.....	279
ภาคผนวก จ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม.....	282
ภาคผนวก ฉ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ของ รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	286
ภาคผนวก ช	แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของเจ้าของ ผู้บริหาร ผู้จัดการ โรงแรม ขนาดเล็กในการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก.....	291
ภาคผนวก ซ	แบบสำรวจการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง.....	294
ภาคผนวก ฌ	แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการจัดการ เทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	301
ภาคผนวก ฎ	แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรม ขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง.....	304
ภาคผนวก ฏ	แบบสนทนากลุ่มความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการจัดการ เทคโนโลยีในห้องพัก.....	313
ภาคผนวก ฐ	แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	316
ภาคผนวก ฑ	แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของภูมิภาคภาคกลางตอนล่าง.....	325
ภาคผนวก ท	ผลการวิเคราะห์ด้านการลงทุนของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	334
ภาคผนวก ฒ	การวิเคราะห์ผลการประหยัดพลังงานและวัสดุสิ้นเปลือง.....	345
ภาคผนวก ณ	รายการวัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก จำแนก ราย 5 ด้าน.....	355
ภาคผนวก ด	รายการวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	380
ภาคผนวก ต	รายชื่อผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยการจัดการเทคโนโลยี ในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	384
ภาคผนวก ถ	แบบตอบรับหนังสือขอความอนุเคราะห์สร้างห้องพักทดลอง.....	388
ภาคผนวก ท	แบบแปลนรูปแบบห้องพัก.....	391

บทที่		หน้า
ภาคผนวก ธ	แบบรูปแบบห้องพัก (3 สามมิติ).....	407
ภาคผนวก น	Facebook Fan Page งานวิจัย เรื่อง การจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็กภาคกลางตอนล่าง.....	412
ภาคผนวก บ	ประมวลการสร้างรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก.....	424
ภาคผนวก ป	หนังสือตอบรับการนำเสนอบทความวิจัย.....	432
ประวัติผู้วิจัย.....		436

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	สัดส่วนค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ พ.ศ.2550.....	12
2.2	โครงสร้างการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว.....	13
2.3	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของผู้เยี่ยมชมเยือน จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของกลุ่ม จังหวัดภาคกลางตอนล่าง ปี 2550.....	13
2.4	จำนวนเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย และนักท่องเที่ยวระหว่าง ประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะการเดินทางปี 2543-2550....	14
2.5	แหล่งที่มาของภาคเศรษฐกิจของเงินตราในประเทศไทย ปี 2552.....	15
2.6	การเปรียบเทียบปริมาณรายได้จากสินค้าส่งออกของประเทศไทย ปี 2549-2550.....	15
2.7	การเปลี่ยนแปลงของจำนวนที่พักและห้องพักรั่วทั่วประเทศ.....	16
2.8	การเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้ อัตราเข้าพัก โรงแรมและราคาห้องพัก โดยเฉลี่ย.....	16
2.9	แสดงเปรียบเทียบจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ปี 2547 – 2549.....	31
2.10	แสดงเนื้อที่และประชากรของแต่ละจังหวัด.....	32
2.11	รายได้ประชากรต่อหัวต่อปี จำแนกรายจังหวัด.....	33
2.12	จำนวนผู้เยี่ยมชมรายจังหวัดในกลุ่มภาคกลางตอนล่าง จำแนกรายจังหวัด.....	34
2.13	จำนวนโรงแรมในกลุ่มภาคกลางตอนล่าง ที่มีขนาดห้องพักต่ำกว่า 80 ห้อง จำแนกตาม ราคาห้องพัก.....	35
2.14	แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในการจัดการทางธุรกิจอุตสาหกรรม.....	46
2.15	คุณสมบัติของหลอดฟลูออเรสเซนต์.....	109
2.16	ข้อเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของหลอดฟลูออเรสเซนต์.....	110
2.17	ข้อเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของหลอดคอมแพคฟลูออเรสเซนต์.....	111
2.18	คุณสมบัติของหลอดไฟชนิดต่างๆ.....	111
2.19	ค่าประสิทธิภาพของหลอดแต่ละชนิด.....	112
2.20	ค่าความสว่างมาตรฐาน IES.....	113
3.1	จำนวนประชากรแยกตามจังหวัดที่นักท่องเที่ยว ประเภท ค้างแรมในปี 2552.....	138
3.2	แผนงานของการวิจัย.....	151

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละการแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก พื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ตามวิธีสัดส่วน (Quota).....	179
4.2 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้บริการห้องพักในโรงแรม.....	180
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการในห้องพักโรงแรม.....	182
4.4 ความคิดเห็นในการใช้บริการในห้องพักโรงแรม.....	184
4.5 ความคิดเห็นในการเลือกใช้อุปกรณ์หรือวัสดุในห้องพักโรงแรม.....	188
4.6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในการใช้บริการห้องพักของ โรงแรมขนาดเล็ก....	196
4.7 เปรียบเทียบผลประหยัดในการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก.....	205
4.8 การยอมรับของกลุ่มตัวอย่างในเครือข่าย Social Network (www.facebook.com) ในชื่อ Page คือ งานวิจัย “การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็กภาคกลาง ตอนล่าง”.....	208
4.9 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้บริการห้องพักในโรงแรม.....	211
4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการในห้องพักโรงแรม.....	212
4.11 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ให้บริการห้องพัก โรงแรม ขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยภาพรวม.....	214
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจในภาพรวมของ ผู้ให้บริการห้องพัก โรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง.....	215
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความปลอดภัย.....	216
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความสะดวกสบาย.....	217
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านการสื่อสาร.....	218
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านความบันเทิง.....	219
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคกลางตอนล่าง ด้านการประหยัดพลังงาน.....	220
4.18 การเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนในรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก ของ โรงแรมขนาดเล็ก.....	223

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง.....	9
2.1	ความเกี่ยวข้องกันโดยธรรมชาติของการจัดการเทคโนโลยี.....	41
2.2	กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยี.....	41
2.3	โครงสร้างการวางแผนเทคโนโลยี.....	44
2.4	สาระสำคัญในการจัดการเทคโนโลยี.....	47
2.5	รูปแบบเชิงระบบและสถานการณ์ตามแนวคิดของบราวน์ และ โมเบอร์ก์.....	63
2.6	ขั้นตอนการวิจัยการพัฒนารูปแบบ กรณีที่ 1 ร่วรูปแบบจากการวิเคราะห์เอกสารและ การศึกษาจากสภาพจริง.....	69
2.7	ขั้นตอนการวิจัยการพัฒนารูปแบบ กรณีที่ 2 ร่วรูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย.....	70
2.8	แบบจำลองกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ (Conceptual Model of Service Quality).....	79
2.9	แบบจำลองการรับรู้คุณภาพรวม (The Total Perceived Quality Model).....	82
2.10	การรับรู้คุณภาพบริการ (Perceived Service Quality).....	84
2.11	ขั้นตอนวงจร PDCA.....	90
2.12	องค์ประกอบของความพึงพอใจ (Elements of Customer Satisfaction).....	92
2.13	การจัดการที่สมดุล.....	98
2.14	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	134
3.1	ขั้นตอนการวิจัย.....	149
3.2	ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบจากการวิเคราะห์เอกสารและการศึกษาจากสภาพจริง.....	150
4.1	แสดงสถานการณ์ปัญหาของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ด้านผู้ให้บริการ.....	155
4.2	สถานการณ์การจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการ.....	160
4.3	บริบท ลักษณะการจัดการเทคโนโลยีในโรงแรมขนาดเล็ก ด้านผู้ให้บริการ.....	162
4.4	แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ด้านผู้ให้บริการ.....	165
4.5	แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	170
4.6	แสดงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กของไทย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	171

ภาพที่	หน้า
4.7 แสดงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความปลอดภัย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	172
4.8 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความสะดวกสบาย ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	174
4.9 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านการสื่อสาร ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	175
4.10 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านความบันเทิง ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	176
4.11 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กด้านการประหยัด พลังงานในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ.....	178
4.12 รูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ Fan Page งานวิจัย “การจัดการเทคโนโลยีในห้องพัก โรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง”	207
4.13 แบบสอบถามใน Fan Page งานวิจัย “การจัดการเทคโนโลยีในห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก ภาคกลางตอนล่าง”	208
4.14 ขั้นตอนการออกแบบการจัดการเทคโนโลยีในห้องพักของโรงแรมขนาดเล็กภูมิภาค ภาคกลางตอนล่าง.....	226