

กระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว ในจังหวัดเชียงใหม่

Environmental Management of Green Hotel Business in Chiang Mai Province

พัทตร์สมิตา สิงห์คำ^{1*} และ อัจฉรา วัฒนภิญโญ¹

Pucksamita Singkham^{1*} and Ajchara Wattanapinyo¹

Received: 11 September 2018 Revised: 20 November 2018 Accepted: 7 December 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม 2) ศึกษาปัจจัยผลักดันและขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม และ 3) วิเคราะห์ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการศึกษานี้ รวบรวมได้จากบุคลากรจำนวน 25 คนของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในเขตตัวเมืองเชียงใหม่ คือ The International Hotel Chiang Mai YMCA และนอกเขตตัวเมืองเชียงใหม่ คือ Panvimarn Chiang Mai Spa Resort โดยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ นำข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสถิติพรรณนาในรูปของการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา พบว่า โรงแรมทำการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับมาตรฐานโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว การวางแผนงานที่ดีและเหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติงานภายในโรงแรม โดยการดำเนินธุรกิจของโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ถึงแม้ว่าเกิดปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ แต่สามารถแก้ไขปรับปรุงโดยทำการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสภาพแวดล้อม และ

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

¹ Graduate School, Chiang Mai University, Chiang Mai Province 50200

* Corresponding author e-mail: a.wattanapinyo@gmail.com

ดำเนินงานได้ตามมาตรฐานของโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว ส่วนผลด้านเศรษฐกิจนั้นสามารถช่วยลดค่าไฟฟ้าและค่าน้ำได้มาก ด้านสังคมทางโรงแรมได้ช่วยชุมชนใกล้เคียงไม่ได้รับมลพิษที่เกิดขึ้น และทางกายภาพของโรงแรมนั้น โรงแรมเกิดความร่มรื่นเพิ่มขึ้น และยังมีทัศนียภาพที่ดีและสะอาด เหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจ

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม ปัจจัยผลักดันและขัดขวาง ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อม โรงแรมธุรกิจสีเขียว

Abstract

The objectives of this study are aim to 1) study the environmental management of Green Hotel Business in Chiang Mai Province 2) study push factors and obstacle factors of the environmental management of Green Hotel Business in Chiang Mai Province, and 3) achievement analysis of the environmental management of Green Hotel Business in Chiang Mai Province. The hotel sample of this study was Green Hotel in Chiang Mai Province. The data were collected from 23 hotel personnel of hotel inside Chiang Mai city that was The International Hotel Chiang Mai YMCA and outside Chiang Mai city was Panviman Chiang Mai Spa Resort. Questionnaire was a tool. The method of data analysis was content analysis, and descriptive statistic were Mean, and Standard Deviation.

The results were found that hotel policies relevant to green hotel standard rules and regulations, plans had been appropriate with hotel operations, ran the business according to nature and environment prevent regulation by significant, however push factors and obstacle factors found that most of trouble due to hotel staffs lacked of knowledge of nature and environment prevention which could solved the trouble by training all of hotel staffs about nature and environment prevention until they'd got full of understanding and followed the green hotel standard rules and regulations. Outcomes of economic were achieved to reduce electricity bills and water bills, social was prevented pollutions effect of villages around neighborhood and also physically of hotels were increased more shady, scenery, and clean which were amazed for relaxing.

Keywords: Environment management, Push factors and obstacle factors, Achievement of environment management, Green hotel business

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวในด้านทำเลที่ตั้ง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยว และความหลากหลายของวัฒนธรรม ซึ่งเป็นจุดขายที่สำคัญในการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวมาอย่างยาวนาน ก่อให้เกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว จากองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว โรงแรมถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ เห็นได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวและพักอาศัยในประเทศไทย รวมถึงนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสถิติที่กรมการท่องเที่ยวได้สรุปว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาเที่ยวไทยในปี 2558 มากถึง 29.88 ล้านคน ขยายตัวจากปี 2557 ถึงร้อยละ 20.44 ทำให้ประเทศมีรายได้จากนักท่องเที่ยว 1.44 ล้านล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, ออนไลน์: 2558) ดังนั้นหากมีการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องก็จะก่อให้เกิดการไหลเวียนของเศรษฐกิจและการจ้างงานทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศโดยรวม นำไปสู่การกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, ออนไลน์: 2559)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีบทบาทและความสำคัญที่ทำรายได้เข้าประเทศปีละหลายหมื่นล้านบาท ในปี 2559 จำนวนที่พักแรมในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นจากปี 2558 จำนวน 27,954 โรงแรม ซึ่งจากการสำรวจดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ปี 2558 ไตรมาสที่ 1 มีดัชนีความเชื่อมั่นการท่องเที่ยวร้อยละ 99 ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 100 และไตรมาสที่ 3 ร้อยละ 98 ตามลำดับ ซึ่งเป็นดัชนีความเชื่อมั่นการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์: 2559) โรงแรมเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการแก่ผู้พักหรือผู้ให้บริการ มุ่งเน้นให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีกิจกรรมหลัก เช่น การบริการที่พัก ห้องอาหาร งานชักรีดและทำความสะอาดสถานบันเทิง ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และสวนหย่อม เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ต้องใช้ทรัพยากร พลังงาน และก่อให้เกิดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมและส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของสิ่งมีชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ออนไลน์: 2559)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้หลายๆหน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีของสถานประกอบการที่พักในกลุ่มโรงแรม ประกอบกับในปัจจุบันมีกระแสความนิยมเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อมจากนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม โรงแรมที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจึงเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยโดยการผลักดันของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้แนวคิดโรงแรมสีเขียว ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการและพนักงานใส่ใจต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ รวมถึงเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมดังกล่าวและผ่านการประเมินมาตรฐาน จะได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตรจากโครงการ เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพของสถานประกอบการให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี และเตรียมความพร้อมสู่การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในระดับสากลต่อไป (อุษณีย์ ทิมสูงเนิน และคณะ, 2558)

การศึกษาถึงขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงปัจจัยผลักดันและขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงทำให้ทราบถึงผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นเมืองที่ใหญ่ที่สุดในภาคเหนือและเป็นศูนย์กลางความเจริญ อีกทั้งการขยายตัวของการลงทุนธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จังหวัดเชียงใหม่ยังมีแนวโน้มพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ฐานเศรษฐกิจ, ออนไลน์: 2559) ดังนั้นจากปัญหาและผลกระทบของการขยายตัวธุรกิจประเภทโรงแรมในปัจจุบันที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการกระตุ้น การพัฒนา และส่งเสริมปรับปรุงสถานประกอบการในการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้โรงแรมให้ความสำคัญกับการใช้ทุนธรรมชาติ พลังงาน และน้ำอย่างมีธรรมาภิบาล ตลอดจนมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยผลักดันและปัจจัยขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว
3. เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาขั้นตอนของกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การกำหนดนโยบาย สิ่งแวดล้อม การวางแผนเพื่อสนองนโยบาย การนำไปปฏิบัติและการดำเนินการ การตรวจสอบ และการปฏิบัติแก้ไข และการทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ศึกษาปัจจัยผลักดัน และขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม นโยบาย เป็นต้น และวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวใน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็นผลทางด้านเศรษฐกิจ ผลทางด้านสังคม ผลทางด้านกายภาพ

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาได้แก่ พื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงแรม ที่ได้รับรางวัลหรือผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางด้านโรงแรมธุรกิจสีเขียว

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ทำงานในโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผ่านเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมในโครงการใบไม้เขียว จำนวน 2 โรงแรม ในความดูแลของคณะกรรมการ ส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว (คสสท.) ปี พ.ศ. 2560

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 จนถึงเดือนตุลาคม 2560

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โรงแรมกรณีศึกษาในการวิจัย คือ โรงแรมที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางด้านโรงแรมธุรกิจ สีเขียว และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ได้แก่ โรงแรมที่ตั้งในเขตตัวเมืองเชียงใหม่ จำนวน 1 แห่ง คือ The International Hotel Chiang Mai YMCA และโรงแรมที่ตั้งในเขตรอบนอก เมืองเชียงใหม่ จำนวน 1 แห่ง คือ Panviman Chiang Mai Spa Resort

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการโรงแรมธุรกิจ สีเขียวทั้งหมด ได้แก่ เจ้าของธุรกิจโรงแรม/ผู้จัดการโรงแรม โรงแรมละ 1 คน หัวหน้าแผนกของ โรงแรม แบ่งเป็นหัวหน้าของ The International Hotel Chiang Mai YMCA จำนวน 5 คน และ Panviman Chiang Mai Spa Resort จำนวน 7 คน และพนักงานภายในโรงแรม โดยการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกจากจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมกลุ่ม

ตัวอย่างทั้งหมด 23 คน โดยเป็นพนักงานของ The International Hotel Chiang Mai YMCA จำนวน 7 คน และ Panviman Chiang Mai Spa Resort จำนวน 16 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องตรวจสอบรายละเอียด เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ข้อใดผ่านเกณฑ์คัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามใดที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แบบวัดมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยข้อคำถามข้อแบบสอบถามนี้ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และคณาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบ กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 20 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวัดความเที่ยงจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.9533

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ดังนี้

1) แบบนำสัมภาษณ์ มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด สำหรับเจ้าของธุรกิจโรงแรม/ผู้จัดการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมแต่ละด้าน ปัจจัยที่ผลักดันและขัดขวางในการดำเนินงาน และผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ผลทางด้านเศรษฐกิจ ผลทางด้านสังคม และผลทางด้านกายภาพ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมเป็นคำถามเกี่ยวกับการลดพลังงานและการลดต้นทุนการดำเนินงาน

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานโรงแรมต่อผลลัพธ์ที่โรงแรมได้รับจากการจัดการสิ่งแวดล้อม

แบบสอบถามจะนำไปใช้กับพนักงานในโรงแรมและหัวหน้าแผนกต่าง ๆ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยชื่อโรงแรม แผนก ตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรม

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ถึงผลลัพธ์ที่โรงแรมได้รับการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ เช่น การช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงาน สร้างความเชื่อถือต่อสถาบันการเงิน ด้านสังคม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย การสร้างโอกาสและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการค้า ด้านกายภาพ เช่น มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่งถึงโรงแรมได้รับรางวัลโครงการใบไม้เขียวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 โรงแรม เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) จากนั้นรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

1) ขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้สรุปตามประเด็นคำถามที่ได้เตรียมไว้ คือ การกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม การวางแผนเพื่อสนองนโยบาย การนำไปปฏิบัติและการดำเนินงาน การตรวจสอบและแก้ไข รวมถึงการทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2) ปัจจัยผลักดันและขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว ลักษณะข้อมูลได้จากการใช้แบบนำสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยสรุปตามปัจจัยผลักดันและเป็นปัญหาอุปสรรค และหากเป็นอุปสรรคก็ได้นำไปวิเคราะห์ถึงสาเหตุและวิธีแก้ไขต่อไปในอนาคต

3) ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อม ทำการสรุปโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลทางด้านเศรษฐกิจ ผลทางด้านสังคม และผลทางด้านกายภาพ

4) ข้อมูลทัศนคติของพนักงานโรงแรมต่อผลลัพธ์ที่โรงแรมได้รับการจัดการสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weighted mean) และนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์ ดังนี้

สูตรการกำหนดช่วงคะแนน

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งได้ช่วงคะแนนที่ใช้สำหรับการแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. ขั้นตอนกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่

โรงแรมได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมของโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของโครงการใบไม้เขียว โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของนโยบายโรงแรมกับข้อกำหนดของโครงการ ทั้งนี้มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อนำไปวางแผนงานให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ของโรงแรมในระหว่างการดำเนินงาน โรงแรมได้จัดประชุมทุกแผนก และบุคลากรให้รับทราบนโยบายและแผนการดำเนินงานที่โรงแรมได้ทำการปรับขึ้นมา เพื่อร่วมกันวางแผนสำหรับการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนกต่าง ๆ วางแผนงานของแผนกตนเองและคอยตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนก ก่อนทำการปฏิบัติงานมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรของโรงแรม ส่วนการปฏิบัติและดำเนินงานของโรงแรมนั้น ได้ทำการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการให้แสงสว่างจากธรรมชาติแทนพลังงานไฟฟ้า การขอความร่วมมือจากทุกคนในการคัดแยกขยะ ซึ่งในระหว่างที่ทำการปฏิบัติและดำเนินงานตามมาตรฐานโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว โรงแรมได้ตั้งคณะกรรมการภายในเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ และประเมินผลการปฏิบัติว่าสามารถทำตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ เพื่อเป็น

การตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นการทบทวนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมถึงเป็นการรักษามาตรฐานให้ตรงตามมาตรฐานในการรักษาสีสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ

2. ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว

การศึกษาปัจจัยผลักดัน และขัดขวางกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ สามารถแยกสรุปทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่เป็นปัจจัยผลักดันในด้านต่าง ๆ คือ ด้านกายภาพ โดยรวมแล้วทำให้โรงแรมสะอาด สวยงาม มีทัศนียภาพที่สวยงาม และที่สำคัญโรงแรมไม่ทำลายสภาพแวดล้อมทั้งภายในโรงแรม และนอกโรงแรม ส่วนด้านเศรษฐกิจ โรงแรมสามารถมีรายได้จากการขายสิ่งของเหลือใช้รวมถึงขยะ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับพนักงานของโรงแรม ทางด้านสังคมนั้น โรงแรมได้จัดกิจกรรมให้ชาวบ้านในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมซึ่งก็สามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย ด้านนโยบายได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายของแต่ละโรงแรมเพื่อให้สอดคล้องกับตามมาตรฐานโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียวนั้น และสุดท้ายเป็นด้านบุคคล การให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรของโรงแรมเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งทำให้บุคลากรของโรงแรมมีความรู้เพื่อทำการจัดการสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเป็นการปลูกฝังการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ในส่วนของประเด็นที่เป็นปัจจัยขัดขวาง โดยปัจจัยที่เป็นปัญหาลำดับต้นคือ ปัจจัยด้านเงินทุน เนื่องจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แกะไขการปฏิบัติงานของโรงแรมบางอย่างจำเป็นต้องใช้เงินทุน ปัญหาอีกส่วนหนึ่งเกิดจากตัวบุคคลที่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดขึ้นมาใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องขอให้ผู้ให้บริการทำตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดขึ้นมา โดยผู้ให้บริการได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรของโรงแรมที่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานใหม่ ทั้งนี้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลา และเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา โดยการปฏิบัติ และดำเนินงานบางอย่างนั้น บุคลากรได้ปฏิบัติตามความเคยชินที่ได้ทำมานั่นเอง หลังจากที่ย่ำแย่ ๆ ทำการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุง บุคลากรก็สามารถปฏิบัติตามแผน และนโยบายที่กำหนดขึ้นมาใหม่ได้อย่างถูกต้อง

3. ผลลัพธ์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว

ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่สามารถแบ่งออกได้ 3 ด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจสามารถสรุปได้ด้านการลดต้นทุน และการเพิ่มรายได้ สำหรับการลดต้นทุนนั้น ส่วนใหญ่เป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการใช้พลังงาน

ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายด้านพลังงานน้ำ โดยสามารถช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลงได้ร้อยละ 100 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงแรมสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และพลังงานน้ำได้จริง การลดการใช้พลังงานส่วนใหญ่เกิดจากการเปลี่ยนหลอดไฟทั้งหมดเป็นหลอดแบบประหยัดพลังงานแทนการใช้หลอดตะเกียบ เปลี่ยนตู้เย็นทั้งหมดเป็นตู้เย็นประหยัดไฟเบอร์ 5 ใช้พลังงานธรรมชาติให้ได้มากที่สุด อาทิเช่น ลดการใช้ไฟฟ้าในการส่งน้ำ หันมาใช้ น้ำจากแหล่งธรรมชาติ บ่อน้ำ และน้ำจากภูเขา เป็นต้น การเปลี่ยนชุดของใช้ในโรงแรม (Amenity Set) ให้แขกในห้องพักจากวัสดุเล็ก ๆ เปลี่ยนเป็นวัสดุที่ใหญ่ขึ้น สามารถเติมได้ในปริมาณที่มากขึ้น และใช้งานได้นานขึ้น ในส่วนของการเพิ่มรายได้นั้นการเข้าร่วมโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียวสามารถช่วยให้โรงแรมเป็นที่รู้จักของแขกผู้ที่ต้องการพักโรงแรมที่รักษาสีสิ่งแวดล้อม ทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น และจากการแยกขยะก็สามารถนำขยะบางอย่างที่สามารถรีไซเคิลได้ขายเพื่อเป็นรายได้ให้กับพนักงาน

ผลลัพธ์ทางด้านสังคมนั้น คือ การช่วยเหลือสังคม และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน ในด้านการช่วยเหลือสังคม ทางโรงแรมได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับคนในชุมชน ทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักของคนภายนอกมากขึ้น และยังทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำธุรกิจของโรงแรมอีกด้วย ซึ่งทั้งนี้ยังมีการสร้างรายได้ให้กับชุมชน โดยโรงแรมได้ให้ชาวบ้านในชุมชนได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมที่ทางโรงแรมได้จัดขึ้น กิจกรรมส่งเสริมรายได้ เช่น การจัดให้มีการขายของพื้นบ้านในการจัดงานเลี้ยงแต่งงาน งานเลี้ยงการประชุม เป็นต้น ซึ่งก็ช่วยให้ชาวบ้านในชุมชนเกิดรายได้ และสุดท้ายผลลัพธ์ทางด้านกายภาพ โดยสามารถเห็นได้ชัดเจนว่าสามารถช่วยให้พื้นที่บริเวณโรงแรมสะอาดโปร่งสบาย ซึ่งก็ทำให้เกิดความร่มรื่น มีทัศนียภาพที่ดี เหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความผ่อนคลาย และพึงพอใจกับบริการของโรงแรมนั่นเอง

4. ทศนคติของพนักงานต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว

พนักงานโรงแรมมีทัศนคติของพนักงานต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว โดยความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสังคม มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกายภาพ มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ โดยสามารถแยกแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมแล้วพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดการสิ่งแวดล้อมช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโรงแรม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ช่วยสร้างความเชื่อถือต่อสถาบันการเงินมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

ด้านสังคม โดยรวมแล้วพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจสีเขียวเป็นการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และการดำเนินธุรกิจสีเขียวเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรเท่ากัน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นการสร้างโอกาสและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการค้า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

ด้านกายภาพ โดยรวมแล้วพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดการสิ่งแวดล้อมทำให้โรงแรมมีทัศนียภาพและสภาพแวดล้อมที่ดีมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินธุรกิจสีเขียว เป็นการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและเหมาะสมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การดำเนินตามโครงการธุรกิจโรงแรมสีเขียวของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างนั้น แต่ละโรงแรมสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละโรงแรมนั้นมีความตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติและต้องการรักษาสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดเป็นโรงแรมที่ทำธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยได้เข้าร่วมโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียว ซึ่งการเข้าร่วมโครงการนั้นก็ได้มีข้อกำหนด และกฎเกณฑ์มากมายที่แต่ละโรงแรมต้องปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสภาพแวดล้อมของโครงการ ถึงกระนั้นโรงแรมต่างๆ ก็สามารถทำได้ดี ถึงแม้ว่าไม่สามารถทำได้ในทันทีทันใดแต่ก็สามารถปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ Went ไปตามเกณฑ์มาตรฐานได้ในที่สุด เมื่อกล่าวถึงกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียว นั้น แต่ละโรงแรมก็ได้เริ่มจากการกำหนดนโยบายของโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของโครงการ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน หลังจากนั้นจึงค่อยวางแผนสำหรับการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยโรงแรมต้องเรียกประชุมบุคลากรจากทุกแผนกของโรงแรมให้ร่วมกันวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับ

นโยบายที่วางไว้ โรงแรมได้ตั้งคณะกรรมการเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานว่าสามารถทำได้ตามแผน และตรวจสอบว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง โดยต้องฟังความคิดเห็นจากบุคลากรว่ามีปัญหา และอุปสรรคอะไรบ้าง ซึ่งได้รับทำการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในทันที อีกทั้งยังต้องทำการตรวจสอบการดำเนินงานอยู่เป็นประจำเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง

ในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ของแต่ละโรงแรมมีปัจจัยผลักดันในการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน คือ แต่ละโรงแรมต้องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ต้องการรักษาสภาพแวดล้อม และต้องการให้ผู้เข้ามาใช้บริการห้องพักได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในทางจิตวิทยาสังคม ความต้องการภายในที่ต้องการให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวและตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทาง เช่น ความรู้สึกมีเกียรติ (Prestige) การพักผ่อนหย่อนใจ (Relaxation) เป็นต้น (Crompton, 1979) ในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นย่อมมีปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นซึ่งก็คือปัจจัยขัดขวาง โดยสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ซึ่งแขกที่เข้ามาใช้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามได้ในช่วงแรก ๆ ของการดำเนินงาน โดยหลังจากนั้นทางโรงแรมก็ได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรณรงค์รักษาสภาพแวดล้อม ก็ทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถปฏิบัติตามได้เพิ่มขึ้น อีกส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการที่บุคลากรของโรงแรมยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสภาพแวดล้อม ทางโรงแรมก็ได้จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในโรงแรมเพิ่มเติม ซึ่งก็สามารถทำให้บุคลากรในโรงแรมเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสภาพแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และส่วนสุดท้ายเกี่ยวกับเงินทุน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนการทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ในโรงแรมให้ถูกต้องตามมาตรฐานของโครงการธุรกิจสีเขียวต้องใช้เงินทุนสูง ทางโรงแรมก็ไม่สามารถทำได้ในทันที แต่ละโรงแรมจึงค่อยเลือกการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับเงินทุนไปจนกว่าสามารถปฏิบัติตามได้ตามมาตรฐานของการดำเนินงานนั้นเอง ในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ก็สอดคล้องกับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ได้แก่ การลดการใช้ทรัพยากรหรือวัตถุดิบตั้งต้นในการผลิต และการบริการ (Reduce Material Intensity) การลดการใช้พลังงานในการผลิต และการบริการ (Reduce Energy Intensity) การลดการปล่อยสารพิษต่างๆ (Reduce Dispersion of Toxic Substance) การเสริมสร้างศักยภาพการแปรใช้ใหม่ของวัสดุ (Enhance Recyclables) และการเพิ่มปริมาณการใช้ทรัพยากรที่หมุนเวียนได้ (Maximize Use of

Renewable Resources) โดยปัจจัยขัดขวางเหล่านี้ก็คือเหตุที่มาขัดขวาง หรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ไม่ให้เกิดความสำเร็จ (พัทธิธิดา สมทรง: อดอนไลน์, 2554)

ผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการโรงแรมธุรกิจสีเขียวนั้นได้เกิดประโยชน์ 3 ด้าน กับทางโรงแรม ได้แก่ ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ ประโยชน์ด้านสังคม และประโยชน์ด้านกายภาพ เมื่อโรงแรมได้ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีเขียวแล้ว แต่โรงแรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากมายทั้งค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่าดำเนินการในการกำจัดของเสียได้ รวมไปถึงการหันมาใช้ ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ ทำให้ปลอดภัยกับผู้ใช้บริการ อีกทั้งการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมยังทำให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนใกล้เคียง ทำให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันอีกทั้ง โรงแรมยังได้ช่วยเหลือคนในชุมชนด้วย เช่น การบริจาคสิ่งของให้กับชุมชน การจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการรักษาสีเขียว เป็นต้น และในภาพรวมของโรงแรมเกิดความร่มรื่นเพิ่มขึ้น ความ รื่นกายในโรงแรมลดลง โรงแรมยังมีทัศนียภาพที่ดีและสะอาดอีกด้วย ดังนั้นโรงแรมที่เข้าร่วม โครงการธุรกิจสีเขียวที่ประสบความสำเร็จและผ่านเกณฑ์มาตรฐานของโครงการใบไม้เขียว ได้แสดงให้เห็นว่าเป็นธุรกิจที่พักที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมที่เป็น มาตรฐานของการเป็นโรงแรมธุรกิจสีเขียว ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายและมาตรการ ด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการของเสีย ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ โดยสอดคล้องกับ แนวคิดของปรัชญาพุทธธรรม บุญพร้อม (2533) ที่ได้กล่าวถึง ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมหรือ Environment Management System (EMS) คือ กระบวนการจัดการรูปแบบใหม่ที่ต้องคำนึงถึง องค์ประกอบ ทั้งระบบการผลิต การจัดส่ง การจำหน่าย และการจัดการกับซากเศษเหลือทิ้ง โดยต้องทำการตรวจหาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Impact Measurement) ที่เกิดขึ้น จริงกับกระบวนการผลิต และสอดคล้องกับ Robinot & Giannelloni. (2010) ที่ได้สรุปประโยชน์ ของการจัดการสิ่งแวดล้อมในเชิงธุรกิจ ได้แก่ ลดค่าใช้จ่ายเนื่องจากของเสียในระบบลดลง เกิดการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ป้องกันการเกิดปัญหาสีเขียว สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ หน่วยงานควบคุมของภาครัฐ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และได้รับเครื่องหมายรับรอง โดยธุรกิจสามารถขอให้หน่วยงาน รับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มั่นสลิณี บุญมีศรีสง่า และสมุพร นุชโพธิ์พันธ์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการโรงแรมสีเขียว กรณีศึกษา โฮมพุเตย ริเวอร์แคว รีสอร์ท อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า โฮมพุเตย ริเวอร์แควรีสอร์ท ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียว โดยห้องพักเน้นความ

ริเวอร์แควรีสอร์ท ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียว โดยห้องพักเน้นความกลมกลืนกับธรรมชาติ ราคาสมเหตุสมผล และที่สำคัญไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ผสมผสานระหว่าง การดำเนินธุรกิจ และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และกนกพร วงศ์วีระไพบุลย์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบความสำเร็จ และกลยุทธ์การจัดการ ธุรกิจโรงแรมสีเขียว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ผาปกอีโค รีสอร์ท อำเภอ สวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ผาปกอีโค รีสอร์ท ได้คำนึงถึงการรักษาความสมดุล ทั้งด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อมในทุก ๆ ด้าน และการลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อ สิ่งแวดล้อม ซึ่งการดำเนินงานที่ดีคือการดำเนินงานควบคู่ไปพร้อมกับกลยุทธ์ และมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งให้เกิดผลประโยชน์ในระยะยาว การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การลดของเสีย เน้นการฝึกอบรมพนักงาน การสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจกับคนในองค์กร และการให้ชุมชนมีส่วนร่วม ให้คนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดี มีชีวิตที่ดี เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสสินี บุญมีศรีสง่า และงามตา เลี้ยวจันทร์บริบูรณ์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบความสำเร็จ และกลยุทธ์ในการจัดการโรงแรมสีเขียว กรณีศึกษา ไม้แก้วดำเนิน รีสอร์ท อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ไม้แก้วดำเนินรีสอร์ท ได้ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การใช้ประโยชน์จากธรรมชาติโดยไม่ทำให้เกิดมลพิษกับสภาพแวดล้อมทั้งธุรกิจ ด้านกลยุทธ์ในการจัดการ รีสอร์ท มีการสร้างความรู้ความเข้าใจภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ และมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานทางเดียวกัน โดยผู้บริหารได้สร้างสำนึกรักภักดี สิ่งแวดล้อม และอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติงานต่อพนักงานโดยตรง ทำให้ธุรกิจมีแนวทางการ ดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ลดการเกิดของเสียที่เป็น ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้ง โครงสร้างทางกายภาพ และการให้บริการ ทำให้การดำเนินงานของรีสอร์ทเกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัด เชียงใหม่ครั้งนี้ ได้พบว่าแต่ละโรงแรมสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานของโครงการโรงแรมธุรกิจ สีเขียวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีความเจริญและมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ของภาคเหนือ การสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการโรงแรมสีเขียว ในการทำ

กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาสีงแวดล้อม เพื่อทำให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสีเขียวด้วยกันเอง ตลอดจนเป็นการขยายความรู้หรือประสบการณ์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมรายอื่นที่มีความสนใจ หรือความต้องการที่จะเข้าร่วมโครงการได้ในอนาคต

2. การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการในกลุ่มพัฒนาโรงแรมสีเขียวในเขตภาคเหนือตอนบน เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง เป็นต้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมภายใต้แนวคิดโรงแรมสีเขียวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งทำให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมที่รักษาสีงแวดล้อมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การกำหนดนโยบายด้านการลดภาษีให้แก่ผู้ประกอบการที่ดำเนินงานภายใต้แนวคิดโรงแรมสีเขียว ทั้งนี้เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการมีการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่รักษาสีงแวดล้อม และทำให้เกิดการขยายตัวของโรงแรมสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการผลักดันในการกำหนดนโยบายท้องถิ่นสำหรับการลดภาษีให้กับผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการภายใต้แนวคิดโรงแรมสีเขียว

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครรา วัฒนภิญญ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบรายละเอียดในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณโรงแรมธุรกิจสีเขียวในจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในการลงพื้นที่

ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา คอยเป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2559, จาก

<https://www.tourism.go.th/view/1/หน้าแรก/TH-TH>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2559). *ข่าว*. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2559, จาก

<http://thai.tourismthailand.org/>

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2559). *โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)*.

สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2559, จาก <http://www.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenhotel/>

ฐานเศรษฐกิจ. (2559). *อสังหาฯ ‘เชียงใหม่’ โตต่อเนื่อง ทำเล-ราคาตอบโจทย-ที่ดินเหนียว/จับตาปี 60 ปีก ทุนฮุบตลาด*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2559, จาก <http://www.thansettakij.com/content/56804>

ปัญจปัทมกร บุญพร้อม. (2553). *เครื่องมือสำหรับการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน*. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 24(73), 169–184.

พัทธธีรา สมทรง. (2560). *MGT 3201 บทที่ 6 การพิชิตปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=ajarnben&month=15-08-2009&group=12&gblog=32>.

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และกนกพร วงศ์วิระโพนุลย์. (2558). *รูปแบบความสำเร็จและกลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ผาปกออีไคร้สอร์ท อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*, การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย “สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”. 1, 411–414.

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และงามตา เลี้ยวจันทร์บริบูรณ์. (2558). *รูปแบบความสำเร็จและกลยุทธ์ในการจัดการ โรงแรมสีเขียว กรณีศึกษา แม่แก้วดำเนินรีสอร์ท อำเภอตำบองฝาง จังหวัดราชบุรี*, การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย “สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”. 1, 411–414.

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และสมยุพร นุชโพธิ์พันธ์. (2558). *กลยุทธ์การจัดการโรงแรมสีเขียว กรณีศึกษา โฮมพุเตย ริเวอร์แควรีสอร์ท อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี*, *วารสารการประชุมวิชาการด้านการจัดการระดับชาติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์* “วลัยลักษณ์วิจัยทางการจัดการ”. 4, 122–132.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). *บทวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ*. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2559, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/K-EconAnalysis/Pages/Search.aspx>

อุษณีย์ ทิมสูงเนิน และปิยะดา วชิระวงศกร. (2558). *การประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก*. การประชุม

วิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 "งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น" มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. 207-213.

Crompton, J. (1979). *Motivations of pleasure vacations*. Annals of Tourism Research, 6(4), 408-424.

Robinot, E. & Giannelloni, J. (2010). Do hotels “Green” attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*. 24(2), 157 – 169.