

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย*

The Human Resource Development for Creating Environmental Behavior Modification of Green Hotel Employees in Thailand



¹พรพิมล ศรีธเรศ และ แสงแข บุญศิริ

¹Pornpimon Sritharet and Sangkae Punyasiri

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

National Institute of Development Administration, Thailand.

¹Corresponding Author. Email: pimonrsri_tu@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ได้แก่การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 17 คน และแบบสอบถาม ในการสำรวจพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว จำนวน 619 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. บริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรมสีเขียว คือ 1) การให้ความรู้เพื่อสิ่งแวดล้อม 2) การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม 3) ประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม 4) การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม

2. ระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.766) ดังนั้น ข้อเสนอแนะ



คือ แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมควรมีแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในเรื่อง การปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พลาสติก การเลือกใช้พลังงานทดแทน โดยผ่านการให้ความรู้ เพื่อสิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม การประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม และการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ให้แก่พนักงานในโรงแรม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมเพื่อ สิ่งแวดล้อมที่ดี

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; การจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมสีเขียว; พฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม

Abstract

This research article has objectives 1) To study general contexts of human resource development of green hotels in Thailand 2) To study environmental behavior level of green hotel staff. Mixed methodology was used in the research, both qualitative and quantitative. In-depth interview was used for seventeen managers of human resources department and questionnaire was used to explore the environmental behavior of 619 green hotel staff. The study found the following results:

1. General contexts for human resource development of green hotels in Thailand that the human resources department used to change the behavior of the staff in the green hotel were: 1) Environmental Knowledge, 2) Environmental Activity, 3) Environmental Public Relation and 4) Environmental Material.

2. For the environmental behavior level of the hotel staff, it was found that the employees had the lowest environmental behavior in rejecting pollution to the environment (average=3.766). Therefore, the suggestion is that the human resources department of the hotel should have guidelines for the human resources development of a green hotel in the rejection of pollution to the environment such as plastic and the selection of renewable energy by providing environmental knowledge, environmental activities, and environmental public relation and supplying environmental materials to the hotel staff to promote and encourage good environmental behavior.

Keywords: Human resource development; green hotel environmental management; behavior for green hotel

บทนำ

ในปัจจุบันมลภาวะที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง ปัญหาสิ่งแวดล้อมได้ถูกเชื่อมโยงเข้ากับธุรกิจต่างๆ ทั้งในมุมมองของผู้บริโภค และผู้ให้บริการ (Thailand Environment Institute, 2014) ธุรกิจโรงแรมได้เติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากรายงานสถานการณ์โรงแรมในปี 2560 โดยได้ระบุว่า ธุรกิจโรงแรมขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และราคาห้องพักเฉลี่ย โดยมีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้น จำนวน 34,955 ห้อง ขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 5.1 และมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 1.5 เมื่อเทียบกับปีที่แล้วในช่วงเดือนเดียวกัน (Economic Business and Grassroots Economic Research Centre, 2018) การขยายตัวนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า ธุรกิจโรงแรมมีการเจริญเติบโตลักษณะการดำเนินการของธุรกิจโรงแรม ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมเป็นจำนวนมากมหาศาล (Wanchirawongsakorn & Timsungnern, 2015) ความใส่ใจในปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นของผู้ประกอบการ หรือพนักงานโรงแรมนับเป็นจริยธรรมทางธุรกิจ (Kongrerk, 2017) การจัดการทางสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจยังก่อให้เกิดประโยชน์ในเรื่องการลดต้นทุน การเพิ่มรายได้ (Mongkolruedee, 2010) อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจโรงแรมอีกด้วย (Choosri, 2016) แนวโน้มในการเลือกสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Product) ของผู้บริโภคได้เปลี่ยนไป รวมไปถึงการเพิ่มขึ้นของสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีความหลากหลาย จึงก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิ เช่น มูลนิธิใบไม้เขียว ที่พักเพื่อสิ่งแวดล้อมของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (Department of Tourism, 2018) ในประเทศไทยมีโรงแรมเพื่อสิ่งแวดล้อม ที่รู้จักกันดีในชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เช่น โรงแรมสีเขียว โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โรงแรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งหลายทั้งหมดนี้ สามารถกล่าวสรุปได้ว่า โรงแรมสีเขียว คือ โรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการใช้พลังงาน นำ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินงาน เช่น ขยะ ทั้งที่เป็นอันตรายและย่อยสลายได้ เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (Department of Environmental Quality Promotion, 2018) แนวคิดโรงแรมสีเขียวยังนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ นอกจากนี้แล้วโรงแรมสีเขียวยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยต่อสุขภาพและร่างกาย มีการสนับสนุนการดำเนินการสีเขียว เช่น การบริโภค การป้องกัน และการอนุรักษ์ทรัพยากร โรงแรมสีเขียวเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งระดับชุมชน และระดับประเทศ ตามแนวทางของ “Ecological footprint” และให้ประโยชน์กลับไปยังสภาพแวดล้อม (Chan & Hawkins, 2010; Radwan, Jones, & Minoli, 2010)

วิธีการที่จะดำเนินการภายใต้แนวคิดโรงแรมสีเขียวนั้นจะต้อง 1.แสดงให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่า โรงแรมมีความมุ่งมั่นต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าผลกำไรทางธุรกิจอย่างชัดเจน 2. ปกป้องการทำลายความสวยงามของธรรมชาติ 3. มีกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การลดการใช้

พลังงาน และน้ำ และการกำจัดของเสีย จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของโรงแรมได้ 4.โรงแรมสีเขียวจะต้องให้ความสำคัญกับสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม (Enz and Siguaw, 1999; Radwan, Jones, & Minoli, 2010; Tzschentke, Kirk, & Luynch, 2008) มีงานวิจัยได้กล่าวถึงวิธีการปฏิบัติโรงแรมสีเขียวว่า ควรให้ชุมชนมีส่วนร่วมในเรื่องสิ่งแวดล้อมร่วมกับโรงแรม (Enz and Siguaw, 1999) โดยปกติทั่วไปแล้วโรงแรมสีเขียวจะมีวิธีการดำเนินการด้านการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด การอนุรักษ์น้ำ การจัดการขยะมูลฝอย และการนำกลับมาใช้ใหม่ Radwan, Jones, & Minoli, 2010 ซึ่งจะประกอบไปด้วย การใช้กระดาษทั้งสองหน้า การใช้หลอดประหยัดไฟในห้องพักและพื้นที่สาธารณะของโรงแรม การใช้ผ้าขนหนูและผ้าปูที่นอนซ้ำ การฝึกอบรมพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในเรื่องเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำ การจัดทำโครงการการนำกลับมาใช้ใหม่ การติดตามการใช้พลังงานและน้ำเป็นประจำทุกเดือน (American Hotel & Lodging Association, 2011; Radwan, Jones, & Minoli, 2010; Tzschentke et al., 2008)

มาตรฐานที่พักเพื่อสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์และหลักการให้ธุรกิจโรงแรมปฏิบัติตามให้เป็นไปในทิศทางและเป็นมาตรฐานเดียวกัน กรมควบคุมมลพิษได้ให้ความสำคัญในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากในปัจจุบันนี้การบริโภคที่เกินความจำเป็นส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง และทรัพยากรเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของธุรกิจด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็น จึงควรส่งเสริมให้มีแนวทางในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และการที่ธุรกิจโรงแรมได้หันมาให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม และผลักดันให้ได้รับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุผลที่ว่า เป็นการแสดงออกที่ชัดเจนต่อผู้มาใช้บริการว่า โรงแรมได้มีการดำเนินการภายใต้มาตรฐานเหล่านั้นอย่างเข้มงวด จนได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวสุดท้ายแล้วส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมเอง (Wandow, 2009)

อย่างไรก็ตามการดำเนินนโยบายเพื่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่เพียงแต่กำหนดนโยบายจากคณะผู้บริหาร หรือเจ้าของโรงแรมเท่านั้น แต่จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากพนักงานของโรงแรมทุกคนด้วย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดประเด็นคำถามการวิจัยว่า บริบทในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวเป็นอย่างไร และระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงแรมสีเขียวเป็นอย่างไร จึงเป็นที่มาในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลจากการวิจัยนำไปปรับปรุง และกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 17 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และในส่วนของวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในโรงแรมสีเขียว จำนวน 619 คน ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อประเมินระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว โดยมีขั้นตอนกระบวนการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารเพื่อประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว และแนวคิดพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบคุณภาพด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาค่า IOC โดยทุกข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.67
- 3) นำแบบสอบถามไป (Try out) กับพนักงานโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 50 คน
- 4) ลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ โรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ตามบัญชีรายชื่อของมูลนิธิใบไม้เขียว และกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ใช้เทคนิคในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ และเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ
- 5) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ
- 6) สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาบริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พบว่า บริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียวประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้สิ่งแวดล้อม 2) ด้านกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสิ่งแวดล้อม	ผลการศึกษา
1. ด้านความรู้ ด้านสิ่งแวดล้อม	- โรงแรมสีเขียวมีการให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานโรงแรมผ่านการฝึกอบรม และมีการทบทวนความรู้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การทดสอบประจำปีในเรื่องของการแยกขยะแต่ละประเภท - ในแต่ละแผนกที่พนักงานทำงานอยู่จะมีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานเพื่อสิ่งแวดล้อมเฉพาะแต่ละแผนก เพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้จริงตามนโยบายของโรงแรม
2. ด้านกิจกรรมเพื่อ สิ่งแวดล้อม	- โรงแรมสีเขียวมีการจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน ทั้งภายในและภายนอก เช่น กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายใต้แนวคิด 5Rs ได้แก่ การลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) การซ่อมแซม (Repair) และการปฏิเสธสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม (Reject) ยกตัวอย่างเช่น กิจกรรมรณรงค์การแยกขยะ โดยมีการแยกขยะแต่ละประเภท เพื่อกำจัดอย่างถูกวิธี และรวบรวมขยะประเภทที่สามารถนำไปขายต่อได้ เป็นการสร้างรายได้แก่พนักงานอีกทางหนึ่ง เป็นต้น - กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวที่มีต่อสังคม ส่วนใหญ่แล้วจะดำเนินการควบคู่ไปกับนโยบาย CSR (Corporate Social Responsibility) เช่น กิจกรรมปลูกป่า กิจกรรมสอนการแยกขยะแก่ชุมชนบริเวณรอบโรงแรม เป็นต้น
3. ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อ สิ่งแวดล้อม	- การประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว ส่วนใหญ่เป็นแบบนโยบายจากผู้บริหาร สู่พนักงานของโรงแรม - มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อมโดยใช้กิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจของพนักงาน เช่น การแต่งตั้งทูตสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม - มีการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมผ่านหัวหน้าแผนก เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงยังพนักงานทุกคน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสิ่งแวดล้อม	ผลการศึกษา
4. ด้านการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เพื่อสิ่ง แวดล้อม	- โรงแรมสีเขียวมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อมในโรงแรม เช่น อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า ประหยัดน้ำ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น - โรงแรมสีเขียวที่มีระบบการบริหารงานอยู่ภายใต้เครือข่าย จะมีระบบด้านการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อมที่กำหนดโดยบริษัทแม่ ในขณะที่โรงแรมที่มีระบบการบริหารแบบอิสระเต็มใจที่จะเลือกวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากคำนึงถึงผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาว แม้จะเป็นการลงทุนที่สูงในระยะเริ่มต้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการลดการใช้ (Reduce) 2) ด้านการใช้ซ้ำ (Reuse) 3) ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) 4) ด้านการซ่อมแซม (Repair) และ 5) ด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษ (Reject) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการลดการใช้ (Reduce)

Factors		Mean	S.D.	Meaning	ลำดับ
RD1	ท่านปิดก๊อกน้ำทุกครั้งเมื่อพบเห็นน้ำถูกเปิดทิ้งไว้	4.488	0.747	มากที่สุด	1
RD3	ท่านปิดประตูห้องและหน้าต่างที่เปิดเครื่องปรับอากาศทุกครั้ง เมื่อพบว่ามีคนเปิดทิ้งไว้เพื่อลดการใช้พลังงาน	4.330	0.756	มาก	2
RD2	ท่านใช้แสงสว่างจากภายนอกแทนการใช้ไฟฟ้าให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อลดการใช้พลังงาน	3.997	0.907	มากที่สุด	3
RD4	ท่านลดการใช้กระดาษในการทำงาน	3.893	0.922	มาก	4
RD6	ท่านเดินขึ้น – ลง บันไดแทนการใช้ลิฟต์เพื่อลดการใช้พลังงาน	3.893	0.922	มาก	5
RD5	ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นเพื่อลดมลภาวะที่เกิดจากการขนส่ง	3.800	0.899	มาก	6
RD7	ท่านใช้ผ้าเช็ดมือแทนกระดาษทิชชู	3.740	0.968	มาก	7
รวม		4.061	0.631	มาก	

ตารางที่ 3 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการใช้ซ้ำ (Reuse)

Factors		Mean	S.D.	Meaning	ลำดับ
RU1	ท่านนำกระดาษที่ใช้แล้วยังสามารถใช้ได้มาใช้ใหม่ทุกครั้ง	4.128	0.929	มาก	1
RU2	ท่านใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้	4.029	0.883	มาก	2
RU4	ท่านแยกเก็บกระดาษหนังสือพิมพ์เพื่อรอนำกลับมาใช้ใหม่	3.931	0.955	มาก	3
RU3	ท่านนำน้ำที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง เช่น รดน้ำต้นไม้ สนามหยู้า ถูพื้น	3.811	0.978	มาก	4
รวม		3.975	0.748	มาก	

ตารางที่ 4 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

Factors		Mean	S.D.	Meaning	ลำดับ
RC1	ท่านแยกประเภทขยะก่อนทิ้งทุกครั้ง	3.968	0.902	มาก	1
RC3	ท่านเลือกใช้กระดาษที่มาจากกระดาษรีไซเคิล	3.843	0.952	มาก	2
RC2	ท่านเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ทำมาจากวัสดุเหลือใช้	3.580	0.996	มาก	4
RC4	ท่านเลือกใช้ขวดแก้ว กระป๋อง ที่รีไซเคิลได้	3.730	0.992	มาก	3
รวม		3.780	0.794	มาก	

ตารางที่ 5 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการซ่อมแซม (Repair)

Factors		Mean	S.D.	Meaning	ลำดับ
RP2	ท่านแจ้งซ่อมแซมพัสดุ เช่น โต๊ะ ตู้ เก้าอี้ที่ชำรุดแทนการซื้อใหม่	4.037	0.874	มาก	1
RP1	ท่านดูแลรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ แจ้งซ่อมก๊อกน้ำรั่ว หลอดไฟ แทนการเปลี่ยนใหม่	4.031	0.894	มาก	2
EP3	ท่านซ่อมแซมสุขภัณฑ์ที่ชำรุดแทนการซื้อใหม่	3.913	0.882	มาก	3
รวม		3.993	0.783	มาก	

ตารางที่ 6 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษ (Reject)

Factors		Mean	S.D.	Meaning	ลำดับ
RJ3	ท่านเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.919	0.853	มาก	1
RJ4	ท่านเลือกซื้อสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์น้อยที่สุด	3.758	0.924	มาก	2
RJ1	ท่านหลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ที่ผลิตจากพลาสติก	3.754	0.914	มาก	3
RJ2	ท่านเลือกใช้พลังงานทดแทน เช่น จักรยาน หรือเดิน แทนการใช้รถยนต์	3.633	1.044	มาก	4
รวม		3.766	0.814	มาก	

ตารางที่ 7 ตารางแสดงระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวขนาดใหญ่ในประเทศไทย

The Level of green Behavior				
Reduce	Reuse	Recycle	Repair	Reject
4.061	3.975	3.780	3.993	3.766
1	3	4	2	5

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า โรงแรมสีเขียวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีการดำเนินการทั้งหมด 4 ด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Knowledge) ให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน ซึ่งพบว่า แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมมีการดำเนินการในขั้นตอนของการฝึกอบรมพนักงานทั้งใหม่และเก่า ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมด้านทักษะในการปฏิบัติงานประจำตำแหน่งงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมีการทบทวนความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยการทดสอบอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละโรงแรมมีการฝึกอบรมในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการแยกขยะ ทั้งขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือขยะที่สามารถนำไปขายแล้วกลับเข้ามาเป็นรายได้ของแต่ละแผนก หรือการจัดเก็บขยะที่เป็นอันตราย เพื่อให้เหมาะสมกับที่ตั้งของแต่ละโรงแรม เช่น โรงแรมที่มีที่ตั้งใกล้ชิดกับธรรมชาติ หรือโรงแรมที่มีที่ตั้งในเมือง

วิธีการจัดเก็บขยะและของเสียย่อมมีความแตกต่างกัน และการฝึกอบรมในเรื่องของการลดการใช้ไฟฟ้า การลดการใช้น้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดี สามารถช่วยให้พนักงานได้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อสิ่งแวดล้อมได้สะดวก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choosri (2016) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งจะช่วยให้การร่วมมือจากพนักงานในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้ประสบผลสำเร็จ คือ การให้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องสิ่งแวดล้อม ในขณะที่งานวิจัยของ Noonin & Pasunon (2014) ได้กล่าวสนับสนุนว่าปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจากผลการวิจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ทางผู้บริหาร หัวหน้าแผนกทรัพยากรมนุษย์ของนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงแรม

2) ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Activity) พบว่า ดำเนินนโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมภายนอกโรงแรมนั้นมีการดำเนินควบคู่ไปกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) โดยผ่านการทำกิจกรรมร่วมมือกับชุมชน และสังคม เช่น กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการแยกขยะ กิจกรรมในการเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยน หรือจัดเก็บขยะ และของเสียที่มีพิษ ทั้งนี้กิจกรรมจะสามารถดึงดูดความสนใจให้พนักงานมีพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นได้ เพราะกิจกรรมได้ปฏิบัติจริง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsiao, Chuang, Kuo & Yu (2014) ได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม และการให้รางวัลตอบแทน จะช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมได้ และจากผลการวิจัยนี้ยังพบว่า พนักงานจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีก็ต่อเมื่อพนักงานได้ตระหนักว่า ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมคือหน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบและร่วมมือ ดังงานวิจัยของ Atay (2013) ที่ระบุว่า เมื่อเข้าใจว่าการดำเนินนโยบายโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ให้ประโยชน์ในด้านการลดต้นทุน และเพิ่มรายได้แล้ว จะทำให้โรงแรมสามารถที่จะออกแบบกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการร่วมมือจากพนักงาน

3) ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Public Relation) พบว่า การประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว ส่วนใหญ่เป็นแบบนโยบายจากผู้บริหาร สู่พนักงานของโรงแรม มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อมโดยใช้กิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจของพนักงาน เช่น การแต่งตั้งทูตสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมผ่านหัวหน้าแผนก เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงยังพนักงานทุกคน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choosri (2016) ที่ระบุว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีและถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติ และการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพ (Thaman, Morrison, Morrell, & Thaman, 2003) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Noonin & Pasunon (2014) ที่ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของพนักงาน

โรงแรมได้เกิดพฤติกรรมสนับสนุนการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในประเด็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว เนื่องจากว่าการประชาสัมพันธ์คือการสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อผู้บริหารหรือ ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญในประเด็นนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม

4) ด้านการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Material) จากผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการดำเนินนโยบายในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนสำหรับผู้ให้บริการ และให้กับพนักงานโรงแรมเอง โดยผ่านกระบวนการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Purchase) ของโรงแรม ซึ่งแผนกจัดซื้อเลือกผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเข้ามาใช้ในโรงแรม ยกตัวอย่างเช่น การจัดซื้อวัตถุดิบด้านอาหาร การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายในโรงแรม มีการเลือกผู้ผลิตที่ยึดหลักแนวคิดเพื่อสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน ดังงานวิจัยของ Mensha (2014) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในประเทศกานา โดยจะมีการซื้อสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่นเข้ามาใช้ในโรงแรม มีการใช้ซ้ำวัสดุ หรืออุปกรณ์ที่ยังสามารถใช้งานได้ และนำวิธีการใช้ผ้าขนหนูซ้ำแทนการเปลี่ยนใหม่ทุกวัน นอกจากนี้แล้ว Hsiao, Chuang, Kuo & Yu (2014) ยังได้กล่าวสนับสนุนอีกว่า สำหรับการดำเนินการธุรกิจโรงแรมในไต้หวันมีการจัดการเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น จะมีการเลือกสินค้าที่สามารถใช้ซ้ำ (Reuse) หรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recycle) และเลือกบริษัทคู่ค้าที่มีนโยบายที่เป็นมิตรสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเลือกใช้สินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในระยะยาว แม้ว่าวัสดุและอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อมบางประเภทจะมีราคาที่สูงกว่า

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวมีค่าเฉลี่ยมากทุกด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับที่ 1) ด้านการลดการใช้ (Reduce) ค่าเฉลี่ย 4.06 ลำดับที่ 2) ด้านการซ่อมแซม (Repair) ค่าเฉลี่ย 3.93 ลำดับที่สาม 3) ด้านการใช้ซ้ำ (Reuse) ค่าเฉลี่ย 3.97 ลำดับที่ 4) ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ค่าเฉลี่ย 3.78 และลำดับที่ 5) ด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษ (Reject) ค่าเฉลี่ย 3.76 นั้นหมายความว่า พนักงานโรงแรมมีพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความตระหนักต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า พฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมมีระดับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะว่า พนักงานอาจจะไม่เข้าใจว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีลักษณะอย่างไร และในการใช้ชีวิตประจำวันอาจจะไม่สะดวกสำหรับการเลือกผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ Nilawanjanakul (2013) ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการเลือกสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Faksung (2014) ที่ระบุว่า หัวหน้าครัวเรือนมีระดับการปฏิบัติการหลักเลียงขยะด้านการปฏิเสธสิ่งที่เป็นมลพิษมากที่สุด ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามแล้ว งานวิจัยนี้ยังพบว่า พนักงานโรงแรมเลือกใช้พลังงานทดแทน เช่น จักรยาน หรือเดินแทนการใช้

รถยนต์น้อยที่สุด อาจจะเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างคือโรงแรมสีเขียวที่มีที่ตั้งอยู่ในเมือง จึงไม่สะดวกที่จะเลือกใช้พลังงานทดแทน ในการเดินทางดังกล่าว และพฤติกรรมหลักเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ที่ผลิตจากพลาสติกอยู่ในระดับที่น้อย อาจจะเป็นเพราะว่า ผลิตภัณฑ์ สิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ผลิตจากพลาสติกเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ได้

ดังนั้น แผนกทรัพยากรมนุษย์ควรส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ วิธีการที่จะช่วยลดการใช้พลาสติกที่จะเพิ่มปริมาณขยะแทน เช่น ถุงผ้า แก้วน้ำส่วนตัว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถแบ่งได้เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ และประโยชน์ทางด้านอุตสาหกรรมบริการ โดยทางด้านวิชาการ คือ ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมสีเขียว ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Knowledge) การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Activity) การประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Public Relation) และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Material) ที่สามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานโรงแรมให้มีพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งในโรงแรม และพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันด้วย

2. ประโยชน์ที่ได้รับทางด้านอุตสาหกรรมบริการ คือ โรงแรมสามารถนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั่นคือ การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม และมีบทบาททางด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการให้พนักงานได้ร่วมกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม หรือให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการ หรือแนวทางในการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรม ที่ซึ่งเป็นสถานที่ที่พนักงานต้องทำงานทุกวัน และทางผู้บริหารควรจะมีมือกับชุมชนรายรอบโรงแรมในการแสดงออกถึงการดำเนินธุรกิจที่ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมต่อชุมชน ด้วยการมีการดำเนินการเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงออกในการดำเนินธุรกิจที่ตระหนักถึงการรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรม เช่น พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานในแต่ละแผนก จะทำให้ทราบรายละเอียดเชิงลึก

2. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองในด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงแรมสีเขียว

References

- นโยบายของโรงแรม โดยนโยบายนั้นมากจากผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก
- American Hotel & Lodging Association. (2011). *Best practices*. Retrieved April 4, from <http://www.ahla.com/green.aspx?id=3616>.
- Atay, L., Dilek, E., & Yildirim, M. (2013). Green Hotel Management and Green Star Practice: A Case Study of Best Western President Istanbul Hotel. *Journal of Travel and Hospitality Management*. 10(1), 71-85.
- Chan, E., & Hawkins, R. (2010). Attitude toward EMSs in an international hotel: An exploratory case study. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 641–651.
- Choosri, C. (2016). A Zero Waste Management Model for Small Hotels: A Case Study in the Koh Samui, Koh Phangan Surat Thani. *Journal of International and Thai Tourism*, 12 (1), 91-118.
- Department of Environmental Quality Promotion. (2018). *Green Hotel*. Retrieved April 6, 2019, from <http://www.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenhotel/>.
- Department of Tourism. (2018). *Asean Green Hotel*. Retrieved April 3, 2019, from http://www.tourism.go.th/view/1/มาตรฐาน_อาเซียน/TH-TH/1026/.
- Economic Business and Grassroots Economic Research Centre. (2018). *Hotel Business situation 2018*. Retrieved April 3, 2019, from https://www.gsb.or.th/getattachment/dae8495d-7374-4fcc-9648-cdc9a5dde278/IN_hotel_61_detail.aspx.
- Enz, C., & Siguaw, J. (1999). *Best hotel environmental practices*. *Cornell Hotel and Motel Administration Quarterly*, 72 (October), 77.
- Faksung, D. (2014). *Sufficient Economy Philosophy and the Management of Household's Gabage in Dusit Community, Bangkok* (Research report). Bangkok: Suan Sunandha Rajaphat University.
- Green Leaf Foundation. (2017). *Green Leaf Hotel*. Retrieved March 28, 2019, from http://www.greenleafthai.org/th/green_found/.
- Hsio, T., Chuang, C., Kuo, N., & Yu, S. (2014). Establishing attributes of an environmental management system for green hotel evaluation. *International Journal of Hospitality Management*. 36(2014) 197-208.

- Kongrerk, T. (2017). The Model of Corporate social responsibility, organizational commitment and employee green behavior. *UTCC International Journal of Business and Economics*, 9(2), 17-38.
- Mensha, I. (2014). Different Shades of Green: Environmental Management in Hotels in Accra. *International Journal of Tourism Research*. 16 (2014), 450 -461.
- Mongkolruedee, P. (2010). *Environmental management and performance of business: Case Study of hotels in Thailand*. Thesis Master, Thammasat Business School, Thammasat University.
- Nilawanjanakul, K. (2013). Knowledge and Attitude Influencing Purchasing Behavior of Green Products of Consumer in the Northeastern Region. *Journal of Management Science*. 2 (3), 65-83.
- Noonin, S & Pasunon, P. (2014). Factors Affecting Behavior in Support of Being an Environmentally Friendly Hotel: A Case Study of Dusit Princess Srinakarin Hotel. *Dusit Thani College Journal*, 8 (1), 11-33.
- Radwan, H., Jones, E., & Minoli, D. (2010). Managing solid waste in small hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (2), 175–190.
- Thailand Environment Institute. (2014). Green Business. Retrieved April 1, 2019, from file://C:/Users/WIN10/Downloads/2012-TBCSD-Greenbusiness-y6-2_14(1).pdf.
- Thaman, R. Morrison, R. J., Morrell, W. J., & Thaman, B. (2003). Wasted islands? Waste and the need for integrated waste management in the pacific island- Current status and prospects for reduction and safe disposal. *Proceeding of Barbados Plan Action*.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Luynch, A. (2008). Going green: Decisional factors in small hospitality operators. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 126–133.
- Wachirawongsakorna, P. & Timsungnern, U. (2015). Assessment of Environmentally – Friendly Services of Hotels in The Lower North Eastern part of Thailand. *Journal of Environmental Management*. 11(1), 100-112.
- Wandow, W. (2009). *Environmental Management of Hotels in Krabi*. Thesis Master, National Institute of Development Administration.