



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 2

โครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่ฟักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ในเขตเมืองพัทยา ชลบุรี

(A Pilot Project to Environmental-friendly Hotel in Pattaya Chonburi Province)

โดย

ร.ศ. ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัยและคณะ

มกราคม 2557

สัญญาเลขที่ RDG5550032

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 2

โครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ในเขตเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี

(A Pilot Project to Environmental-friendly Hotel in Pattaya Chonburi Province)

คณะผู้วิจัย	สังกัด
รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชติ สุนทรสมบัติ	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร. วันทนา สุวรรณรัมย์	อพท.
คุณไพรัชิต เจตะภัย	ผู้ประกอบการ
คุณกมลฤทัย ประสิทธิ์นฤทธิ	ผู้ประกอบการ

ชุดโครงการ

การพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจ
ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานฉบับนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงมาได้ ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้วิจัยทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด นอกจากนี้ทางคณะวิจัยยังได้ท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. ฉลอง ศรี พิมลสมพงศ์ รวมทั้งคณะกรรมการพิจารณาที่ได้กรุณาสละเวลามาให้คำแนะนำแก่คณะผู้วิจัย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้รับแนวทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงกราบขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อธิการบดี มหาวิทยาลัยนบูรพา คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ประธานสาขาการตลาดและธุรกิจระหว่างประเทศ ตลอดจนบุคลากรคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวทุกท่าน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ และท่านอื่น ๆ ที่ช่วยประสานงานให้ งานวิจัยสำเร็จลงได้

ขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการกองทุนสนับสนุนการวิจัย และสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (ว.ช.) ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยนี้ งานวิจัยฉบับนี้อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้หากปราศจากเพื่อนที่ให้ความช่วยเหลือและให้แรงใจแก่กันและกันตลอดมา สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกคนที่มีส่วนผลักดันและเป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดที่ช่วยให้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผลสำเร็จ

คณะผู้จัดทำ

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) :โครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่
พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี
(ภาษาอังกฤษ) : A Pilot Project to Environmental-friendly Hotel in Pattaya ,
Chonburi Province.

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2555 จำนวนเงิน 429,470 บาท (สี่แสนสองหมื่นเก้าพันสี่ร้อย
เจ็ดสิบบาทถ้วน) ระยะเวลาทำวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2555 ถึง เดือนตุลาคม 2556

ชื่อผู้วิจัย

ชื่อผู้รับทุน	รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชติ สุนทรสมัย คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
ชื่อนักวิจัยร่วม	ดร.วันทนา สุวรรณรัมย์ หัวหน้างานส่วนประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารการพัฒนา พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
ชื่อนักวิจัยร่วม	คุณไพโรชิต เจตะภัย Harmony Spa & massage พัทยา จ.ชลบุรี
ชื่อนักวิจัยร่วม	คุณคมกฤษณ์ ประสิทธิ์นฤฤทธิ์ รองประธานบริหาร บริษัท โซโฮสแควร์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

รหัสแผนงาน	(RDG5550032)
ชื่อโครงการ	โครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี
ผู้เสนอขอรับทุน	ร.ศ. ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย
หน่วยงานที่สังกัด	มหาวิทยาลัยบูรพา

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นโครงการที่อยู่ภายใต้ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่องโครงการ การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยโครงการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากนั้นจึงพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC และศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

การดำเนินงานวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย การศึกษาดูงาน การตอบแบบสอบถาม ประชากรคือผู้ประกอบการ/พนักงานของกิจการโรงแรมที่พักในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่เป็นสมาชิก PTCC โดยศึกษากรณี โรงแรมไดอาน่า การ์เด็น รีสอร์ท ผลการรวบรวมข้อมูลนำมารวบรวม เรียบเรียง และทบทวนประเด็นและระดับความสำคัญของปัญหา และความต้องการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมด้านกิจการโรงแรมที่พักของเมืองพัทยาด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนบทบาทและเครือข่าย PTCC ต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ร่วมกันโดยใช้วิธีการประชุมที่มีการนำเสนอหลากหลายวิธี อาทิ การบรรยายพิเศษ การอภิปรายระดมสมอง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การประชุมกลุ่มโดยการระดมสมองกลุ่มย่อย 3 กลุ่มย่อย โดยมีวิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ และนักวิจัย นิสิตและ

ผู้บริหาร ประธานสมาคม ชมรม และคณะกรรมการวิสาหกิจการท่องเที่ยว แสดงความคิดเห็นจาก ความรู้และประสบการณ์การณอย่างกว้างขวาง

ผลการวิเคราะห์และกลั่นกรองปัญหาและความต้องการ ทำให้ทราบว่า ความต้องการ และปัญหา ของธุรกิจด้านโรงแรมที่พักในด้านการประกอบการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม การขาดแนว ปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงได้เดินทางไปศึกษาดูงานที่ โรงแรมดุสิตปรีนเซส กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งรับฟังการการนำเสนอผลงานวิจัยเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรม ในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศของนาย อรรถเวชช์ พลฤกษ์สถาพร และ คณะ รวมทั้งได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมขึ้นตามแนวทาง จากผลงานวิจัยดังกล่าว และนำไปทดลองใช้กับประชากร คือ ผู้ประกอบการ/พนักงานของ กิจการ โรงแรมที่พัก ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่เป็นสมาชิก PTCC โดยศึกษากรณี โรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท คู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาเรื่อง โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อม บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 5 ด้าน คือ การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถาน ประกอบการ การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบ บริเวณสถานประกอบการ การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถาน ประกอบการให้เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ

คณะวิจัยได้จัดประชุมผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท ซึ่ง คัดเลือกให้เป็นโรงแรมนำร่อง เพื่อแนะนำรายละเอียดของกลุ่มฯ โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดความ พึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลังจาก นั้น 1 เดือน ได้นำแบบสอบถามให้ตอบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ย ของความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.45 และ 5.93 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะนั้น คณะนักวิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตาม ประเมินผลการนำคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจ การท่องเที่ยว PTCC ตลอดจน ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบ หลังจากการที่เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC นำนโยบายการประกอบการที่ให้ความสำคัญ ต่อสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติ ทั้งด้านการลดต้นทุน ภาพลักษณ์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ฯลฯ ควรมี การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ที่ให้ความสำคัญ

ต่อสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับ
บริบทของธุรกิจทั้งภายในและภายนอก ควรศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ
เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ของสมาชิก เพื่อให้การขับเคลื่อนด้าน
สิ่งแวดล้อมเป็นไปทั้งระบบของเครือข่าย เป็นการสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป ควร
ศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อใช้เป็นข้อมูล
เปรียบเทียบและปรับวิธีดำเนินการให้เหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
ในอนาคตอันใกล้ และปัจจัยสำคัญของการประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาจากนโยบาย
และความร่วมมือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นจึงควรศึกษาเรื่องภาวะผู้นำในการ
สร้างการมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) ไปจนถึงศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

การดำเนินงานวิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย การศึกษาดูงาน การตอบแบบสอบถาม ประชากรคือ ผู้ประกอบการ/พนักงานของ กิจการโรงแรมที่พัก ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่เป็นสมาชิก PTCC โดยศึกษากรณี โรงแรมไดอาน่า การ์เดน รีสอร์ท

ผลการวิเคราะห์ และกลั่นกรองปัญหาและความต้องการ ทำให้ทราบ ความต้องการ และปัญหาของธุรกิจด้านโรงแรมที่พักในด้านการประกอบกิจการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม การขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงได้นำผู้ประกอบการไปศึกษาดูงานที่โรงแรม ดุสิตปรีณเชส กรุงเทพมหานคร รวมทั้งได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และนำไปทดลองใช้กับประชากร โดยผู้วิจัยได้จัดประชุมผู้บริหารและพนักงานของโรงแรม ไดอาน่า การ์เดน รีสอร์ท ซึ่งคัดเลือกให้เป็นโรงแรมนำร่อง เพื่อแนะนำรายละเอียดของคู่มือฯ โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้น 1 เดือน ได้นำแบบสอบถามให้ตอบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการยอมรับมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.45 และ 5.93 ตามลำดับจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

คณะนักวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามประเมินผลการนำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ต่อมาควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบหลังจากการที่เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC นำนโยบายการประกอบกิจการที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม

ไปปฏิบัติ ทั้งด้านการลดต้นทุน ภาพลักษณ์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ฯลฯ ควรมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ที่ให้ความสำคัญต่อ สิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับบริบท ของธุรกิจทั้งภายในและภายนอก จากนั้นควรศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ของสมาชิก เพื่อให้การขับเคลื่อนด้าน สิ่งแวดล้อมเป็นไปทั้งระบบของเครือข่าย เป็นการสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป ควร ศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อใช้เป็นข้อมูล เปรียบเทียบและปรับวิธีดำเนินการให้เหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในอนาคตอันใกล้นี้ และสุดท้าย ภาวะผู้นำในการสร้างการมีส่วนร่วมและภาครัฐ ควรมีนโยบาย สนับสนุนการประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Abstract

The three purposes of the study of a Pilot Project to Environmental-friendly Hotel in Pattaya, Chonburi Province, Thailand were to analysis and synthesis a good practice of the green hotel, then to develop the green hotel manual for the Pattaya Tourism Cluster Center (PTCC), lastly to evaluate the results of the manual usage. Documentary research and Participative Action research were conducted. Samples were the business owners and staffs who are working at the selected hotel in Pattaya city, Thailand. Questionnaire was used to collect the data.

The findings indicated that the hotel needed and realized how importance of the green issues was. This led and enabled researchers to develop the program so called “Being green hotel program”. This program was applied by using the green hotel practical manual as a guideline to use for evaluate level of satisfaction and participation of the samples in being green hotel. After one month, the level of satisfaction and participation of the samples in being green hotel were evaluated. The results have shown that the level of satisfaction and participation were increased 1.45 percent and 5.93 percent, respectively.

The suggestions yielded from the program were proposed as the followings. Firstly, the follow-up project should be conducted to monitoring how success the program would be. Secondly, the impacts study of the “Being green hotel program” should be conducted. Thirdly, an evaluation of ongoing green information over the PTCC should be conducted. Fourthly, the application of being green to other tourism businesses should be studied. Fifthly, under the ASEAN Economic Community (AEC), the study of adaptativeness and competitiveness from green tourism was recommended. Lastly, leadership in terms of change agents, including the government policy should be studied in the future.

สารบัญ

บทที่	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ค
บทสรุปผู้บริหาร.....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
1. บทนำ.....	1
1. ความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
3. ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	6
4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	7
5. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา.....	11
2. ความหมายและความสำคัญของโรงแรมที่พักและโรงแรมที่พัก ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	19
3. หลักเกณฑ์ข้อกำหนดสำหรับโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	24
4. กรณีศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ โรงแรมที่พักที่เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	28
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
1. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติ ด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	40
2. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC.....	41
3. การศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือ แนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC.....	41
4. ผลการวิจัย.....	44
1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	44
2. ผลการการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC	48
3. ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC.....	56
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
1. สรุปผลการวิจัย	68
2. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ก. แบบสอบถามแบบสอบถามโครงการวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่อง ธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	84
ข. ภาพกิจกรรม.....	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ค. คู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ.....	93
ประวัติผู้ทำวิจัย.....	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สถิติจำนวนประชากรในเขตเมืองพัทยา.....	14
2.2 ยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาเมืองพัทยา.....	18
4.1 หัวข้อเนื้อหาที่จะมีไว้ในคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC.....	48
4.2 ผลการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	57
4.3 ผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนา โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	58
4.4 ผลการตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนา โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	60
4.5 ผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนา โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	62
4.6 ผลการตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนา โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	63
4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อนและหลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ แนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	64
4.8 เปรียบเทียบผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อนและหลัง) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนว ทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.....	65
4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พัก ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ก่อนและหลัง) ในภาพรวม.....	66

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
2.1 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวในเขตพญา ปี 2554.....	13
4.1 ตัวอย่างหน้าปกคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC.....	50
4.2 ตัวอย่างหน้าสารบัญ.....	51
4.3 ตัวอย่างหน้าสารบัญ.....	51
4.4 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 1.....	52
4.5 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 1.....	52
4.6 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 2.....	53
4.7 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 3.....	53
4.8 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 4.....	54
4.9 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 5.....	54
4.10 ตัวอย่างหน้าปก.....	55
4.11 ตัวอย่างหน้าปกหลัง.....	55

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อกล่าวถึง “พัทยา” มีจำนวนน้อยคนนักที่จะไม่รู้จัก เพราะพัทยาในวันนี้มีชื่อเสียงโด่งดัง กลายเป็นชายหาดอากาศยอดเยี่ยมอันดับหนึ่งของภูมิภาค และเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่ผู้คนนับล้านจากทั่วทุกทวีปต้องการมาสัมผัส รวมทั้งยังเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมอันดับต้นๆ สำหรับการท่องเที่ยวและพักผ่อนในวันหยุดสุดสัปดาห์ของคนกรุงเทพฯ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อีกทั้งเมืองพัทยายังสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี จึงถือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบที่สุดอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย (www.tat.or.th ; วันที่สืบค้นข้อมูล 1 กันยายน 2556)

เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่บนพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งฝั่งที่เป็นแผ่นดินใหญ่ และที่เป็นพื้นที่เกาะ ด้วยเหตุนี้เมืองพัทยาก็เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของไทยที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก ด้วยความโดดเด่นของสภาพภูมิประเทศที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ทั้งทะเล ภูเขา และสถานที่ที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ หาดทราย น้ำตก ป่าชายเลน และปะการัง เช่น หาดจอมเทียน หมู่เกาะล้าน เขาพระตำหนักหรือเขาพระบาท ตลาดน้ำ 4 ภาค ปราสาทไม้สังฆกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ เมืองพัทยายังมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวยามค่ำคืนทั้งบาร์บีช ไนท์คลับ คาบาเร่ต์ ซึ่งมีอยู่ทั่วไปบนชายหาดพัทยา (เมืองพัทยา, 2550)

ในปี 2552 ภาพรวมการเดินทางท่องเที่ยวของเมืองพัทยามีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 109.25 โดยขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งผู้เยี่ยมชมชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยชาวต่างชาติมีอัตราการเติบโตร้อยละ 10.8 และคนไทยมีอัตราการเติบโตร้อยละ 8.53 (http://www2.tat.or.th/stat/web/stat_index.php ; วันที่สืบค้นข้อมูล 9 กรกฎาคม 2553) ในขณะที่เดียวกันนายอรรถพล วรรณกิจ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา

เปิดเผยเกี่ยวกับสถิติของนักท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวมของปี 2554 ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักผ่อนกว่า 8 ล้านคน เปรียบเทียบกับปี 2553 ที่มีจำนวน 7 ล้านคน ทำให้มีอัตราการเติบโตถึง 10% สร้างรายได้สู่ประเทศให้แก่จังหวัดชลบุรี และเมืองพัทยาถึง 80,000 ล้านบาท (ผู้จัดการออนไลน์ 4 กันยายน 2555 <http://www.manager.co.th>) ปัจจัยที่ส่งผลบวกต่อการท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นสืบเนื่องมาจากภาพลักษณ์ทางทะเลที่มีกิจกรรมสร้างความสนุกสนาน ตั้งอยู่ใกล้เมืองหลวงของประเทศคือ กรุงเทพมหานคร ทำให้มีการเดินทางสะดวกและรวดเร็วกว่าแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลหลายแห่ง ประกอบกับทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกปี อาทิ งานพัทยามิวสิคเฟสตีวัล งานพัทยานิวส์ ประเพณีวันไหลพัทยา เทศกาลสีสันตะวันออก งานแข่งขันพัทยามาราธอน งานมหากุศลอุ้มบุญอุ้มใจ เทศกาลกินเจพัทยา งานเทศกาลปีใหม่เมืองพัทยา เป็นต้น นอกจากนี้จากการเปิดสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิในปี 2550 และสนามบินพัทยา - อุตุทธา สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เหมาเครื่องบิน (Chartered Flight) ส่งผลให้ระยะทางในการเดินทางจากสนามบินไปพัทยามีความสะดวกมากขึ้น รวมไปถึงการที่เมืองพัทยามีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายประเภท เหมาะกับทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงทำให้การเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (www.tat.or.th ; วันที่สืบค้นข้อมูล 10 มกราคม 2553) ส่งผลให้มีธุรกิจท่องเที่ยวเกิดขึ้นมากมาย ได้แก่ ธุรกิจด้านโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจนันทิย รวมทั้ง ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และร้านค้าของที่ระลึก

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าเมืองพัทยามีการขยายตัวทางด้านธุรกิจท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง แต่เมืองพัทยาก็ได้รับผลกระทบจากปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เช่น ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การขยายบริการทางเพศ การจัดโซนนิ่งในเรื่องสถานบริการและสถานบันเทิง ปัญหาการจัดการขยะ ฯลฯ ทำให้ในปัจจุบันภาพลักษณ์ของเมืองพัทยารับเลื่อมถอยลง ทั้งนี้เว็บไซต์ซีเอ็นเอ็นโก (CNNgo) ได้เปิดเผยสถานที่ ชายหาดทั่วโลกจำนวน 7 แห่ง ที่ไม่ควรหลีกเลี่ยงในการเดินทางไปพักผ่อน โดยมีชื่อ ชายหาดเมืองพัทยา ของประเทศไทยติดอยู่ในอันดับ 2 ด้วย เหตุเพราะปัจจุบันมีแหล่งบันเทิงมากเกินไป ทั้งผับ บาร์อะโกโก้ อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นค่อนข้างมากด้วย (<http://travel.kapook.com/view36085.html> ; วันที่สืบค้นข้อมูล 21 สิงหาคม 2556) นอกจากนี้จุดประสงค์ในการท่องเที่ยวปัจจุบันก็คลาดเคลื่อนจาก

จุดประสงค์เดิม ที่ว่าต้องการพักผ่อนหลังจากการทำงาน การใช้เวลาวางกับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนทางอ้อมต่อผลกระทบด้านลบดังกล่าวข้างต้น

จากการที่เมืองพัทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและสามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาลจากภาคธุรกิจทางการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโต มีการขยายตัวของแหล่งท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมหนักประเภทอื่น ๆ อย่างรวดเร็วดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมตามมาเป็นลำดับ เพราะผลที่ตามมาคือ ปริมาณของเสียและมลพิษ ก่อให้เกิดปัญหาต่อระบบนิเวศ ทั้งทางทะเล ป่าไม้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากรายงานผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาร่วมกับสำนักงานความร่วมมือทางวิชาการของเยอรมัน (GTZ) (อพท , 2553) พบว่า อัตราการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของพื้นที่เมืองพัทยา ต่อหัวต่อคนต่อวันเท่ากับ 17.74 กิโลกรัม ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ คือ 15 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขร่วมกันจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเฉพาะการแสวงหาผลกำไรเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงสภาวะแวดล้อม ผลกระทบต่อธรรมชาติ จะนำมาซึ่งความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และทรัพยากรธรรมชาติ ในที่สุด ดังนั้น การมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวม การท่องเที่ยวที่เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรภาคธุรกิจ ชุมชนผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกิจการขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวให้มีความตระหนัก ร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นกลไกสำคัญที่จะสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนได้

ประเด็นปัญหาดังกล่าวนี้นี้ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้สร้างและผู้ใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) รวมทั้งปัญหาสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืนของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจต่อไป เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ดีขึ้น ภายใต้ขีดจำกัดของการอนุรักษ์ธรรมชาติ สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและเจ้าของท้องถิ่น มีการปกป้องสงวนรักษาและการจัดการทรัพยากรเพื่อผลประโยชน์ที่เสมอภาคใน

ด้านเศรษฐกิจและสังคม และสามารถยกระดับให้แข่งขันในระดับภูมิภาคอาเซียนและระดับโลกได้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยภูมิปัญญาเดิม ผสมผสานเข้ากับประสบการณ์ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการ การบริการ กระบวนการคิด ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมของมนุษย์ของแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก หรือรวมเรียกการพัฒนาเหล่านี้ว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development) นั่นเอง

แนวคิดข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของวุฒิสภา สุนทรสมัช และคณะ (2554) ที่พบว่า การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาได้ขึ้นกับธุรกิจขนาดใหญ่เท่านั้น ธุรกิจขนาดย่อมก็มีบทบาทที่สำคัญต่อการขยายตัวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและมีบทบาทสำคัญต่อการแก้ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม สังคม ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ของเมืองพัทยา

การสร้างความร่วมมือกันในรูปแบบกลุ่มเครือข่ายของผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันภายใต้ภาวะการแข่งขันให้เกิดความยั่งยืนด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีความสามารถในการบริหารจัดการทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันการรวมกลุ่มของภาคธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยามีหลากหลาย อย่างไรก็ตามมีการรวมกลุ่มกันที่เรียกว่า ศูนย์เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา หรือ PTCC (Pattaya Tourism Cluster Center) ซึ่งศูนย์แห่งนี้จะมีการรวมกลุ่มของธุรกิจหลัก 7 ธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจสปาและนวดแผนไทย และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ธุรกิจต่าง ๆ เหล่านี้จะอยู่ได้โดยการอาศัยเกื้อกูลกัน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านการบริหารจัดการทุนมนุษย์และการบริการที่มีมาตรฐาน โดยมี PTCC เป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเป็นตัวกลางในการขับเคลื่อน ผลักดันการดำเนินงานตามวิธีทางดังกล่าว

หากกล่าวเฉพาะในส่วน of ธุรกิจด้านโรงแรมที่พัก อันเป็น 1 ใน 7 ธุรกิจ ที่ได้รวมตัวกันเป็น PTCC ตามที่กล่าวมานั้น ธุรกิจด้านโรงแรมที่พักนับว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังปรากฏตามที่ สุพัตรา ศรี้อยเพ็ชร (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจด้านโรงแรมที่พักไว้ว่า

“...การให้บริการด้านที่พักแรม เป็นอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง จนอาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมที่พักแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในการเดินทางท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องหาที่พักแรมเพื่อพักค้างคืน ตลอดช่วงที่มีการเดินทางดังกล่าวหากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมที่พักแรมมีส่วนช่วยในการกระจายรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค ด้วยเหตุนี้รัฐบาลในหลายๆประเทศจึงส่งเสริมการลงทุนด้านอุตสาหกรรมที่พักแรมและการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง...”

นอกจากนี้ สุพัตรา ศรี้อยเพ็ชร (2553) ยังได้กล่าวถึงแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมที่พักที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมอีกด้วย ดังนี้

“...ในปัจจุบันมีที่พักแรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจการเดินทางท่องเที่ยว แต่ธุรกิจที่พักแรมโดยส่วนมาก มักไม่ค่อยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อมมากนัก ดังนั้น เมื่อปี 2540 จึงได้เกิดแนวคิดโรงแรมเพื่อโลกสวยหรือโรงแรมใบไม้เขียว (Green Hotel) ขึ้นในประเทศไทย ภายใต้การสนับสนุนจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมโครงการโรงแรมใบไม้เขียว เพื่อมุ่งเน้นให้ธุรกิจที่พักแรมดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมรู้จักการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทั้งนี้ผลประโยชน์อย่างหนึ่งที่สำคัญซึ่งผู้ประกอบการ โรงแรมใบไม้เขียวจะได้รับคือ มีต้นทุนการดำเนินงานลดลง...”

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555) เป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่พักไว้เช่นเดียวกัน ดังนี้

“...ธุรกิจโรงแรมมีความเป็นมาและวิวัฒนาการมานับร้อยปี เป็นธุรกิจที่ให้ความสะดวกสบายและบริการต่าง ๆ แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว สามารถนารายได้จากต่างประเทศเป็น

จำนวนมาก เพราะในปัจจุบันการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพและการท่องเที่ยวขยายตัวขึ้น จากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ ระบบธุรกิจในปัจจุบันมีวันหยุดมากขึ้น พนักงานซึ่งเคร่งเครียดจากการทำงานต้องการพักผ่อนหย่อนใจ จึงเกิดการสร้างที่พักแรมหลากหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค...”

ด้วยเหตุและผลตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะวิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและโอกาสในการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม โดยพิจารณาเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจด้านการกิจการ โรงแรมที่พักซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง โดยการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” ภายใต้อำนวยการ “การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ซึ่งได้ทำการศึกษาในธุรกิจด้านอื่น ๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจสปาและนวดแผนไทย เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

3. ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื่องจากการวิจัยโครงการนี้ เป็นส่วนหนึ่งภายใต้แผนงาน “การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ในการวิจัยจึงได้พิจารณาเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเป็นโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ที่มีความพร้อมและสมัครใจร่วมเป็นโครงการนำร่องเพื่อศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่พัฒนาขึ้น

4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ธุรกิจขนาดย่อม

หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย หรือบริการ เป็นธุรกิจที่มีเอกชนเป็นเจ้าของ และเป็นผู้บริหารเอง มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ และมีพนักงานจำนวนไม่มาก โดยกิจการที่ดำเนินงานเกี่ยวกับด้านการบริการ จะมีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกินห้าสิบล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินห้าสิบคน

แนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หมายถึง แนวทางปฏิบัติในกิจกรรมบริการของโรงแรมในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ อันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการนั้น ๆ และเพื่อเป็นการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้น ประกอบด้วยข้อมูลและภาพประกอบ เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมที่พัก

เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

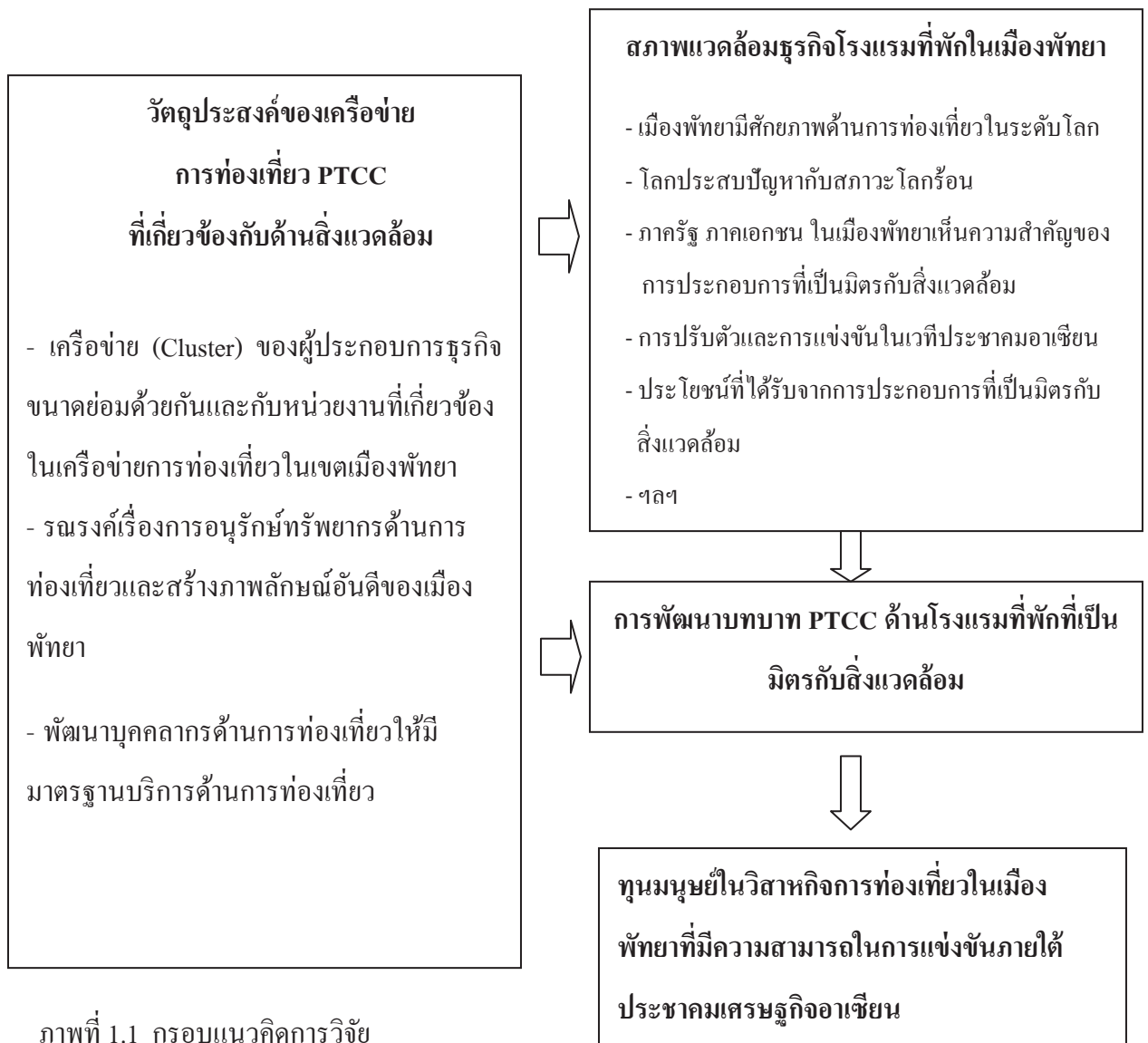
หมายถึง การรวมกลุ่มของภาคธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาเรียกว่า ศูนย์เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา หรือ PTCC (Pattaya Tourism Cluster Center) ซึ่ง ศูนย์แห่งนี้จะมีการรวมกลุ่มของธุรกิจหลัก 7 ธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจสปาและนวดแผนไทย และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว โดยการอาศัยเกื้อกูลกัน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้านการบริหารจัดการทุนมนุษย์และการบริการที่มีมาตรฐาน โดยมี PTCC เป็นสื่อกลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเป็นตัวกลางในการขับเคลื่อน ผลักดันการดำเนินงานตามวิถีทางดังกล่าว

ผลการทดลองใช้

หมายถึง ผลจากการประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พัก พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก ของธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

โครงการการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้



6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC มีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในการประกอบการที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. สร้างการมีส่วนร่วมจากภาคธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พัก ภาครัฐ และภาคประชาชน ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
3. สร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
4. มีแนวทางที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจด้าน โรงแรมที่พักและส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการ
5. เป็นการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสิ่งแวดล้อมในวิสาหกิจการท่องเที่ยวด้าน โรงแรมที่พัก ในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
6. เป็นกลไกสำคัญต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเมืองพัทยา ตลอดจนเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากนั้นพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว และศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือ แนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC)

คณะวิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น หัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา
2. ความหมายและความสำคัญของโรงแรมที่พักและโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. หลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. กรณีศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

ประเทศไทยสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมสูงสุดในภูมิภาคอาเซียนได้ ดังจะเห็นได้จาก INTRAMAR (2552) ได้สัมภาษณ์บริษัทนำเที่ยว 1,450 บริษัท ใน 40 เมืองใหญ่ใน 26 ประเทศทั่วโลกพบว่า ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับหนึ่งในประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความอบอุ่น และมีมิตรภาพต่อนักท่องเที่ยว ที่พักราคาเหมาะสม และชีวิตราตรีมีความน่าสนใจ ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่สี่ในประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่มีอาหารดีและเป็นแหล่งเลือกซื้อของ (Shopping) มีชื่อรองจาก ฝรั่งเศส อิตาลี และฮ่องกง ถึงแม้ประเทศไทยจะไม่ติดอันดับในเรื่อง ทิวทัศน์สวยงามใน กลุ่ม 14 ประเทศในเอเชียแปซิฟิก แต่เมื่อรวมจุดสนใจ และคุณภาพบริการ ทุก

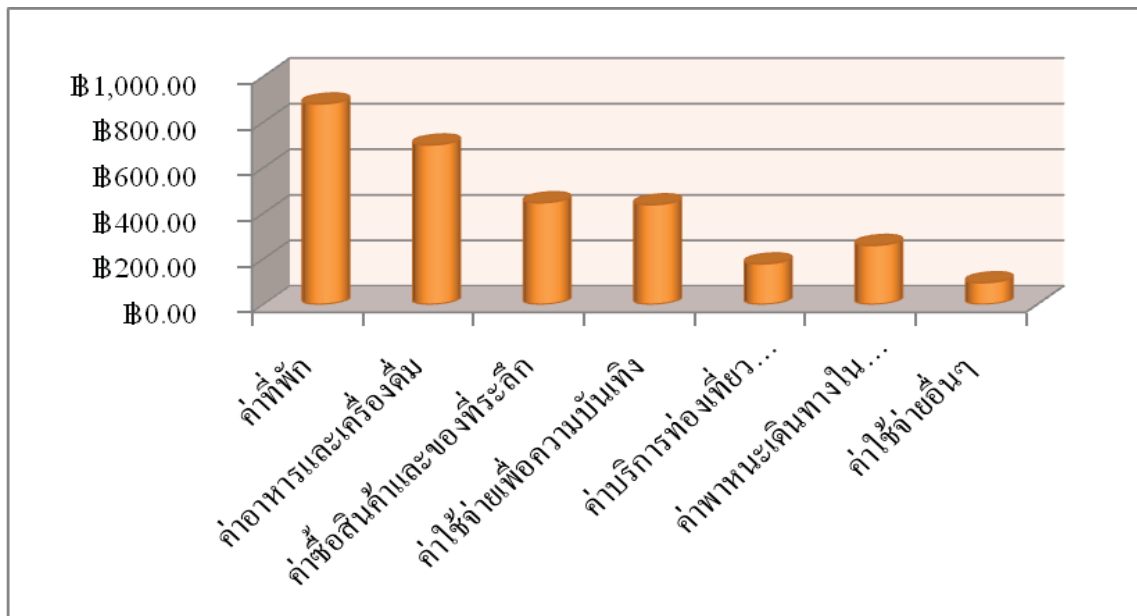
ประเภทแล้ว (Overall appeal) ประเทศไทยก็ถูกจัดอยู่ในอันดับสองรองจากออสเตรเลีย แต่ที่เป็นจุด
ด้อยที่สุด คือ ประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับสองรองจากอินเดียในด้านความไว้วางใจและมลพิษที่
อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้บริหารการตลาดและรับผิดชอบด้านการตลาดการท่องเที่ยวของไทยได้วางนโยบาย ผู้การ
เป็น Hub of Asia Tourism Destination ภายในกรอบการค้าเสรีอาเซียนปี 2558 โดยเริ่มรณรงค์การ
เดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และส่งเสริมการประกอบการด้านการท่องเที่ยว และ
ตลาดต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีข้อมูลสนับสนุนคือ สำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ได้ใช้งานวิจัยระดับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยว
อันดับ 1 ของภูมิภาคอาเซียน จากการที่องค์การการท่องเที่ยวโลก คาดการณ์ว่าภายในปี 2563 จะมี
นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าท่องเที่ยวประเทศแถบอาเซียนกว่า 397 ล้านคน ซึ่งจะสร้างเม็ดเงินเข้าแหล่ง
ท่องเที่ยวประเทศในพื้นที่ดังกล่าวอย่างมหาศาล ในส่วนของประเทศไทยธุรกิจท่องเที่ยวถือเป็นอีก
รายได้หลักของประเทศ ซึ่งได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวจำนวนมากในแต่ละปี สอดคล้องกับ
นโยบายด้านเศรษฐกิจของไทย ที่เน้นให้ธุรกิจท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 15 นโยบายเร่งด่วนสำคัญของ
ประเทศ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ หรือ วช. จึงร่วมขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายด้วยการ
พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของไทย โดยเมืองพัทยาเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมไปสู่ความนิยม
อันดับหนึ่งของภูมิภาคอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2554)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีอัตราการเติบโตอย่าง
ต่อเนื่อง โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 9.95 คน/ปีภาพรวม
การเดินทางท่องเที่ยวของเมืองพัทยาใน พ.ศ.2555 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยว
เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 โดยมีสถิติตัวเลขนักท่องเที่ยวอยู่ที่ 8.2 ล้านคน แบ่งเป็นคนไทย 2.3 ล้านคน และ
คนต่างชาติ 5.8 ล้านคน สร้างรายได้แล้วกว่า 8.7 หมื่นล้านบาท โดยปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อการ
ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาคือ ภาพลักษณ์ของทะเลที่สวยงามและมีกิจกรรมทางน้ำมากมาย และอยู่ใกล้
กรุงเทพฯ ทำให้การเดินทางสะดวก

เมื่อพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวพัทยา ในปี 2554
นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา มีค่าใช้จ่ายด้าน
อาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่าเป็นอันดับสองรองจากค่าใช้จ่ายด้านโรงแรมและที่พักเท่ากับ 880.41

บาท/คน/วัน หรือร้อยละ 29.35 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)



ภาพที่ 2.1 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวในเขตพัทยา ปี 2554 (รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมที่พักในเขตเมืองพัทยา ประกอบด้วย โรงแรม 517 แห่ง รีสอร์ท 86 แห่ง และเกสต์เฮาส์ 136 แห่ง (www.pattaya.go.th : สืบค้น ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2556) ซึ่งเป็นขนาดธุรกิจที่สามารถรองรับการพัฒนาเมืองพัทยาดังกล่าวข้างต้นได้

อย่างไรก็ตาม หากกล่าวถึงเมืองพัทยาแล้ว นอกจากกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ก็คงจะหนีไม่พ้นเรื่องของการค้าประเวณีและอาชญากรรม ซึ่งเป็นเรื่องมาก่อนข้างจะเป็นเสมือนเรื่องที่เกิดขึ้นโดยไม่สะทกสะท้านต่อวัฒนธรรมความเป็นไทย แต่แท้ที่จริงแล้วถือว่าเป็นเรื่องใหญ่ที่ใคร ๆ หลายคนต่างมองข้าม เป็นเพราะว่าต่างคนก็ต่างทำมาหากิน เพราะนับจากสถิติทางด้าน

ประชากรจะเห็นได้ว่าเมืองพัทยามีประชากรมากน้อยเพียงใดและประชากรแฝงมากน้อยเพียงใด
ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สถิติจำนวนประชากรในเขตเมืองพัทยา ตามทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2543 – 2553

ปี	จำนวนประชากร (รวม)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวนครัวเรือน
2543	82,133	40,127	42,006	14,192
2544	85,533	41,606	43,927	14,827
2545	89,413	43,123	46,290	15,445
2546	92,878	44,716	48,162	16,088
2547	91,855	43,812	48,043	16,992
2548	96,654	45,799	50,855	17,963
2549	98,992	46,828	52,164	18,436
2550	102,612	48,438	54,174	18,948
2551	104,797	49,241	55,556	19,326
2552	106,214	49,589	56,625	19,702
2553	107,406	50,075	105,045	19,900

หมายเหตุ มีประชากรแฝงประมาณ 400,000 - 500,000 คน ที่มา : งานทะเบียนราษฎรเมืองพัทยา
ข้อมูล ณ เมษายน 2553

จากข้อมูลที่ปรากฏดังตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าในเมืองพัทยามีประชากรที่ไม่มากนัก แต่ประชากรแฝงนั้นมีจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ที่เข้ามาประกอบธุรกิจส่วนใหญ่นั้น อาจเป็นการประกอบธุรกิจเพื่อหวังผลกำไรโดยไม่สนใจต่อปัญหาสังคมที่ตามมา ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งยั้งในการพัฒนาเมืองพัทยาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพได้

หากมองย้อนไปในอดีตเพื่อทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาการของเมืองพัทยา พอจะสรุปได้คือ จากในอดีตพัทยามีฐานะเป็นสุขาภิบาลนาเกลือ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี 2499 มีพื้นที่เฉพาะตำบลนาเกลือ ต่อมาได้ขยายเขตไปถึงพัทยาได้ เมื่อปี 2507 มีพื้นที่ในการปกครองดูแลประมาณ 22.2 ตารางกิโลเมตร แต่เนื่องจากพัทยาได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หน่วยการปกครองที่เป็นสุขาภิบาลอยู่เดิมไม่อาจจะบริหารงานและให้บริการได้ทันกับความเจริญอย่างรวดเร็วได้ รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 ขึ้น ด้วยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้จึงได้ยุบสุขาภิบาลนาเกลือและได้จัดตั้งเมืองพัทยา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2521 เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (City Manager) ผู้จัดการเมือง และให้เมืองพัทยามีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร กระทั่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มีผลบังคับใช้ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง จึงยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 และตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 บังคับใช้ มีผลตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 (ศักยภาพเมืองพัทยา , 2551 อ้างใน ธีราวุธ ธีระจารุวัฒน์, 2552)

ปัจจุบันเมืองพัทยาได้ดำเนินการพัฒนาเมืองพัทยาอย่างยั่งยืน เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาเมืองน่าอยู่และชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืนของคณะกรรมการพัฒนาเมืองแห่งชาติ (กมช.) ได้ครบถ้วนทั้ง 3 ประการ ได้แก่ ด้านความน่าอยู่ ด้านความมีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจของเมืองและชุมชน และด้านความเป็นประชารัฐ ซึ่งเป้าหมายรวมในการจัดทำแผนพัฒนาดังกล่าวเป็นไปเพื่อพัฒนาเมืองให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน เน้นให้ประชาชนมีความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสภาพแวดล้อมของเมืองที่ดี และประชาชนในเมืองพัทยาได้เข้ามามีส่วนร่วม

ในการพัฒนาเมืองเพื่อส่งเสริมสนับสนุนเมืองพัทยาให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวสากล และศูนย์กลางธุรกิจการค้าและบริการในระดับนานาชาติ ซึ่งสรุปเป็นเป้าหมายในการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนได้ดังนี้ (ศักยภาพเมืองพัทยา , 2551 อ้างใน ชีราวุธ ชีระจารุวัฒน์ , 2552)

- 1) ปรับปรุงและพัฒนาลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอทั่วถึงและได้มาตรฐาน รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาสภาพใช้ที่ดิน สิ่งแวดล้อม และปรับปรุงภูมิสถาปัตย์ของเมืองให้เหมาะสมและเป็นพื้นที่ที่น่าอยู่อาศัยเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือท่องเที่ยวตลอดไป
- 2) ส่งเสริมให้ประชาชนเมืองพัทยามีฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคงและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านธุรกิจการค้าและการประกอบกิจการของประชาชนเมืองพัทยา
- 3) พัฒนาคุณภาพอนามัยของประชาชนเมืองพัทยาให้มีความแข็งแรงสมบูรณ์และพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาให้ได้มาตรฐาน เป็นที่รู้จักและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดไป
- 5) เพื่อประสิทธิภาพในด้านระบบการบริหารจัดการและการคลังของเมืองพัทยาในการให้บริการประชาชน และสามารถพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเมืองพัทยา

เมืองพัทยานับได้ว่าเป็นเมืองที่มีคุณลักษณะพิเศษที่มีความแตกต่างไปจากเมืองอื่น ๆ ในหลายด้าน ซึ่งถือเสมือนเป็นข้อได้เปรียบของเมืองในอันที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (เมืองพัทยา , 2555) ศักยภาพที่โดดเด่นของเมืองพัทยาสามารถสรุปได้ดังนี้

1) เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีความสวยงามมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเช่นเกาะล้านหาด ดงตาล เป็นต้น รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นได้แก่เมืองจำลอง ปราสาทสังขรธรรม และ พิพิธภัณฑ์ทางทะเล เป็นต้น

2) เป็นเมืองศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจในภูมิภาคตะวันออกได้แก่ เกษตรกรรม พาณิชยกรรมและการบริการ

3) เป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

4) เป็นเมืองศูนย์กลางการคมนาคมและโทรคมนาคมระดับภาค

5) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการศึกษาทุกระดับ

6) เป็นเมืองที่มีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ค่อนข้างพร้อมเช่นถนนที่มีการเชื่อมโยงกับเมืองสำคัญในภูมิภาคตะวันออก เป็นต้น

7) เป็นเมืองที่มีระบบการบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ

8) เป็นเมืองที่มีรูปแบบและระบบการปกครองที่เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน

9) เมืองที่เป็นศูนย์กลางทางด้านกีฬาและศูนย์การแข่งขันกีฬาทางน้ำในระดับประเทศและระดับโลก (เมืองพัทยา , 2555)

เมืองพัทยาย้ายได้การกำกับดูแลของนายกเมืองพัทยาคนปัจจุบันได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “เมืองพัทยาคือเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติที่น่าอยู่ของคนทั้งโลก โดยมุ่งเน้นอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีศักยภาพ มีแบบแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในการพัฒนาเมืองพัทยาอย่างโปร่งใส” มียุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาเมืองพัทยาย้ายได้พื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริงจากปัญหาและความต้องการของประชาชน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ความเป็นอยู่ และสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันโดยจะเริ่มดำเนินการควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เพื่อให้พัทยาคือเมืองน่าอยู่ของคนทั้งโลก ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาเมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์	นโยบาย
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและ ประชาสัมพันธ์ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ การฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติ (ทางบก ทางอากาศ) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจราจร ด้านการพัฒนาด้านกีฬา ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้าง พื้นฐาน การพัฒนาด้านการพัฒนาระบบการจัดการบริหาร บุคคล (การพัฒนาคน) การพัฒนาด้านกฎหมายโดยปรับปรุงด้านกฎ บัญญัติและการลงทุนระหว่างประเทศให้เข้า สถานะปัจจุบันและภารกิจตามกฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจแบบ พอเพียงและการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาด้านความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวชาว ไทยและต่างชาติ การพัฒนาการจัดระเบียบสังคม เพื่อส่งเสริม ศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมท้องถิ่นและศาสนา การพัฒนาเมือง Cluster ให้มีความเท่าเทียม การพัฒนาแหล่งน้ำมันและพลังงานทดแทน	เมืองต้องโปร่งใส คนพัทยาค้องมีส่วนร่วม เมืองพัทยาปลอดภัยทั้งในและนอกบ้าน 24 ชั่วโมง ประปาถึงบ้าน ไฟฟ้าถึงเรือน พัทยา-เกาะล้าน รกร้างไฟฟ้า พัทยามีแน่ พัทยาค้นตลอด จราจรคล่องตัว ป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมซ้ำซาก เรียนฟรี 2 ปี อาหารกลางวันฟรี มาตรฐานชาติ เกษตร มีรถรับส่ง คนไม่ว่างงาน ค้าขายไม่ว่างมือ หมอถึงบ้าน โรงพยาบาลเมืองพัทยา 20,000 เตียง ปีถนนดินต้องหมดไป ที่อยู่อาศัยต้องมีรายได้น้อย ปลอดภัย ปลอดภัย สารพิษ ศูนย์กลางกีฬา ลูกหลาน ร้านค้า กีฬา พาเจริญ มีมหรธรม มีนักท่องเที่ยว มีรายได้ ค้าขายคล่อง ธรรมชาติ หาดสวยน้ำใส ปลอดภัย คืบให้พัทยา

ที่มา : (อิทธิพล คุณปลื้ม, 2552 อ้างใน ชีราวุธ ชีระจารุวัฒน์, 2552)

จากข้อมูลตามที่กล่าวข้างต้นบ่งชี้ได้ว่า เมืองพัทยาเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและธุรกิจการค้าที่สำคัญต่อภูมิภาคตะวันออก และมีโอกาสพัฒนาศักยภาพการแข่งขันเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากมีปัจจัยพื้นฐานที่พร้อม รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนขององค์กรเอกชนพบว่า มีชมรม /สมาคมเกิดขึ้นหลายแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวพัทยา สมาคมโรงแรมภาคตะวันออก และชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารเมืองพัทยา เป็นต้น และสำหรับด้านสิ่งแวดล้อม ก็เป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานระดับนโยบายคือเมืองพัทยาให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

2. ความหมายและความสำคัญของโรงแรมที่พักและโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2.1 ความหมายของโรงแรมที่พักและโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในประเทศไทย เริ่มมีโรงแรมแห่งแรกในสมัยรัชกาลที่ 4 และได้มีการพัฒนาการเสนอบริการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ตลอดจนมีการดำเนินงานตามรูปแบบของมาตรฐานนานาชาติ จนกระทั่งในปัจจุบันนี้โรงแรมไทยได้รับคัดเลือกเป็นโรงแรมดีที่สุดในโลกหลายปีติดต่อกัน ได้แก่ โรงแรมโอเรียลเต็ล และธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันได้รวมตัวกันตั้งขึ้นเป็นสมาคมโรงแรมไทย เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมโรงแรมตลอดจนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยคำว่า โรงแรม มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ระบุว่าโรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย (Hotel Proprietor Act, 1956) กำหนดว่าโรงแรมคือสถานที่ประกอบการที่จะต้องมียาอาหาร เครื่องดื่มและ ที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวถึง ความหมายของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง “ที่พักคนเดินทาง กล่าวคือ เป็นที่พักคนเดินทางเพื่อใช้เป็นที่พักนอนชั่วคราว”

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่

พักชั่วคราวสำหรับคณะเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ซึ่งคิดค่าบริการเป็นรายวัน ส่วนมากจะตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เมือง เน้นสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักเพื่อการใช้เวลาในเชิงธุรกิจ สังคมและการพักผ่อน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปลักษณะสำคัญของคำว่า “โรงแรม” คือ ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พักให้กับสถานบริการ โดยเป็นการพักแบบชั่วคราว อาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก หากเป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

สำหรับความหมายของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อธิบายความหมายไว้ดังนี้

โรงแรมใบไม้เขียว (Green Hotel) หมายถึงธุรกิจที่พักแรมที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่าและให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (สุพัตรา สร้อยเพชร , 2553)

Green Hotel are environmentally – friendly properties whose managers are eager to institute programs that save water, save energy and reduce solid waste – while saving money – to help protect our one and only Earth (Green Hotels Association, 2008)

โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง ธุรกิจที่พักแรมที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรในช่วงการให้บริการ และการจัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากการให้บริการน้อยกว่าหรือเทียบเท่ากับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากรระบบธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า และให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด(อรรถเวทย์ พฤกษ์สถาพรและคณะ , 2555)

นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะมีลักษณะ ดังนี้
(http://www.atsiam.com/articles/article_detail.asp?AR_ID=27&LANG=th วันที่สืบค้นข้อมูล 31 สิงหาคม 2556)

- 1) ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม มีการจัดการแบบประหยัดพลังงาน
- 2) กลมกลืนและไม่รุกรานธรรมชาติ
- 3) รักษาสิ่งแวดล้อม เช่นสิ่งปลูกสร้างมาจากธรรมชาติ
- 4) มักมีกิจกรรมเกี่ยวกับอนุรักษ์ธรรมชาติให้กับผู้เข้าพัก

2.2 ความสำคัญของโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากจุดเด่นของทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวและการให้ความสำคัญจากภาครัฐ แต่ถึงแม้ว่าการเติบโตจะเป็นไปในทิศทางที่ดี หากในแง่ผลกระทบก็ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งหากปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง ย่อมส่งผลกระทบต่อท่องเที่ยว ทั้งในเชิงศักยภาพและการแข่งขันในเวทีโลก เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกในปัจจุบัน หันมาให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก องค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization - UNWTO) ได้ประกาศให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกแขนงไม่ว่าจะเป็น Hotel Resort รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องมีการประกันคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐานที่ชัดเจนภายใน 5 ปี (ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2549)

โรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำร่องโครงการใส่ใจสิ่งแวดล้อมเชิญชวนให้แขกที่มาพักนำผ้าเช็ดตัวมาใช้ซ้ำ นิวยอร์กไทมส์ (New York Times) รายงานว่า ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมต่างพากันเปิดตัวโครงการสีเขียว ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากความต้องการของแขกที่มาพัก แต่อีกส่วนหนึ่งเกิดขึ้นเพราะโรงแรมตระหนักว่า การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะช่วยประหยัดงบประมาณ คอน นอร์ส ผู้อำนวยการบริหารสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวของสหรัฐฯ มองว่า เรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สมาคมเตรียมเสนอหัวข้อเรื่อง การออกแบบและดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการประชุมประจำปี โดย คอน นอร์ส สนับสนุนให้โรงแรมต่าง ๆ จัดทะเบียนขอใบรับรองในโครงการออกแบบเพื่อพลังงานและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพราะแนวโน้มธุรกิจสีเขียวเกิดขึ้นอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงอีกต่อไป (ประชาชาติธุรกิจ , 2550)

สำนักข่าว INN (2551) รายงานว่า การที่นักท่องเที่ยวได้พักผ่อนในสถานตากอากาศที่สร้างจากวัสดุธรรมชาติช่วยขจัดความรู้สึกผิดที่มีส่วนทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางด้วยเครื่องบิน นักท่องเที่ยวที่ตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม จะพยายามหาโรงแรมที่มีชื่อเสียงด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมก่อนตัดสินใจจองที่พัก

สำหรับนโยบายของภาคีรัฐด้านโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพบว่ามีกำหนดเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยให้พิจารณาเลือกใช้บริการโรงแรมที่ได้รับการรับรองด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น มาตรฐานเขียวใบไม้เขียว (The Green Leaf Certificate) โดยมูลนิธิใบไม้เขียว มาตรฐานสถานประกอบการที่พักสีเขียว (Green Accommodations) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม , มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย โดยกรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือได้รับการรับรอง ISO 14001 มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System) เป็นต้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2551) ได้จัดเสวนาวิชาการเรื่อง ผลกระทบภาวะโลกร้อนต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เชิญตัวแทนจากภาครัฐและเอกชน เพื่อระดมทุกภาคส่วนหาทางรับมือ สรุปว่าเนื่องจากอุณหภูมิโลกเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ฤดูกาลเปลี่ยนไป ฤดูหนาวซึ่งเป็นช่วงฤดูท่องเที่ยวมีระยะเวลาสั้นลง มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ประเทศพัฒนาแล้วได้นำเรื่องการสร้างภาวะโลกร้อนมาเป็นตัวกีดกันด้านการตลาดการท่องเที่ยวกับกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา เนื่องจากในอนาคตประเทศเหล่านี้จะมีการจัดระบบโลกใหม่ ไทยในฐานะประเทศที่เล็กกว่า หากไม่มีการจัดการมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ก็จะไม่ถูกเลือกให้เป็นบริษัทคู่ค้า ตลอดจนการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวของต่างชาติที่จะเลือกประเทศที่ให้ความสำคัญด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ธุรกิจโรงแรมได้นำแนวคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กร มีการนำเรื่องนี้ขึ้นมาเป็นจุดขาย อีกทั้งยังประชาสัมพันธ์ไปตามสื่อต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งประโยชน์ทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นนั้นไม่ใช่แค่การประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า หากแต่เป็นรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากกลุ่มลูกค้าที่ “เต็มใจ” ที่จะจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เมื่อเปรียบเทียบกับผลดีที่จะตามมา ซึ่งแน่นอนว่าไม่ใช่แค่ประหยัดพลังงานและลดต้นทุนได้เท่านั้น แต่ยังมีผลดีในแง่ของการตลาด ชื่อเสียง จุดขาย ความประทับใจของลูกค้าอีกด้วย (http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=39:environmental-friendly-hotels วันที่สืบค้นข้อมูล 31 สิงหาคม 2556)

การท่องเที่ยวมีความมุ่งมั่นและนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้นั้น ก็จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมากในฐานะที่เข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับ องค์กรและสังคมภายนอก ซึ่งอาจสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ คือ

- 1) องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ เนื่องจากจะทำให้องค์กรสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรและพลังงานให้น้อยลง และลดค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาและการบำบัดของเสียได้
- 2) ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการค้า โดยเฉพาะคู่ค้าหรือคู่แข่งทางการค้าที่มุ่งประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมควบคู่กับประเด็นคุณภาพอื่น ๆ
- 3) องค์กรจะเป็นที่ยอมรับและได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากสังคม สถาบันและหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น เช่น เป็นที่เชื่อถือของสถาบันการเงินและเพิ่มความเชื่อมั่นสำหรับผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์หรือผู้ลงทุน เป็นต้น
- 4) เกิดสัมพันธภาพอันดีต่อสังคมภายนอก เนื่องจากการผลิต การบริการขององค์กรไม่มีผลกระทบต่อชุมชนหรือสังคมภายนอกอื่น ๆ
- 5) องค์กรสามารถสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีได้

(มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม <http://www.anav.co.th/iso14001.html> วันที่สืบค้นข้อมูล 30 สิงหาคม 2556)

นอกจากนี้ หากพิจารณาในแง่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นว่าโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญ ดังนี้

- 1) เป็นการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 2) เป็นการประหยัดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ
- 3) ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 4) เป็นการพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- 5) ช่วยยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว

(http://www.kiasia.org/userfiles/C%20Wiwat_The%20Green%20Leaf%20Programme.pdf วันที่สืบค้นข้อมูล 30 สิงหาคม 2556)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะโลกร้อนเป็นปัญหาสำคัญ ทุกภาคส่วนต้องหันมาร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และโรงแรม ซึ่งเป็นอีกหน่วยธุรกิจที่ต้องหันมากำหนดนโยบาย เพื่อเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพ และเป็นการลดต้นทุนนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การตลาดและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

3. หลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แนวความคิดทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนั้นถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายระดับประเทศ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์การระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมทุกด้าน รวมถึงอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่พักที่นอกจากจะเป็นภาคอุตสาหกรรมบริการหนึ่งที่ใช้พลังงานอย่างมากแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ การปล่อยของเสียและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนอีกด้วย ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้ได้ชื่อว่า เป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น กรมควบคุมมลพิษ ได้กำหนดกฎเกณฑ์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรม เพื่อใช้เป็นเกณฑ์และหลักการให้ธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ ปฏิบัติตามในทิศทางและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้ (กรมควบคุมมลพิษ, 2555)

หลักเกณฑ์ข้อกำหนดสำหรับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1) มีระบบบำบัดน้ำเสียที่บำบัดได้ตามมาตรฐาน และ/หรือไม่มีการระบายน้ำทิ้งออกนอกบริเวณ

2) ไม่อยู่ระหว่างการถูกกล่าวโทษหรือถูกตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

3) ผ่านเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้ คะแนนรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

ทั้งนี้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าว ได้แบ่งองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

1) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย

1.1) การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร

1.2) มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2) การจัดการน้ำเสีย ซึ่งประกอบด้วย

2.1) มีวิธีการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสีย

2.2) มีผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง ภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา

2.3) มีการเก็บรวบรวมและส่งกำจัดขยะอย่างเหมาะสม

3) ความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย

3.1) การจัดการเชื้อเพลิง ก๊าซและสารพิษ เป็นไปตามกฎหมาย

3.2) มีอุปกรณ์เตือนภัยและดับเพลิงติดตั้งตามจุดต่าง ๆ ทางออกฉุกเฉิน/ทางหนีไฟ

4) การจัดการขยะ ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1) มีโครงการลดการเกิดของเสีย
- 4.2) มีการแยกประเภทขยะมูลฝอย
- 4.3) มีการเก็บรวบรวมและส่งกำจัดขยะอย่างเหมาะสม
- 5) การใช้พลังงานและทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย
 - 5.1) มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ภายในโรงแรมเรื่องการประหยัดน้ำ
 - 5.2) มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ภายในโรงแรมเรื่องการประหยัดพลังงาน
 - 5.3) มีการตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศบริเวณพื้นที่ส่วนกลางไม่ต่ำกว่า 25 องศา

เซลเซียส

- 5.4) ใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน
- 6) อากาศและเสียง ซึ่งประกอบด้วย
 - 6.1) มีการควบคุม /จัดการเขม่าควันที่เกิดจาก Boiler
 - 6.2) มีการควบคุมเสียงดังรบกวน
- 7) ผลกระทบต่อระบบนิเวศน์ ซึ่งประกอบด้วย
 - 7.1) มีพื้นที่ปลูกต้นไม้ลงดิน
 - 7.2) ส่งเสริมการปลูกพืชท้องถิ่น
 - 7.3) ไม่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศน์
- 8) ผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ ซึ่งประกอบด้วย
 - 8.1) มีการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนในพื้นที่
 - 8.2) มีที่ว่างโดยรอบอาคารไม่น้อยกว่า 2 เมตร

สำหรับหลักฐานเพื่อแสดงว่าเป็นโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นั้นประกอบด้วย

- 1) สำเนาผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี
- 2) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- 3) แผนปฏิบัติการในการลดการเกิดของเสีย
- 4) ผังพื้นที่สีเขียว
- 5) เอกสาร/ภาพถ่าย การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่โรงแรมปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

หากกล่าวถึงโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลายคนอาจเคยได้ยินคำว่า โรงแรมสีเขียว หรือใบไม้สีเขียว (Green Leaf Hotel) ซึ่งดำเนินการโดยมูลนิธิใบไม้สีเขียว (Green Leaf Foundation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้จัดทำแบบประเมินการรักษาสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน โรงแรมไว้ให้โรงแรมตรวจสอบการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้คณะกรรมการฯ ได้ตรวจสอบและ ประเมินผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้และจะจัดอันดับโรงแรมต่าง ๆ เพื่อมอบเกียรติ บัตรใบไม้สีเขียว (The Green Leaf Certificate) ทั้งหมด 1-5 ใบ ตามลำดับความสามารถในการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมในโรงแรม

ในการจัดทำมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวของโครงการใบไม้สีเขียว ได้แบ่งการจัดการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

- 1) การตรวจสอบโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการฯ ว่ามีการดำเนินขั้นตอนที่จำเป็นทางด้าน กฎหมายหรือไม่ซึ่งหากผ่านขั้นตอนนี้ จะได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเข้าร่วมโครงการใบไม้ สีเขียว หรือ Green Leaf Letter of Participation
- 2) การพิจารณาในเรื่องขอบเขตของความเหมาะสมของการดำเนินกิจกรรมสิ่งแวดล้อมใน โรงแรม
- 3) การตรวจสอบการปฏิบัติการทุกแผนกในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตรวจสอบว่าขั้นตอนต่าง ๆ นี้ ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไร โดยในขั้นตอนนี้สามนี้ จะประกอบด้วยคำถาม รวม 11 หมวด (172 ข้อ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบพัฒนาการและความก้าวหน้าในการ ให้บริการของ สถานประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยหมวดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม
- หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย
- หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ
- หมวดที่ 4 การจัดซื้อ

หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร

หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ

หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง

หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ

หมวดที่ 9 การเก็บรักษา ใช้ และจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ

หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ

หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

โดยในขั้นตอนที่ 3 จะแบ่งการดำเนินงานออกเป็น

- 1) เมื่อโรงแรมได้รับแบบสอบถามแล้ว จะมีเวลา 30 วัน ในการตรวจสอบการดำเนินการตามแบบสอบถามนั้น ๆ และจะต้องแนบเอกสาร รูปภาพ หรือ ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตอบแบบสอบถาม
- 2) เมื่อ ส่งมาถึงกรมการฯ แล้ว กรมการฯจะส่งต่อให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการตรวจสอบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และพลังงานในโรงแรม คณะกรรมการตรวจสอบ จะตรวจสอบแบบสอบถาม และเอกสารที่แนบมาเพื่อเตรียมพร้อมในการไปตรวจสอบที่โรงแรมนั้น ๆ และเมื่อได้รับผลการตรวจสอบแล้ว คณะกรรมการจะประมวลผลคะแนน เปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อจัดอันดับของโรงแรมในการเข้ารับเกียรติบัตรใบไม้เขียว 1-5 ใบ

โครงการใบไม้เขียวเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการสร้างปรากฏการณ์ของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการยกระดับการจัดมาตรฐานด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและจะนำพาให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาชาติ และเป็นที่ยอมรับในศักยภาพของการดำเนินงานอย่างแท้จริง

4. กรณีศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในประเทศไทยมีโรงแรมหลายแห่งที่มีการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างดังต่อไปนี้ (สุวจิ แดงอ่อน, 2556)

4.1 เดอะสปา รีสอร์ท เกาะช้าง (The Spa Resort Koh Chang) จังหวัดตราด เป็นรีสอร์ทแนวสุขภาพสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับการล้างสารพิษ อาหารเพื่อสุขภาพ และอาหารมังสวิรัตแบบสากลที่ได้รับเลือกให้เป็นหนึ่งในร้านอาหารสุขภาพที่ดีที่สุด 50 ร้านใน โลกของนิตยสาร UK Magazine ได้แก่ เมนูอาหารประเภทผักผลไม้ปลอดสารพิษ น้ำผลไม้คั้นสดจากเครื่องคั้นแยกกาก ความเร็วต่ำเพื่อสแกนความสดและเอ็นไซม์เอาไว้ให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีชาสมุนไพร อาหารรอร์ฟูด (Raw Food) หรืออาหารดิบ ซึ่งเป็นอาหารที่ปรุงโดยไม่ผ่านความร้อน นอกจากนี้ยังมีการฝึกโยคะ การฝึกสมาธิ การนวดบำบัด การอบสมุนไพร ฯลฯ โดยมีการออกแบบห้องพักและดำเนินกิจการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- 1) นำไม้เก่ามาใช้ในการก่อสร้างและการตกแต่งของรีสอร์ท
- 2) ปลุกพืชเขตร้อนเพื่อช่วยในการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์
- 3) นำน้ำเสียที่บำบัดแล้วกลับมาใช้ทำสวนและไม่ระบายน้ำเสียลงแหล่งน้ำชุมชน
- 4) แยกขยะเพื่อนำมาใช้ใหม่และนำไปรีไซเคิล
- 5) นำขยะอินทรีย์ เช่น เศษอาหาร ใบกิ่งไม้ มาผลิตปุ๋ยสำหรับสวนของโรงแรม
- 6) นำเศษผลไม้รสเปรี้ยว (เช่น สับปะรดและมะกรูด) มาผลิตน้ำเอ็นไซม์ใช้ทำความสะอาดรีสอร์ท
- 7) ทำสวนผักอินทรีย์เพื่อเป็นวัตถุดิบปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ
- 8) พนักงานมากกว่าร้อยละ 30 เป็นคนในชุมชน
- 9) โรงแรมเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน เช่น บริจาคเงิน แรงงาน หรือวัสดุที่จำเป็นสำหรับสร้างหรือซ่อมแซมสาธารณูปโภคในชุมชน ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน ได้แก่ การท่องเที่ยวทางเรือที่ใช้เรือไม้แบบดั้งเดิม เดินป่าและดูนกที่ภูเขาสลักเพชร โดยใช้ไกด์เยาวชนที่เป็นเด็กในชุมชน ชี้ช้างที่คลองสน ท่องเที่ยวเชิงเกษตรในสวนผลไม้หรือสวนยางใกล้กับ รีสอร์ท ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในหมู่บ้านชาวประมง และเที่ยวงานวัด คำน้ำดูปะการัง และตกปลา เป็นต้น
- 10) ประหยัดพลังงานโดยการประชาสัมพันธ์ให้แขกร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ขอความร่วมมือให้ใช้พัดลมแทนเครื่องปรับอากาศ เปลี่ยนผ้าขนหนูและผ้าปูเตียงเมื่อจำเป็น และเข้าร่วม

กิจกรรมกับชุมชน เช่น ปลูกป่า เป็นต้น นอกจากนี้อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องน้ำ (แชมพูและครีมอาบน้ำ) บรรจุในขวดเซรามิก และมีจักรยานและเรือคายัคบริการฟรีอีกด้วย

4.2 ชุมพรคานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร อดีตเคยมีหนี้สินจากการกู้ยืมเงินมาขยายกิจการ แต่ต้องขาดทุนเพราะผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 จากนั้นรีสอร์ทจึงได้นำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงาน 3 ค. คือ ต้องคิดถึก ต้องฝึกให้คล่องแคล่ว และอย่าเครียด มาปรับใช้ในการดำเนินกิจการด้วย รวมทั้งนำโครงการต่าง ๆ เช่น การนำเศษอาหารมาทำปุ๋ยหมัก การบำบัดน้ำเสียโดยผักตบชวา การพึ่งตนเอง เรื่องเกษตรธรรมชาติ มาทดลองทำด้วย การดำเนินธุรกิจภายในชุมพรคานาประกอบด้วยกิจกรรมหลัก คือ

1) ด้านที่พัก ได้มีการจัดวางผังเพื่อไม่ให้รบกวนธรรมชาติ และสอดคล้องกับภูมิศาสตร์ และภูมิสังคม โดยมีการก่อสร้างอาคารห่างจากบริเวณชายหาด ลักษณะอาคารจะมีความสูงไม่มากนักได้ระดับกับต้นไม้ และออกแบบเพื่อช่วยลดการใช้พลังงาน

2) ด้านการท่องเที่ยว เน้นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้แก่ มีบริการเรือนำเที่ยวเพื่อชมเกาะและดำน้ำดูปะการัง ผสานกับการดูแลสิ่งแวดล้อมทางทะเล เช่น การดำน้ำเก็บอวนที่ติดตามกองหินและชายเกาะ การปล่อยหอยมือเสือจนเกิดเป็นอุทยานหอยมือเสือของประเทศไทย เป็นต้น ตลอดจนการพานักท่องเที่ยวนั่งเรือชมเกาะและช่วยกันปล่อยกระเบิดจุลินทรีย์ที่ช่วยเพิ่มออกซิเจนในน้ำทะเล

3) ด้านอาหาร ใช้วัตถุดิบจากเกษตรอินทรีย์ที่ซื้อจากชุมชนในการผลิตอาหาร สนับสนุนให้ปลูกและรับซื้อ “ข้าวเหลืองปะทิว” เพื่อใช้เป็นอาหารสำหรับแขกที่มาพักซึ่งเป็นการอนุรักษ์พันธุ์ข้าวพื้นเมืองจังหวัดชุมพร รวมทั้งนำเศษอาหารที่เหลือมาหมักทำปุ๋ยชีวภาพใช้ภายในรีสอร์ท เช่น ใช้ในการบำบัดน้ำเสีย นำเศษอาหารไปผลิตไบโอดีเซล และก๊าซชีวภาพ

4) อื่น ๆ ได้แก่ กิจกรรมธนาคารต้นไม้ที่ปลูกต้นไม้แล้วประมาณ 2,000 ต้น การเผาถ่านและผลิตน้ำส้มควันจากกะลามะพร้าว การผลิตสบู่ ยาสระผมใช้เองเพื่อลดการพึ่งพิงและลดการใช้พลังงานในการขนส่งสินค้าจากภายนอก นอกจากนี้รีสอร์ทยังจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและเยี่ยมชมพื้นที่สาธิตเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอีกด้วย

4.3 สำหรับในพื้นที่เมืองพัทยา ก็มีตัวอย่างโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น โรงแรมรอยัล วิง สวีท แอนด์ สปา พัทยา (<http://royalwingsuites.com/th/green-&-csr.php> วันที่สืบค้นข้อมูล 30 กันยายน 2556) ซึ่งเป็นของรอยัล คลิฟ โฮเต็ล กรุ๊ป นับเป็นองค์กรธุรกิจประเภทรีสอร์ทแห่งแรก

บนชายฝั่งทะเลตะวันออก ที่ริเริ่มให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบ ในการพัฒนาสังคมมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งโรงแรมในปี 2516 และได้รับรางวัลโรงแรมเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อมในปี 2551

รีสอร์ทที่มีความมุ่งมั่นสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคมที่ชัดเจน โดยการ กำหนดและเริ่มใช้นโยบายเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมดังนี้

- 1) การปรับปรุงปลูกต้นไม้และดูแลรักษาภูมิทัศน์ สวนหย่อมตลอดเส้นทางบนเขาดอน พระตำหนักเมืองพัทยา
- 2) การร่วมมือกับเมืองพัทยาชุมชนท้องถิ่น อนุรักษ์การรักษาความสะอาดชายหาด ปรับปรุง คุณภาพน้ำทะเล สร้างทัศนียภาพอันสวยงามให้เมืองพัทยา
- 3) เข้าร่วมกิจกรรมทำความสะอาดถนนกับชุมชนท้องถิ่น
- 4) การนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้รดต้นไม้ในสวน รวมถึงในระบบสุขาภิบาลใน อาคาร
- 5) การจัดระบบการคัดแยกขยะ เพื่อนำกลับมารีไซเคิล
- 6) อนุรักษ์ปลูกต้นไม้หายากที่กำลังจะสูญพันธุ์
- 7) อนุรักษ์ประหยัดพลังงานตลอดทั้งปี เพื่อลดการสิ้นเปลือง
- 8) อนุรักษ์ปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยรอบรีสอร์ทที่ใช้ร่มเงาเพื่อลดสภาวะโลกร้อน
- 9) อนุรักษ์ให้ความรู้กับแขกผู้เข้าพักและพนักงานได้มีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน
- 10) อนุรักษ์ให้โรงแรมเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ และเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ Smoke Free Hotel โดยมูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf Foundation)
- 11) อนุรักษ์ให้ความรู้กับแขกผู้เข้าพักและพนักงานได้ตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลกระทบจากปัญหาสภาวะโลกร้อน

4.4 โรงแรม สยามเบย์ซอร์ รีสอร์ท เป็นโรงแรมอีกแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาที่ได้รับรางวัล จากหน่วยงาน เนื่องจากการจัดการที่เน้นในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นหลัก เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งยังต้องการ นำเสนอให้โรงแรมอื่น ๆ ได้นำไปเป็นต้นแบบหรือปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดการกระตุ้นความสนใจ และเกิดจิตสำนึก หรือตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อผู้ประกอบการ

โรงแรมด้วยกัน เนื่องจาก ปัจจุบันปัญหาเรื่องโลกร้อนและการใช้พลังงานเป็นสิ่งสำคัญที่คนเราจะมองข้ามไม่ได้ โรงแรมสยามเบย์ซอร์ รีสอร์ท ได้เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วมโดยอาคารควบคุม ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน โดยได้เริ่มต้นโครงการตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2548 จนถึงปัจจุบัน โดยที่ผ่านมาทางโรงแรมได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในเรื่องของการอนุรักษ์พลังงาน รวมทั้งยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องของโรงแรมเองในการเข้าร่วมรับการฝึกอบรมจากภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ในเรื่องของสิ่งแวดล้อม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ชลธร ชื่นอุปกรนันท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทโรงแรมที่พัก ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และหลังจากที่ได้ศึกษาไปแล้วพบว่า ศักยภาพในการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายวิสาหกิจของธุรกิจโรงแรมที่พักอยู่ในกลุ่มที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องเครือข่ายวิสาหกิจสูง แต่มีระดับความสามารถในการแข่งขันปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วสามารถพัฒนาให้เกิดการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายวิสาหกิจร่วมกันได้ทั้งภายในและภายนอกอุตสาหกรรม ซึ่งนำไปสู่แนวทางการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมที่พักและหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสถาบันการศึกษาคอยให้ข้อมูลเชิงวิชาการ ทั้งนี้ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างชัดเจนเพื่อผลลัพธ์ที่ได้คือการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจภาพรวมอย่างยั่งยืน

วุฒิชติ สุนทรสมัยและคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่มเครือข่าย (Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจตัวแทนนำเที่ยว และธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันในด้าน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่ม

(Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในการยกระดับความสามารถการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ผลการศึกษาประเภทธุรกิจโรงแรมที่พักมีดังนี้

หลังจากที่ได้ศึกษาด้านศักยภาพการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดย่อมที่เคยรวมกลุ่มมีศักยภาพการรวมกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการยอมรับและความร่วมมือภายนอกเครือข่ายวิสาหกิจ นอกจากนั้น ยังมีความสามารถในการแข่งขันโดยรวมอยู่ในระดับโอกาสต่อธุรกิจ โดยด้านอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนสูงที่สุด

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยว ประเภท โรงแรมที่พัก สามารถสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง คือ ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญในการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจ และสนใจที่จะสร้างความร่วมมือภายนอกเครือข่ายวิสาหกิจ ผู้ประกอบการและกิจการมีศักยภาพเอื้อต่อการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจ โดยกำหนดกลยุทธ์มาตรฐานและคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ตลอดจนการทำตลาดรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ การที่กิจการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียว ที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจโรงแรม ทำให้การบริหารงานคล่องตัว

จุดอ่อน คือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เคยรวมกลุ่มเนื่องจากไม่แน่ใจเกี่ยวกับแนวทางและผลประโยชน์จากการรวมกลุ่ม สำหรับกลุ่มที่มีอยู่ ยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร นอกจากขาดการดำเนินงานและประสานงานอย่างต่อเนื่อง การทำตลาดส่วนใหญ่เป็นแบบรอให้ลูกค้าเข้ามาหา มากกว่ารุกออกไปหาลูกค้า หรือรวมตัวกันเมื่อเกิดวิกฤต ซึ่งไม่ทำให้เกิดความยั่งยืน

โอกาส คือ ลักษณะของเมืองพัทยา สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ภายใต้การเอื้ออำนวยการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจประเภทโรงแรมที่พัก จากประเด็นยุทธศาสตร์หลักของเมืองพัทยา และแผนส่งเสริม SMEs ของจังหวัดชลบุรี ตลอดจนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงการสนับสนุนขององค์กรท้องถิ่น

อุปสรรค คือ การขาดการส่งเสริมการรวมกลุ่มอย่างจริงจัง ทั้งในด้านนโยบาย กลยุทธ์การรวมกลุ่มวิสาหกิจ ตลอดจนการสนับสนุนทางการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมผ่านสถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในบาง Cluster แต่ขาดการส่งเสริมด้านกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา รวมถึงผลกระทบจากสถานการณ์ที่อยู่ นอกเหนือการควบคุม

ในส่วนของการประเมินระดับศักยภาพการรวมกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่าผู้ประกอบการ

การมีศักยภาพการรวมกลุ่มด้านเครือข่ายวิสาหกิจอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการแข่งขันอย่างเข้มแข็ง (กลุ่มที่ 6) โดยลักษณะการเกิดเครือข่ายวิสาหกิจจัดอยู่ในประเภทที่ 1 คือ มีการรวมตัวกันอย่างหลวม ๆ (Fragmented Cluster) คือ มีสมาคม ชมรม สโมสร เช่น ชมรมโรงแรม เมืองพัทยา แต่ไม่เข้มแข็งนัก ทั้งนี้การรวมกลุ่มเป็นการรวมตัวกันเพื่อแก้ปัญหา บรรเทาวิกฤต หรือเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

สมพงศ์ โสทะรักษ์ และกองทุน โศชัยวัฒน์, 2555. ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการพัฒนาโรงแรมระดับ 3 ดาว ภายใต้มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน สำหรับผู้ประกอบการไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะโรงแรม การบริหารจัดการและเสนอแนวทางการพัฒนาโรงแรม 3 ดาวสู่มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน ที่แก้ปัญหาด้านสภาพโรงแรมทรุดโทรมและเพื่อดำเนินการตามข้อตกลงร่วมกันของประชาคมอาเซียนได้ ขั้นตอนการศึกษาประกอบด้วย การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่เป็นสมาชิกมาตรฐานมูลนิธิใบไม้เขียว จำนวน 7 ท่าน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาและการจัดทำแผนที่เชิงมนทัศน์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาโรงแรมที่ผ่านมาตรฐานมูลนิธิใบไม้เขียวไปสู่มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียนต้องมีการดำเนินการตามข้อกำหนดเพิ่มขึ้น 19 ข้อ คือ

- 1) การมีส่วนร่วมพนักงาน ลูกค้า ผู้ประกอบการร้านค้า มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 2) มีแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- 3) มีกระบวนการประเมินผลกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม
- 4) ส่งเสริมการใช้สินค้าในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงานโรงแรม ตัวอย่างเช่น อาหารและสินค้าทางด้านฝีมือต่าง ๆ
- 5) มีแผนส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันและอนุรักษ์โดยการสร้างจิตสำนึก
- 6) ส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น

7) ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนในการแยกขยะและการส่งเสริมการจัดการขยะอันเนื่องมาจากลูกค้า

8) นำเสนอกิจกรรมการประหยัดพลังงานและการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เพื่อลดการใช้พลังงานในโรงแรม

9) ติดตั้งมิเตอร์แยกเพื่อตรวจวัดพลังงานในโรงแรม

10) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าพักด้านการประหยัดไฟฟ้า

11) จัดทำแผนงานในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ

12) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของแขกในการประหยัดน้ำ

13) จัดทำแผนการดำเนินงานการซ่อมบำรุงพื้นที่และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ปรับอากาศ

14) ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นด้านการออกแบบอาคาร การใช้วัสดุการตกแต่ง

15) มีการป้องกันการเกิดน้ำเสียจากสาเหตุต่าง ๆ

16) โรงแรมมีการส่งเสริมการใช้น้ำบำบัดแล้วมารดน้ำต้นไม้

17) มีการส่งเสริมให้เกิดการบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีการที่เหมาะสม

18) ส่งเสริมการจัดทำป้าย หรือสัญลักษณ์ของสารประกอบที่เป็นพิษให้ชัดเจน

19) โรงแรมมีการจัดการวัตถุมีพิษอย่างเหมาะสม

อรรถเวทย์ พุทธิศุภาพรและคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ ศึกษากรณี โรงแรมดุสิต ปริ๊นเซส ศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 2 วิธีคือ วิธีแรกเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเพื่อกำหนดประเด็นการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในเมือง ส่วนวิธีที่สอง

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเรื่องของการรณรงค์การลดใช้พลังงาน การส่งกำจัดขยะ ความสะอาดภายในโรงแรม การมีส่วนร่วม นอกจากนี้ได้เสนอแนะให้ปลูกต้นไม้เพิ่มความร่มรื่น และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน สำหรับแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มี 5 แนวปฏิบัติคือ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในเมือง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในโรงแรม การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรม การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบโรงแรม และความพึงพอใจ

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Brown , M. (1996) ได้เขียนบทความทางวิชาการเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในภาคธุรกิจโรงแรม โดยตั้งคำถามว่า นโยบายเหล่านั้นเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ หรือเป็นเพียงกลยุทธ์ทางการตลาด การเขียนบทความนี้นำข้อมูลมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับจุดยืนด้านสิ่งแวดล้อม และกลไกในการประเมินผู้จัดการโรงแรม ใช้วิธีการเปรียบเทียบระหว่างผู้จัดการโรงแรมที่มีการใช้นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และผู้จัดการของโรงแรมที่ไม่มีนโยบายในด้านนี้ จากการวิเคราะห์พบว่า แม้บริษัทผู้ให้บริการโรงแรมหลายรายจะมีการนำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ แต่โดยภาพรวมแล้วภาคธุรกิจโรงแรมไม่ได้มีการจัดการกับปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง Brown , M. (1996) ได้เขียนบทความทางวิชาการเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในภาคธุรกิจโรงแรม โดยตั้งคำถามว่า นโยบายเหล่านั้นเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ หรือเป็นเพียงกลยุทธ์ทางการตลาด การเขียนบทความนี้นำข้อมูลมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับจุดยืนด้านสิ่งแวดล้อม และกลไกในการประเมินผู้จัดการโรงแรม ใช้วิธีการเปรียบเทียบระหว่างผู้จัดการโรงแรมที่มีการใช้นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และผู้จัดการของโรงแรมที่ไม่มีนโยบายในด้านนี้ จากการวิเคราะห์พบว่า แม้บริษัทผู้ให้บริการโรงแรมหลายรายจะมีการนำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ แต่โดยภาพรวมแล้วภาคธุรกิจโรงแรมไม่ได้มีการจัดการกับปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง

Enz, Characteristics A. และ Judy A. Siquaw (1999) ทำการสำรวจอุตสาหกรรมโรงแรมของสหรัฐอเมริกา พบว่า ในบรรดาโรงแรมทั้งหมด มีเพียง 4 โรงแรมที่มีความคิดริเริ่มด้านสิ่งแวดล้อมที่โดดเด่น ได้แก่ Colony Hotel , Hotel Bel Air , Hyatt Regency Chicago และ Hyatt Regency Scottsdale ทั้งสี่โรงแรมมีการใช้มาตรการรีไซเคิล แต่มีเพียง Colony Hotel ที่ให้แขกผู้เข้าพักมีส่วนร่วมในโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างได้ผล

Damall , N (2008) ศึกษาว่าโรงแรมที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อมสามารถสร้างจุดขายที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งได้อย่างไร โดยเลือกวิเคราะห์โดยภาพรวมจากโรงแรมต่าง ๆ ทั่วโลก ผลการศึกษาพบว่า การสร้างพันธมิตรฝ่ายเดียวในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม และการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสิ่งแวดล้อมมีผลอย่างชัดเจนต่อการสร้างจุดขาย ตลอดจนภาพลักษณ์ของโรงแรม ผู้วิจัยยังได้ทำการประเมินความพยายามในการสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม Damaí Lovina Villas ประเทศอินโดนีเซีย อย่างเป็นระบบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลการศึกษาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

Millar , M (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเดินทางเพื่อธุรกิจ และเพื่อสันทนาการที่มีต่อคุณลักษณะของโรงแรมเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้แบบจำลองตัวเลือกจำลองคุณลักษณะของห้องโรงแรมหลาย ๆ แบบขึ้นมา แล้วทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ห้องที่เป็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ห้องที่มีนโยบายรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับผ้าเช็ดตัวและผ้าปูที่นอน ใช้หลอดแบบประหยัดไฟ ได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม แต่ไม่มีถังขยะรีไซเคิลในห้อง และยังพบว่า ทักษะที่ดีที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และจำนวนกิจกรรมรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติที่บ้าน มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกพักในห้องพักแบบดังกล่าว

Robinot, E. และ J.-L. Giannelloni (2010) ศึกษาว่า คุณลักษณะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมมีส่วนสนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักหรือไม่ โดยเริ่มจากการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาคุณลักษณะทั้งหมดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพัก จากนั้นจึงใช้แบบจำลองแบบ Tetraclass เพื่อเน้นให้เห็นถึงคุณลักษณะที่แบ่งออกเป็นสี่ประเภท ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของโรงแรมไม่สามารถแบ่งได้เป็นสี่ประเภทตามวิธีการที่คุณลักษณะเหล่านั้น

ส่งเสริมความพึงพอใจ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐาน นอกจากนั้นยังพบว่า คุณลักษณะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมนั้น ไม่ได้สร้างความโดดเด่นเหนือกว่าคุณลักษณะด้านการบริการอื่น ๆ นอกจากนั้นยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจอีกด้วย หากโรงแรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงคุณลักษณะเหล่านั้นอย่างชัดเจน

Jackson , A.E. (2011) ทำการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจของผู้เข้าพักโรงแรม ในการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้าพักโรงแรมที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย University of Arkansas จำนวน 1,100 คน ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักในโรงแรม แต่หากมีการประชาสัมพันธ์มากเกินไปจนเกินไปจะส่งผลในเชิงลบได้ และยังพบว่า ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างแทบไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมของผู้มาเข้าพัก

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้น ทำให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี มีข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ที่สนับสนุนว่าเมืองพัทยาเป็นสถานที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูงในระดับโลก ภาครัฐมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทุกภาคส่วนมีบทบาทและเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมบริหารจัดการและร่วมรับผลประโยชน์ มีการรวมกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเครือข่าย (Cluster) ผสมกับภายในระยะเวลาอันใกล้นี้ จะมีการรวมกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งอาจทำให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ในขณะเดียวกัน ผลกระทบด้านภาวะโลกร้อนก็ส่งผลต่อการประกอบการในภาคธุรกิจท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะด้านโรงแรมที่มีการขับเคลื่อนเรื่องโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือโรงแรมสีเขียวมากขึ้น ภาครัฐและภาคเอกชน ร่วมกันผลักดันและกำหนดเป็นแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น มุลนิธิใบไม้เขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น และในพื้นที่

เมืองพัทยาก็มีต้นแบบโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยมีรางวัลต่าง ๆ มาช่วยรับรองเช่น
โรงแรมดุสิตธานีพัทยา โรงแรมสยามเบย์ชอร์ รีสอร์ท

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลสนับสนุนให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็น
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยลดต้นทุนการประกอบการ และทำให้รายได้เพิ่มขึ้น ผู้เข้าพักส่วนหนึ่ง
ให้ความสำคัญและต้องการมีส่วนร่วมในเรื่องสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึง
ความสำคัญและประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถสร้างจุด
ขายที่เหนือกว่าคู่แข่ง ผู้เข้าพักมีความพึงพอใจ ผู้ประกอบการและพนักงาน ให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้
เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายคือผู้ประกอบการขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) ตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการและส่งผลต่อการลดต้นทุนธุรกิจในการประกอบการต่อไป สำหรับการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. การศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย
- 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติ ด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือการตรวจสอบเอกสารจากตำรา สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ การสนทนากลุ่มย่อย และการศึกษาดูงาน เพื่อถอดบทเรียนในเรื่องเกี่ยวกับโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1) การสร้างความรู้ความเข้าใจและการเตรียมการข้อมูล โดยศึกษาหลักการ ทฤษฎีและแนวทางการปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนากลุ่มแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พัก เพื่อคัดเลือกเป็นประชากรของโครงการวิจัย

3) การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อยผู้ประกอบการด้านโรงแรมที่พัก ภายหลังการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยาร่วมกับแผนงานวิจัย เพื่อระดมความคิดเห็นจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหาจากตัวแทนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม ทั้ง 7 ประเภท ได้แก่ กลุ่มธุรกิจกิจการเสริมความงาม สปา และนวดแผนไทย กิจการโรงแรมที่พัก คมนาคมขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ประเภทสินค้า OTOP ตัวแทนนำเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

4) การศึกษาคูงานที่โรงแรมที่มีผลประกอบการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อถอดบทเรียน ประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบหรือกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะนักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีดำเนินการวิจัย ทั้ง 4 ข้อดังกล่าวข้างต้น หลังจากนั้นนำข้อมูลต่าง ๆ มาสรุป สังเคราะห์ เป็นหัวข้อเนื้อหาที่จะจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สำหรับนำไปทดลองใช้ต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะนักวิจัย นำข้อมูลต่าง ๆ มาศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

2. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

คณะนักวิจัยได้นำหัวข้อเนื้อหาที่จะปรากฏในคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้เตรียมการไว้มาจัดทำเป็นคู่มือในรูปแบบเอกสาร ประกอบด้วยข้อมูลและภาพประกอบ เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการและหลังการให้บริการ เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมที่พัก อันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการนั้น ๆ

3. การศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการทดลองใช้คู่มือในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการทดลองใช้คู่มือ คณะนักวิจัย ได้พิจารณาเลือกโรงแรมที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน ที่มีความพร้อมในการเป็นโครงการนำร่องหรือกรณีศึกษา ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ

- 1) เอกสารคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่ได้พัฒนาขึ้น ในรูปแบบเอกสาร ประกอบด้วยข้อมูลและภาพประกอบ เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการและหลังการให้บริการ เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมที่พัก อันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการนั้น ๆ
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติฯ ได้แก่แบบประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 - ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ทั้งนี้ ได้กำหนดระดับการประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไว้ดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่สามารถประเมินได้	0

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะนักวิจัย นำคู่มือแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ได้พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการ และพนักงาน ของโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC โดยการจัดประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดของคู่มือ แล้วเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้นเป็นระยะเวลาอีก 1 เดือน ได้ให้ตอบแบบประเมินอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้มาสรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ นำเสนอเป็น ความเรียงเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) และเพื่อศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำเสนอผลการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ผลการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คณะนักวิจัยได้จัดประชุมระดมความคิดเห็นเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านการท่องเที่ยว PTCC และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตเมืองพัทยา ร่วมกับแผนงานวิจัยเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมทั้ง 7 ประเภท ได้แก่ กลุ่มธุรกิจกิจการเสริมความงาม สปา และนวดแผนไทย กิจการโรงแรมที่พัก คมนาคมขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ประเภทสินค้า OTOP ตัวแทนนำเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ในส่วนของธุรกิจด้านโรงแรมได้มีการจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้เข้าประชุมร่วมกันพิจารณาปัญหาด้านทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมด้านโรงแรม โดยใช้ Portfolio Model of Human capital ตามแนวคิดด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ ของ Boris Groysberg , Andrew N Mclean and Nitin Nohria, 2006 ซึ่งแบ่งทุนมนุษย์เป็น 5 ลักษณะคือ

1. ทุมนุญด้านการจัดการทั่วไป
2. ทุมนุญด้านกลยุทธ์
3. ทุมนุญด้านอุตสาหกรรม
4. ทุมนุญด้านความสัมพันธ์
5. ทุมนุญด้านความสามารถเฉพาะงาน

จากผลการประชุมดังกล่าว ที่ประชุมเห็นว่าในการประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมนั้น ทักษะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์เฉพาะด้าน โดยเฉพาะกลยุทธ์การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (change management) ซึ่งเป็นทุมนุญด้านกลยุทธ์ ตามแนวคิดของ Boris ผู้เข้าร่วมการประชุมเห็นว่า เป็นประเด็นที่มีความสำคัญ คือ การประกอบการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากบริบทของเมืองพัทยาได้รับการประกาศให้เป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (มติคณะรัฐมนตรี 25 มีนาคม 2552) กำหนดภาพลักษณ์เป็น Greenovative Tourism City โดยเน้นการรักษาสมดุลของสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรม โรงแรมที่พักให้เกิดความยั่งยืน และนอกจากนี้ ปัญหาระดับโลกในปัจจุบันที่สำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องสิ่งแวดล้อมหรือภาวะโลกร้อน (Global Warming) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกในปัจจุบัน ต่างก็หันมาให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น องค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization - UNWTO) ได้ประกาศให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกแขนงไม่ว่าจะเป็น โรงแรม รีสอร์ท รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องมีการประกันคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐานที่ชัดเจน และโรงแรมหลายแห่งได้เริ่มนำร่องโครงการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีการเชิญชวนให้ลูกค้าที่เข้าพักนำผ้าเช็ดตัวมาใช้ซ้ำ โรงแรมหลายแห่งต่างพากันเปิดตัวโครงการโรงแรมสีเขียว เพราะตระหนักว่า การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะช่วยประหยัดงบประมาณ มีการสนับสนุนให้โรงแรมต่าง ๆ จัดทะเบียนขอใบรับรองในโครงการออกแบบเพื่อพลังงานและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ดังนั้น การประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมในเขตเมืองพัทยาที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม จึงเป็นเรื่องจำเป็น แต่ในปัจจุบันพบว่าเครือข่าย PTCC ยังไม่มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องนี้ที่เป็นรูปธรรม จึงควรจะมีการจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านการท่องเที่ยว PTCC นอกจากนี้ ควรมีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานที่โรงแรมต้นแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้เห็นแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานใน

ลักษณะดังกล่าวมานี้ มีความสอดคล้องกับทุนมนุษย์ด้านความสัมพันธ์ (Relationship human capital) ที่มีจุดเน้นของผู้บริหารในการสร้างความสัมพันธ์กับทีมงานหรือเพื่อนร่วมงาน การสร้างเครือข่ายภายนอกเพื่อช่วยให้งานสำเร็จในการบริหารงาน

จากข้อมูลตามประเด็นการสนทนากลุ่มดังกล่าวข้างต้น คณะนักวิจัยจึงจัดให้มีการศึกษาดูงาน และการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่าย PTCC ต่อไป และจากการเดินทางไปศึกษาดูงานที่โรงแรม ดุสิต ปริณเชศ กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งรับฟังการนำเสนอผลงานวิจัยเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ ของนายอรรถเวช พฤษภาคมสถาพร และคณะ (2555) พบข้อมูลที่สำคัญดังนี้

โรงแรมดุสิตปริณเชศ ตั้งอยู่ที่ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว อาคารสูง 6 ชั้น ให้บริการห้องพัก 198 ห้อง มีบริการสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านห้องพัก ด้านจัดเลี้ยง/ห้องประชุม และบริการอื่น ๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย นวดแผนโบราณ ร้านค้าย่อย จำหน่ายของที่ระลึก ศูนย์บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการซักรีด บริการโทรศัพท์ทั้งในและต่างประเทศ สำหรับแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นั้น ประกอบด้วย

1. การลดที่แหล่งกำเนิด ได้แก่ วัสดุดิบและการขนส่ง
2. การลดในช่วงการให้บริการ ในส่วนของกระบวนการใช้ทรัพยากรและการนำกลับมาใช้ตามหลัก 5 R (Reduce , Reuse , Recycle , Repair , Reject)
3. การกำจัดและบำบัดของเสียต่างๆคือ มลพิษทางน้ำ ขยะ มลพิษทางอากาศ ของเสียอันตราย

ทั้งนี้ โรงแรมดุสิตปริณเชศ ได้กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไว้ 5 ด้าน คือ

1. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น
 - 1.1 กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม มีคณะกรรมการดำเนินงาน และสร้างการมีส่วนร่วมจากพนักงาน
 - 1.2 การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเลือกซื้อ การจัดจ้างการติดตามตรวจสอบสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมในโรงแรม แบ่งเป็น

2.1 การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ สิ่งแวดล้อมของโรงแรม สำหรับผู้รับบริการ เช่น การจัดป้ายสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม จัดมุมสิ่งแวดล้อมในบริเวณโรงแรม สำหรับพนักงาน การให้รางวัล

2.2 การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ รวมทั้งจัดอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม

3.การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรม แบ่งเป็น

3.1 การจัดการน้ำใช้แล้วและน้ำทิ้ง เช่น ติดตั้งมิเตอร์แยกการใช้น้ำ เพื่อตรวจสอบการรั่วไหลได้ง่าย การใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ การติดตั้งถังดักไขมันและมีตะแกรงกรองเศษอาหาร ก่อนระบายน้ำทิ้ง

3.2 การจัดการขยะและของเสีย โดยการป้องกันและ ควบคุมการเพิ่มขึ้นของ ปริมาณขยะ โดยลดการใช้ การใช้ซ้ำ และการรีไซเคิล

3.3 การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ได้แก่ ทำความสะอาด ซ่อมบำรุงระบบท่ออากาศเครื่องปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอและ ควรมีการระบายอากาศที่ดี

3.4 การจัดการเชื้อเพลิง/สารเคมีอันตราย เช่น หลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่มีโอโซนแรง ลดการใช้สารเคมีโดยใช้น้ำหมักชีวภาพแทน ส่งเสริมให้มีการใช้สารสกัดจากธรรมชาติที่มีในท้องถิ่น

3.5 การประหยัดพลังงาน เช่น ปรับพฤติกรรมการทำงาน ปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ การปลูกต้นไม้เพื่อลดความร้อน

4.การจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรอบของโรงแรม แบ่งเป็น

4.1 การลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ เช่น หลีกเลี่ยงและลดปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์จากป่า และทะเล การปรับภูมิทัศน์ให้กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม

4.2 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ โดยจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

4.3 การจัดสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน/ที่จอดรถ เช่น จัดพื้นที่ปลูกผักสวนครัว เพื่อนำมาเป็นวัตถุดิบในการปรุงอาหาร การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น สวยงาม ติดตั้งสัญญาณ ควบคุมการจราจรอย่างชัดเจนและมีระบบระบายอากาศที่ดี

5.การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม แบ่งเป็น

5.1 เสริมสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม โดยให้ความสำคัญ 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความแน่นอน รูปลักษณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวก และการเอาใจใส่

5.2 การบริการของโรงแรม ในด้านที่พัก ควรติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานและใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านอาหารและ เครื่องดื่ม ควรตรวจสอบปริมาณอาหารให้เหมาะสมและการใช้วัตถุดิบที่จัดหาได้ในท้องถิ่น ร่วมกับวัตถุดิบนำเข้าที่ต้องขนส่งมาจากต่างประเทศ

2. ผลการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

จากการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ เนื้อหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งจากเอกสาร ตำรา เว็บไซต์ และการศึกษาดูงาน หลังจากนั้นคณะนักวิจัยได้พัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมที่พักให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ขึ้น โดยได้สรุปหัวข้อเนื้อหาที่จะมีไว้ในคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 5 ด้าน คือ

แนวปฏิบัติที่ 1 : การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติที่ 2 : การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติที่ 3 : การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติที่ 4 : การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติที่ 5 : การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ

ทั้งนี้ ในแต่ละด้านมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 หัวข้อเนื้อหาที่จะมีไว้ในคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย
1. การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ	1.1 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม 1.2 นโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถาน ประกอบการ	2.1 การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมแก่ผู้รับบริการ 2.2 การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน 2.3 การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ภายในสถานประกอบการ
3. การจัดการสิ่งแวดล้อมภายใน สถานประกอบการ	3.1 การจัดการน้ำใช้แล้วและน้ำทิ้ง 3.2 การบำบัดและจัดการน้ำเสีย 3.3 การจัดการขยะและของเสีย 3.4 การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง 3.5 การจัดการสารเคมีอันตราย 3.6 การจัดการพลังงานเชื้อเพลิง 3.7 การประหยัดพลังงาน
4. การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบ บริเวณสถานประกอบการ	4.1 การลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ 4.2 การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ 4.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่จอดรถ 4.4 การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน
5. การเสริมสร้างความพึงพอใจ ต่อสถานประกอบการให้เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อม บริการที่เป็นเลิศ	5.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5.2 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 5.3 ด้านความแน่นอน (Assurance) 5.4 ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) 5.5 ด้านรูปลักษณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibility/Facilities)

สำหรับผลการออกแบบคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ
เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC มีรายละเอียดตามตัวอย่างดังภาพที่ 4.1 ถึงภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างหน้าปกคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

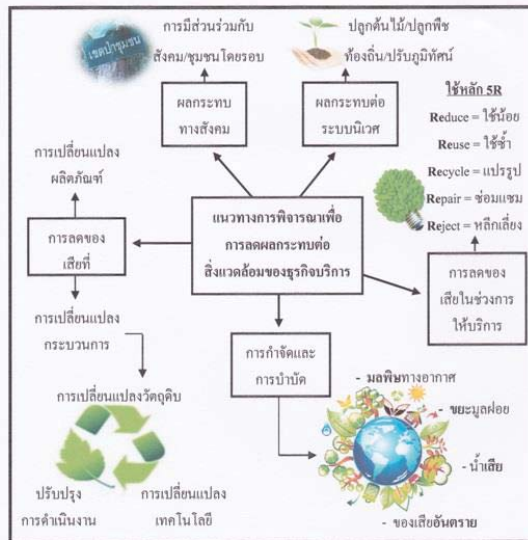
สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
คู่มือ แนวปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ	
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
- การสร้างหัวใจสีเขียว ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว	1
- แนวทางการพิจารณาเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ของธุรกิจการท่องเที่ยว	2
- แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในสร้างธุรกิจให้เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ	3 - 32
▪ แนวปฏิบัติที่ 1 : การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ	5
▪ แนวปฏิบัติที่ 2 : การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ	9
▪ แนวปฏิบัติที่ 3 : การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ	12

ภาพที่ 4.2 และ 4.3 ตัวอย่างหน้าสารบัญ

สารบัญ (ต่อ)	
เรื่อง	หน้า
▪ แนวปฏิบัติที่ 4 : การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ	26
▪ แนวปฏิบัติที่ 5 : การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ	31
- แหล่งข้อมูลสนับสนุน : การจัดทำคู่มือสำหรับผู้ประกอบการในการ สร้างธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	33 - 34
	

แนวทางการพิจารณาเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจบริการ

การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจบริการเกี่ยวข้อง มีแนวทางการพิจารณาที่สำคัญ 3 ประการ คือ การลดที่แหล่งกำเนิด การลดในช่วงการให้บริการ และการกำจัดหรือบำบัดของเสีย/มลพิษ โดยผู้รับผิดชอบต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่แหล่งที่มาของวัตถุดิบ การขนส่ง การให้บริการ/การใช้ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการกำจัดหรือบำบัด ก่อนปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อม ดังภาพ



ภาพที่ 4.4 และ 4.5 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 1

**แนวปฏิบัติที่ 1 : การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ**

แนวปฏิบัติกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ประกอบด้วย นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดซื้อ/จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

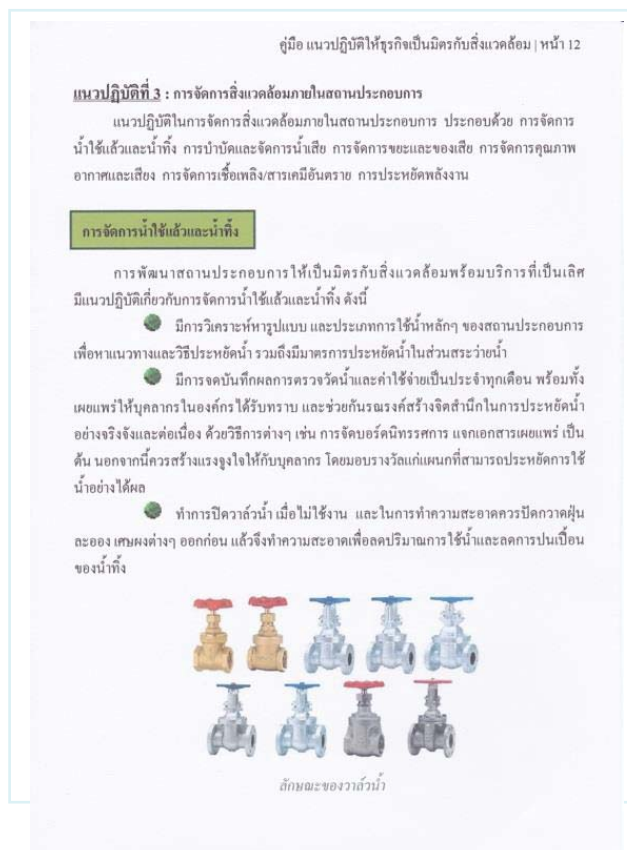
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ผู้ประกอบการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมให้เป็นลายลักษณ์อักษรและมอบหมายให้เป็นหน้าที่สำคัญขององค์กร และแจ้งให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ
- ผู้ประกอบการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการของโรงงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ
- มีนโยบาย มาตรฐาน และแผนงานที่ให้ความสำคัญต่อความยั่งยืนในระยะยาวทั้งในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและเศรษฐกิจรวมทั้งการหลีกเลี่ยงผลกระทบ การปฏิบัติที่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อม และสื่อสารนโยบายสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการให้พนักงานทุกคนรับทราบ
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อนุสัญญาข้อตกลงระหว่างประเทศและกฎระเบียบในประเทศที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ภาพที่ 4.6 และ 4.7 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 2 - 3



แนวปฏิบัติที่ 4 : การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติในการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ ประกอบด้วย การลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่จอดรถ และการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน

การลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลดผลกระทบต่อระบบนิเวศที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกชนิดต่าง ๆ ดังนี้

- หลีกเลี่ยงและลดปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล เพื่อลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ
- ไม่นำผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล และทรัพยากรธรรมชาติที่หายากหรือกำลังสูญพันธุ์หรือมีแนวโน้มลดน้อยลง เช่น เปลือกหอย ปะการัง กัลปังหา ฯลฯ มาจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว



ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอย ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ไม่จัดกิจกรรมการแสดงและการครอบครองสัตว์ป่าเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจของผู้รับบริการจากสถานประกอบการ หรือหากมีการนำสัตว์มาแสดงให้นักท่องเที่ยวชมก็จะต้องได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง และการเลี้ยงดูสัตว์ต้องดำเนินการให้อุณหภูมิเหมาะสมและไปตามระเบียบของทางราชการ

ภาพที่ 4.8 และ 4.9 ตัวอย่างหน้าแนวปฏิบัติที่ 4 - 5

แนวปฏิบัติที่ 5 : การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือบริการที่เป็นเลิศ

แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านการเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์/สิ่งแวดล้อมความสะอาด

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานต้องให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ
- พนักงานบริการมีประสบการณ์เพียงพอในการให้บริการ
- พนักงานให้บริการที่ครบถ้วนและสมบูรณ์
- พนักงานให้บริการโดยไม่สร้างความเสียหาย
- มีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญ/เชี่ยวชาญจากสถาบันที่น่าเชื่อถือและมีใบอนุญาต (License)

**ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)**

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานให้บริการแต่ละครั้งด้วยความรวดเร็ว
- พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ยึดตัวบุคคล ให้บริการอย่างเสมอภาค
- พนักงานให้บริการอย่างตรงเวลาหรือตามกำหนดที่แจ้งไว้
- พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- พนักงานให้บริการด้วยความทันสมัย เป็นเอกลักษณ์ น่าประทับใจ
- พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ
- พนักงานมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ



ภาพที่ 4.10 และ 4.11 ตัวอย่างหน้าปกหลัง



3. ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับ เครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

จากการนำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่พัฒนาขึ้นไปให้
กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้ ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงานของ โรงแรมนำร่องคือ
โรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท ซึ่งเป็นโรงแรมที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
และมีความพร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายนำร่องในครั้งนี้ คณะนักวิจัยได้ใช้เครื่องมือประเมิน
ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อม โดยนำคู่มือดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการจัดประชุมเพื่อชี้แจง
รายละเอียดของคู่มือ แล้วเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินฯ หลังจากนั้นเป็นระยะเวลาอีก 1 เดือน ได้
ให้ตอบแบบประเมินอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ และ
สรุปผล ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. ความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการนำคู่มือที่คณะนักวิจัยพัฒนาขึ้นไปทดลองใช้

รายละเอียดตามตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ผลการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	53.33
หญิง	7	46.67
2. อายุ		
31- 35 ปี	2	13.33
36 – 40 ปี	1	6.67
41 – 45 ปี	4	26.67
มากกว่า 45 ปี	8	53.33
3. สถานภาพ		
ผู้ประกอบการ	1	6.67
พนักงาน	14	93.33

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารและพนักงานของโรงแรม ไดอาน่า รีสอร์ท แอนด์ การ์เด็นท์ จำนวน 15 คน เป็นเพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เพศหญิง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุ 41-45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 เป็นพนักงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตารางที่ 4.3 ผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนา
โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถ ตอบได้
1. ความชัดเจนของนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	2(13.33)	4(26.67)	9(60)			
2. ความชัดเจนของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3(20)	4(26.67)	7(46.67)	1(6.67)		
3. ความต่อเนื่องและการติดตามผลของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		6(40)	7(46.67)	2(13.33)		
4. การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน	2(13.33)	7(46.67)	6(40)			
5. การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเป็นไปตามมาตรฐาน	2(13.33)	4(26.67)	7(46.67)	1(6.67)		1(6.67)
6. การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	1(6.67)	8(53.33)	4(26.67)			2(13.33)
7. ความปลอดภัยในการจัดเก็บสารเคมี	3(20)	5(33.34)	5(33.34)	1(6.67)		1(6.67)
8. การควบคุมการรบกวนกลิ่นภายในโรงแรม	1(6.67)	6(40)	7(46.67)	1(6.67)		
9. การควบคุมเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม	1(6.67)	7(46.67)	4(26.67)	2(13.33)		1(6.67)
10. ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม	2(13.33)	7(46.67)	4(26.67)	1(6.67)		1(6.67)
11. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		8(53.33)	5(33.34)	1(6.67)	1(6.67)	
12. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้รับทราบเรื่องการคัดแยกขยะ	1(6.67)	4(26.67)	7(46.67)	2(13.33)		1(6.67)
13. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการประหยัดน้ำ	3(20)	4(26.67)	6(40)	1(6.67)		1(6.67)
14. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการลดใช้โฟม	1(6.67)	5(33.34)	5(33.34)	2(13.33)	1(6.67)	1(6.67)
15. การบำบัดน้ำเสีย	3(20)	7(46.67)	3(20)		1(6.67)	1(6.67)
16. การจัดการเชื้อเพลิง	3(20)	5(33.34)	5(33.34)	1(6.67)	1(6.67)	
17. การจัดการสารเคมี	2(13.33)	4(26.67)	7(46.67)		1(6.67)	1(6.67)
18. การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง	6(40)	5(33.34)	1(6.67)	1(6.67)	1(6.67)	1(6.67)
19. การคัดแยกขยะ/ การกำจัดขยะ	1(6.67)	5(33.34)	6(40)	2(13.33)	1(6.67)	
20. การนำเศษอาหารกลับไปใช้ประโยชน์อื่น	2(13.33)	4(26.67)	7(46.67)		1(6.67)	1(6.67)
21. การตกแต่งด้วยไม้กระถางภายในโรงแรม	4(26.67)	6(40)	3(20)	1(6.67)		1(6.67)

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
22. การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร	5(33.34)	6(40)	2(13.33)		1(6.67)	1(6.67)
23. การจัดทำป้ายสื่อสารเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อม	1(6.67)	6(40)	6(40)	2(13.33)		
24. การลดการใช้พลาสติก	3(20)	3(20)	6(40)	2(13.33)	1(6.67)	
25. เลือกใช้ยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3(20)	3(20)	7(46.67)			2(13.33)
26. การส่งเสริมให้ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ	3(20)	5(33.34)	4(26.67)	1(6.67)		2(13.33)
27. การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้	4(26.67)	4(26.67)	4(26.67)	1(6.67)		2(13.33)

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ
 แนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงใจ โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 18 การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 หัวข้อที่ 22 การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และหัวข้อที่ 27 การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับ

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากใน 3 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 6 การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์
 เครื่องใช้ไฟฟ้าและหัวข้อที่ 11 การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมีจำนวน 8 คน คิด
 เป็นร้อยละ 53.33 หัวข้อที่ 4 การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน หัวข้อที่ 9 การควบคุมเสียงดัง
 รบกวนภายในโรงแรมหัวข้อที่ 10 ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม และหัวข้อที่ 15 การบำบัด
 น้ำเสีย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนา
โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความชัดเจนของนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		6(40)	3(20)			
2. ความชัดเจนของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		6(40)	3(20)			
3. ความต่อเนื่องและการติดตามผลของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		4(26.67)	5(33.34)			
4. การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน	1(6.67)	1(6.67)	7(46.67)			
5. การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเป็นไปตามมาตรฐาน		3(20)	6(40)			
6. การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า		3(20)	5(33.34)			1(6.67)
7. ความปลอดภัยในการจัดเก็บสารเคมี		3(20)	5(33.34)			1(6.67)
8. การควบคุมการรบกวนกลิ่นภายในโรงแรม		8(53.33)	1(6.67)			
9. การควบคุมเสียงรบกวนภายในโรงแรม		4(26.67)	5(33.34)			
10. ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม		7(46.67)	2(13.33)			
11. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		5(33.34)	4(26.67)			
12. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้รับทราบเรื่องการคัดแยกขยะ		3(20)	5(33.34)	1(6.67)		
13. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการประหยัดน้ำ		3(20)	6(40)			
14. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการลดใช้โฟม		2(13.33)	5(33.34)	2(13.33)		
15. การบำบัดน้ำเสีย	1(6.67)	4(26.67)	4(26.67)			
16. การจัดการเชื้อเพลิง		5(33.34)	3(20)	1(6.67)		
17. การจัดการสารเคมี	1(6.67)	4(26.67)	2(13.33)	1(6.67)		1(6.67)
18. การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง	1(6.67)	6(40)	2(13.33)			

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
19. การคัดแยกขยะ/ การกำจัดขยะ		7(46.67)	2(13.33)			
20. การนำเศษอาหารกลับไปใช้ประโยชน์อื่น	1(6.67)	2(13.33)	3(20)	3(20)		
21. การตกแต่งด้วยไม้กระถางภายในโรงแรม	1(6.67)	4(26.67)	2(13.33)	2(13.33)		
22. การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร		5(33.34)	3(20)	1(6.67)		
23. การจัดทำป้ายสื่อสารเกี่ยวกับการรักษาสสิ่งแวดล้อม		5(33.34)	3(20)	1(6.67)		
24. การลดการใช้พลาสติก		3(20)	3(20)	2(13.33)	1(6.67)	
25. เลือกใช้ยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		3(20)	4(26.67)	1(6.67)	1(6.67)	
26. การส่งเสริมให้ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ	1(6.67)	4(26.67)	4(26.67)			
27. การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้	2(13.33)	6(40)	1(6.67)			

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงใจ โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 27 การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 8 การควบคุมกลิ่นรบกวนภายในโรงแรมมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 หัวข้อที่ 10 ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม และหัวข้อที่ 19 การคัดแยกขยะ/การกำจัดขยะ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนา
โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	1(6.67)	7(46.67)	4(26.67)	3(20)		
2. ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3(20)	8(53.33)	4(26.67)			
3. ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้	5(33.34)	4(26.67)	5(33.34)	1(6.67)		
4. ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้น้ำจากก๊อกน้ำ	2(13.33)	4(26.67)	6(40)	2(13.33)	1(6.67)	
5. การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	3(20)	4(26.67)	4(26.67)	3(20)		1(6.67)
6. ไม่ทิ้งสารเคมีอันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสีย	5(33.34)	5(33.34)	3(20)	1(6.67)		1(6.67)
7. ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม	5(33.34)	4(26.67)	4(26.67)	1(6.67)	1(6.67)	
8. การลดใช้ไฟ	4(26.67)	2(13.33)	6(40)	2(13.33)	1(6.67)	
9. การลดการใช้พลาสติก	4(26.67)	2(13.33)	5(33.34)	3(20)	1(6.67)	
10. การลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง	3(20)	4(26.67)	7(46.67)		1(6.67)	
11. นำเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	3(20)	6(40)	4(26.67)	2(13.33)		

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม(ก่อน) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วม โดยหัวข้อที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 3 ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้ หัวข้อที่ 6 ไม่ทิ้งสารเคมีอันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสียและหัวข้อที่ 7 ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34

หัวข้อที่มีส่วนร่วมมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 2 ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33
หัวข้อที่ 1 เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการตอบแบบสอบถาม(หลัง)ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม		5(33.34)	4(26.67)			
2. ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	1(6.67)	4(26.67)	4(26.67)			
3. ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้	4(26.67)	3(20)	2(13.33)			
4. ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้น้ำจากก๊อกน้ำ	2(13.33)	5(33.34)	1(6.67)	1(6.67)		
5. การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	2(13.33)	6(40)	1(6.67)			
6. ไม่ทิ้งสารเคมีอันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสีย	3(20)	4(26.67)	2(13.33)			
7. ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม	4(26.67)	3(20)	2(13.33)			
8. การลดใช้โฟม	1(6.67)	4(26.67)	3(20)	1(6.67)		
9. การลดการใช้พลาสติก	1(6.67)	2(13.33)	5(33.34)	1(6.67)		
10. การลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง	1(6.67)	2(13.33)	5(33.34)	1(6.67)		
11. นำเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม		4(26.67)	5(33.34)			

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม(หลัง)ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อ
 แนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วม โดยหัวข้อที่มี
 ส่วนร่วมมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 3 ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้ หัวข้อที่ 7 ไม่ทำให้เกิด
 เสียงดังรบกวนภายในโรงแรม มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

หัวข้อที่มีส่วนร่วมมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 5 การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้งมี
 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 หัวข้อที่ 1 เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและ
 หัวข้อที่ 4 ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้มือรองน้ำจากก๊อกน้ำมีจำนวน 5 คน
 คิดเป็นร้อยละ 33.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการตอบแบบสอบถาม (ก่อน- หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ
 แนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	คะแนนเฉลี่ย			
	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น	ลดลง
1. ความชัดเจนของนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.8	3.7		0.1
2. ความชัดเจนของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.6	3.7	0.1	
3. ความต่อเนื่องและการติดตามผลของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.3	3.4	0.1	
4. การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน	3.7	3.3		0.4
5. การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเป็นไปตามมาตรฐาน	3.3	3.3	0	0
6. การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.3	3		0.3
7. ความปลอดภัยในการจัดเก็บสารเคมี	3.5	3		0.5
8. การควบคุมการรบกวนกลิ่นภายในโรงแรม	3.5	3.9	0.4	
9. การควบคุมเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม	3.3	3.4	0.1	
10. ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม	3.5	3.8	0.3	
11. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.3	3.6	0.3	
12. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการเรื่องการคัดแยกขยะ	3.1	3.2	0.1	
13. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการประหยัดน้ำ	3.4	3.3		0.1

รายการ	คะแนนเฉลี่ย			
	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น	ลดลง
14. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการลดใช้โฟม	3	3		0
15. การบำบัดน้ำเสีย	3.5	3.7	0.2	
16. การจัดการเชื้อเพลิง	3.5	3.4		0.1
17. การจัดการสารเคมี	3.2	3.2		0
18. การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง	3.7	3.9	0.2	
19. การคัดแยกขยะ/ การกำจัดขยะ	3.2	3.6	0.4	
20. การนำเศษอาหารกลับไปใช้ประโยชน์อื่น	3.2	3.1		0.1
21. การตกแต่งด้วยไม้กระถางภายในโรงแรม	3.7	3.4		0.3
22. การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร	3.8	3.4		0.4
23. การจัดทำป้ายสื่อสารเกี่ยวกับการรักษาสสิ่งแวดล้อม	3.4	3.4		0
24. การลดการใช้พลาสติก	3.3	2.9		0.4
25. เลือกใช้ยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.2	3		0.2
26. การส่งเสริมให้ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ	3.3	3.7	0.4	
27. การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้	3.3	4.1	0.8	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตอบแบบสอบถาม(ก่อน-หลัง)ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนและหลังเพิ่มขึ้น 12 รายการ คิดเป็นจำนวน 3.6 และลดลง 11 รายการ คิดเป็น 2.9 ทั้งนี้อีก 4 รายการมีความพึงพอใจเท่าเดิม

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบผลการตอบแบบสอบถาม(ก่อน-หลัง)ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการ	คะแนนเฉลี่ย			
	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น	ลดลง
1. เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	3.4	3.6	0.2	
2. ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงานด้านการจัดการ	3.9	3.7		0.2

รายการ	คะแนนเฉลี่ย			
	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น	ลดลง
สิ่งแวดล้อม				
3. ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้	3.9	4.2	0.3	
4. ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้มือรองน้ำจากก๊อกน้ำ	3.3	3.9	0.6	
5. การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	3.3	4.1	0.8	
6. ไม่ทิ้งสารเคมีอันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสีย	3.7	4.1	0.4	
7. ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม	3.7	4.2	0.5	
8. การลดใช้โฟม	3.4	3.6	0.2	
9. การลดการใช้พลาสติก	3.3	3.3	0	
10. การลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง	3.5	3.3		0.2
11. นำเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	3.7	3.4		0.3

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตอบแบบสอบถาม(ก่อน-หลัง)ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมก่อนและหลังเพิ่มขึ้น 7 รายการ คิดเป็นจำนวน 3.0 และลดลง 3 รายการ คิดเป็น 0.7 ทั้งนี้มี 4 รายการที่มีส่วนร่วมเท่าเดิม

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจและ การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ก่อนและหลัง) ในภาพรวม

รายการ	คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม		
	ก่อน	หลัง	เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	91.46	92.78	1.32 (1.45)
การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	39.13	41.45	2.32 (5.93)

จากตารางที่ 4.9 คณะนักวิจัยได้สรุปผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ก่อนการอบรม และหลังจากนั้น 1 เดือน ได้นำแบบสอบถามให้ตอบอีกครั้งหนึ่งซึ่งพบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.45 และ 5.93 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ภายใต้แผนงาน “การพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจ การท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พัก ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อพัฒนากลุ่มมือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้กลุ่มแนวปฏิบัติด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื่องจากการวิจัยโครงการนี้ เป็นส่วนหนึ่งภายใต้แผนงาน “การพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ในการวิจัยจึงได้พิจารณาเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเป็นโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่พัฒนาขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในขั้นศึกษาผลการทดลองใช้ คณะนักวิจัยได้พิจารณาเลือกโรงแรมที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน ที่มีความพร้อมในการเป็นโครงการนำร่องหรือกรณีศึกษาคือ โรงแรม ไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. การศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1. การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คณะนักวิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแนวทางปฏิบัติ ด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมคือ การตรวจสอบเอกสารจากตำรา สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ การสนทนากลุ่มย่อย และการศึกษาฐานเพื่อถอดบทเรียน ในเรื่องเกี่ยวกับโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ในขั้นตอนนี้ คณะนักวิจัยดำเนินการ ดังนี้

1) การสร้างความรู้ความเข้าใจและการเตรียมการข้อมูล โดยศึกษาหลักการ ทฤษฎีและแนวทางการปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พัก เพื่อคัดเลือกเป็นประชากรของโครงการวิจัย

3) การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อยผู้ประกอบการด้านโรงแรมที่พัก ภายหลังการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยาร่วมกับแผนงานวิจัย เพื่อระดมความคิดเห็นจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหาจากตัวแทนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม ทั้ง 7 ประเภท ได้แก่ กลุ่มธุรกิจกิจการเสริมความงาม สปา และนวดแผนไทย กิจการโรงแรมที่พัก คมนาคมขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ประเภทสินค้า OTOP ตัวแทนนำเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

4) การศึกษาฐานที่โรงแรมที่มีผลประกอบการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อถอดบทเรียน ประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบหรือกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะนักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ทั้ง 4 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น หลังจากนั้นนำข้อมูลต่าง ๆ มาสรุป สังเคราะห์ เป็นหัวข้อเนื้อหาที่จะจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สำหรับนำไปทดลองใช้ต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะนักวิจัย นำข้อมูลต่าง ๆ มาศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

2. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

คณะนักวิจัยได้นำหัวข้อเนื้อหาที่จะปรากฏในคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้เตรียมการไว้มาจัดทำเป็นคู่มือในรูปแบบเอกสาร ประกอบด้วยข้อมูลและภาพประกอบ เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการและหลังการให้บริการ เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมที่พัก อันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการนั้น ๆ

3. การศึกษาผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการทดลองใช้คู่มือในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการทดลองใช้คู่มือ คณะนักวิจัย ได้พิจารณาเลือกโรงแรมที่เป็นสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในปัจจุบัน ที่มีความพร้อมในการเป็นโครงการนำร่องหรือกรณีศึกษา ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

1) เอกสารคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่ได้พัฒนาขึ้น ในรูปแบบเอกสาร ประกอบด้วยข้อมูลและภาพประกอบ เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวทางและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการและหลังการให้บริการ เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมที่พัก อันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนกิจกรรมการบริการนั้น ๆ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติฯ ได้แก่แบบประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ทั้งนี้ ได้กำหนดระดับการประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไว้ดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่สามารถประเมินได้	0

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะนักวิจัย นำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ได้พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการ และพนักงาน ของโรงแรมที่พักที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ที่มีความพร้อมและความสนใจเข้าร่วมเป็นโครงการนำร่อง ได้แก่โรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท โดยการจัดประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดของกลุ่มมือ แล้วเก็บข้อมูลโดยใช้แบบ

ประเมินความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้นเป็นระยะเวลาอีก 1 เดือน ได้ให้ตอบแบบประเมินอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้มาสรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ นำเสนอเป็น ความเรียงเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้าน โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ผลการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC
3. ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

จากการจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ธุรกิจด้านโรงแรมที่พัก ผู้เข้าประชุม ร่วมกันพิจารณาปัญหาด้านทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมด้านโรงแรม โดยใช้ Portfolio Model of Human capital ตามแนวคิดด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ ของ Boris Groysberg , Andrew N Mclean และ Nitin Nohria พบว่า

ในการประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมนั้น ทักษะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์เฉพาะด้าน โดยเฉพาะกลยุทธ์ การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (change management) ซึ่งเป็นทุนมนุษย์ด้านกลยุทธ์ เป็นประเด็นที่มีความสำคัญ

ดังนั้น การประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมในเขตเมืองพัทยาที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม จึงเป็นเรื่องจำเป็น แต่ในปัจจุบันพบว่าเครือข่าย PTCC ยังไม่มีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องนี้ที่เป็นรูปธรรม ควรจะมีการจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านการท่องเที่ยว PTCC นอกจากนี้ ควรมีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานที่โรงแรมต้นแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้เห็นแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวมานี้ มีความสอดคล้องกับทุนมนุษย์ด้านความสัมพันธ์ (Relationship human capital) ที่มีจุดเน้นของผู้บริหารในการสร้างความสัมพันธ์กับทีมงานหรือเพื่อนร่วมงาน การสร้างเครือข่ายภายนอกเพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน

จากการเดินทางไปศึกษาดูงานที่โรงแรมดุสิต ปริ๊นเซส กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งรับฟังการนำเสนอผลงานวิจัยเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ ของนายอรรถเวช พฤษภาคม และคณะ (2555) พบข้อมูลที่สำคัญดังนี้

โรงแรมดุสิตปริ๊นเซส ตั้งอยู่ที่ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว อาคารสูง 6 ชั้น ให้บริการห้องพัก 198 ห้อง มีบริการสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านห้องพัก ด้านจัดเลี้ยง/ห้องประชุม และบริการอื่น ๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย นวดแผนโบราณ ร้านค้าย่อย จำหน่ายของที่ระลึก ศูนย์บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการซักรีด บริการโทรศัพท์ทั้งในและต่างประเทศ สำหรับแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นั้น ประกอบด้วย

1. การลดที่แหล่งกำเนิด ได้แก่ วัสดุดิบและการขนส่ง
2. การลดในช่วงการให้บริการ ในส่วนของกระบวนการใช้ทรัพยากรและการนำกลับมาใช้ตามหลัก 5 R (Reduce , Reuse , Recycle , Repair , Reject)
3. การกำจัดและบำบัดของเสียต่างๆคือ มลพิษทางน้ำ ขยะ มลพิษทางอากาศ ของเสียอันตราย

ทั้งนี้ โรงแรมดุสิตปริ๊นเซส ได้กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไว้ 5 ด้าน คือ

- 1.การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- 2.การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมในโรงแรม
- 3.การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรม
- 4.การจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรอบของโรงแรม
- 5.การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม

2. ผลการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

คณะนักวิจัยได้พัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมที่พักให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศของ เครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ขึ้น หลังจากการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เนื้อหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งจากเอกสาร ตำรา เว็บไซต์ และการศึกษาดูงาน โดยได้สรุปหัวข้อเนื้อหาที่จะมีไว้ในคู่มือแนวปฏิบัติ ด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 5 ด้าน คือ

- แนวปฏิบัติที่ 1 : การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ
- แนวปฏิบัติที่ 2 : การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ
- แนวปฏิบัติที่ 3 : การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ
- แนวปฏิบัติที่ 4 : การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ
- แนวปฏิบัติที่ 5 : การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ

3. ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กับเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC

จากการนำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไปให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้ ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงานของโรงแรมนำร่องคือโรงแรมไดอานา การ์เด้น รีสอร์ท โดยใช้เครื่องมือประเมินได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมก่อนและหลังการนำคู่มือที่คณะนักวิจัยพัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ มีผลการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมไดอาน่า รีสอร์ท แอนด์การ์เดนส์ จำนวน 15 คน เป็นเพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เพศหญิง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุ 41-45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 เป็นพนักงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงใจ โดยหัวข้อที่มีความพึงใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 18 การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 หัวข้อที่ 22 การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และหัวข้อที่ 27 การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับ

หัวข้อที่มีความพึงใจมากใน 3 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 6 การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและหัวข้อที่ 11 การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 หัวข้อที่ 4 การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน หัวข้อที่ 9 การควบคุมเสียงดังรบกวนภายในโรงแรมหัวข้อที่ 10 ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม และหัวข้อที่ 15 การบำบัดน้ำเสีย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงใจ โดยหัวข้อที่มีความพึงใจมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 27 การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 8 การควบคุมกลิ่นรบกวนภายใน
โรงแรมมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 หัวข้อที่ 10 ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม และ
หัวข้อที่ 19 การคิดแยกขยะ/การกำจัดขยะ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (ก่อน) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการ
พัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วม โดยหัวข้อที่มี
ส่วนร่วมมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 3 ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้ หัวข้อที่ 6 ไม่ทิ้งสารเคมี
อันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสียและหัวข้อที่ 7 ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายใน
โรงแรม มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34

หัวข้อที่มีส่วนร่วมมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 2 ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงาน
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33
หัวข้อที่ 1 เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67
ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม (หลัง) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการ
พัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วม โดยหัวข้อที่มี
ส่วนร่วมมากที่สุดคือ หัวข้อที่ 3 ปิดไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้ หัวข้อที่ 7 ไม่ทำให้เกิด
เสียงดังรบกวนภายในโรงแรม มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

หัวข้อที่มีส่วนร่วมมากใน 2 อันดับแรกคือ หัวข้อที่ 5 การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง มี
จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 หัวข้อที่ 1 เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและ
หัวข้อที่ 4 ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้มือรองน้ำจากก๊อกน้ำมีจำนวน 5 คน
คิดเป็นร้อยละ 33.34 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตอบแบบสอบถาม (ก่อน-หลัง) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ
ต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 27 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงใจก่อนและหลัง เพิ่มขึ้น 12 รายการ คิดเป็นจำนวน 3.6 และลดลง 11 รายการ คิดเป็น 2.9 ทั้งนี้อีก 4 รายการมีความพึงพอใจเท่าเดิม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตอบแบบสอบถาม (ก่อน-หลัง) ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

จากหัวข้อการประเมิน 11 หัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมก่อนและหลัง เพิ่มขึ้น 7 รายการ คิดเป็นจำนวน 3.0 และลดลง 3 รายการ คิดเป็น 0.7 ทั้งนี้มี 4 รายการที่มีส่วนร่วมเท่าเดิม

ผลการทดลองใช้คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ผู้วิจัยได้จัดประชุมผู้บริหารและพนักงานของ โรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท ซึ่งคัดเลือกให้เป็นโรงแรมนำร่อง เพื่อแนะนำรายละเอียดของคู่มือฯ โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้น 1 เดือน ได้นำแบบสอบถามให้ตอบอีกครั้งหนึ่งซึ่งพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.45 และ 5.93 ตามลำดับ

2. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้บริหารของ โรงแรมไดอาน่า การ์เด้น รีสอร์ท ที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC และมีความพร้อมและความสนใจในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายนำร่อง เพื่อทำการทดลองใช้คู่มือแนวทางปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งคู่มือดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นจากการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตำรา เอกสาร วารสาร เว็บไซต์ และการศึกษาดูงาน ตลอดจนรับฟังผลการวิจัยเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ ศึกษากรณีโรงแรมดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร ของนายอรรถเวช พฤษภาคมพรและคณะ ในขณะเดียวกันก็ได้ศึกษาถึงแนวทาง

หรือหลักเกณฑ์ในการรับรองการประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มูลนิธิไบโอมิเจียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ทำให้การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC โดยเฉพาะธุรกิจด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อบริบทโลกและบริบทของเมืองพัทยาในด้านปัญหาภาวะโลกร้อน ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ปัญหาสังคม ปัญหาสิ่งแวดล้อม และนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามที่คณะรัฐมนตรีได้เห็นความสำคัญและประกาศให้เมืองพัทยาคือพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแล้ว ผลการทดลองใช้คู่มือแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในแนวทางที่สอดคล้องกับบริบทที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การขยายผลของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในวงกว้างมากยิ่งขึ้นต่อไป

นอกจากผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว คณะนักวิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในโอกาสต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามประเมินผลการนำคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ตลอดจน ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบ หลังจากการที่เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC นำนโยบายการประกอบการที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติ ทั้งด้านการลดต้นทุน ภาพลักษณ์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ฯลฯ

3. ควรมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจทั้งภายในและภายนอก

4. ควรศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC ในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ของสมาชิก เพื่อให้การขับเคลื่อนด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปทั้งระบบของเครือข่าย เป็นการสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

5. ควรศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบและปรับวิธีดำเนินการให้เหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคตอันใกล้

6. ปัจจัยสำคัญของการประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาจากนโยบายและความร่วมมือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นจึงควรศึกษาเรื่องภาวะผู้นำในการสร้างการมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก www.tat.or.th ; วันที่ค้นข้อมูล 10 มกราคม 2553 และ 1 กันยายน 2556.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/stat_index.php ; วันที่สืบค้นข้อมูล 9 กรกฎาคม 2553.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551. การเสวนาทางวิชาการเรื่องผลกระทบภาวะโลกร้อนต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ; วันที่ 21 สิงหาคม 2551 โรงแรมปรีณิพาเลซ กรุงเทพฯ.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของผู้เยี่ยมชม จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ปี 2550 ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. เข้าถึงได้จาก

http://www2.tat.or.th/stat/download/tst/711/pattaya_book2007.xls ; วันที่ค้นข้อมูล 8 กรกฎาคม 2551.

กรมควบคุมมลพิษ. คู่มือการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. เข้าถึงได้จาก http://www.pcd.co.th/info_serv/envi_greenProduct.html ; วันที่ค้นข้อมูล 8 กรกฎาคม 2552.

งานทะเบียนราษฎรเมืองพัทยา ข้อมูล ณ เมษายน 2553 เข้าถึงได้จาก www.pattaya.go.th ; วันที่ค้นข้อมูลวันที่ 26 มิถุนายน 2556.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555. การโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชลธร ชื่นอุปการนันท์, 2552. แนวทางการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทโรงแรมที่พัก ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ; วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประวัติเมืองพัทยา. 2550. เข้าถึงได้จาก

http://service.nso.go.th/nso/data/02/02_files/skill_dev_49.pdf ; วันที่ค้นข้อมูล 18 กรกฎาคม 2550.

ผู้จัดการออนไลน์ 4 กันยายน 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th> ; วันที่ค้นข้อมูล 10 สิงหาคม 2556.

ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2549. มาตรฐานใบไม้เขียวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรมไทย. แหล่งที่มา <http://www.krungsri.com/thai/research.htm> ; วันที่ค้นข้อมูล 10 สิงหาคม 2553.

เมืองพัทยา. 2550, Nightlife in Pattaya. เข้าถึงได้จาก

http://www.pattaya.com/thai/highlight/night_life/nightlife_all.asp ; วันที่ค้นข้อมูล 20 กุมภาพันธ์ 2550.

มูลนิธิใบไม้เขียว, เข้าถึงได้จาก www.greenleafthai.org, วันที่ค้นข้อมูล 10 สิงหาคม 2553.

โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม, 2555. เข้าถึงได้จาก

http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=39:environmental-friendly-hotels ; วันที่สืบค้นข้อมูล 31 สิงหาคม 2556.

โรงแรมรอยัลวิง สวีท แอนด์ สปา, เข้าถึงได้จาก <http://royalwingsuites.com/th/green-&-csr.php> ; วันที่สืบค้นข้อมูล 30 กันยายน 2556).

โรงแรมแนว Eco เพื่อคนรักสิ่งแวดล้อม, 2555 เข้าถึงได้จาก

http://www.atsiam.com/articles/article_detail.asp?AR_ID=27&LANG=th ; วันที่สืบค้นข้อมูล 31 สิงหาคม 2556.

วุฒิชัย สุนทรสมัย และคณะ, 2554. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่มเครือข่าย (Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยว.

รายงานการวิจัยได้รับทุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553. การจัดการโรงแรม. ขอนแก่น ; มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุวจิ แดงอ่อน, 2556. ตัวอย่างอุตสาหกรรมบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. เอกสารอัดสำเนา.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554. รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554.

สำนักข่าว INN , 2551. โรงแรม รีสอร์ทปรับตัวหวังดึงดูดนักท่องเที่ยวหัวใจสีเขียว. เข้าถึงได้จาก

<http://www.innnews.co.th/local.php?nid=99965> ; วันที่ค้นข้อมูล 20 กุมภาพันธ์ 2553.

สมพงศ์ โสทะรักษ์ , 2555. กระบวนการพัฒนาโรงแรมระดับสามดาว ภายใต้มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน สำหรับผู้ประกอบการไทย ; วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถเวทย์ พฤกษ์สถาพร และคณะ, 2555. แนวปฏิบัติในการพัฒนาโรงแรมในเมืองให้เป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ ศึกษากรณีโรงแรมดุสิต ปริ้นเซส ศรีนครินทร์

กรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัย ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.

- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2553. รายงานผลการศึกษการ
ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของพื้นที่เมืองพัทยาของมหาวิทยาลัยบูรพา กับสำนักงาน
ความร่วมมือทางวิชาการของเยอรมัน (GIZ).
- อันดับสถานที่ชายหาดทั่วโลกที่ควรหลีกเลี่ยง. เข้าถึงได้จาก
<http://travel.kapook.com/view36085.html> ; วันที่สืบค้นข้อมูล 21 สิงหาคม 2556.
- Green Hotels Association, 2008 เข้าถึงได้จาก <http://www.greenhotels.com/index.php> ; วันที่
สืบค้นข้อมูล 21 สิงหาคม 2555.
- Brown , M. 1996. Environmental Policy in the Hotel Sector: "Green" Strategy or Stratagem?
International Journal of Contemporary Hospitality Management, 8(3), 18-23. Retrieved
from <http://search.proquest.com/docview/228329849?accountid=130127> ; วันที่สืบค้น
ข้อมูล 2 สิงหาคม 2556.
- Darnall , N. 2008. Creating a Green Brand for Competitive Distinction. Asian Business &
Management, 7(4), 445-466. Retrieved from doi :
<http://dx.doi.org/10.1057/abm.2008.19> ; วันที่สืบค้นข้อมูล 2 สิงหาคม 2556.
- Jackson , A. E. 2010. Hotel Guests' Intentions to Choose Green Hotels. (Order No. 1483665,
University of South Carolina). ProQuest Dissertations and Theses, , 187-n/a. Retrieved
from <http://search.proquest.com/docview/835066961?accountid=130127>. (835066961).
; วันที่สืบค้นข้อมูล 3 สิงหาคม 2556.
- Enz , C. A., & Siquaw, J. A. 1999. Best Hotel Environmental Practices. Cornell Hotel and
Restaurant Administration Quarterly, 40(5), 72-77. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/209708309?accountid=130127> ; วันที่สืบค้นข้อมูล
1 สิงหาคม 2556.
- Millar , M. 2552. A Choice Model Approach to Business & Leisure Traveler's Preferences for
Green Hotel Attributes. (Order No. 3383986, University of Nevada, Las Vegas).
ProQuest Dissertations and Theses, , 188-n/a. Retrieved from
<http://search.proquest.com/docview/305087183?accountid=130127>. (305087183).
; วันที่สืบค้นข้อมูล 2 สิงหาคม 2556.
- Robinot , E., & J.-L. Giannelloni. 2010. Do Hotels' "Green" Attributes Contribute to Customer
satisfaction? The Journal of Services Marketing, 24(2), pp.157-169.
<http://dx.doi.org/10.1108/08876041011031127> ; วันที่สืบค้นข้อมูล 2 สิงหาคม 2556.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง การสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

- | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 25 ปี | ☐ 26 – 30 ปี | ☐ 31 – 35 ปี |
| | ☐ 36 – 40 ปี | ☐ 41 – 45 ปี | ☐ มากกว่า 45 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี | |
| | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | |
| 4. สถานภาพของท่านคือ | ☐ ผู้ประกอบการ | ☐ พนักงาน | ☐ ผู้ใช้บริการ |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความชัดเจนของนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม						
2. ความชัดเจนของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม						
3. ความต่อเนื่องและการติดตามผลของแผนงานและเป้าหมายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม						
4. การรณรงค์การลดการใช้พลังงาน						
5. การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเป็นไปตามมาตรฐาน						
6. การติดตามตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า						
7. ความปลอดภัยในการจัดเก็บสารเคมี						
8. การควบคุมการรบกวนกลิ่นภายในโรงแรม						
9. การควบคุมเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม						
10. ความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงแรม						
11. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม						
12. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้รับทราบเรื่องการคัดแยกขยะ						
13. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการประหยัดน้ำ						
14. การประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงเรื่องการลดใช้โฟม						
15. การบำบัดน้ำเสีย						
16. การจัดการเชื้อเพลิง						
17. การจัดการสารเคมี						
18. การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง						
19. การคัดแยกขยะ/ การกำจัดขยะ						
20. การนำเศษอาหารกลับไปใช้ประโยชน์อื่น						
21. การตกแต่งด้วยไม้กระถางภายในโรงแรม						
22. การปลูกต้นไม้ร่มรื่นภายนอกอาคาร						
23. การจัดทำป้ายสื่อสารเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อม						
24. การลดการใช้พลาสติก						

25.	เลือกใช้นานพาทะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม						
26.	การส่งเสริมให้ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ						
27.	การจัดพื้นที่สูบบุหรี่ไว้เฉพาะบริเวณที่จัดเตรียมไว้						

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมต่อแนวทางการพัฒนาโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับการมีส่วนร่วม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. เข้าร่วมฝึกอบรมด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม						
2. ร่วมสนับสนุนกิจกรรมที่ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม						
3. ไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้						
4. ล้างหน้าแปรงฟันโดยใช้ภาชนะรองน้ำแทนการใช้มือรองน้ำจากก๊อกน้ำ						
5. การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง						
6. ไม่ทิ้งสารเคมีอันตรายที่มีความเข้มข้นสูงลงสู่ระบบท่อน้ำเสีย						
7. ไม่ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนภายในโรงแรม						
8. การลดใช้โฟม						
9. การลดการใช้พลาสติก						
10. การลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง						
11. นำเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข.

ภาพประกอบการจัดประชุมชี้แจงคู่มือ

ที่ โรงแรมไดอาน่า รีสอร์ท แอนด์ การ์เดนส์ วันที่ 2 สิงหาคม 2556















การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

www.tourismthailand.org

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

www.dasta.or.th



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

www.mots.go.th



โรงแรมดุสิต ปริณเชส ศรีนครินทร์

www.dusit.com/dusit-princess



วิทยาลัยดุสิตธานี

www.dtc.ac.th

คู่มือ แนวปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ



ภายใต้แนวคิด “การท่องเที่ยวสีเขียว” สำหรับผู้ประกอบการ
ธุรกิจเพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ

ใน

โครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดย่อมด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี



หัวหน้าโครงการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชัย สุนทรสมัย

คณะผู้จัดทำ

1. ดร. วันทนา สุวรรณรัมย์
2. นางสาวนิโลบล พุดซ้อน
3. นางสาวพิมพ์อัมพร คงสอาด
4. นางสาวกัทธมน สุขสวัสดิ์
5. นายรัชพงษ์ พิภพอนันต์ชัย
6. นางสาววราภรณ์ วงษ์รัตน์
7. นายวิทวัส จินดา
8. นายอนุรักษ์ สังกุล
- 9.

.....

ขอขอบคุณ แหล่งข้อมูลสนับสนุน

การจัดทำคู่มือ สำหรับผู้ประกอบการในการสร้างธุรกิจ
ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ



มูลนิธิสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
www.tei.or.th



โครงการ 7 Greens
ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
http://7greens.tourismthailand.org



Green Leaf foundation (มูลนิธิใบไม้เขียว)
www.greenleafthai.org



สมาคมทองเทียวไทยเชิงอนุรักษ์
และผจญภัย www.teata.or.th

ด้านความแน่นอน (Assurance)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง
- มีการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียว
- คุณภาพในการให้บริการได้มาตรฐาน
- พนักงานทุกคนได้รับการคัดเลือกอย่างรอบคอบ
- พนักงานมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานมีความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ
- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- พนักงานมีความรอบคอบและระมัดระวังในการให้บริการ
- พนักงานมีการใช้ภาษาที่สุภาพ ถูกกาลเทศะ
- พนักงานมีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถจัดการกับภาวะกดดันได้

ด้านรูปลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibility/Facilities)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับบริการลูกค้า
- สิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีความทันสมัย
- สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ
- สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม
- มีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์ สวยงาม น่าประทับใจ
- ให้บริการด้วยความปลอดภัย
- ให้บริการด้วยความสะอาด ถูกสุขลักษณะ
- ให้บริการด้วยความเป็นสากล

คำนำ

ทุกวันนี้เป็นที่รู้กันว่าสภาพแวดล้อมของโลกกำลังแปรเปลี่ยนกับปัญหาในทุก ๆ ด้าน อย่างรุนแรงเนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติที่ลดจำนวนลง และผลกระทบจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้กระทำในชีวิตประจำวัน ซึ่งผลกระทบดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของโลกมากมาย ตั้งแต่แหล่งน้ำ ป่าไม้ ฝนดิน และอากาศ

ที่ผ่านมาองค์การการค้าโลก (UNWTO) ได้ประมาณการไว้ว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกเองก็มีส่วนในเรื่องนี้ เพราะกิจกรรมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศทั้งสิ้น 1,307 ล้านตัน (ค.ศ.2006) หรือประมาณร้อยละ 5 ของก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด ซึ่งในการพยายามสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายความว่า ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นได้เพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณอย่างแน่นอน

ดังนั้นทางคณะผู้วิจัยในโครงการสร้างเครือข่ายนำร่องธุรกิจขนาดเล็กด้านการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต่างตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้ประกอบการกิจการในธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และรักษาสีสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีส่วนร่วมในการส่งเสริม และสร้างจิตสำนึกในการลดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยทางผู้จัดทำได้คัดเลือกธุรกิจทั้งหมด 3 ธุรกิจด้วยกัน ซึ่งธุรกิจเหล่านี้เป็นธุรกิจเครือข่าย หรือเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กันในการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจสปา ธุรกิจโรงแรม/ที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร

ทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมและรักษาสีสิ่งแวดล้อม ประกอบกับการท่องเที่ยวไทย โดยผ่านทางคู่มือสำหรับการประกอบการธุรกิจเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ

คณะผู้จัดทำ

แนวปฏิบัติที่ 5 : การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ

แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านการเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานต้องให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ
- พนักงานบริการมีประสบการณ์เพียงพอในการให้บริการ
- พนักงานให้บริการที่ครบถ้วนและสมบูรณ์
- พนักงานให้บริการโดยไม่สร้างความเสียหาย
- มีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญ/เชี่ยวชาญจากสถาบันที่น่าเชื่อถือและมีใบอนุญาต (License)



ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- พนักงานให้บริการแต่ละครั้งด้วยความรวดเร็ว
- พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ยึดตัวบุคคล ให้บริการอย่างเสมอภาค
- พนักงานให้บริการอย่างตรงเวลาหรือตามกำหนดที่แจ้งไว้
- พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- พนักงานให้บริการด้วยความทันสมัย เป็นเอกลักษณ์ น่าประทับใจ
- พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คู่มือ แนวปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

พร้อมบริการที่เป็นเลิศ

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

- การสร้างหัวใจสีเขียว ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจ

ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว 1

- แนวทางการพิจารณาเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ของธุรกิจการท่องเที่ยว 2

- แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในสร้างธุรกิจให้เป็น

มิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ 3 - 32

■ แนวปฏิบัติที่ 1 :

การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ 5

■ แนวปฏิบัติที่ 2 :

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ 9

■ แนวปฏิบัติที่ 3 :

การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ 12



การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเสริมสร้างการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน ที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกชนิดต่าง ๆ ดังนี้

● กรณีที่สถานประกอบการมีพื้นที่มากหรือหากสามารถจัดแบ่งพื้นที่ภายในบริเวณสถานประกอบการ ได้ ควรจัดพื้นที่สำหรับปลูกพืชผักสวนครัวต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบอาหารสำหรับพนักงานหรือจำหน่ายให้ลูกค้าภายนอก ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสถานประกอบการได้อีกทางหนึ่งด้วย



สวนพักผ่อน เพื่อความร่มรื่น ลดความร้อน และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี

- ปลูกต้นไม้ ดอกไม้ และต้นไม้ ทิวบริเวณสถานประกอบการทั้งภายในและภายนอก เพื่อเพิ่มความร่มรื่น ลดความร้อน และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี
- ใช้ปุ๋ยที่ได้จากการหมักเศษผักผลไม้หรือใบไม้ งดการใช้สารเคมี

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง

หน้า

■ แนวปฏิบัติที่ 4 :

การจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรอบบริเวณสถานประกอบการ 26

■ แนวปฏิบัติที่ 5 :

การเสริมสร้างความพึงพอใจต่อสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ 31

- แหล่งข้อมูลสนับสนุน : การจัดทำคู่มือสำหรับผู้ประกอบการในการสร้างธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 33 - 34



ผู้ให้บริการของธุรกิจต่างๆ ก็ได้รับผลประโยชน์ทั้งจากการบริการที่เป็นเลิศและได้สัมผัสกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันเป็นการช่วยรักษารูปแบบวัฒนธรรมและจิตวิญญาณต่อไป

● มีการจ้างงาน โดยคนท้องถิ่นเข้าทำงานในสถานประกอบการในหน้าที่ต่างๆ และจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะตามความจำเป็น

● ให้ความสำคัญเสมอมาในเรื่องการจ้างงาน โดยเฉพาะผู้หญิง และชนกลุ่มน้อยหลีกเลี่ยงการใช้แรงงานเด็ก

● ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานคุ้มครองแรงงานและจ่ายค่าจ้างในอัตราที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

● รับซื้อสินค้าจากท้องถิ่นเท่าที่สามารถจะกระทำได้ และให้ราคาที่เป็นธรรม

● การให้บริการพื้นฐานแก่กันทั้งในสถานประกอบการ เช่น น้ำอุปโภคไฟฟ้าสุขอนามัยความปลอดภัย ฯลฯ ต้องไม่สร้างความเดือดร้อนหรือเป็นปัญหาต่อชุมชนใกล้เคียง

การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่จอดรถ

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเสริมสร้างการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่จอดรถ ที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกชนิดต่าง ๆ ดังนี้

● ภายในบริเวณที่จอดรถ ต้องมีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอตามธรรมชาติในเวลากลางวัน และมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน

● ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ควบคุมการจราจรและป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางอย่างชัดเจน ทั้งบริเวณถนนและลานจอดรถที่ง่ายต่อการมองเห็นและการทำความเข้าใจ เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

● มีป้ายแจ้งให้ดับเครื่องยนต์ระหว่างจอดรถ



บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นอย่างมาก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจึงได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้มีแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจในเกณฑ์ดี และยังคงส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ภาพการณ์เติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังกล่าว กลับส่งผลให้เกิดปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรการท่องเที่ยวต่าง ๆ กลับส่งผลให้เกิดปัญหาความเสื่อมโทรมของไทย นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตจำเป็นต้องใส่ใจกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมหรือได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน เช่น เกียรติบัตรใบไม้เขียว หรือได้รับการรับรองมาตรฐานจาก มอก./ISO/IEC 17025 เป็นต้น

ดังนั้น การพัฒนาธุรกิจและการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกแขนงไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม/ที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสปา เป็นต้น ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีประโยชน์ หากธุรกิจดังกล่าวได้นำคู่มือแนวปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมด้วยบริการที่เป็นเลิศเล่มนี้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาและการบริการของธุรกิจ เพื่อลดของเสีย/มลพิษ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสูญเสียพลังงานและทรัพยากรต่างๆ ที่ไม่จำเป็น ในขณะที่ยังคงยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างรู้ค่าและคุ้มค่า อันจะก่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและต่อผู้รับบริการ ซึ่งการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์นั้น ต้องเริ่มต้นผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ กรรมการบริหาร ผู้จัดการทั่วไป ตลอดจนหัวหน้าแผนกต่างๆ จะต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริม และกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมการดำเนินงาน โดยชี้แจงว่าประโยชน์ในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมนี้จะบังเกิดผลดีกับทุกคนในโรงแรม เนื่องจากมีสถานที่ปฏิบัติงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นระเบียบ และสะอาดเรียบร้อย ย่อมส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรทุกคน ตลอดจน

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ ที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกชนิดต่าง ๆ ดังนี้

- ร่วมมือกับชุมชนจัดตั้งโครงการรณรงค์รักษาความสะอาด ณ บริเวณสถานที่ต่างๆ ของชุมชน
- ร่วมมือกับโรงเรียนเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับเยาวชน
- ริเริ่มโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับสถาบันในท้องถิ่น
- ร่วมมือกับสถานประกอบการอื่น ๆ หรือองค์กรท้องถิ่น เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่เป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น
- สนับสนุนให้สถานประกอบการอื่นๆ ใช้ungsverfahrenแทนการใช้ถุงพลาสติก
- ให้ทุนหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของชุมชน เช่น ให้การสนับสนุนสถานที่จัดประชุม สนับสนุนอุปกรณ์การจัดกิจกรรม เป็นต้น
- ให้การสนับสนุนโครงการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม เช่น การพัฒนาสุขอนามัยน้ำอุปโภค-บริโภค ความสะอาด ฯลฯ
- ให้การสนับสนุนแก่ชุมชนท้องถิ่นที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตท้องถิ่นทั้งในรูปตัวเงินและวัสดุอุปกรณ์
- มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นในการกำหนดทิศทางและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน
- ให้การสนับสนุนแก่ชุมชนจัดทำกฎกติกาหรือจรรยาบรรณสำหรับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ รวมถึงการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดการใช้พลังงานในชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน

● สนับสนุนชุมชนให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความรู้ทักษะการบริหารจัดการการให้บริการทางท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายเป็นสินค้า/ของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม เครื่องหัตถกรรม ศิลปะการแสดง เป็นต้น

การสร้าง หัวใจสีเขียว ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

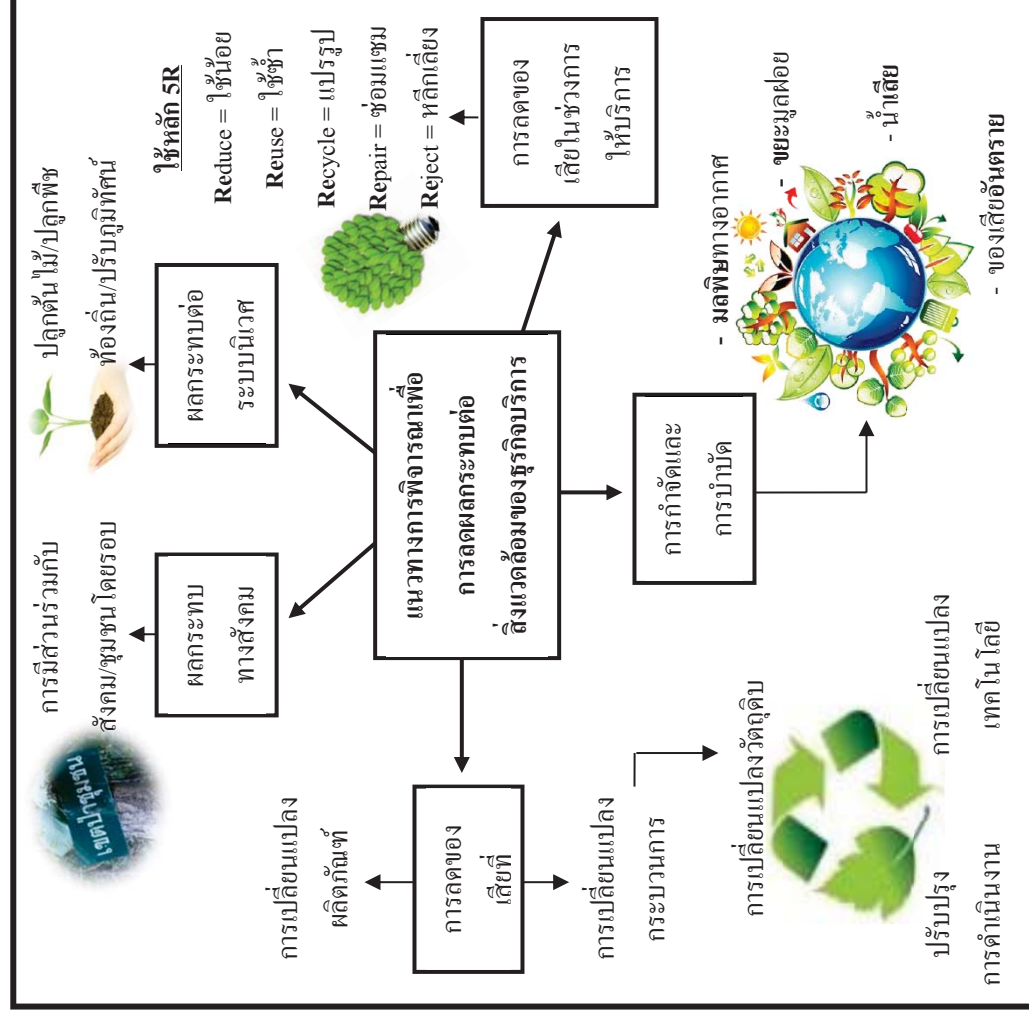


แนวปฏิบัติของผู้ประกอบการ ในการสร้างธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถทำได้ โดยการแสดงออกถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติและวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น รวมทั้งการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อนโดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ปรับปรุงหรือพัฒนานโยบาย และปรัชญาขององค์กร ที่สะท้อนถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ปรับปรุงหรือพัฒนาแผนการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามนโยบายและปรัชญาขององค์กร
- ปรับปรุงหรือพัฒนากรอบจรรยาบรรณให้บุคลากรในสถานประกอบการได้ยึดถือและนำไปปฏิบัติเพื่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและความเชื่อของท้องถิ่นที่มีต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติและข้อปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อมและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

แนวทางการพิจารณาเพื่อการลดผลกระทบต่อดังแวดล้อมของธุรกิจบริการ

การลดผลกระทบต่อดังแวดล้อมของธุรกิจบริการมีแนวทางพิจารณาที่สำคัญ 3 ประการ คือ การลดที่แหล่งกำเนิด การลดในช่วงการให้บริการ และการกำจัดหรือบำบัดของเสีย/มลพิษ โดยผู้รับผิดชอบต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อดังแวดล้อม ตั้งแต่แหล่งที่มาของวัตถุดิบ การขนส่ง การให้บริการ/การใช้ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการกำจัดหรือบำบัด ก่อนปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อม ดังภาพ



- จัดให้มีการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การอนุรักษ์สัตว์ป่า ป่าไม้ ระบบนิเวศทางทะเล เป็นต้น ให้แก่นักงานและผู้รับบริการจากสถานประกอบการ
- ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และพื้นที่อนุรักษ์ประเภทต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานประกอบการ
- มีการป้องกันตรวจสอบและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมอันเกิดตามธรรมชาติและจากการพัฒนาหรือก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภคในบริเวณสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตัดต้นไม้ การพังทลายของดิน น้ำป่าไหลบ่า ความเสื่อมโทรมของชายหาด ฯลฯ
- ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และพันธุ์พืชท้องถิ่นเพื่อรักษาสมดุลของระบบนิเวศของเมือง เช่น การปลูกพืชสมุนไพร พรรณไม้ในวรรณคดี เป็นต้น
- ใช้พันธุ์พืชท้องถิ่น ในการตกแต่งหรือพื้นภูมิทัศน์ (หลีกเลี่ยงการนำพืชต่างถิ่นเข้ามาปลูก) ในสถานประกอบการ
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมของเมือง
- ไม่ขยายขอบเขตของสถานประกอบการ ดุลยภาพที่สาธารณะประเภทต่าง ๆ เช่น พื้นที่ป่า ชายหาด ลำห้วย ลำธาร ทางเท้าหรือถนน เป็นต้น



แนวปฏิบัติที่ 4 : การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติในการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณสถานประกอบการ ประกอบด้วย การลดผลกระทบต่อบริเวณ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ การจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่จอดรถ และการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่สวน

การลดผลกระทบต่อบริเวณ

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลดผลกระทบต่อบริเวณที่มุ่งเน้นการรักษาสีเขียวและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกชนิดต่าง ๆ ดังนี้

- หลีกเลี่ยงและลดปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล เพื่อลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ
- ไม่นำผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล และทรัพยากรธรรมชาติที่หายากหรือกำลังสูญพันธุ์หรือมีแนวโน้มลดน้อยลง เช่น เปลือกหอย ปะการัง กล้วยไม้ป่า ฯลฯ มาจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว



ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอย ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ไม่จัดกิจกรรมการแสดงและการครอบครองสัตว์ป่าเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจของผู้รับบริการจากสถานประกอบการ หรือหากมีการนำสัตว์มาไว้แสดงให้

คู่มือ แนวปฏิบัติให้ธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | หน้า 3

นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง และการเลี้ยงดูสัตว์ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในสถานประกอบการ ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ



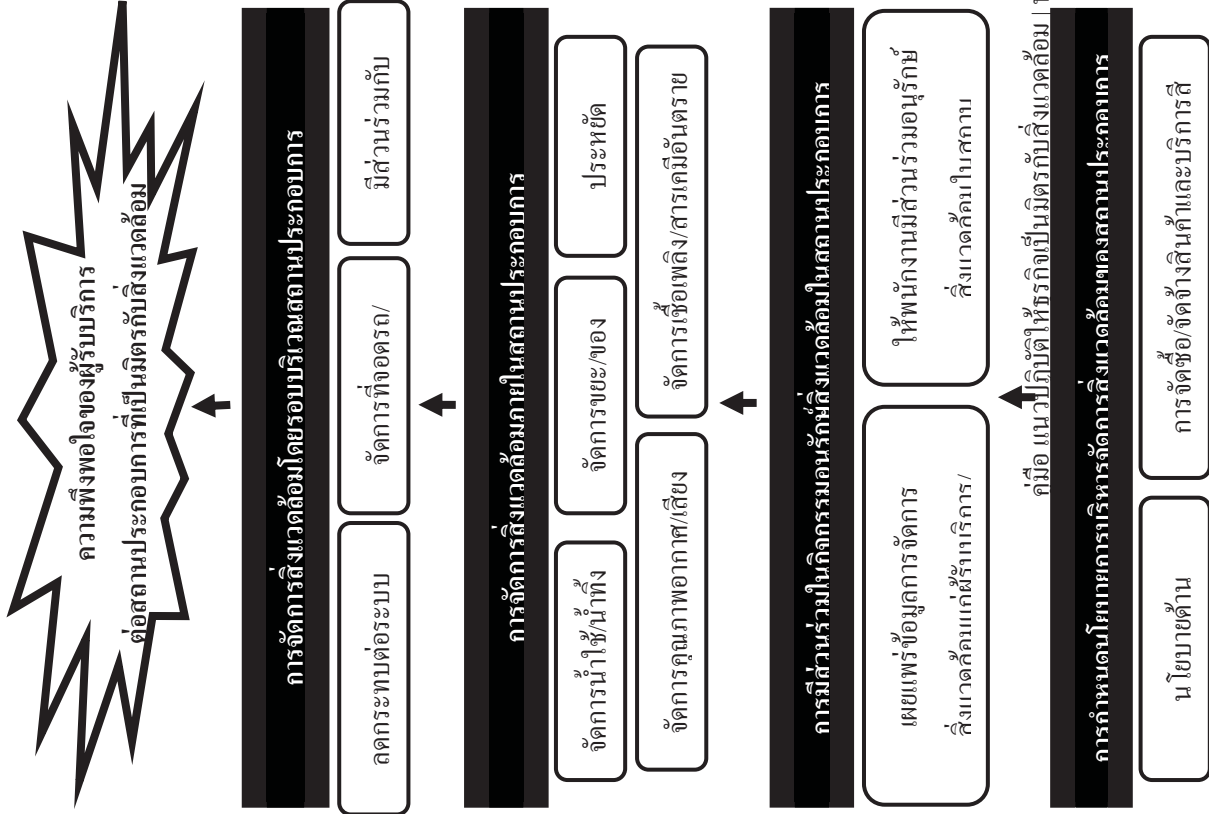
แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย แนวปฏิบัติที่ดี 5 ประการ ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความสัมพันธได้ดังนี้ คือ หากสถานประกอบการใดที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ก็จะสามารถสะท้อนผ่าน “ การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ” โดยกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดซื้อ/จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นตัวผลักดันกิจกรรมทุกอย่างให้เอื้อต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมด้วย ลำดับต่อมาคือ “ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ ” ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการแก่ผู้รับบริการ/พนักงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ นอกจากนี้สถานประกอบการต้องมี “ การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ ” และ “ การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม

คู่มือ แนวปฏิบัติให้ธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | หน้า 4

สถานประกอบการ ” ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดนี้จะทำให้เกิด **“ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ”**

ที่มีต่อสถานประกอบการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการบริการที่เป็นเลิศ ดังภาพ

แนวปฏิบัติเพื่อให้ธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ 5 ประการ



คู่มือ แนวปฏิบัติให้ธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | หน้า 25

- มีระบบบิเคที่เก็บขยะไฟฟ้า (ช่วยควบคุมการจ่ายไฟฟ้าในห้องพัก)
- ในกรณีที่มีลิฟต์ สถานประกอบการสามารถประหยัดไฟฟ้าจากการใช้ลิฟต์ได้
ดังนี้ กำหนดให้ลิฟต์หยุดเฉพาะชั้น เช่น หยุดเฉพาะชั้นที่ 1 เป็นต้น มีการปิดลิฟต์บางจุดในช่วงที่มี
การใช้งานน้อย เช่น เวลากลางคืน เป็นต้น รณรงค์ให้ใช้บันไดแทนลิฟต์ในกรณีที่มีคนลงน้อยชั้น
รณรงค์ให้กดปุ่มเรียกลิฟต์เพียงครั้งเดียว
- ทำความสะอาดหลอดไฟอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพราะฝุ่นละอองที่เกาะอยู่จะทำให้
ให้แสงสว่างน้อยลง และอาจทำให้ต้องเปิดไฟหลายดวง เพื่อให้ได้แสงสว่างเท่าเดิม
- มีการออกแบบหรือปรับปรุงอาคารให้มีการถ่ายเทความร้อนจากภายนอกเข้าสู่
อาคารน้อยที่สุด
- โรงแรมควรออกแบบก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้ใช้ประโยชน์จากแสง
สว่างในเวลากลางวัน เช่น ล็อบบี้ (Lobby) ห้องอาหาร ห้องประชุม และห้องพัก เป็นต้น โดยไม่ทำ
ให้มีการถ่ายเทความร้อนเพิ่มขึ้น
- มีการใช้แรงงานคนไม่หรือพืชช่วยลดการถ่ายเทความร้อนจากภายนอกเข้าสู่ตัว
อาคารของสถานประกอบการ
- มีการออกแบบหรือปรับปรุงอาคารโดยใช้วัสดุประกอบ/ฉนวนที่จะช่วย
ป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสียความเย็นออกจากภายนอกอาคาร
- ไม่นำต้นไม้มาปลูกในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ เพราะต้นไม้จะคายไอน้ำ ทำให้
ให้เครื่องปรับอากาศทำงานมาก
- มีการใช้พลังงานทดแทนในองค์กร เช่น การใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์
พลังงานลม พลังงานชีวมวล เป็นต้น



- ตรวจสอบท่อของระบบเครื่องปรับอากาศว่าเกิดรอยแตก ชำรุด หรือรอยรั่วจากการเชื่อมต่อ เพราะเป็นสาเหตุให้เกิดการสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า



หมั่นตรวจสอบและทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศสม่ำเสมอ

- การปิดฝาม่านจะช่วยลดการแผ่รังสีความร้อนจากภายนอกเข้าสู่ห้อง และยังช่วยลดการแผ่รังสีความร้อนจากผิวกระจกมาสู่ตัวคนด้วย ซึ่งทำให้ไม่ต้องตั้งอุณหภูมิที่ต่ำกว่าปกติ เพื่อชดเชยการแผ่รังสีความร้อน
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการไหลเวียนหรือการถ่ายเทอากาศ หากพบว่ามีการไหลเวียนหรือการถ่ายเทอากาศไม่เพียงพอ ควรติดตั้งพัดลมระบายอากาศให้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้อง
- มีวิธีการใช้ไฟฟ้าเพื่อระบบแสงสว่างอย่างเหมาะสม
- มีการประหยัดไฟฟ้าจากการใช้เครื่องใช้สำนักงานอย่างถูกต้อง เช่น คอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เป็นต้น
- มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ เช่น หลอดไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น
- มีวิธีการใช้ระบบทำความร้อนอย่างเหมาะสม เช่น การนำพลังงานแสงอาทิตย์ มาใช้อุ่นน้ำที่ปั๊มเข้าสู่หม้อไอน้ำ (solar co- generation) ในการทำน้ำอุ่น, มีการใช้ก๊าซ LPG ในการทำความร้อนแทนการใช้ Heater ไฟฟ้า, มีการนำความร้อนจากระบบปรับอากาศมาใช้ใหม่, มีการทำความร้อนแทนการใช้ Heater ไฟฟ้า, มีการนำความร้อนจากระบบปรับอากาศมาใช้ใหม่, มี

คู่มือ แนวปฏิบัติให้ธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | หน้า 5

การตั้งค่าอุณหภูมิความร้อนที่เหมาะสม, มีการหุ้มฉนวนท่อไอน้ำป้องกันการสูญเสียความร้อนไปในอากาศ และมีการใช้ผ้าห่อฉนวนเครื่องเป่าลม เป็นต้น



แนวปฏิบัติที่ 1 : การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ประกอบด้วย นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดซื้อ/จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ผู้ประกอบการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมให้เป็นลายลักษณ์อักษรและมอบหมายให้เป็นหน้าที่สำคัญขององค์กร และแจ้งให้พนักงานทุกคนให้รับทราบ
- ผู้ประกอบการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการของโรงงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ
- มีนโยบาย ทัศนคติ และแผนงานที่ให้ความสำคัญต่อความยั่งยืนในระยะยาวทั้งในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจรวมทั้งการหลีกเลี่ยงมลพิษ การ

ปฏิบัติที่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อม และสื่อสารนโยบายสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการให้พนักงานทุกคนรับทราบ

- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อนุญาตขออนุญาตขุดหลุมระหว่างประเทศและกฎระเบียบในประเทศที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- บุคลากรหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รวมถึงวิธีปฏิบัติที่หลีกเลี่ยงมลพิษหรือทดแทนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และมีการจัดประชุมฝึกอบรมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

- มีการออกแบบการก่อสร้างอาคาร และระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการให้สอดคล้องกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงหลักการออกแบบการก่อสร้างที่ยั่งยืน (sustainable design/construction) และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเด็กเล็กและคนพิการสามารถใช้ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

- มีแผนและแนวทางการปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น เชื้อเพลิง ไฟฟ้า น้ำ ฯลฯ อย่างประหยัดและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในเชิงธุรกิจและการบริการ

- มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อมและกิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงรวมทั้งเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม



การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมบริการที่เป็นเลิศ

- มีแผนการตลาดและแผนการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ประเด็นด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และร่วมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสถานบริการ
- การประชาสัมพันธ์และการตลาดต้องตรงกับความที่เป็นจริงทั้งหมด
- มีการประเมิน หรือตรวจวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องพร้อมทั้งมีการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นตามความเหมาะสม



- เลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน โดยมีสัดส่วนอุปกรณ์ประหยัดพลังงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

- มีการลดความต้องการในการใช้พลังงานไฟฟ้าของสถานประกอบการในช่วงเวลาที่มีค่าไฟฟ้าแพง

- จัดให้มีผู้เขียนส่วนกลางเพื่อเครื่องคิดสำหรับใช้ในห้องพัก แล้วจึงนำเครื่องคิดนี้ไปใส่ไว้ในตู้เย็นของห้องพักเมื่อมีผู้มาใช้บริการห้องพัก เพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

- ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่มีการใช้งานนานเกินกว่า 15 นาที หรือตั้งโปรแกรมพักหน้าจอ และปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์พร้อมทั้งถอดปลั๊ก เมื่อไม่มีการใช้งานติดต่อกันนานเกิน 1 ชั่วโมง

- ย้ายเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ปล่อยความร้อน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ออกไว้นอกห้องปรับอากาศหรือแยกจัดมุมเฉพาะ เนื่องจากเครื่องถ่ายเอกสารจะปล่อยความร้อนออกมา ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า และหมวกหมึกจากเครื่องจะฟุ้งกระจาย ทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานมากขึ้นในในห้องที่ใช้เครื่องปรับอากาศ
- ทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ โดยเฉพาะบริเวณส่วนควบแน่นและส่วนทำระเหย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และทำความสะอาดแผ่นกรองอากาศของเครื่องปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- มีการวางแผนการเดินทางขององค์กร เช่น หลีกเลี่ยงเส้นทางที่มีการจราจรคับคั่งหาเส้นทางที่เหมาะสมเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง เป็นต้น
- มีการติดตามตรวจสอบปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงต่อวัน/สัปดาห์/เดือน ของสถานประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงปริมาณการใช้พลังงานที่สิ้นเปลืองและที่สามารถประหยัดได้
- จัดทำตารางการบำรุงรักษาเครื่องยนต์ และเครื่องยนต์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- มีการใช้เครื่องยนต์ที่มีการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น เลือกใช้เครื่องยนต์ขับเคลื่อน 4 สูบ เพื่อประหยัดน้ำมัน ลดการเกิดมลพิษไฮโดรคาร์บอน และเสียงเบา เป็นต้น
- มีการใช้เชื้อเพลิงทางเลือก เช่น น้ำมันไบโอดีเซล แก๊สธรรมชาติ หรือรถที่ใช้พลังงานไฟฟ้า เป็นต้น

การประหยัดพลังงาน

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน ดังนี้

- มีการแจกแจงประเภทและรูปแบบการใช้พลังงานไฟฟ้าของสถานประกอบการ เพื่อหาแนวทางและวิธีการประหยัดพลังงานไฟฟ้า

- มีตารางติดตามการใช้ไฟฟ้าเป็นประจำ (เช่น ประจำสัปดาห์ หรือประจำเดือน) เพื่อทราบถึงปริมาณการใช้พลังงานที่สิ้นเปลืองและที่สามารถประหยัดได้
- มีการติดตามตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้พลังงานของสถานประกอบการ เพื่อประเมินศักยภาพในการสูญเสียพลังงาน แล้วนำมากำหนดเป้าหมายหรือแนวทางในการลดการใช้พลังงานของสถานประกอบการเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำเป็นรายงานสรุปการใช้พลังงานประจำปี รวมถึงการแจ้งให้พนักงานได้รับทราบด้วย
- มีการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น พัดลม มอเตอร์ เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ ที่มีขนาดเหมาะสมกับความต้องการของธุรกิจ
- มีตารางการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า (เช่น พัดลม มอเตอร์ เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การทำความสะอาดเป็นประจำ เป็นต้น

นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยลดการใช้พลังงานหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยที่สุด ดังนี้

- เลือกซื้อสินค้าที่มีฉลากสินค้าที่ได้รับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว, ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5, หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มอก./ISO/IEC 17025 หรือห้องปฏิบัติการของราชการหรือสถาบันการศึกษา, ฉลากคาร์บอน (ผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการผลิตที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณน้อย) เป็นต้น หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ฯลฯ



ระบบมาตรฐาน มอก.



เลือกให้บริการกับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการที่มีหน้าที่มีหนึ่งข้อซึ่งระบุคุณลักษณะเฉพาะในบริการนั้น เช่น การบริการนี้ไม่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารอันตราย พร้อมทั้งแบบหลักฐานยืนยันส่วนของผลิตภัณฑ์นั้น พนักงานได้รับการฝึกอบรม และมีการดำเนินการอธิบายอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งแบบหลักฐานยืนยันการฝึกอบรม และมีการดำเนินการอธิบายขั้นตอนและแนวปฏิบัติชัดเจน ในการคัดแยกขยะบรรจุภัณฑ์ หรือวัสดุเหลือใช้อื่นๆ ที่มีอยู่ เพื่อนำไปแปรรูปหรือนำกลับมาใช้ใหม่ รวมทั้งกระบวนการกำจัดของเสียอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ เป็นต้น

มีแผนและแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดซื้อสินค้าและการบริการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ตลอดทั้งวิถีชีวิตของผลิตภัณฑ์ คือ ตั้งแต่ก่อนการผลิต ระหว่างการผลิต การใช้งาน และกำจัดซากผลิตภัณฑ์

จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือใกล้เคียงกับความต้องการ แต่สามารถหาได้ในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ประกอบกิจการ

จัดซื้อสินค้าในท้องถิ่นตามแต่ละฤดูกาลเป็นสำคัญ เพื่อลดการใช้พลังงานในการขนส่งและเก็บรักษา

จัดซื้อสินค้าปริมาณมากในแต่ละครั้ง โดยคำนึงถึงราคาคู่ค้าในระยะยาว

จัดซื้อสินค้าหรือบริการที่มีส่วนผสมทางเคมีน้อย และใช้บรรจุภัณฑ์น้อย

จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบรับสินค้าและบริการ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การ

ตรวจสอบสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสำหรับสินค้าและบริการ

ติดตามตรวจสอบสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ได้จัดซื้อ/จัดจ้าง ตลอดจนการใช้งาน และแจ้งให้พนักงานทุกคนได้รับทราบด้วย

จัดซื้อสินค้าที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ

จัดซื้อสินค้าที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

จัดซื้อสินค้าแบบที่เติมได้

จัดซื้อสินค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถส่งกลับคืนได้ เช่น ขวดแก้ว เป็นต้น

จัดซื้อสินค้าที่ทำจากวัสดุรีไซเคิล



กระถางต้นไม้รีไซเคิล



กล่องกระดาษรีไซเคิล



จัดซื้อสินค้าที่ได้มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม



จัดซื้ออุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ติดฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 หรือมีฉลากอัตราการใช้ไฟ เป็นต้น และอุปกรณ์ที่ประหยัดหย่าน้ำ



จัดซื้อยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รถที่ใช้เชื้อเพลิงไฮบริดไปโอดีเซล เชื้อเพลิงที่เผาไหม้สะอาด เป็นต้น



ส่งเสริมการป้องกันและกำจัดแมลงที่สร้างความรำคาญ และนำเชื้อโรคมาสู่ผู้รับบริการและพนักงานของสถานประกอบการ โดยวิธีธรรมชาติและลดการใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย เช่น การลดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง การจัดห้องครัวที่สะอาดและเป็นระเบียบ การกำจัดแหล่งอาหารของหนู เป็นต้น



มีการตรวจสอบว่าสารอันตรายได้รับอนุญาตให้ใช้ได้ตามกฎหมาย เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง, LPG, แอมโมเนีย เป็นต้น



มีการตรวจสอบและรักษาสภาพการใช้งานของเครื่องทำความเย็นและเครื่องปรับอากาศ ให้มีการปล่อยก๊าซ CFC และ HCFC น้อยที่สุด



ผู้ประกอบการในธุรกิจมีการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจแก่ชุมชน โดยรอบ และสร้างผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด

การจัดการพลังงานเชื้อเพลิง

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการพลังงานเชื้อเพลิง ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการใช้ยานพาหนะที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เช่น ใช้จักรยานแทนการใช้รถยนต์ เป็นต้น



- มีการใช้ระบบขนส่งมวลชน หรือการใช้รถร่วมกัน (car pooling)
- มีคู่มือความปลอดภัยในการใช้งานและแสดงข้อมูลพื้นฐานที่ต้องทราบเกี่ยวกับสารอันตราย ผลกระทบต่อสุขภาพ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ตามมา เมื่อมีการใช้สารอันตรายเหล่านั้น
- มีการกำจัดสารเคมีอันตรายหรือวัตถุมีพิษที่เหลือ บรรจุก้นๆ และวัสดุอื่นๆ ที่ปนเปื้อนวัตถุมีพิษอย่างถูกต้องเหมาะสม
- มีการอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ภายในสถานประกอบการ
- จัดให้มีการแยกสถานที่เก็บรักษาสารเคมีและวัตถุมีพิษ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการแพร่กระจาย หรือเกิดอุบัติเหตุที่อาจเป็นอันตรายได้
- มีการจัดระบบการจัดเก็บสารเคมีอย่างปลอดภัย เช่น มีการติดป้ายชื่อสารเคมี บรรจุน้ำห้อยอย่างแน่นหนา และกำหนดรายการสารที่ต้องเก็บไว้เฉพาะที่ เป็นต้น

- มีการจัดทำบัญชีรายชื่อ ชนิด สถานที่เก็บรักษา และวิธีการใช้สารเคมีและวัตถุมีพิษของสถานประกอบการ เพื่อความสะดวกในการควบคุมและจัดการอย่างเหมาะสม

● ส่งเสริมให้มีการใช้สารสกัดจากธรรมชาติที่มีในท้องถิ่น เช่น เลือกใช้ใบเตยแทนสเปรย์ปรับอากาศในการลดกลิ่นอับในห้องพักหรือตู้เสื้อผ้า, เลือกใช้พืช (ตะไคร้หอม) แทนการใช้สารเคมีในการกำจัดแมลงรบกวน (ขงแมลงวัน แมลงต่างๆ), เลือกใช้ยูนิกแทนปุ๋ยเคมีในการบำรุงสวน, เลือกใช้น้ำหมักชีวภาพ (Effective Microorganisms : EM) แทนน้ำยาล้างห้องน้ำ และนำขยะไปใช้ในการสร้างพลังงาน เป็นต้น



น้ำหมักชีวภาพ (Effective Microorganisms : EM)

- จัดซื้อสินค้าที่มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมครบวงจร (สินค้าที่ดำเนินการควบคุมตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต และการกำจัดกากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่แล้ว โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม)

.....

แนวปฏิบัติที่ 2 : การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ ประกอบด้วย การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการแก่ผู้รับบริการ/พนักงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ และการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ

การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมแก่ผู้รับบริการ

การพัฒนาสถานประกอบการ ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการแก่ผู้รับบริการเป็นประจำและสม่ำเสมอ ดังนี้

- จัดแสดงป้ายเพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบว่าสถานประกอบการมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม กรณีได้รับเกียรติบัตรหรือรางวัลโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ควรจัดแสดงในจุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย



- จัดมุมสิ่งแวดล้อมในบริเวณสถานประกอบการ เช่น บริเวณที่จอดรถ บันได หรือลิฟท์ทางขึ้นสู่อาคารเพื่อนำเสนอข้อมูลการประหยัดทรัพยากร และภาพกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของโรงแรม

- มีการณรงค์ให้ผู้เข้าใช้บริการในสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการลดการใช้ทรัพยากร อาทิเช่น การวางป้ายจดชักผ้าปูเตียงไว้บนเตียงและแขวนผ้าขนหนูบนราวตากผ้า การประหยัดทรัพยากรน้ำ การใช้กระดาษเท่าที่จำเป็น เป็นต้น

การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน

การพัฒนาสถานประกอบการ ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการแก่พนักงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ ดังนี้

- มีการจัดโปสเตอร์เผยแพร่ข่าวเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และเผยแพร่ข่าวสารความก้าวหน้าในการดำเนินการ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม และข่าวเกี่ยวกับสถิติหรือสถานการณ์สิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการบริเวณบอร์ดประชาสัมพันธ์สำหรับพนักงาน



- มีการให้รางวัลและเห็นคุณค่าความพยายามในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงาน เช่น จดหมายชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการ การกล่าวชมเชยต่อที่ประชุมพนักงาน การจัดให้มีการประกวดข้อเสนอแนะต่อวิธีการประหยัดพลังงาน เป็นต้น

- เชิญชวนผู้ผลิตและผู้ให้บริการสินค้าแก่ธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับโรงแรม พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ และแจ้งให้พนักงานทุกคนได้รับทราบด้วย

- มีการตรวจสอบความสะอาดและซ่อมบำรุงระบบท่อของเครื่องปรับอากาศ อย่างสม่ำเสมอ ให้มีความสะอาด ไม่ชื้นแฉะ และไม่เป็นที่สะสมของจุลินทรีย์ เพื่อช่วยให้อากาศต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงได้

- จัดให้มีการป้องกันฝุ่นจากการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง เมื่อมีการก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคาร หรือป้องกันมิให้ผู้ใช้บริการและบุคลากรได้รับฝุ่นละออง

การจัดการสารเคมีอันตราย

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการสารเคมีอันตราย ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่มีไอระเหยรุนแรงและอันตรายในสถานประกอบการ เช่น น้ำยาล้างห้องน้ำ น้ำยาขัดเงา สารเคมีกำจัดแมลง ยากำจัดวัชพืช เป็นต้น
- เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบของสารฟอกลขาว (เช่น กระดาษชำระ ตะเกียบ เป็นต้น) ในปริมาณน้อย
- มีการติดตามตรวจสอบประสิทธิภาพของการใช้สารเคมีอันตรายในกิจกรรมต่างๆ ของสถานประกอบการ เพื่อประเมินความจำเป็นในการใช้สารเคมี แล้วนำมากำหนดเป้าหมายหรือแนวทางในการลดการใช้สารเคมีอันตรายของสถานประกอบการเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำเป็นรายงานสรุปประจำปี รวมถึงการแจ้งให้พนักงานทุกคนได้รับทราบด้วย

การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ดังนี้

- จัดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่แยกออกจากพื้นที่สาธารณะอื่นๆ และมีป้ายบอกพื้นที่เขตสูบบุหรี่อย่างชัดเจน



พื้นที่สำหรับสูบบุหรี่

- จัดหาให้เช่าหรือให้บริการยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแก่ลูกค้า เช่น จักรยาน เป็นต้น
- ป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกด้วยการปลูกต้นไม้เป็นแนวหรือสร้างกำแพงกัน และควบคุม/ป้องกันไม่ให้มีการติดตั้งเครื่องของพาหนะทุกชนิดขณะจอดในที่จอดรถ เพื่อลดปริมาณมลพิษทางอากาศและเสียงในเขตสถานประกอบการ
- ตรวจสอบและควบคุมการเกิดมลพิษทางอากาศในส่วนต่างๆ ของสถานประกอบการ เช่น ห้องพัก ห้องครัว ห้องควบคุมความเย็น เป็นต้น
- ควรมีการระบายอากาศที่ดี ไม่ร้อนอบอ้าว ไม่มีฝุ่นหรือกลิ่นคาว และควรจัดให้พื้นที่รับประทานอาหารเป็นเขตปลอดบุหรี่

การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการดังนี้

- จัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น การประกวดวิธีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และการนำของเหลือใช้หรือขยะไปใช้ประโยชน์ของแต่ละแผนกเป็นประจำทุกเดือน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดและวิธีการ เป็นต้น
- จัดอบรมด้านสิ่งแวดล้อมและศึกษาดูงานจากสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ แล้วนำกลับมาจัดเป็นกิจกรรมย่อยสถานประกอบการ
- สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานให้มีความรับผิดชอบตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อส่วนรวม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้งานให้อยู่ในสภาพดีเสมอ

ต้น นอกจากนี้ควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โดยมอบรางวัลแก่แผนกที่สามารถประหยัดการใช้น้ำได้อย่างได้ผล

- ทำการปิดวาล์วน้ำ เมื่อไม่ใช้งาน และในการทำความสะอาดควรปิดกาวฝั้นละออง เศษผงต่างๆ ออกก่อน แล้วจึงทำความสะอาดเพื่อลดปริมาณการใช้น้ำและลดการปนเปื้อนของน้ำทิ้ง



- สามารถลดขยะเปียกได้ เช่น ภาชนะบรรจุอาหารสดให้พอดีกับอายุ, ทำอาหารใหม่ปริมาณพอดีกับผู้ใช้บริโภค และไม่นำให้ลูกค้าบริโภคอาหารให้หมด เป็นต้น
- ลดและหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย เช่น กาแฟ ขา น้ำตาล ครีมเทียม เครื่องปรุงรส ฯลฯ ที่บรรจุในซองขนาดเล็ก
- จัดทำถังสำหรับหมักขยะเปียก (หรือมอบให้ผู้นำไปจัดการ) เพื่อทำเป็นปุ๋ย

หมักแล้วนำกลับมาใช้ในสนามหรือสวนภายในสถานประกอบการ หรือเศษผักผลไม้ที่เหลือจากการประกอบอาหารสามารถนำมาทำน้ำหมักชีวภาพ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดห้องน้ำโดยไม่ต้องผสมน้ำ แพนน้ำยาล้างห้องน้ำที่เป็นสารเคมีได้ นอกจากนี้ยังใช้พลังงานที่ระบบบำบัดช่วยลดกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย และใช้พลังงานในส่วนที่ช่วยในการย่อยสลาย

- มีการเก็บขยะบริเวณโดยรอบอาคารและบริเวณสนามหรือสวนอย่างสม่ำเสมอ
- มีการนำวัสดุภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ ได้แก่ ใช้กระดาษทิ้งส่งหน่วยงานในธุรกิจและการให้บริการ ใช้ถุงผ้าหิ้วเก็บขยะหรือลดการใช้ถุงพลาสติก ใช้ถ่านแบบ Rechargeable กับเครื่อง



แนวปฏิบัติที่ 3 : การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ

แนวปฏิบัติในการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ ประกอบด้วย การจัดการน้ำใช้แล้วและน้ำทิ้ง การบำบัดและจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะและของเสีย การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง การจัดการเชื้อเพลิง/สารเคมีอันตราย การประหยัดพลังงาน

การจัดการน้ำใช้แล้วและน้ำทิ้ง

การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการน้ำใช้แล้วและน้ำทิ้ง ดังนี้

- มีการวิเคราะห์รูปแบบ และประเภทการใช้น้ำหลักๆ ของสถานประกอบการ เพื่อหาแนวทางและวิธีประหยัดน้ำ รวมถึงมีมาตรการประหยัดน้ำในส่วนשרะว่าน้ำ
- มีการจัดบันทึกผลการตรวจวัดน้ำและค่าใช้จ่ายเป็นประจำวันเดือน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ และช่วยกันรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการประหยัดน้ำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดบอร์ดนิทรรศการ แจกเอกสารเผยแพร่ เป็น

ไฟฟ้าผ่านผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ฯลฯ ที่ไม่สามารถใช้ได้อีกไปแล้วมาใช้ประโยชน์ เช่น ผ้าเช็ดถูทำความสะอาด เป็นต้น



การจัดการขยะและของเสีย

การพัฒนาสถานที่ประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ

- ใช้สินค้าหรือวัสดุภัณฑ์เป็นแท่งใหญ่ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้หีบห่อที่ไม่จำเป็น และใช้ผลิตภัณฑ์แบบที่ใช้งานแล้วเดิมใหม่ได้ (reusable products) แทนการทิ้งเป็นขยะ
- ลดขั้นตอนการทำงานที่ใช้เอกสาร ส่งเสริมให้มีการใช้จดหมายเวียนภายใน แทนการถ่ายเอกสารส่งถึงผู้เกี่ยวข้องทุกคน และใช้ของซ้ำในการส่งเอกสาร
- ใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติแทนการใช้ถุงพลาสติก หรือโฟม เช่น ใช้กระดาษแบ่งข้าวโพด กระดาษแบ่งมันสำปะหลัง เป็นต้น

- ใช้กล่องบรรจุอาหารแทนการใช้ฟิล์มพลาสติกห่ออาหาร และหลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์บนโต๊ะอาหารที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น แก้วพลาสติก ข้อนส้อม พลาสติก ตะเกียบ เป็นต้น
- จัดทำรายการขยะและคัดแยกขยะที่เกิดจากการดำเนินงานธุรกิจ ได้แก่ ขยะรีไซเคิล ขยะเศษอาหารหรือขยะเปียก ขยะอันตราย ขยะทั่วไป เป็นต้น โดยควรทำการคัดแยกตั้งแต่กำเนิด (Source Reduction) เพื่อเป็นการลดการใช้กำลังคนในการคัดแยก



- มีการสำรวจตรวจสอบ และทำการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด หรือเสื่อมสภาพที่ทำให้เกิดการรั่วไหลของน้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น บิมน้ำ ระบบการจ่ายน้ำ (เช่น ท่อประปา วาล์ว ก๊อกน้ำ) ระบบสุขภัณฑ์ (เช่น หัวฉีดชำระ ขอบยาง และอุปกรณ์ชักโครก) เป็นต้น
- เลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ เช่น หัวก๊อกน้ำแบบมีอุปกรณ์เดิมอากาศ ก๊อกน้ำชนิดกดเปิดปิดแทนก๊อกน้ำชนิดหมุน โถชักโครกชนิดประหยัดน้ำ หัวฉีดชำระประหยัดน้ำ ฝักบัวหรือวาล์วเปิดปิดน้ำที่ปลายสายยาง เป็นต้น เพื่อควบคุมการใช้น้ำให้มีประสิทธิภาพ



ก๊อกน้ำชนิดกดเปิดปิด



ก๊อกน้ำชนิดหมุน

- ลดปริมาณการใช้น้ำของชักโครก โดยตั้งค่ากลอยให้มีการใช้น้ำไม่เกิน 3.5 ลิตร ต่อการชักโครก 1 ครั้ง หรือใช้แทนวัสดุแทนที่น้ำซึ่งจะช่วยลดปริมาณการใช้น้ำ
- ใช้น้ำในการจัดสวนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยออกแบบสวนให้กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมและความชื้นเสมอ เลือกปลูกต้นไม้ที่ต้องการน้ำน้อยและมีการกำจัดวัชพืชเป็นประจำ รวมถึงมีการใช้น้ำหยด /สปริงเกอร์/สก็วอร์ค่น้ำต้น ไม่แนะนำให้สายยาง และมีการรดน้ำต้นไม้นี้ในช่วงเวลาที่มีการระเหยต่ำได้แก่ช่วงเวลาเช้านี้และเย็น



ใช้ระบบน้ำหยด /สปริงเกอร์/สก็วอร์ค่น้ำต้น ไม่แนะนำให้สายยาง

- มีมาตรการประหยัดน้ำในส่วนของห้องครัว และส่วนของการอาหาร เช่น หลีกเลี่ยงการล้างผักและผลไม้ด้วยวิธีปล่อยให้น้ำไหลผ่าน กำจัดเศษอาหารคราไปไขมันก่อนการล้างภาชนะ มีการแยกภาชนะที่จะล้าง โดยเริ่มจากการล้างแก้วน้ำดื่ม ช้อนส้อม และเครื่องครัวตามลำดับ และควรล้างภาชนะคราละหลายๆ ควรใช้น้ำยาล้างจานในปริมาณที่พอเหมาะ เพื่อลดปริมาณน้ำล้างภาชนะ และนำมาล้างในอ่างที่บรรจุน้ำแทนการล้างด้วยการเปิดใช้น้ำจากหัวก๊อกโดยตรง เป็นต้น

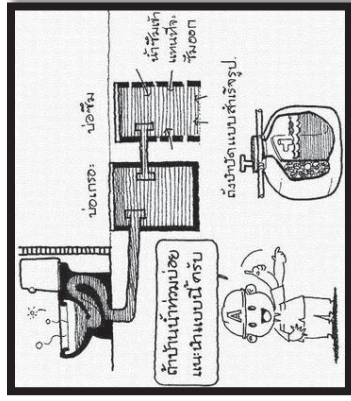


- มีการเก็บกักน้ำฝน ไว้ใช้ในองค์กร

การบำบัดและจัดการน้ำเสีย



- การพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพร้อมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบำบัดและจัดการน้ำเสีย ดังนี้
- มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีมาตรฐาน ไม่ระบายน้ำทิ้งออกนอกบริเวณ
 - มีการจัดการน้ำเสียเบื้องต้น (pre-wastewater treatments) ก่อนเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย เช่น ใช้สารลดคราบน้ำมันและจารบีใช้ตะแกรงแยกเศษอาหารออกจากน้ำทิ้งจากห้องครัว เป็นต้น
 - มีการบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีธรรมชาติโดยใช้พืชหรือหินฟิรซ์ เช่น ใช้พืชดูดซับน้ำเสีย, ใช้จุลินทรีย์ในการย่อยของเสียในน้ำ เป็นต้น
 - มีการตรวจสอบระบบบ่อกักเก็บ (septic tank) และวางระบบน้ำเป็นประจํา (อย่างน้อยทุกปี) ให้อยู่ในสภาพดี ไม่แตกร้าว ไม่อุดตัน โดยเฉพาะในบริเวณห้องนํ้า ห้องครัว และบริเวณล้างภาชนะ




 มีถังบำบัดน้ำเสียสำรอง นำน้ำจากการชำระล้างหรือ น้ำที่ผ่านการบำบัดแล้ว กลับมาใช้ใหม่ เช่น ใช้ทำความสะอาดลานคอนกรีต หรือใช้กับโกศกร หรือใช้รดน้ำต้นไม้ เป็นต้น

ประวัติผู้ทำวิจัย

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

1.

ชื่อ (ภาษาไทย)	นายวุฒิชัย	สุนทรสมัย
ชื่อ (ภาษาอังกฤษ)	Vuttichat	Soonthonsmai
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา	

ประวัติการศึกษา

- | | | |
|------|-----------|---|
| 2531 | ปริญญาตรี | ศึกษาด้านการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2534 | ปริญญาโท | สื่อสารมวลชนศึกษาด้านวิจัยสื่อสารและการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2540 | ปริญญาโท | จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2540 | ปริญญาโท | With concentration in Marketing, University of Mississippi, Oxford, Mississippi , USA. |
| 2544 | ปริญญาเอก | Marketing and second major in International Business , Nova Southeastern University, Fort Lauderdale , Florida , USA. |

- | | |
|---------------|--|
| ประกาศนียบัตร | Professional Certified Marketer, American Marketing Association (AMA) , USA. |
|---------------|--|

ประสบการณ์ด้านการวิจัย

- | | |
|------|---|
| 2553 | <p>หัวหน้าโครงการวิจัย(แผนการวิจัยหลัก)เรื่อง การพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่มเครือข่าย (Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยว เขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ทูลอดหนุนงานวิจัยจากสำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)</p> |
|------|---|

- 2553 หัวหน้าโครงการวิจัย(โครงการวิจัย) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่มเครือข่าย (Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวประเภทธุรกิจสปาและนวดแผนไทย เขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี
ทุนอุดหนุนงานวิจัยจากสำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- 2553 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง ความต้องการและความสนใจในการจัดการประชุมไมซ์ (MICE) ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- 2553 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การบูรณาการผลงานวิจัยของมหابัณฑิตทางการจัดการ สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรุ่นที่ 3 มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- 2553 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการศึกษาเพื่อจัดทำระบบงานการกำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกระทรวงวัฒนธรรม ทุนสนับสนุนกระทรวงวัฒนธรรมชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- 2552 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง การฝึกอบรมความรู้ด้านการตลาดสำหรับที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ แนวทางการมีส่วนร่วมในพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกาะช้าง จังหวัดตราด (วิจัยร่วม)
- 2552 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การบูรณาการผลงานวิจัยของมหابัณฑิตทางการจัดการสาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2552 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการตลาดและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทผู้ประกอบการตัวแทนนำเที่ยวในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี
- 2551 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง An Investigation of the Relationships between Market orientation, Entrepreneurship and Business Performance of the Small and Medium Enterprises An Empirical study of Thai Herbal product manufacturing and distributing firms paper presented at the Applied Business Research Conference, Orlando, Florida, USA.

- 2551 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง A Cross-Cultural Examination of Attitudes toward Globalization among Korean and Thai business scholars, paper presented at the International Conference Korea and Thailand Relationship, Korean Studies Center, Thailand. หัวหน้าโครงการ
- 2550 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักรีสแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออก: การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวชุมชนและการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว ทนอดหนุนงานวิจัยจากสำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- 2550 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การบูรณาการข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์และการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ทนอดหนุนงานวิจัยจากสำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- 2549 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งและความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่พักรีสแบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาดำบลตะพง จังหวัดระยอง ทนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- 2549 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่พักรีสแบบโฮมสเตย์ของพื้นที่ตำบล เกาะ ช้างใต้ จังหวัดตราด ทนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- 2549 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง ความมีศักยภาพทางการตลาดและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: ศึกษาถึงการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ทำหรือแปรรูปจากสมุนไพรในเขตภาคตะวันออก ทนสนับสนุนจากงบรายได้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2548
- 2549 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การรับรู้ และความต้องการของประชาชนและชุมชนรายรอบพื้นที่วางท่อก๊าซของ ปตท. ในเขตปฏิบัติการระบบท่อเขต 1 เขต 2 และเขต 3

- : แนวทางการพัฒนาการมวลชนสัมพันธ์อย่างยั่งยืน ทูสนับสนุนจาก บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) มหาชน จำกัด
- 2548 หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่อง การสำรวจความต้องการ ความคาดหวังในการทำวิจัย และผลงานวิชาการของอาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทูสนับสนุนจาก งบรายได้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2547
- 2548 หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่อง การติดตามการวิจัยในชั้นเรียนของคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ทูสนับสนุนจาก งบรายได้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2547
- 2547 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพ ความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวพักผ่อนหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาเกาะช้าง จังหวัดตราด ทูสนับสนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.)
- 2547 หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพ ความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวพักผ่อนหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาดำบลตะพง จังหวัดระยอง ทูสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.)
- 2546 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง การสำรวจพฤติกรรมและลักษณะการเดินทางภายในประเทศ ภาคกลางและภาคตะวันออก ประเทศไทย 2546 ทูสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
- 2546 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการซื้อและกระบวนการยอมรับผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตภาคตะวันออก : ศึกษากรณีจังหวัดชลบุรี ระยอง ปราจีนบุรีและฉะเชิงเทรา งานวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจาก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาหัวหน้าโครงการวิจัย เรื่องการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาดบัณฑิตทาง บริหารธุรกิจ งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนโดย วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 2545 หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่องการสำรวจทัศนคติและความนิยมในการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง: ศึกษากรณีผู้ฟังในเขตจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2545 รองหัวหน้าโครงการวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติและความนิยมในการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง: ศึกษากรณีผู้ฟังในเขตจังหวัดชลบุรีและจังหวัดใกล้เคียง
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2544 วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก Title : Predicting Intention and Purchasing Behavior of Environmental Sound or Green Products among Thai consumers submitted to the Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University, Fort Lauderdale, Florida, USA.
- 2540 วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท Title :Relationships among leadership style, decision-making style and job satisfaction of Environmental Protection Agency in Thailand, submitted to Department of Industrial and organization Psychology, Thammasat university, Bangkok, Thailand.
- 2538 ผู้วิจัย Project : The Study of Profile and Perception of Oxford Town local newspaper's reader, sponsored by the Small Business Institute , University of Mississippi, Oxford, Mississippi, USA.
- 2532 วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท Title : Interpersonal Communication of Thai Life-insurance salesperson affecting to the decision of policy holder, submitted to School of Journalism and Mass communication, Thammasat University, Bangkok Thailand.
- 2527 ผู้วิจัย, Project: The study of Source of Fund and problems in doing business of the fishermen of East coast of Thailand (Rayong Province), sponsored by School of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.

ประวัตินักวิจัยร่วม

2.	ชื่อ (ภาษาไทย)	ดร.วันทนา	สุวรรณรัมย์
	ชื่อ (ภาษาอังกฤษ)	Dr. Wantana	Suwanrassamee
	ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักวิจัย วิทยาลัยดุสิตธานี	

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปริญญาโท	วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายและการวางแผนการสื่อสาร) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปริญญาเอก	ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์ด้านการวิจัย

2555	การสำรวจความต้องการและสภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมระดับมาตรฐาน 3 - 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
2554	การวิจัยเพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
2553	การสืบสานภูมิปัญญาไทยกับเด็กและเยาวชน
2553	การจัดทำหลักสูตรศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยแก่เด็ก เยาวชน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2553	การเสริมสร้างสันติวัฒนธรรมในสถานศึกษา ด้วยกลยุทธ์คิดบวก พูดบวก ทำบวก
2553	กิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ และสารสนเทศด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
2553	แนวทางการพัฒนาและส่งเสริม แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในจังหวัดปทุมธานี
2552	ความสนใจและการตระหนักในคุณค่าของการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของเยาวชนไทย
2552	แนวทางการเสริมสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยในสังคมไทย
2552	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านวัฒนธรรมในมิติต่างๆ

- 2552 การสร้างเครื่องมือเพื่อการพัฒนางานด้านวัฒนธรรมในท้องถิ่นตามกรอบ
ยุทธศาสตร์ของกระทรวงวัฒนธรรม
- 2551 การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบงานกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานด้าน
วัฒนธรรม
- 2551 รูปแบบพิพิธภัณฑสถานเพื่อการศึกษา
- 2543 หลักการสื่อสารกับงานพระจริยนิเทศก์
- 2543 แนวทางการจัดห้องจริยศึกษาในสถานศึกษา

3. ชื่อ (ภาษาไทย) ไพรัชิต เจตะภัย
ชื่อ (ภาษาอังกฤษ) Praichit Jetapai
ตำแหน่งปัจจุบัน ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ประวัติการศึกษา

- 2534 ปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ชื่อ (ภาษาไทย) คมกฤษณ์ ประสิทธิ์นฤทธิ
ชื่อ (ภาษาอังกฤษ) KOMKRIT PRASITNARITS
ตำแหน่งปัจจุบัน รองประธานบริหาร บริษัท โซโซ สแควร์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี สาขาบริหารการเงินระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยสยาม