

กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา
ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

Green Hotel Management Process of Baan Bussaba Hotel Tabtiang Subdistrict, Muang District, Trang Province

พิรวิชญ์ สิงฆาพะ^{1*} ชลิต ฉะบพิมาย² ดุสิตพร ฮกทา¹ จิระพงศ์ ป้อมน้อย³ และศุภิสรา ทองจรูญ³
Peravich Singkhala^{1*} Chalit Chiabphimai² Dusitporn Hokta³ Jirapong Pomnoi³
and Supitsara Thongjaroon³

Received: August 16, 2022; Revised: September 17, 2022; Accepted: September 19, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา และ 2) ศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การใช้เทคนิคการตรวจสอบสามเส้าแบบวิธีการที่แตกต่างและเทคนิคการตรวจสอบสามเส้าของผู้ให้ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า 1) การศึกษาสภาพการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบาพบว่า จุดแข็งโรงแรมบ้านบุษบามีศักยภาพเป็นโรงแรมต้นแบบที่มีการบริหารจัดการภายใต้แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จุดอ่อนโรงแรมบ้านบุษบามีพื้นที่ใช้สอยค่อนข้างจำกัดและมีข้อจำกัด โอกาส โรงแรมบ้านบุษบา มีความพร้อมด้านบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับตลาดผู้ใช้บริการ และอุปสรรค โรงแรมบ้านบุษบา ประสบปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการ และ 2) การศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบาพบว่า นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โรงแรมบ้านบุษบามีความตระหนักและคำนึงถึงบทบาทของการให้บริการภายใต้แนวคิดความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร โรงแรมบ้านบุษบา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : กระบวนการจัดการ; โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม; โรงแรมบ้านบุษบา; จังหวัดตรัง

¹ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

³ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

¹ College of Hospitality and Tourism Rajamangala University of technology Srivijaya

² Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University

³ School of Tourism and Hospitality Management Suan Dusit University

* Corresponding Author, Tel. 09 4687 2463, E - mail: peravich.s@rmuts.ac.th

Abstract

This research aimed to: 1) study green hotel management circumstance of Baan Bussaba Hotel; 2) to study green hotel management process of Baan Bussaba Hotel by using the qualitative research methods. The data collection techniques were in-depth interviews and non-participant observations with those involved in green hotel management process of Baan Bussaba Hotel. Content analysis was employed to analyze the data. This research found that: 1) the hotel management condition of Baan Bussaba hotel pointed to strengths in that the hotel could be a model hotel managed under the concept of green hotel. The weaknesses were that Baan Bussaba Hotel had limited usable space. The opportunities were Baan Bussaba Hotel was equipped with green services to serve the consumer market. The threats are Baan Bussaba Hotel faced service limitations. 2) The study of green hotel management process of Baan Bussaba Hotel revealed that in regard to environmental policy, Baan Bussaba Hotel was aware of and considered the role of service under the concept of environmental friendliness. in terms of capacity building, Baan Bussaba Hotel attached great importance to personnel development.

Keywords: Management Process; Green Hotel; Baan Bussaba Hotel; Trang Province

บทนำ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ได้รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกในต้นปี พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การท่องเที่ยวโลกมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 4 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ ทั่วโลกประมาณ 671 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณ 30 ล้านคน จากสถิติปีก่อนหน้า (UNWTO, 2019) ทั้งนี้ เมื่อทบทวนสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงมากขึ้น ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งผลให้อัตราความต้องการการเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทมีการขยายตัวเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 13.98 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.66 เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) อีกทั้งจากการทบทวนเป้าหมายแห่งสหัสวรรษในเป้าหมายที่ 9 ได้ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมรวมถึงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและปรับปรุงอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นกระบวนการทางอุตสาหกรรมที่สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (องค์การสหประชาชาติ, 2558) โดยโรงแรมนับเป็นหนึ่งในธุรกิจที่พิกในอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงได้เริ่มดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เพื่อส่งเสริมศักยภาพโรงแรมในประเทศไทยให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี (โสภณ และคณะ, 2561)

โรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ถือกำเนิดขึ้นด้วยความรักและการเล็งเห็น ถึงคุณค่าของถิ่นแดนเกิด โดยใช้ความรู้และความสามารถด้านการจัดการมาต่อยอดเป็นธุรกิจ เป็นเสมือนหน้าต่าง ของการท่องเที่ยวจังหวัดตรังในการต้อนรับและให้บริการนักท่องเที่ยวหรือแขกผู้มาเยือน ด้วยความงดงามของ สถาปัตยกรรมชิโนโปรตุกีสสี่เหล็องอร่าม ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะพบเห็นได้ในหลาย ๆ จังหวัดทางภาคใต้ของ ประเทศไทย โรงแรมบ้านบุษบามีห้องพักที่สวยงามหลากหลายสไตล์ ซึ่งแต่ละห้องตกแต่งอย่างเรียบง่ายไม่ซ้ำกัน โดยนำเสนอให้เห็นถึงกลิ่นอายของศิลปะอันลงตัว เป็นศูนย์รวมของวัฒนธรรมอันหลากหลาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นความลงตัวบนความพอดี ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้โรงแรมบ้านบุษบาเป็นโรงแรมแห่งเดียวของจังหวัดตรัง

ที่ผ่านการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยได้รับรางวัลในระดับดีมาก (G เงิน) (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว, 2564) ทั้งนี้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อประโยชน์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน (จำลอง, 2550) และเพื่อยกระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวมทั้งนักท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการจัดการและพัฒนาสิ่งแวดล้อมตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่เคียงคู่ชุมชนอย่างยั่งยืนสืบไป (วริศรา และกมล, 2561)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาสภาพการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง และเพื่อศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง นำไปสู่การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและปรับปรุงอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นกระบวนการทางอุตสาหกรรมที่สะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ตามเป้าหมายแห่งสหัสวรรษ รวมถึงเป็นต้นแบบในการศึกษาเรียนรู้ด้านการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับธุรกิจที่พ้องอื่น ๆ ต่อไป สอดรับกับวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 อ้างในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) การพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยการส่งเสริมความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวที่เสี่ยงต่อการเสื่อมโทรม การบริหารความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว และการปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมความยั่งยืนของวัฒนธรรม โดยการเชิดชูและรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของไทย คุณค่าดั้งเดิม และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม ได้ประยุกต์จากเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562) ระบุว่า 1) นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง หลักการหรือวิธีปฏิบัติที่สถานประกอบการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีหรือกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนให้บุคลากรในสถานประกอบการเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานด้านบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3) การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารข้อมูลและข่าวสารด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4) การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง การจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งคำนึงถึงความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา การส่งมอบสินค้าหรือบริการตามที่กำหนดและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการผลิตและบริการ โดยพิจารณาตลอดวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว 5) การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน หมายถึง การดำเนินงานใด ๆ ที่สามารถใช้ทรัพยากรได้แบบยั่งยืนหรือมีการกำจัดของเสียและมลพิษให้หมดไป หรือเสื่อมสภาพไป หรือไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ และ 6) การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน หมายถึง การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการกับท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ทั้งการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ในกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. แนวคิดเกี่ยวกับ SWOT Analysis ได้ประยุกต์จากแนวคิดของอภิชัย ศรีเมือง (อภิชัย, 2555) ระบุว่า การวิเคราะห์ SWOT เข้าไปเกี่ยวข้องในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถานประกอบการ โดยสถานประกอบการนำกลยุทธ์มาใช้เพื่อประโยชน์ทางการแข่งขันหรือหาช่องทางในการทำธุรกิจ โดยใช้เป็นกรอบในการเดินสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย 1) Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นผลมาจากปัจจัยอันเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน โดยสถานประกอบการ

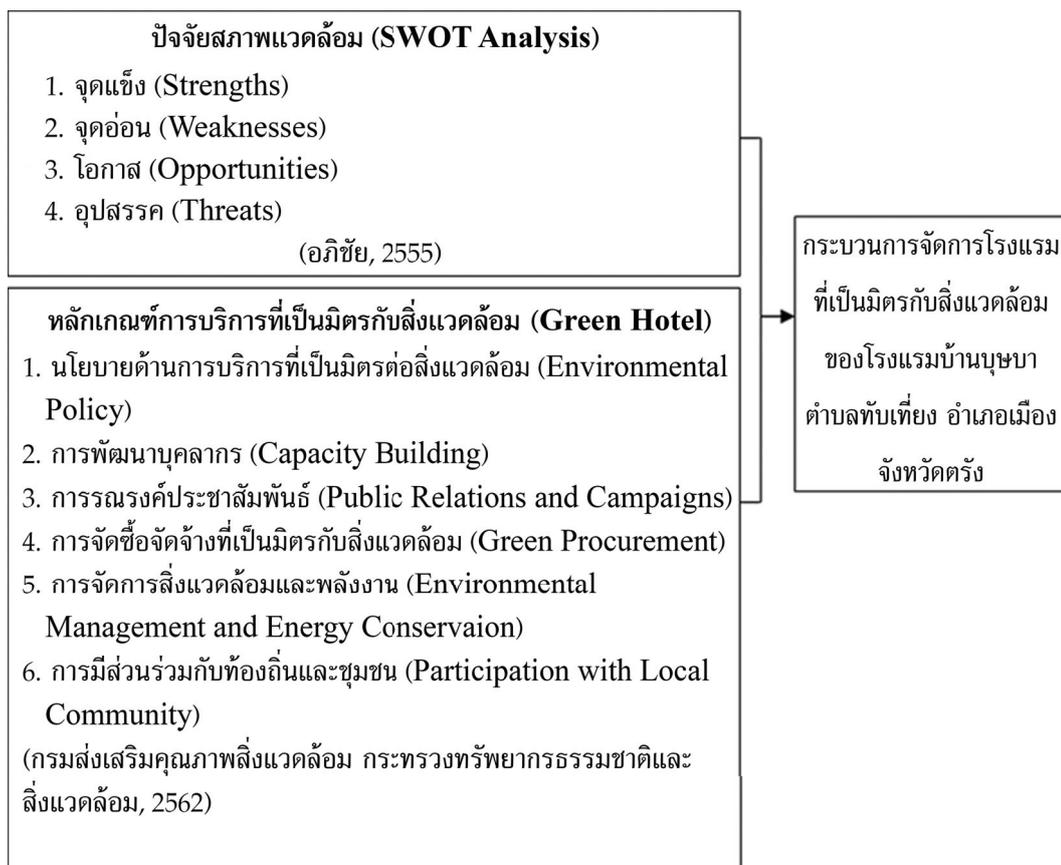
จะต้องใช้จุดนี้ให้เกิดประโยชน์ 2) Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ สถานประกอบการจะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น 3) Opportunities หมายถึง โอกาส เกิดจากปัจจัยภายนอก อันเป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของ สถานประกอบการเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริม โดยสถานประกอบการต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และ 4) Threats หมายถึง อุปสรรค เกิดจากปัจจัยภายนอกอันเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก สถานประกอบการต้องพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ประเภทโรงแรมและแนวคิดเกี่ยวกับ SWOT Analysis มาทำการวิเคราะห์สภาพการณ์การจัดการโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง นำไปสู่การถอดแบบ วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศของกระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth- Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participated Observation) โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ได้แก่ บุคลากรในโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 5 คน และบุคลากรในชุมชนใกล้เคียงโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 10 คน ตามแนวคิดของ Kuzel, A. J. (Kuzel, A. J., 1999) ระบุว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคุณภาพมีจำนวนอยู่ในระหว่าง 6 - 8 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับปัญหาและความมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ตามแนวคิดของสิน พันธุ์พินิจ (สิน, 2554)

2. พื้นที่ในการวิจัย คือ โรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนและกำหนดแนวคำถามไว้พอประมาณสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม โดยผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอที่จะนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด และกำหนดประเด็นเพื่อเป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกในการสัมภาษณ์ คือ บุคลากรในโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง และบุคลากรในชุมชนใกล้เคียงโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยแนวคำถามนั้นผ่านการรับรองจากผู้ตรวจสอบและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตามประเด็นในการวิจัยและได้รับการยอมรับในวงการศึกษาจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาความรู้ในเชิงโครงสร้างและทฤษฎี (Content Validity) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปใช้กับกลุ่มทดลอง (Try Out Group) คือผู้ให้สัมภาษณ์ในสถานที่สัมภาษณ์ที่มีบริบทคล้ายกับสถานที่ที่เป็นกรณีศึกษา ตามแนวคิดของชาย โพธิ์ธิดา (ชาย, 2562) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พร้อมปรับปรุงแบบสัมภาษณ์อีกหลายรอบจนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participated Observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการศึกษาเอกสาร ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับบริบทของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง และโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

4.2 ขั้นตอนการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการศึกษากระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ตามหลักเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.3 ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการศึกษาสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ด้านสภาพการณ์ (SWOT Analysis) ในการให้บริการของโรงแรมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาอาศัยการวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่ออธิบายผลที่เกิดขึ้น วิเคราะห์โดยแยกแยะจัดข้อมูลเข้าหมวดหมู่ ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์และจุดเด่นหรือจุดที่สำคัญของข้อมูล ส่วนการสังเคราะห์ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลจำนวนสองสิ่งขึ้นไปมาทำการตีความและแปรผล เพื่อให้ข้อมูลเกิดความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎี การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงของข้อมูลตามแนวคิดของ Denzin, N. (Denzin, N., 1978) คือ การใช้เทคนิคสามเส้าแบบวิธีการที่แตกต่างและการใช้เทคนิคสามเส้าของผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา

จากแหล่งต่าง ๆ นั้นถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีตรวจสอบข้อมูลนั้นได้ใช้การจดบันทึก การบันทึกเสียง การถ่ายภาพ และการถ่ายวิดีโอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและตรงกัน และ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านเวลา (Time Triangulation) คือ การเปรียบเทียบการเก็บข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้ โดยนำเอาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์พร้อมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพการณ์ (SWOT Analysis) การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกออกเป็น 4 ส่วน ตามแนวคิดของอภิชัย ศรีเมือง (อภิชัย, 2555) ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths) โรงแรมบ้านบุษบามีศักยภาพเป็นโรงแรมต้นแบบที่มีการบริหารจัดการภายใต้แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) อาทิ มีการจัดการในเรื่องขยะด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดทั้งวัฏจักร ภายใต้แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) จนได้รับรางวัลโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)

จุดอ่อน (Weaknesses) โรงแรมบ้านบุษบาเป็นโรงแรมขนาดเล็กและมีพื้นที่ใช้สอยค่อนข้างจำกัด ทำให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจากภายนอกได้น้อย และมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ทำให้การเข้ามาศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนความรู้กับโรงแรมควรทำกรณีนัดหมายล่วงหน้า รวมถึงเนื่องจากการหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ทำให้เกิดช่องว่างในการสอนงานและความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของโรงแรม

โอกาส (Opportunities) โรงแรมบ้านบุษบามีความพร้อมด้านบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมรองรับแก่ตลาดผู้ใช้บริการที่ชื่นชอบบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ และจากการได้รับรางวัลโรงแรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมส่งผลให้โรงแรมบ้านบุษบาปรากฏชื่อในฐานข้อมูลแนะนำโรงแรมยอดเยี่ยมของจังหวัดตรังบนสื่อการจ้องท่องพักผ่อนออนไลน์

อุปสรรค (Threats) โรงแรมบ้านบุษบาประสบปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

ตอนที่ 2 กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกออกเป็น 6 ส่วน (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562) ดังนี้

ด้านนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โรงแรมบ้านบุษบามีวิธีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ ได้แก่ การออกแบบโดยใช้สถาปัตยกรรมที่เน้นการประหยัดพลังงาน คำนึงถึงทิศทางลมและความสว่างของแสงจากธรรมชาติ การเลือกใช้อุปกรณ์ในห้องพักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสร้างสวนหรือพื้นที่สาธารณะภายในโรงแรมให้แวดล้อมไปด้วยต้นไม้และสมุนไพรที่สามารถนำมาใช้ประกอบอาหารให้แก่ผู้เข้าพัก อีกทั้งโรงแรมบ้านบุษบาให้บริการที่พักแรม ซึ่งใช้วัสดุที่มีมาตรฐาน มอก. โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และความอบอุ่นใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ประหนึ่งประตูบ้านของเมืองตรังที่พร้อมเปิดต้อนรับผู้คนทุกเพศทุกวัยจากทุกที่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ด้านการพัฒนาบุคลากร โรงแรมบ้านบุษบาพัฒนาบุคลากรโดยการส่งเสริมเรียนรู้ด้านโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรม

ด้านการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ โรงแรมบ้านบุษบาดำเนินการประชาสัมพันธ์โรงแรมผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์ ได้แก่ Booking.com Facebook และ Trip Advisor อีกทั้งรณรงค์การใช้

ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เช่น การลด (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เป็นต้น

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โรงแรมบ้านบุษบาดำเนินการจัดซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนการใช้โฟมและถุงพลาสติก การจัดซื้อวัสดุก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การติดตั้งโซลาร์เซลล์แทนการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัตถุดิบมาใช้ในการประกอบอาหาร เช่น การทำแปลงเกษตรภายในโรงแรมและนำปุ๋ยหมักจากเศษอาหารมาใช้เป็นปุ๋ยในการบำรุงรักษา นำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายในการซื้อปุ๋ยและการซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหาร

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โรงแรมบ้านบุษบาจัดการสิ่งแวดล้อมโดยการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนในชุมชนด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อีกทั้งจัดการขยะโดยการคัดแยกขยะให้ตรงกับประเภทของขยะ อาทิ ขยะอันตรายใส่ถังขยะสีแดง รวมไปถึงการจัดทำสถิติเพื่อรับทราบถึงปริมาณของขยะในแต่ละวัน รวมไปถึงการนำขยะกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เช่น การทำปุ๋ยหมักจากเศษอาหารที่เหลือจากการรับประทานอาหารของผู้เข้าพัก นอกจากนี้ยังจัดการพลังงานโดยใช้พลังงานทดแทน อาทิ การใช้พลังงานแสงอาทิตย์แทนพลังงานไฟฟ้า

ด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน โรงแรมบ้านบุษบามีส่วนร่วมกับชุมชนในการว่าจ้างแรงงานคนในชุมชนเข้ามาทำงานในโรงแรม อีกทั้งการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยการติดต่อประสานงานกับรถรับจ้างสาธารณะในชุมชน เพื่อรองรับการให้บริการด้านการขนส่งแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมประเพณีของชุมชนให้นักท่องเที่ยวรับรู้ อาทิ ประเพณีลากพระ รวมถึงการมีส่วนร่วมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในชุมชนมาใช้ในการตกแต่งโรงแรม อาทิ เครื่องจักสาน

ความสำเร็จในการจัดการโรงแรมบ้านบุษบาในมิติการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้นเกิดจากผู้ประกอบการมีแนวคิดในการบริหารงานโรงแรมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม จึงกลายเป็นพันธกิจหลักสู่การได้รับคัดเลือกให้เป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยได้รับรางวัลในระดับดีมาก (G เงิน) สามารถสรุปกระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

การอภิปรายผล

สภาพการณ์การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จุดแข็งโรงแรมบ้านบุษบามีศักยภาพเป็นโรงแรมต้นแบบที่มีการบริหารจัดการภายใต้แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเป็นหนึ่งเดียวของจังหวัดตรัง (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว, 2564) ระบุว่า โรงแรมบ้านบุษบาเป็นโรงแรมแห่งเดียวของจังหวัดตรังที่ผ่านการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยได้รับรางวัลในระดับดีมาก (G เงิน) จุดอ่อนโรงแรมบ้านบุษบามีพื้นที่ใช้สอยค่อนข้างจำกัดและมีข้อจำกัดด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในโรงแรม (โสภา และคณะ, 2561) ที่ได้ทำการวิจัย โรงแรมสีเขียว: การริเริ่มของภาครัฐเพื่อโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานจำนวนมากจะมีการจัดอบรมให้กับพนักงานอยู่ในแผนการพัฒนามูลากรอยู่แล้ว รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานไปอบรม/สัมมนากับหน่วยงานภายนอก หากเป็นโรงแรมที่บริหารด้วยเครือข่ายต่างประเทศมักจะมีประเด็นทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานรวมอยู่ด้วยแล้วในแผนพัฒนาอบรมสำหรับโรงแรมขนาดกลางและเล็กอาจมีแผนพัฒนามูลากรที่ดีกว่าเนื่องจากจำนวนพนักงานมีจำกัดต่อการให้บริการ โอกาส โรงแรมบ้านบุษบามีความพร้อมด้านบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับตลาดผู้ใช้บริการ (โสภา และคณะ, 2561) ที่ได้ทำการวิจัย โรงแรมสีเขียว: การริเริ่มของภาครัฐเพื่อโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีความพร้อมและมีเจตนาเลือกใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในระดับหนึ่ง และอุปสรรคโรงแรมบ้านบุษบาประสบปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการ (นภาพร และสีบงศ์, 2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง รู่เพื่อรอดทางออกสำหรับธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากภาวะการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมบ้านบุษบา ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ด้านนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โรงแรมบ้านบุษบามีความตระหนักและคำนึงถึงบทบาทของการให้บริการภายใต้แนวคิดความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้เข้าพัก (ระวีวรรณ และชชาติยา, 2563) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมสีเขียว ผลการวิจัยว่า โรงแรมควรตระหนักถึงการส่งเสริมศักยภาพของกิจการ ให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นถึงความมุ่งมั่นของกิจการในการที่จะอนุรักษ์และรักษาสีเขียวให้เกิดความยั่งยืน เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้าและนำไปสู่ความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมการบอกต่อ หรือแบ่งปันความคิดเห็นที่ดีของโรงแรมสีเขียวไปยังบุคคลอื่นให้เกิดความเชื่อมั่นและความน่าสนใจในการเข้ามาใช้บริการที่พัก ด้านการพัฒนามูลากร โรงแรมบ้านบุษบาให้ความสำคัญกับการพัฒนามูลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการในฐานะของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (พรพิมล และแสงแข, 2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมมีการดำเนินการในขั้นตอนของการฝึกอบรมพนักงานทั้งใหม่และเก่า ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมด้านทักษะในการปฏิบัติงานประจำตำแหน่งงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมีการทบทวนความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ด้านการณรงค์ประชาสัมพันธ์ โรงแรมบ้านบุษบามุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักจะได้รับการประชาสัมพันธ์จากผู้เข้าพักในลักษณะของการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากร่วมด้วย (อาทิตยาพร, 2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ของโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทต่อการทำการตลาดของโรงแรม เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ สามารถตอบสนองหรือสนทนากับลูกค้าได้ในทันที รวมถึงมีความทันสมัย สามารถส่งข้อมูลหรือสร้างแรงจูงใจในการเข้าพักรับบริการให้กับลูกค้าได้ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โรงแรมบ้านบุษบาให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างภายใน

โรงแรมทั้งหมดโดยคำนึงถึงความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เช่น การจัดซื้อภาชนะบรรจุอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดซื้อวัสดุก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัตถุดิบมาใช้ในการประกอบอาหาร เป็นต้น (ภาวินีย์, 2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง โรงแรมสีเขียว: กลยุทธ์การบริหารจัดการและการปฏิบัติบัญชีเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ง่าย เช่น มีการใช้กล่องกระดาษแทนกล่องโฟม มีการยกเลิกการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับให้ได้มากที่สุด และมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายกับมนุษย์และสัตว์ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โรงแรมบ้านบุษบาเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ได้แก่ การจัดการขยะและการใช้พลังงานทดแทน (หงสกุล, 2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวของซิกเซ็นส์ โฮสเวย์ เกะยาวน้อย จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการใช้พลังงานทั่วบริเวณ และเพื่อเป็นการป้องกันการใช้พลังงานที่มากเกินไปหรือสิ้นเปลืองจนเกินไปทางโรงแรมได้นำวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดการใช้พลังงานในที่พักพร้อมกับการใช้พลังงานทดแทน และด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน โรงแรมบ้านบุษบามีส่วนร่วมกับชุมชนในหลายบทบาท ได้แก่ การว่าจ้างแรงงาน การประสานงานอันจะนำมาซึ่งรายได้ของคนในชุมชนและการประชาสัมพันธ์ชุมชนใกล้เคียงให้เป็นที่รู้จัก รวมไปถึงการร่วมอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้คงอยู่อย่างยั่งยืน (บุญญาพร และคณะ, 2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการโรงแรมสีเขียวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นนั้นเป็นประเด็นการจ้างงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นแรงงานในท้องถิ่น มีการนำผลิตภัณฑ์ในชุมชนมาจำหน่ายเพื่อเป็นของฝากหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย เนื่องด้วยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ออนไลน์ ทั้งนี้หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปในสถานการณ์ปกติ ควรดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จริง เพื่อให้ได้มาซึ่งความหลากหลายของข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น
2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐควรมีมาตรการในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ควบคุมภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอื่น เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนในการพัฒนาการท่องเที่ยว
3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของป้ายสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน อาทิ แผนผังภายในโรงแรม แผนที่ท่องเที่ยวเชื่อมโยง โดยจัดทำข้อมูลเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถเข้าถึงแก่กลุ่มผู้เข้าพักที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

References

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). คู่มือสำหรับจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับการประเมิน โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel). เข้าถึงเมื่อ (24 มกราคม 2565). เข้าถึงได้จาก (<https://datacenter.deqp.go.th/media/881239/เกณฑ์และค-ม-อ.pdf>)
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงแรมท่องเที่ยวและการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านสื่อ

- จำลอง โพธิ์บุญ. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม. ปีที่ 3, ฉบับที่ 1, หน้า 141-174
- ชาย โพธิ์ลีตา. (2562). ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง
- นภาพร หงษ์ภักดี และสิบลักษณ์ หงษ์ภักดี. (2564). รู้เพื่อรอดทางออกสำหรับธุรกิจโรงแรม. **Journal of Roi Kaensarn Acadami**. ปีที่ 6, ฉบับที่ 6, หน้า 357-369
- บุญญาพร ดวงสา, วีระกิตติ์ เสาร่ม และกชธมน วงศ์คำ. (2562). รูปแบบการจัดการโรงแรมสีเขียวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย. วารสารการบริหารปกครอง (**Governance Journal**). ปีที่ 8, ฉบับที่ 1, หน้า 476-496
- พรพิมล ศรีธเรศ และแสงแข บุญศิริ. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว ในประเทศไทย. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. ปีที่ 7, ฉบับที่ 4, หน้า 1058-1072
- ภาวินีย์ ธนาอนวัช. (2563). โรงแรมสีเขียว: กลยุทธ์การบริหารจัดการและการปฏิบัติบัญชีเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 12, ฉบับที่ 2, หน้า 117-134
- ระวีวรรณ ชุกติพิบูล และชาติยา นิลพลับ. (2563). อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมสีเขียว. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ปีที่ 12, ฉบับที่ 1, หน้า 1-14
- วิศรดา สมเกียรติกุล และกมล เรืองเดช. (2561). การมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษา ชุมชนตำบลน้ำผุด อำเภอละงู จังหวัดสตูล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. ปีที่ 13, ฉบับที่ 1, หน้า 47-63
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ฉบับที่ 1
- ลิน พันธุ์พินิจ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทจูน พับลิชชิ่ง จำกัด
- โสภิตา ชินเวชกิจวานิชย์, วรารัตน์ ประชาเกษม และอาภาพร รุจิระเศรษฐ. (2561). โรงแรมสีเขียว: การริเริ่มของภาครัฐเพื่อโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. วารสารวิศวกรรมสิ่งแวดล้อมไทย. ปีที่ 32, ฉบับที่ 2, หน้า 61-70
- ทงสกุล เมสนุกุล. (2555). การศึกษาแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวของซิกเซ็นส์ โฮอเวย์ เกาะยาวน้อย จังหวัดภูเก็ต. ใน การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. หน้า 686-697
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว. (2564). โรงแรมที่ผ่านการรับรองโรงแรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม **Green Hotel** ปี 2564 และการเปิดรับสมัครโรงแรมเข้าร่วมโครงการฯ ปี 2565. เข้าถึงเมื่อ (20 มกราคม 2565). เข้าถึงได้จาก (http://www.kaomaikaw.go.th/networknews/detail/6539?fbclid=IwAR28nJdGyB_vrF8NiJOoSi2Q8359J7pmdgeCSuhLGP_Jh3QVx5-PDFBTHAc)
- องค์การสหประชาชาติ. (2558). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (**Sustainable Development Goals: SDGs**). เข้าถึงเมื่อ (20 มกราคม 2565). เข้าถึงได้จาก (<https://www.sdgmove.com/sdg-101/>)
- อภิชัย ศรีเมือง. (2555). **SWOT: เทคนิควิเคราะห์ธุรกิจอย่างละเอียด** (สไตส์ผู้บริหารมืออาชีพ). นนทบุรี: อิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์
- อาทิตยาพร ประสานพานิช. (2561). แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ของโรงแรมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 7, หน้า 10-25

- Denzin, N. (1978). **Sociological Methods: A Sourcebook**. NY: McGraw Hill
- Kuzel, A. J. (1999). **Sampling in Qualitative Inquiry**. In B. F. Crabtree & M. B. Miles (Eds.), *Doing Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- UNWTO. (2019). **Accommodation Demand and Capacity, Powered by Telefonica**. Access (10 February 2022). Available (<https://www.unwto.org/accommodation-demand-and-capacity>)