



ทัศนคติของผู้บริโภคต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ของโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานคร
CONSUMERS' ATTITUDE TOWARDS GREEN HOTELS'
ENVIRONMENT-FRIENDLY POLICIES IN BANGKOK

กัญญาพิไล กุญชรศิริมงคล*

Kanyapilai Kunchornsirimongkon

มรกต ดิษฐาภิรักษ์**

Morakot Ditta-Apichai

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เข้าพักและปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว (green hotel) ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะคนไทย จำนวน 385 คน ที่เป็นผู้ที่เข้าพักหรือเคยใช้บริการของโรงแรมสีเขียว จำนวน 19 โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญกับความสะอาด ระบบบำบัดน้ำเสีย และการกำจัดขยะมูลฝอยที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักสามารถนำผลวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจและใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: ทัศนคติ, โรงแรมสีเขียว, นโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ABSTRACT

The purpose of this research is to study factors influencing consumers' attitudes towards environment-friendly policies of the Green Hotel in Bangkok. The questionnaire was used to collect data from 385 Thai people who stayed in nineteen green hotels in Bangkok. The findings showed that participants' attitude towards

* อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา e-Mail: moddy57@hotmail.com

** อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



Green Hotel environment-friendly policy was significance. Therefore, cleanliness, water treatment system and eco-friendly waste disposal were highly concerned. Sex, age, education level and occupation significantly influence consumers' attitude towards the green hotels' environment-friendly policies. Hotel operators may employ these findings to run marketing strategies to attract more environmentally conscious tourists and those who are interested in environmental issues.

Keywords: attitude, green hotel, environment-friendly policy.

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจที่ทำรายได้เป็นอันดับแรกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีมูลค่าตลาดโดยรวมในปี พ.ศ. 2560 อยู่ที่ 574,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มขยายตัวร้อยละ 4.5-7.1 ในปี 2561 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, ออนไลน์, 2561) โรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่มุ่งเน้นให้ความสะดวกสบายซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจแก่ผู้ที่ใช้บริการ (ชลียา จินดาบุญมณี และอนุรักษ์ เรืองรอบ, 2559) ดังนั้น ในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมล้วนต้องใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม (จิรพล สินธุนาวา, ออนไลน์, 2550; Robinot & Giannelloni, 2010)

การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้บริโภคมที่มีแนวคิดรักษาสิ่งแวดล้อม (Millar & Baloglu, 2011) ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ที่มาพัก ด้วยเหตุนี้โครงการโรงแรมสีเขียว (green hotel project) ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายสีเขียวเพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การประหยัดน้ำ การประหยัดพลังงาน และการลดขยะมูลฝอย จึงเติบโตขึ้นโดยมีการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมหรือมาตรฐานใบไม้เขียว (green leaf) มีผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรมที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม (ศินีนาฏ พูลแก้ว, 2559; Green Hotels Association, Online, 2014)

ในปัจจุบันโรงแรมสีเขียวมีการเติบโตและเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ทว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและที่พักที่ผ่านมาจะมุ่งเน้นศึกษาในด้านส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ทำให้ขาดงานวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาการนำนโยบายการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในโรงแรมสีเขียว โดยเฉพาะทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวว่าเป็นอย่างไร และปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้เข้าพัก โดยเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ



ของประเทศ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ได้รับความสนใจหรือดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจต่อนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมให้เข้ามาพักเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ศึกษาระดับความสำคัญของนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative study) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มแบบโควตา (quota sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ คนไทยที่เข้าพัก หรือเคยเข้าพัก และใช้บริการของโรงแรมสีเขียวในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาไม่เกิน 1 ปี โดยเป็นโรงแรมที่ได้รับการรับรองการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในปี พ.ศ. 2558-2559 จำนวน 19 โรงแรม จากรายชื่อโรงแรมที่ได้รับคำรับรองการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (green hotel) ปี พ.ศ. 2558-2559 (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ออนไลน์, 2561) สุ่มตัวอย่างโรงแรมละ 20 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และหาความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.65 เพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมาคือ อายุ 25-34 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.31 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน



คิดเป็นร้อยละ 30.65 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.03 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้เข้าพักที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 1 พบว่าระดับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับจากมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีพื้นที่ปลอดการสูบบุหรี่ มีการใช้สารทำความสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ท่อน้ำสาธารณะ โดยผู้เข้าพักมีทัศนคติต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของผู้เข้าพักที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว

ทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียว	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. โรงแรมมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม	1.84	0.73	น้อย	15
2. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีการใช้เครื่องปรับอากาศแบบประหยัดไฟมากน้อยเพียงใด	3.86	0.43	มาก	10
3. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีการปรับตั้งอุณหภูมิปรับอากาศไว้ที่ 25 องศาเซลเซียส เป็นมาตรฐาน	3.98	0.62	มาก	8
4. ท่านเห็นด้วยที่จะใช้งานฝักบัวประเภทประหยัดน้ำมากน้อยเพียงใด	4.06	0.42	มาก	6
5. ท่านเห็นด้วยที่จะใช้งานก๊อกน้ำประเภทประหยัดน้ำมากน้อยเพียงใด	4.00	0.34	มาก	7
6. ท่านเห็นด้วยกับการใช้สุขภัณฑ์แบบประหยัดน้ำมากน้อยเพียงใด	4.19	0.79	มาก	5
7. ท่านยอมรับที่จะใช้ผ้าเช็ดตัวซ้ำในกรณีที่ท่านพักหลายวันมากน้อยเพียงใด	1.91	0.60	น้อย	14
8. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีนโยบายตั้งเวลาเปิดปิดไฟในบางพื้นที่เพื่อช่วยประหยัดไฟมากน้อยเพียงใด	3.13	0.35	ปานกลาง	12



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียว	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
9. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีการใช้สารทำความสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากนักน้อยเพียงใด	4.38	0.59	มากที่สุด	2
10. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีพื้นที่ปลอดการสูบบุหรี่มากนักน้อยเพียงใด	4.43	0.60	มากที่สุด	1
11. ท่านเห็นด้วยที่โรงแรมมีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ท่อน้ำสาธารณะมากนักน้อยเพียงใด	4.34	0.58	มากที่สุด	3
12. โรงแรมมีนโยบายลดกระดาษ รวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการให้บริการ	4.24	0.73	มากที่สุด	4
13. โรงแรมสีเขียวในกรุงเทพฯ มีการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง	3.82	1.38	มาก	11
14. สถานะทางการเงินมีผลต่อการตัดสินใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มสำหรับการเข้าพักโรงแรมสีเขียว	3.91	0.52	มาก	9
15. ความรู้สึกแตกต่างในการใช้บริการโรงแรมสีเขียวเมื่อเทียบกับโรงแรมทั่วไป	3.12	0.33	ปานกลาง	13
ในภาพรวม	3.68	0.41	มาก	

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติของผู้เข้าพักที่เกี่ยวข้องนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว มีดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียว	ชาย (n = 190)		หญิง (n = 195)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
รวม	3.61	0.417	3.75	0.398	-3.182*	0.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ดังตารางที่ 2 พบว่า เพศส่งผลต่อทัศนคติต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว โดยผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวที่เป็นเพศหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวมากกว่าเพศชาย



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของผู้เข้าพัก โรงแรมสีเขียว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	35.228	2	17.614	223.545*	0.000
	ภายในกลุ่ม	30.1	382	0.079		
	รวม	65.328	384			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) พบว่า อายุของผู้เข้าพักส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว ในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.02	3.28	3.88
ต่ำกว่า 25 ปี	4.02	-	0.74*	0.14*
25-34 ปี	3.28		-	-0.60*
35 ปีขึ้นไป	3.88			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าพักที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้เข้าพักที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป และผู้เข้าพักที่มีอายุ 25-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของผู้เข้าพัก โรงแรมสีเขียว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.243	2	2.122	13.268*	0.000
	ภายในกลุ่ม	61.085	382	0.16		
	รวม	65.328	384			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



การศึกษา จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.02	3.63	3.81
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	3.02	-	0.61*	-0.79*
ระดับปริญญาตรี	3.63			-0.18*
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	3.81			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าพักที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือผู้เข้าพักที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้เข้าพักที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว จำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.003	3	2.668	17.730*	0.000
	ภายในกลุ่ม	57.325	381	0.15		
	รวม	65.328	384			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพ จากตารางที่ 7 พบว่า อาชีพส่งผลต่อทัศนคติของผู้เข้าพักเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมแตกต่างกัน



ตารางที่ 8 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้เข้าพักต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD

อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
	$\bar{X}$	4.02	3.62	3.62	3.96
นักเรียน/นักศึกษา	4.02	-	0.40*	0.40*	-
พนักงานบริษัทเอกชน	3.62	-	-	-	-0.34*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.62	-	-	-	-0.34*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.96	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าพักที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้เข้าพักที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ผู้เข้าพักที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผู้เข้าพักมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานครในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงแรมสีเขียวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับพื้นที่ปลอดบุหรี่ และมีการดำเนินธุรกิจตามนโยบายโรงแรมสีเขียว ไม่ว่าจะเป็นการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยสู่แม่น้ำสาธารณะ การประหยัดน้ำ และประหยัดไฟ รวมถึงการกำจัดของเสียต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Ogbeide (2012) ที่ว่า การปฏิบัติโดยทั่วไปของโรงแรมสีเขียวเพื่อปรับปรุงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมคือการประหยัดน้ำ ประหยัดพลังงาน และลดของเสียที่เป็นของแข็ง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Assael (1998) ที่ว่า การประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือมีความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมในที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า ผู้เข้าพักเพศหญิงมีทัศนคติที่ดีและเห็นความสำคัญต่อการปฏิบัติตามนโยบายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรมมากกว่าเพศชาย ผู้เข้าพักที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในภาพรวมมากกว่าช่วงอายุอื่น และยังพบอีกว่าผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีทัศนคติดีกว่าผู้เข้าพักที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า สามารถสรุปได้ว่า คนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยและมีระดับการศึกษาสูงให้



ความสนใจ มีการรับรู้ และตระหนักถึงปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2014) ที่พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น มีพฤติกรรมใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและความเต็มใจที่จะอยู่ในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้นด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Kanuk (2000) ที่ว่า ส่วนของความเข้าใจคือ ความรู้ การรับรู้ ความเชื่อ อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็วและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้นั้นจะมีผลกระทบต่อความเชื่อ

นอกจากนี้ อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้เข้าพักที่เกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะอาชีพของผู้เข้าพักโรงแรมสีเขียวทำให้การรับรู้ถึงการดำเนินงานตามนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน เป็นไปตามแนวคิดของ Allport (1967) ที่ว่า ทัศนคติ คือสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อวัตถุและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

1. โรงแรมสีเขียวควรใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเจาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาสูง เพราะเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังทรัพย์และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมสีเขียวมากกว่าผู้บริโภคกลุ่มอื่น ๆ
2. ผู้ประกอบการโรงแรมควรประชาสัมพันธ์เพื่อเน้นจุดเด่นด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวให้กับผู้ที่เข้าพักทราบถึงความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมทั่วไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาทัศนคติของผู้เข้าพักที่มีต่อนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในพื้นที่อื่น โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งเศรษฐกิจใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สงขลา เป็นต้น จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2561). *รายชื่อโรงแรมที่ได้รับคำรับรองการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (green hotel)* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://en.deqp.go.th/media/images/7/D2/Green%20Hotel%202559.pdf> [2561, 19 ตุลาคม].
- จิรพล สีนันทนา. (2550). *คู่มือการบริหารโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.greenleafthai.org/upload/downloads/publication/book_hotel.pdf [2561, 19 ตุลาคม].



ชลียา จินดาบุญมณี และอนุรักษ์ เรืองรอบ. (2559). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 13(3), หน้า 187-197.

ศินีนาฏ พูลแก้ว. (2559). *การศึกษาอิทธิพลของการได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *โรงแรมแข่งดุเดือด ปรับได้ ไปรอด* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Competitive-Hotel-Industry_FullPage.pdf [2561, 19 ตุลาคม].

Allport, Gordon W. (1967). *Reading in attitude theory and measurement*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Assael, Henry. (1998). *Consumer behavior and marketing action* (6th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College.

Chen, Wen-Jung. (2014). A comparative analysis of consumers' attitude and behavior toward green practices. *Journal of Tourism & Recreation*, 1(2), pp. 15-26.

Green Hotels Association. (2014). *What are green hotels* (Online). Available: <http://www.greenhotels.com/whatare.htm> [2018, October 15].

Millar, Michelle, & Baloglu, Seyhmus. (2011). Hotel guests' preferences for green guest room attributes. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(3), pp. 302-311.

Ogbeide, Godwin-Charles. (2012). Perception of green hotels in the 21st century. *Journal of Tourism Insights*, 3(1), pp. 1-9.

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

Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie L. (2000). *Consumer behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.