

แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

The Guidelines for Eco-Friendly Hotel Experience Design to Support Modern Tourist Behaviors

มนษิรดา ทองเกิต

Monsirada Thongkerd

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี

Department of Tourism and Hotel, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chonburi, Thailand

E-mail: monsirada_th@rmutto.ac.th Tel. (+66)917273734

Received: 24/2/2023, Revised: 21/6/2024, Accepted: 29/6/2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ในการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และนำเสนอแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการด้านการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลแบบพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ในการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีความต้องการในการเข้าพักจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุและสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักไม่แตกต่างกัน 2) ความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง ระยะเวลาในการใช้บริการ และช่องทางการเข้าถึงที่พักแตกต่างกันมีความต้องการในการเข้าพักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแตกต่างกันมีความต้องการในการเข้าพักไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ความต้องการในการเข้าพักนักท่องเที่ยวยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงธรรมชาติ สร้างมุมมองใหม่ให้กับลูกค้า และการสร้างความตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม สรุปได้แนวคิดในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ เรียกว่า “SPA Concept”

คำสำคัญ: การออกแบบประสบการณ์ โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

Abstract

This research aims to study the behaviors and preferences of modern tourists in choosing environmentally friendly hotels, and to propose approaches for designing eco-friendly hotel experiences that align with those behaviors. It is a mixed-methods study, combining both quantitative and qualitative data. For the quantitative part, the sample consists of 400 Thai tourists aged 20 and above. For the qualitative data, key informants include four experts, executives, or operators of environmentally friendly hotels. Research tools include interviews and questionnaires. Descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, meaning, and standard deviation are used, along with analytical statistics including t-tests and F-tests. Findings indicate that: 1) The behavior of modern tourists in choosing eco-friendly accommodation varies significantly by personal factors such as education level, occupation, and monthly income (statistically significant at the 0.05 level). However, differences in gender, age, and marital status do not significantly affect accommodation preferences. 2) Preferences for eco-friendly accommodation also vary significantly (at the 0.05 level) depending on travel purposes, length of stay, and booking channels. In contrast, decision-making involvement does not lead to statistically significant differences in preferences. 3) The proposed approach for designing eco-friendly hotel

experiences to align with modern tourist behavior emphasizes access to nature, creates new perspectives for guests, and fosters environmental awareness. The concept is summarized under the name “SPA Concept.”

Keywords: Experience Design, Eco-Friendly Hotel, Tourist Behavior in NEO Tourism

1. บทนำ

ธุรกิจโรงแรมที่ถือเป็นภาคบริการ ที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความสะอาดสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ต้องใช้ทรัพยากร ใช้พลังงานที่สามารถก่อให้เกิดมลภาวะ ทั้งขยะมูลฝอยต่าง ๆ น้ำเสีย ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม และเป็นส่วนสำคัญในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเกิดปรากฏการณ์ภาวะโลกร้อน จากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น และทำให้สถานประกอบการและบริการประเภทต่าง ๆ เพิ่มจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย การขยายตัวของสถานประกอบการโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมาก (Robinot & Giannelloni, 2010) การจัดการโรงแรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อนเป็นหัวใจสำคัญในการมุ่งให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การจัดการอย่างถูกต้องเพื่อประโยชน์ของธุรกิจโรงแรม ชุมชน สังคม และนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานโรงแรมสีเขียว สร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สมาคมโรงแรมเป็นหน่วยงานหนึ่ง ในการสร้างมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการบริหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ให้เป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้ประกอบการภายใต้ชื่อ “มูลนิธิใบไม้สีเขียว” Green Leaf Foundation โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือ Green Hotel คือ รูปแบบหนึ่งที่ส่งเสริมศักยภาพโรงแรมให้มีการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็น 1 ใน 7 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) การให้ความรู้เรื่องเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ Global Sustainable Tourism Council (GSTC) เครื่องมือสำคัญที่เป็นกรอบการทำงานให้ทุกฝ่ายไปถึงผลสัมฤทธิ์ ซึ่งปัจจุบันความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกต่างให้ความสนใจ ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวครอบคลุมถึงความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Horwath HTL, 2016) จึงได้เกิดการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ที่ให้นักท่องเที่ยวสร้างแนวคิดใหม่ในการท่องเที่ยวมากขึ้น เป็นแนวคิดที่สอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกันไม่ว่าในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยว ประเภทของที่พัก รวมถึงการจัดการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากต้องให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสภาพดั้งเดิมและเอกลักษณ์ของพื้นที่แล้วต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในพื้นที่นั้น ๆ อีกด้วย (Jaisaen, 2015)

เพราะเหตุนี้ทำให้ธุรกิจโรงแรมต่างปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายใต้การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการออกแบบประสบการณ์ในการบริการเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ชื่นชอบการเดินทาง แสวงหาการพักผ่อน หรือการบริการที่มีมาตรฐาน ควบคู่ไปกับวิธีการนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม สอดรับกับการท่องเที่ยววิถีใหม่ หลังจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหยุดชะงักจากผลของ COVID-19 ซึ่งทางกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักในพื้นที่ภาคตะวันออก (ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด) ซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอยู่ในแผนพัฒนาอีอีซี ซึ่งมีความสำคัญทางกายภาพและสังคม เป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และได้รับการบรรจุในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในแผนการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว (The Eastern Economic Corridor (EEC) Development Plan) ทำให้ผู้ประกอบการหลายแห่งได้เริ่มกลับมาเปิดธุรกิจ และปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับต้นทุนในการดำเนินการที่เพิ่มสูงขึ้น และปรับกลยุทธ์ทางด้านราคา เพื่อเป็นการกระตุ้นการท่องเที่ยว รวมถึงต้องมีการปรับแนวทางในการให้บริการ เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในยุคใหม่ให้มีตัวเลือกมากขึ้น อันจะส่งผลให้ศักยภาพการแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้นตามไปด้วย การศึกษาเรื่อง แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในที่สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และแนวทางการออกแบบประสบการณ์ให้กับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม และสามารถออกแบบประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรม ควบคู่กับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการและการดำเนินงานจริงของธุรกิจโรงแรม อีกทั้งสามารถนำไปขยายผล ทำให้เกิดเครือข่ายการบริการ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ในการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่
- 1.1.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

1.2 สมมติฐานการวิจัย

- 1.2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าพัก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส มีผลต่อความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกันอย่างไร
- 1.2.2 แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ควรเป็นอย่างไร

1.3 การทบทวนวรรณกรรม

1.3.1 แนวคิดการออกแบบประสบการณ์

การออกแบบประสบการณ์ คือ การมอบประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าซึ่งประสบการณ์ของลูกค้าจะทำให้โรงแรมได้รับคำชื่นชมในเชิงบวก ผ่านทางการออกแบบทางด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ บริการ กิจกรรมหรือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรม เพื่อตอบสนองความคาดหวังด้านประสบการณ์ในการเข้าพัก และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจผ่านประสาทสัมผัส ความรู้สึก การนึกคิดและพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นโดยสิ่งเร้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย (Jentrakulroj et al., 2010) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการออกแบบรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว ในการเข้าพักรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลักและนักท่องเที่ยวให้ความใส่ใจกับการออกแบบรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการออกแบบที่กลมกลืนกับธรรมชาติ มีระบบการจัดการน้ำเสียและขยะโดยวิธีผสมผสานกับธรรมชาติ ลดการใช้น้ำและพลังงาน โดยนักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วมในการลดใช้พลังงานและร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เดินป่า ปลูกป่า ใช้จักรยานในการเดินทาง สอดคล้องกับบทความจาก Aiello เรื่อง “8 อันดับเทรนด์การออกแบบโรงแรมสีเขียว ปี 2023 ที่จะทำให้แขกของคุณหลงรัก” ที่กล่าวถึง การออกแบบสู่ธรรมชาติที่ลงตัว การใช้ระบบไฟประหยัดพลังงาน ใช้วัสดุก่อสร้างที่ยั่งยืน ระบบอนุรักษ์น้ำ สวนบนดาดฟ้ากับกำแพงสีเขียว การใช้พลังงานแสงอาทิตย์ การใช้ผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น และการจัดการปริมาณขยะ

1.3.2 แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แนวคิดโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือโรงแรมสีเขียว Green Hotel เกิดขึ้นในประเทศไทยในปลายศตวรรษที่ 1990 เมื่อองค์การสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Environment Program) UNEP ได้สนับสนุนการก่อตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf Foundation) ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2541 (ค.ศ.1998) โดยมีสมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และการประปานครหลวง เป็นองค์กรหลักในการสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในโรงแรม และมีการประชาสัมพันธ์ให้โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในประเทศไทยเข้าร่วมโครงการเพื่อรับการประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมเพื่อรับรางวัลใบไม้เขียว (Green Leaf Award) (Rattanaweerakul, 2015) ที่มีเป้าหมายส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ขยายเครือข่ายโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับมาตรการการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานภาครัฐ และการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สู่การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในระดับสากล อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อไป

1.3.3 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของคนไทยหลัง COVID-19 ในหัวข้อ “NEO Tourism ท่องเที่ยววิถีใหม่ เจาะอินไซด์นักเดินทาง” ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลผ่านกลุ่มตัวอย่าง คนรุ่นใหม่และกลุ่มครอบครัวพบว่า ร้อยละ 48 ของคนรุ่นใหม่ และครอบครัวพร้อมที่จะออกเดินทางท่องเที่ยว เมื่อจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศต่ำกว่า 500 คน รองลงมาคือ สัดส่วนการได้รับวัคซีนของประชากรในประเทศต้องมากกว่าร้อยละ 70 และการที่ตนเองได้รับวัคซีนที่มั่นในรูปแบบการท่องเที่ยวที่ทั้งคนรุ่นใหม่และครอบครัวอยากไปมากที่สุด คือ “การท่องเที่ยวธรรมชาติ” มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 70 และร้อยละ 92 ตามลำดับ เนื่องจาก

การกักตัวอยู่บ้านเป็นเวลานาน ทำให้มีความรู้สึกเบื่อหน่าย มีความเครียดสะสม จึงต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและพักผ่อน รวมถึงปรากฏการณ์ที่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติฟื้นตัวกลับมาอุดมสมบูรณ์ ระหว่างการหยุดชะงักของการท่องเที่ยว เป็นอีกเหตุผลสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยากเยี่ยมชมความสวยงามตามแหล่งธรรมชาติต่าง ๆ จากการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 เทรนด์ของนักท่องเที่ยวในยุคใหม่ Next Normal มีแนวโน้มเปลี่ยนพฤติกรรมและให้ความสำคัญกับ 3 ประเด็นในการตัดสินใจออกเดินทางท่องเที่ยวได้แก่ (1) Nature Seeing ตามหาธรรมชาติ (2) Hygiene Holic ติดสะอาด (3) Flexi Needed ต้องการความยืดหยุ่น ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในปัจจุบัน เป็นที่ได้รับความนิยม และได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว ที่เกิดมาจากการระส่ำระสายด้วยเช่นกัน เช่น การออกแบบที่พักเชิงนิเวศ (Thongkerd, 2023)

2. วิธีการศึกษา

แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ นำไปสู่แนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มีขอบเขตด้านประชากร เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีบริบูรณ์ และเคยใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จึงสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านโรงแรม 1 ท่าน และผู้บริหารโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3 ท่าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา (Saengphirun, 2019) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยในกรณีนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณจำนวนประชากรด้านสังคมศาสตร์ของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน Ekakul, 2000) จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งการเลือกตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเยือนแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงไม่ทราบจำนวนที่แท้จริงได้ จากนั้นผู้วิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากจะได้กลุ่มตัวอย่างตรงกับความต้องการ และสอดคล้องกับประเด็นที่จะทำการวิจัย ในการเก็บแบบสอบถาม (Saengphirun, 2019)

2.2 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เรื่อง แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ มีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและวิธีการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังนี้

2.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Protocol) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการช่วงก่อน-หลังสถานการณ์โควิด 19 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแนวทางแก้ไข รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในลักษณะของคำถามแบบตรวจรายการ (Checklist) ลักษณะคำถามแบบนามบัญญัติ (Normal Scale) ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Question) ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้วยวิธีการหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 จากนั้นดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยอาศัยสถิติ Cronbach's Alpha ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Hair, Bush & Ortinau, 2009) ได้ค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 (> 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เนื้อหาและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดระบบจัดให้เป็นหมวดหมู่ จากนั้นนำผลที่ได้มาถอดเทปการสัมภาษณ์ และสรุปผล เขียนนำเสนอข้อมูลในรูปของความเรียง

2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้สถิติ ดังนี้

2.3.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ และข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตาราง

2.3.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์และทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล T-test และ F-test เพื่อค้นหาแนวทางในการออกแบบโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ในการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อศึกษาความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ 3) นำเสนอแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.1 ผลการศึกษา

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคืออายุ 20 -30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุด จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 และรองลงมาเพื่อเยี่ยมญาติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ส่วนใหญ่มีครอบครัวเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าพักใช้บริการในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ กลุ่มเพื่อนจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 1-2 คืน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือมีระยะเวลา 3-4 คืน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ส่วนใหญ่มีความประทับใจในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่จังหวัดจันทบุรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ จังหวัดตราด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่มีสื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการเข้าถึงที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาคือช่องทางผ่านแอปพลิเคชันโรงแรมจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25

ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่

Table 1 Factors of mean and standard deviation of the demand for eco-friendly hotels to support the behavior of modern tourists in general

Demand for eco-friendly hotel accommodations	$\bar{X}$	SD.	Level of need
1. Physical Evidence	4.25	0.53	High
2. Services and Activities	3.81	0.47	High
3. Participation in Environmental Conservation	4.21	0.50	High
Total	4.09	0.40	High

จาก Table 1 พบว่า ความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, SD. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.25$, SD. = 0.53) ด้านการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.21$, SD. = 0.50) และด้านบริการและกิจกรรม ($\bar{X} = 3.81$, SD. = 0.47) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการใช้บริการโรงแรม และช่องทางในการเข้าถึงที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน

แนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ผลจากการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อค้นพบ และนำมากำหนดเป็นแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยการออกแบบแนวคิดใหม่สำหรับการออกแบบประสบการณ์โรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่คือ แนวคิดที่เรียกว่า “SPA Concept” ที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ยั่งยืนและน่าจดจำไปพร้อมกับการสร้างโลกสีเขียว

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจโรงแรม ผู้บริหารโรงแรมคนที่ 1 โรงแรมชั้นปริม พัทยา ผู้บริหารโรงแรมคนที่ 2 โรงแรมอาณา อานันท์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า พัทยา และผู้บริหารโรงแรมคนที่ 3 โรงแรมระยอง แมริออท รีสอร์ทแอนด์สปา โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 6 ส่วน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้บริหารโรงแรมทั้ง 3 คน มีความสอดคล้องกันในส่วนของตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ส่วนผู้เชี่ยวชาญไม่สอดคล้อง เนื่องจากอยู่ในตำแหน่ง Vice President ผู้บริหารทั้ง 3 คน มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมอยู่ที่ 10-15 ปี ส่วนผู้เชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน มีแนวตอบที่มีความสอดคล้องกัน โดยอ้างอิงสถานการณ์สิ่งแวดล้อมของโลก และของประเทศไทยที่มีความจำเป็นอย่างสูงในการต้องช่วยกันดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นภาคส่วนที่มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงานอย่างมหาศาลในการขับเคลื่อนธุรกิจ ทุกแห่งจึงมีการออกนโยบาย หรือข้อ

ปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารระดับสูงมอบหมายให้ทุกส่วนงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้มีการอบรมพนักงานของโรงแรม และจัดกิจกรรมรณรงค์ที่เกี่ยวข้อง ถึงการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด และจัดให้มีการกิจกรรมร่วมกับชุมชน สังคมที่อยู่รอบโรงแรมเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ 3 การวางแผนพัฒนาในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมเพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน มีแนวตอบที่มีความสอดคล้องกัน นอกจากจะให้ความสำคัญเรื่องของสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้ว ทุกโรงแรมยังตระหนักถึงแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรม หรือสร้างสรรค์แนวคิดที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับแขกที่จะเข้ามาใช้บริการ เพื่อตอบสนองโจทย์กลุ่มลูกค้ายุคใหม่ ที่ปัจจุบันมีพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากเดิม รวมถึงการใช้บริการโรงแรมที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการหันมาให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เข้ามาช่วยในการค้นหาที่พักที่มีความต้องการได้ง่ายมากขึ้น หรือมองหาที่พักที่นอกจากมีการใส่ใจสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังตอบโจทย์ในเรื่องการทำงาน Workcation ซึ่งปัจจุบันคนไทยนิยมหันมาทำงานนอกออฟฟิศ ฉะนั้นในฐานะผู้ประกอบการโรงแรม จึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับการออกแบบประสบการณ์โรงแรม ให้มีความเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน พร้อมกับการจัดการสิ่งแวดล้อมจากของเสีย ขยะอาหาร ขยะมูลฝอยต่าง ๆ โดยโรงแรมทั้ง 4 ที่นี้ มีการดำเนินการเรื่องของการจัดการขยะตามแนวคิด 3R และสอดคล้องกับนโยบายเรื่อง BCG ของประเทศอีกด้วย

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการช่วงก่อน COVID-19 และหลัง COVID-19 (นักท่องเที่ยวยุคใหม่)

ในส่วนภาพรวมของผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารโรงแรมคนที่ 1 และคนที่ 2 มีนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกัน ได้แก่ นักท่องเที่ยวจีน รัสเซีย อินเดีย เป็นหลัก ส่วนผู้บริหารโรงแรมคนที่ 3 ให้ความสำคัญว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของโรงแรมจะเป็นกลุ่มยุโรปเป็นหลัก ได้แก่ อังกฤษ ฝรั่งเศส และจะมีกลุ่มเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นหลัก

ส่วนที่มีความสอดคล้องกันจะเป็นเรื่องของพฤติกรรมของลูกค้ช่วงก่อน-หลัง สถานการณ์โควิด 19 ซึ่งภายหลังจากสถานการณ์โควิด 19 นักท่องเที่ยวต่างให้ความสำคัญในเรื่องมาตรการการรักษาความสะอาด การดูแลสุขภาพแบบใส่ใจสิ่งแวดล้อมไปด้วย มีความตระหนักในเรื่องของสิ่งแวดล้อมมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และพยายามเลือกที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานหรือการบริหาร

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแนวทางแก้ไข

ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกัน ทุกโรงแรมมีปัญหาเรื่องของการพยายามปลูกฝัง หรือให้พนักงานในโรงแรมมีความตระหนักในเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยพยายามจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เกิดความตระหนักและเห็นถึงความสำคัญ เพื่อสามารถถ่ายทอดให้กับแขกที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง ส่วนเรื่องการขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ในเรื่องของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี และให้ความสำคัญกับกลุ่มโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ให้สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ คือ จัดการอย่างมีประสิทธิภาพได้ทั้งระบบ ตั้งแต่ภาครัฐถึง หน่วยงานส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเอกชนต่าง ๆ เช่น การคัดแยกขยะ ทางโรงแรมมีการรณรงค์ให้มีการคัดแยกขยะ แต่เมื่อทางหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมาเก็บขยะ กลับนำไปเทรวมกันในขยะอีกครั้ง หรือการที่โรงแรมช่วยเรื่องของการลดขยะอาหารในโรงแรม โดยการสั่งของแบบมีการคิดคำนวณการใช้งานจริงเท่านั้น แต่รถที่มาส่งของให้โรงแรมทำให้เกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์คือ ถ้าสามารถจัดการให้เป็นวงจรอย่างเป็นระบบได้ จะถือว่าประสบความสำเร็จในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

3.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวยุคใหม่ หรือกลุ่มนักท่องเที่ยวหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ที่มีพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวหรือการเลือกพักโรงแรมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัย (Cheheng, 2014) ที่พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมที่พักแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ด้านการบริหารจัดการที่ต้องการให้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร ด้านการบริหารงานบุคลากร ต้องการในเรื่องพนักงานควรให้ความรู้และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาพักในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความต้องการให้มีการจัดบริเวณสถานประกอบการภายนอกอาคารให้มีการจัดตกแต่งสภาพแวดล้อมที่สวยงามเป็นธรรมชาติมากที่สุด ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ที่มีความชัดเจน ความต้องการเหล่านี้ ถือเป็นแนวทางที่จะสามารถนำไปออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้นการที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงธรรมชาติ (Seamless to Nature) เพื่อจะทำให้ลูกค้าสามารถสัมผัสธรรมชาติได้จากทุกมุม และทุกห้อง โดยการสร้างระบบนิเวศรอบโรงแรม เช่น การปลูกต้นไม้บริเวณระเบียงห้องพัก หรือการทำสวนลอยฟ้า ด้านบริการและกิจกรรม ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างมุมมองใหม่ให้กับลูกค้า (New Perspectives) โดยสร้างมุมมองสู่การเรียนรู้และการอยู่ร่วมกับธรรมชาติและสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ อย่างอิสระท่ามกลางธรรมชาติที่แตกต่าง เช่น การทำร้านอาหารที่ติดชายทะเล ในลักษณะร้านอาหารใต้ทะเล ทานอาหารพร้อมเรียนรู้สิ่งมีชีวิตใต้ทะเลไปพร้อมกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักในเรื่องสิ่งแวดล้อม (Awareness) ทุกช่วงเวลาที่พักอาศัยภายในโรงแรม จะมีการกระตุ้นให้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น มีภาพของต้นไม้ที่ถูกทำลายที่ทำให้เห็นว่ามีความแตกต่างไปจากเดิม หรือการออกแบบโรงแรมให้สามารถผลิตพลังงานใช้เองได้ และมีการเขียนเป็นเรื่องราวให้ลูกค้าได้ทราบไปพร้อมกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับบทความจาก Aiello เรื่อง “8 อันดับเทรนด์การออกแบบโรงแรมสีเขียว ปี 2023 ที่จะทำให้แขกของคุณหลงรัก” ที่กล่าวถึง การออกแบบสู่ธรรมชาติที่ลงตัว การใช้ระบบไฟประหยัดพลังงาน ใช้วัสดุก่อสร้างที่ยั่งยืน ระบบอนุรักษ์น้ำ สวนบนดาดฟ้ากับกำแพงสีเขียว การใช้พลังงานแสงอาทิตย์ การใช้ผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น และการจัดการปริมาณขยะ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีความต้องการเข้าพักในโรงแรมสมัยใหม่ ซึ่งสามารถสร้างประสบการณ์ที่ยั่งยืนและน่าจดจำไปพร้อมกับการสร้างโลกสีเขียว ซึ่งข้อค้นพบ ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยการออกแบบแนวคิดใหม่สำหรับการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ คือ แนวคิดที่เรียกว่า “SPA Concept”

4. สรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 การสรุปผลการวิจัย

ความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านบริการและกิจกรรม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และจากการเปรียบเทียบความต้องการ ในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการใช้บริการโรงแรม และช่องทางในการเข้าถึงที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าพักใช้บริการในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การนำเสนอแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดใหม่สำหรับการออกแบบประสบการณ์โรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ คือ แนวคิดที่เรียกว่า “SPA Concept” คือ S = Seamless to Nature การเข้าถึงธรรมชาติ โรงแรมให้ลูกค้าสามารถสัมผัสธรรมชาติได้จากทุกมุม และทุกห้อง โดยการสร้างระบบนิเวศโดยรอบโรงแรม เช่น สวนลอยฟ้า หรือการปลูกต้นไม้บริเวณระเบียงห้องพัก P = New Perspectives การสร้างมุมมองใหม่ให้กับลูกค้า การสร้างมุมมองสู่การเรียนรู้และอยู่ร่วมกับธรรมชาติและสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ อย่างอิสระ ท่ามกลางธรรมชาติที่ไม่เคยเห็น เช่น การทำร้านอาหารของโรงแรมที่ติดทะเล ในลักษณะร้านอาหารใต้ทะเล เพื่อเรียนรู้สิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเลไปด้วย A = Awareness การสร้างความตระหนักในเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะช่วงเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโรงแรม จะมีการกระตุ้นให้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น มีภาพของต้นไม้ที่ถูกตัดทำลายที่ทำให้เห็นว่า มีความแตกต่างไปจากเดิม หรือการออกแบบโรงแรม ให้สามารถผลิตพลังงานใช้เองได้ และมีการเขียนเรื่องราวให้ลูกค้าทราบ

ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากประเด็นข้อคำถาม 6 ส่วน ซึ่งผลการสัมภาษณ์มีความสอดคล้องกันตามประเด็นส่วนที่ 2 การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ส่วนที่ 3 การวางแผนพัฒนาแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรม เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแนวทางแก้ไข และส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ และแสดงความเห็นไม่สอดคล้องกัน 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 4 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการช่วงก่อน COVID-19 และหลัง COVID-19 (นักท่องเที่ยวยุคใหม่)

จากสมมติฐานการวิจัย ทำให้ได้ข้อค้นพบ การเปรียบเทียบความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ จำแนกตามพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการใช้บริการโรงแรม และช่องทางในการเข้าถึงที่พัก ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีความต้องการในการเข้าพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่งผลให้เกิดเป็นแนวทางการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ซึ่งผลจากการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อค้นพบ และนำมากำหนดเป็นแนวทางในการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยการออกแบบแนวคิดใหม่สำหรับการออกแบบประสบการณ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่ คือ แนวคิดที่เรียกว่า “SPA Concept”

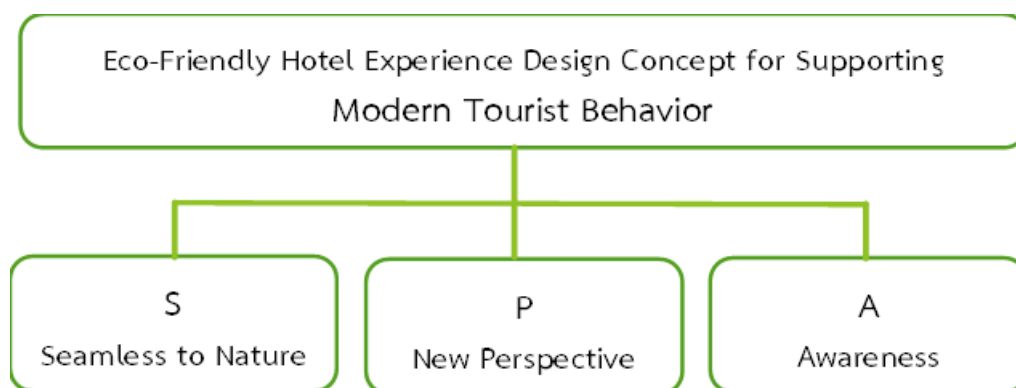


Figure 1 Concept of Guidelines for Eco-Friendly Hotel Experience Design to Support Modern Tourist Behaviors “SPA Concept”, Monsirada Thongkerd, 2024

4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

4.2.1 ควรมีการศึกษาโรงแรมที่นำแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ได้สำเร็จ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

4.2.2 ศึกษาแนวทางการออกแบบโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมว่ามีผลต่อรายได้ การดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่ใช้บริการ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจอย่างไร

4.2.3 ศึกษากลุ่มลูกค้าในเรื่องการรับรู้ถึงคุณค่าของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมผ่านกลยุทธ์การตลาด

4.2.4 ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบประสบการณ์ เพื่อสร้างประสบการณ์โรงแรมหรือที่พักที่เป็นเอกลักษณ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

5. เอกสารอ้างอิง

- Aiello. "Top 8 Green Hotel Design Trends for 2023 That Your Guests Will Love". Available: <https://aiello.ai/th/blog-th/trend-eco-hotel-design/>. November 20, 2023.
- Cheheng, Y. (2014). *Tourists need towards environmentally-friendly management of hotel business in Amphur Mueng, Surat Thani*. Thesis Department of Tourism and International Service Management, International School of Tourism, Surat Thani Rajabhat University.
- Eastern Economic Corridor the Prime Gateway to Asia. The Eastern Economic Corridor (EEC) Development Plan. Available: <https://www.eeco.or.th/th/government-initiative/why-eec>. January 27, 2024.
- Ekakul, T. (2000). *Research Methodology in Behavioral and Social Sciences*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat Institute.
- Hair, J., Bush, R., & Ortinau, D. 2006. *Marketing Research within a changing environment* (Revised international edition). New Yoke: McGraw-Hill.
- Harwath HTL. 2016. *Tourism Megatrends: 10 Things you need to know about Future Tourism*. Retrieved from Horwat HTL: Hotel, Tourism and Leisure.
- Jaisaen, N. (2015). *Project of The Villa Kanchanaburi Eco Resort Establishment*. Thesis Master of Communication Arts. Bangkok University.
- Jentrakulroj, V., Pangkesorn A. and Boonpalit A. (2010). The Design Guideline for Ecological Friendly Resorts. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3). 2641-2652.
- Rattanaweerakul K. (2015). *Environmental Management in Hotel*. Bangkok: Thai Hotel Entrepreneur Development Institute Foundation.
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. 2010. Do Hotels "green" attributes contribute to customer satisfaction?. *Journal of Services Marketing*, 24(2). 157-169.
- Saengphirun, A. (2019). *Research Methodology in Tourism and Hotel Management*. 1st ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Thongkerd, M. (2021). *Ecotourism and Conservation of Mangrove Forest Resources*. King of Advertising and Graphics Co., Ltd. Bangkok.