

การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในจังหวัดชลบุรี

People's perception of the environmentally friendly hotel business
in Chonburi province

สมพงษ์ อัสวริยธิปัติ^{1*}

Sompong Aussawariyathipat^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสานระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ 1) ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาเชิงคุณภาพคือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวน 7 แห่ง และ 2) ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลใช้ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญและดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นแนวทางและนโยบายในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจโรงแรมมีการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งที่เป็นชุมชนและเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเมื่อมีการร้องขอให้เข้าร่วม หรือในบางกรณีก็เป็นการจัดกิจกรรมและร่วมดำเนินการกับชุมชนใกล้เคียง สภาพการแข่งขันของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เนื่องจากมีธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องจากมีการพัฒนาเมือง มีการขยายเมืองไปจากเดิม ธุรกิจบริการมีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม เช่น การประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์น้ำ โดยผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความเห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงแรมได้

2. การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ธุรกิจบริการ ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

¹ สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

¹ Institute of Aviation and Aerospace Technology, Rajamangala University of technology Tawan-OK

* Corresponding author. E-mail: drsompong.a@gmail.com

Abstract

This research was a combination study of qualitative and quantitative research method. The purposes of the research were 1) to study the environment management status of hotel business in Chonburi province, 2) to study and compare people's perceptions of environmentally friendly hotel business in Chonburi province, classified by gender, age, marital status, education level, career, and average monthly income. The sample used in this study was divided into 2 groups, 1) the data providers for qualitative study from 7 hotel business operators, 2) 400 residents of Chonburi province. The instruments used in the study were semi-structured interview and questionnaires with five levels. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. To compare the differences of the data, the t-test and the F-test were used. The research findings were as followings.

1. The data analysis results of hotel business management in Chonburi province showed that hotels in the area of Chonburi province focused and operated on environmentally friendly hotel business according to guideline and policy in business operation. The hotels had activities with external organizations, both community and organizations from government and private sector. In some cases, they organized activities and collaborated with nearby communities. Competition of hotels in the Chonburi province is fierce competition because new hotels are constantly emerging. At present, the environment in Chonburi province has changed dramatically from the past due to urban development with the expansion of the city from the original. The hotels have actions on environmentally friendly activities that involve guests such as energy saving and water conservation. The hotels have impression that operating the hotel under environmentally friendly policy can help create the image of the hotel.

2. People's perception of the environmentally friendly hotel business in Chonburi province in perspective was at high level in all aspects.

3. People with different genders, age, marital status, education levels, occupations, and average monthly income had perceptions of the environmentally friendly hotel business overall no significantly difference.

Keywords: service business, environmentally friendly business

บทนำ

ประเทศไทยถือเป็นประเทศปลายทางที่มีผู้ที่ต้องการเดินทางจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยมีการคาดการณ์กันว่าในปี 2563 จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเพื่อท่องเที่ยวทั้งหมดประมาณ 7.50 ล้านคน ซึ่งจะมีการหดตัวจากปี 2562 ประมาณ 81 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากประเทศไทยปิดประเทศไม่รับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 เนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 โดย

รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2562 มีมูลค่าเท่ากับ 1.70 ล้านล้านบาท โดยมากกว่า 88 เปอร์เซ็นต์ มาจาก 5 จังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวสูงสุด (Silapawanit, 2020) โดยธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวคือธุรกิจโรงแรม โดยจำนวนโรงแรมรวมถึงที่พักค้างคืนแบบประหยัดในประเทศไทยมีทั้งสิ้นโดยประมาณ 54,010 แห่ง ผลจากการดำเนินธุรกิจโรงแรมและรวมถึงอุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

เช่น ภาวะโลกร้อน หมอกควัน และปรากฏการณ์อื่นๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

สถานการณ์ในปัจจุบันมีปัจจัยสำคัญหลายประการที่เป็นแรงผลักดันและแรงดึงดูดให้ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของปัจจัยผลักดันเป็นผลมาจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเติบโตเร็วกว่าความสามารถในการกระจายนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นไปสู่พื้นที่ท่องเที่ยวใหม่ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับได้ ส่งผลให้เกิดความแออัดรวมถึงความเสื่อมโทรมของธรรมชาติและทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากประชากรของประเทศเศรษฐกิจใหม่ มักมีมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าประชากรของประเทศที่พัฒนาแล้ว นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติจากสภาวะโลกร้อนที่รุนแรงเพิ่มขึ้นจากมลพิษและความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ ส่งผลให้ประเทศต่างๆ และประชาคมโลกต่างให้ความสำคัญต่อการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ (Secretary, Ministry of Tourism and Sport, 2017)

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นตามการเจริญเติบโตของสังคมเมืองนั้นได้มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมโดยการรวมกลุ่มของประเทศอาเซียนได้มีการร่วมมือในการมุ่งสู่การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่เขียวสะอาดโดยการปกป้องทรัพยากรทางธรรมชาติเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดการบริหารอย่างยั่งยืนและการอนุรักษ์ดินน้ำ แร่ธาตุ พลังงาน ความหลากหลายทางชีวภาพ ป่าไม้ ทรัพยากรชายฝั่งและทรัพยากรทางทะเล รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพน้ำและอากาศ

สำหรับภูมิภาคอาเซียน อาเซียนจะมีส่วนร่วมในความพยายามของโลก ในการจัดการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและคุ้มครองชั้นโอโซน เช่นเดียวกับการพัฒนาและการปรับใช้เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับการพัฒนาและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (Ministry of Natural Resources and Environment, 2015) ในปัจจุบันทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความตระหนักในเรื่องของสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจได้มีการดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการช่วยเหลือโลกและเกิดภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจต่อสายตาของผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับประเทศไทย การประกอบธุรกิจถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มที่สำคัญได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตและกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเมื่อก้าวถึงธุรกิจบริการในประเทศไทยสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้เป็นอย่างมากจากการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวดังกล่าวทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ อย่างมากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรม โดยการดำเนินธุรกิจนั้นต้องใช้พลังงาน น้ำและทรัพยากรต่างๆ เป็นจำนวนมาก (Robinot, & Giannelloni as cited in Wachirawongsakorn, & Timsungnern, 2015) ซึ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละวันของโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะ ความต้องการที่มากขึ้นก็ยังเพิ่มจำนวนของสิ่งปฏิกูลความเสื่อมโทรมจึงสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคม นอกจากนี้การปล่อยอากาศจากปล่องควันสามารถทำให้เกิดมลพิษทางอากาศในขณะที่ของเสียในรูปสารอินทรีย์เช่น อาหารที่เหลือ

ทั้งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของ การส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมด้วยกันทั้งสิ้น

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออก และเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญของประเทศ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุนของภาค โดยมีท่าเรือแหลมฉบังที่เป็นท่าเรือขนาดใหญ่ และมีแหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ชายหาดบางแสน เมืองพัทยาและแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอสัตหีบ นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวในเขตที่สำคัญหลายแห่ง เช่น หาดเตยงาม ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล เป็นต้น จากการที่จังหวัดชลบุรีเป็นเมืองอุตสาหกรรม รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาค ทำให้เกิดธุรกิจบริการเพื่อรองรับความต้องการในด้านของการบริโภคอาหาร เสื้อผ้า การรักษาพยาบาล และที่พักอาศัย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงมลพิษที่จะเกิดขึ้นตามมา ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงแรมในภาคตะวันออกนั้นมีความเห็นโดยสรุปว่า ภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการส่วนหนึ่งเกิดจากการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมผ่านการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปเพื่อสร้างการรับรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายอย่างไรก็ตามจากการศึกษา Suwannaphong (2018) พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษนอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยของ Thanaanawat (2020) พบว่ากลยุทธ์การบริหารจัดการโรงแรมสีเขียวของโรงแรมกรุงศรีวีเวอร์ มีกลยุทธ์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน มีแผนงาน/โครงการมีการกันงบประมาณในการปรับปรุงการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีการติดตาม

ประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ และ Stefanica, & Butnaru (2015) ได้ศึกษาวิจัยการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อมกิจกรรมต่างๆ ของการท่องเที่ยวมากมายนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นปัญหาจากสิ่งแวดล้อมที่ทำความหลากหลายทางชีวภาพ มลพิษ ภาวะโลกร้อนที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมากที่สุดและมากกว่าปัญหาที่มาจากด้านอื่นๆ โดยในการศึกษาที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยจากข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจโรงแรมพบว่าในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีจำนวนมาก โดยจากจำนวนดังกล่าวส่งผลให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ หากธุรกิจโรงแรมไม่สามารถบริหารจัดการด้านของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการผู้เข้าใช้บริการ

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้ได้เข้าใจถึงการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งธุรกิจบริการสามารถที่จะนำข้อมูลที่เป็นผลจากการศึกษาไปปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจให้สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือและรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ในการรณรงค์ให้ธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญกับการดำเนินงานและบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีวิจัยแบบคุณภาพผสมกับแบบปริมาณ โดยในการดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพในการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามที่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม ที่สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มประชากรและตัวอย่างที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้การกำหนดแนวทางตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานเชิงปริมาณ ดังนี้

การศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์

ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหาร

ของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีจำนวน 7 คน โดยใช้การสุ่มแบบ snowball sampling ผสมผสานกับวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งวิธีการนี้เป็นการให้ผู้บริหารของโรงแรมที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แนะนำผู้บริหารของโรงแรมอื่นที่มีการดำเนินการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความสะดวกในการประสานงาน ได้รับข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วนและเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย

การศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์

ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยกำหนดดังนี้

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็น ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชลบุรีและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เป็น ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชลบุรีและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยในการศึกษานี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran as cited in Srisa-Ard (2017) โดยผู้วิจัยกำหนดให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์

และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5 เปอร์เซ็นต์ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 323 แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการเลือกพื้นที่ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ตัวอย่างจากอำเภอในจังหวัดชลบุรีดังนี้ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอพานทอง อำเภอกะจันทร์ อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ้านบึง อำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง อำเภอกะสีซัง อำเภอปอทอง และอำเภอสัตหีบ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบใช้หลักความน่าจะเป็น โดยทำการจับสลากเพื่อเลือกอำเภอที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการจับสลากเพียง 8 อำเภอ ซึ่งได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอสัตหีบ อำเภอกะสีซัง อำเภอสัตหีบ อำเภอสัตหีบ อำเภอพานทอง อำเภอศรีราชา อำเภอพานทอง อำเภอศรีราชา อำเภอพานทอง และอำเภอบางละมุง

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดเลือกโรงแรมที่อยู่ในจำนวน 8 อำเภอ เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ โดยกำหนดไว้ที่อำเภอละ 50 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 เก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ผ่านการคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ

การศึกษาเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างขึ้นมา โดยดำเนิน

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะนำเครื่องมือดังกล่าวใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแนวทางการสัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่ได้นำข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานของการดำเนินธุรกิจโรงแรมสีเขียว ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการบริหารจัดการที่ผ่านมาของธุรกิจโรงแรมโดยข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นมีจำนวนทั้งหมด 11 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลัก และข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจจำนวน 2 ข้อ 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ สถานการณ์ของธุรกิจ ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจในปัจจุบัน จำนวน 3 ข้อ 3) ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจ จำนวน 4 ข้อ และ 4) แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอนาคตจำนวน 1 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์นั้น ได้ผ่านการพิจารณาความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการด้านธุรกิจบริการ ในการร่วมตรวจสอบประเด็นที่สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาจำนวน 3 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ

ในการศึกษาเชิงปริมาณ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม และการดำเนินงานของธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่อยู่ในจังหวัดชลบุรี โดยแบบสอบถามจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล ซึ่งแบ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด 7 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี ในด้านนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับธุรกิจบริการ ด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้านความร่วมมือกับชุมชน และองค์กรท้องถิ่น ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการขยะ ด้านประสิทธิภาพพลังงาน ด้านประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ ด้านการจัดการคุณภาพอากาศ ด้านการจัดการเสียง ด้านการจัดการน้ำเสียและการบำบัด และด้านการจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธุรกิจบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจบริการ จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรง

ของแบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามที่ได้นั้นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1 ซึ่งอธิบายได้ว่าข้อคำถามสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จากนั้นทำการหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 40 ชุด ซึ่งพบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.87

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้บริหารโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีจำนวน 7 คน โดยใช้วิธีการแบบ snowball sampling เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบ

2. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลครบถ้วนจำนวน 400 ตัวอย่างแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ หลังจากที่ได้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมแล้ว ผู้วิจัยนำผลของการสัมภาษณ์ที่ได้สรุปและถอดเทปการสัมภาษณ์ และเขียนนำเสนอข้อมูลในรูปของความเรียง และนำเสนอประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์มาใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการออกแบบเครื่องมือในการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับ ผู้วิจัยใช้สถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติได้แก่ t-test และ F-test เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกตามวิธีวิทยาในการศึกษาวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาสภาพการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดชลบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า

1.1 การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานใน

ด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นแนวทางและนโยบายในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งผู้ให้บริการชาวไทยและผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ทางธุรกิจโรงแรมได้มีการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงชุมชนบริเวณใกล้เคียง ธุรกิจโรงแรมมีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม เช่น การประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์น้ำ

1.2 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารงานของธุรกิจที่ผ่านมาพบว่า ในการดำเนินการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานโรงแรมสีเขียว นั้น ธุรกิจต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อรองรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตามการดำเนินการในรายประเด้นนั้นมีการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป เพราะจะทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อรายจ่ายของธุรกิจมากเกินไป

1.3 ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมมีความเห็นว่าการดำเนินงานของธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจได้

1.4 สำหรับแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในอนาคตนั้น จะมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้มากขึ้น ประกอบกับการขอความร่วมมือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐบาลหรือลูกค้าของธุรกิจโรงแรมเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการและช่วยเหลือสังคมในระยะยาว

2. การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.80 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีสถานภาพโสด จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25,000-35,000 บาท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20

2.2 จากการศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของ

ประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรีทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.3 จากการเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลจากการศึกษาแสดงได้ดัง (Table 1-2)

Table 1 Compare people's perceptions of environmentally friendly hotel business in Chonburi province classified by gender, age, marital status, and education level.

perceptions	gender		age		marital status		education level	
	t-test	Sig	F-test	Sig	F-test	Sig	F-test	Sig
environmental and operational policies for hospitality businesses	-0.18	0.85	0.27	0.93	2.68	0.07	0.82	0.44
using products that are environmentally friendly	0.12	0.90	2.62	0.02*	0.06	0.95	0.37	0.69
collaboration with communities and local organizations	-0.20	0.83	1.53	0.18	0.57	0.57	2.86	0.06
human resource development	-0.91	0.36	0.67	0.64	0.33	0.72	1.81	0.17
solid waste management	0.09	0.92	0.27	0.93	1.71	0.18	6.75	0.00
energy efficiency	0.39	0.69	1.12	0.35	0.18	0.84	0.09	0.91
water efficiency and water quality	-0.99	0.31	0.18	0.97	1.68	0.19	1.36	0.26
air quality management	-0.70	0.48	1.23	0.30	2.00	0.14	0.72	0.49
sound management	-0.92	0.35	0.38	0.86	3.10	0.05*	2.75	0.07
waste water management and treatment	-1.75	0.08	1.74	0.12	0.88	0.42	1.58	0.21
hazardous waste management	-0.33	0.74	0.52	0.77	2.78	0.06	0.28	0.76
total	-1.45	0.14	1.00	0.42	0.23	0.80	1.43	0.24

*=P<0.05.

จาก (Table 1) พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวม

ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานธุรกิจบริการ

ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะ ประสิทธิภาพ
พลังงาน ประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการ
คุณภาพอากาศ การจัดการเสียง การจัดการน้ำเสีย
และการบำบัด การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย
ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน
มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่าด้านการจัดการเสียงแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านนโยบาย
สิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรม
การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะ ประสิทธิภาพ

พลังงาน ประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการ
คุณภาพอากาศ การจัดการน้ำเสียและการบำบัดและ
การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตรายไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการ
รับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมใน
ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านการจัดการขยะแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านนโยบาย
สิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรม
การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพพลังงาน ประสิทธิภาพ
น้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ
การจัดการเสียง การจัดการน้ำเสียและการบำบัดและ
การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตรายไม่แตกต่างกัน

Table 2 Compare people's perceptions of environmentally friendly hotel businesses in Chonburi province classified by career and average monthly income.

perceptions	career		average monthly income	
	F-test	Sig	F-test	Sig
environmental and operational policies for hospitality businesses	1.77	0.14	1.46	0.23
using products that are environmentally friendly	0.59	0.67	0.92	0.43
collaboration with communities and local organizations	0.73	0.58	2.77	0.04
human resource development	0.60	0.67	0.49	0.69
solid waste management	1.57	0.18	0.23	0.88
energy efficiency	1.11	0.35	1.33	0.26
water efficiency and water quality	2.32	0.06	0.42	0.74
air quality management	0.89	0.47	2.06	0.11
sound management	0.58	0.68	0.17	0.92
waste water management and treatment	1.19	0.31	0.63	0.60
hazardous waste management	1.21	0.31	2.25	0.08
total	0.42	0.79	0.89	0.45

* =P<0.05.

จาก (Table 2) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความร่วมมือกับชุมชน และองค์การท้องถิ่นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานธุรกิจบริการ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะ ประสิทธิภาพพลังงาน ประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการเสียง การจัดการน้ำเสีย และการบำบัด การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลสรุปธุรกิจบริการในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญและดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งที่เป็นชุมชนและเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเมื่อมีการร้องขอให้เข้าร่วม หรือในบางกรณีก็เป็นการจัดกิจกรรมและร่วมดำเนินการกับชุมชนใกล้เคียง ธุรกิจบริการมีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม เช่น การประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์น้ำ โดยธุรกิจบริการมีความเห็นว่าการดำเนินงานของธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจได้ ซึ่งจากแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จะเห็นได้ว่า ธุรกิจได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ปัญหาด้านมลพิษรูปแบบอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kanchanapamompat (2019) พบว่ามิติการมีส่วนร่วมทางสังคมอัน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานของโรงแรมและมีผลกระทบมาถึงความเป็นอยู่ของประชาชนและสิ่งแวดล้อม

ผลจากการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจบริการในพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันในปัจจุบันความคาดหวังเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจทุกประเภท ที่ประชาชนในทุกกลุ่มต่างต้องการให้ธุรกิจดำเนินการเพื่อให้สังคม ประเทศ มีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมมากขึ้น ประชาชนจึงให้ความสนใจซึ่งธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ต่างได้ประชาสัมพันธ์และสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ส่งผลให้เกิดการรับรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการรับรู้ของบุคคลเกิดจากการเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรรในแต่ละวันลูกค้าจะเปิดรับข้อมูลจากการโฆษณาเข้ามาสู่ตัวเองตั้งแต่เข้าจนค่าไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา

จากสื่อสิ่งพิมพ์สื่อวิทยุหรืออื่นๆ แต่จะมีโฆษณาใดบ้างที่ถูกค้าเปิดรับข้อมูลอย่างเลือกสรรนัการตลาดต้องใช้ความสามารถทั้งหมดเพื่อให้สินค้าและบริการของตนอยู่ในรายการเลือกสรรนั้น

เมื่อพิจารณาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดชลบุรีพบว่าการรับรู้รายด้านทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า โรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีหลังจากที่ดำเนินการด้วยการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมแล้วมีการสื่อสารอย่างมากในทุกๆ ช่องทาง ทั้งที่เป็นการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารของทางโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมทั้งสื่อสารภายในพื้นที่ของทางโรงแรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ขณะใช้บริการ ทั้งนี้ผลการศึกษารับรู้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Thummapibal, Hamra, Meeprom, & Aussawariyathipat (2020) พบว่าผู้ใช้บริการมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมสี่เียวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ At-tajariyapond, Poom-orn, Boonnun, Suwanpakdee, & Aussawariyathipat (2020) พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

จากการเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งประเด็นนี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากธุรกิจบริการในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้เห็น

ความสำคัญของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม จึงได้ดำเนินการบริหารจัดการงานด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการรวมทั้งประชาชนที่อยู่ในบริเวณพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้ทราบอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันผู้ที่ใช้บริการในธุรกิจบริการ เช่นธุรกิจโรงแรมซึ่งการเข้าพักในโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักในลักษณะเดียวกันคือ เป็นกลุ่มคนที่เข้ามาพักผ่อนและเป็นกลุ่มคนที่เข้ามาประชุมสัมมนาในพื้นที่ ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นไปในแนวทางเดียวกันซึ่งส่งผลให้การรับรู้ นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Suwannaphong (2018) พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกันและผลของการวิจัยดังกล่าว นั้นมีความแตกต่างจากการศึกษาของ Kunchomsirimongkon, & Ditta-Apichai (2019) พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสี่เียวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำแนกตามอายุในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานโรงแรม ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะ ประสิทธิภาพพลังงาน ประสิทธิภาพน้ำ

และคุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการเสียง การจัดการน้ำเสียและการบำบัด การจัดการขยะมีพิษและขยะอันตรายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ โรงแรมหรือแม้กระทั่งว่าเป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ จังหวัดชลบุรีนั้น ในส่วนของความแตกต่างของอายุ ทำให้มีความคิด ความเข้าใจในด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ว่าผลิตภัณฑ์อะไรที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ ซึ่งในบางครั้งกลุ่มคนที่มีอายุ ต่างกัน ทำให้ประสบการณ์ในการใช้บริการและ ผลิตภัณฑ์ย่อมแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้การรับรู้ ต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษา ของ Kunchornsirimongkon, & Ditta-Apichai (2019) พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน และผลของการศึกษาวิจัยนั้นมีความแตกต่างจาก การศึกษาของ Kunchornsirimongkon, & Ditta-Apichai (2019) พบว่า ทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับ นโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำแนกตาม สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยที่ได้รับ ต่อเดือนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าการที่ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนมีการรับรู้ไม่แตกต่างกันนั้น เพราะเนื่องจากเป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ จังหวัดชลบุรี และเป็นประชาชนที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว

ที่มีลักษณะพื้นฐานแบบเดียวกัน ทำให้การเข้าถึง ข้อมูลของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในพื้นที่ไม่แตกต่างกัน ด้วยเหตุที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งผ่านข้อมูลมาใน ช่องทางเดียวกัน นอกจากนี้ความสนใจในการรับข้อมูล ข่าวสารของประชาชนก็ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาของ Suwannaphong (2018) ได้ศึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม ความสนใจพิเศษผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยว กลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน และผลของ การศึกษานั้นมีความแตกต่างจากการศึกษาของ Kunchornsirimongkon, & Ditta-Apichai (2019) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคตอนนโยบายที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับ นโยบายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

จากการศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อ ธุรกิจบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในจังหวัดชลบุรี ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ จังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญและดำเนินการด้าน สิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นแนวทางและนโยบายใน การดำเนินธุรกิจ ธุรกิจโรงแรมมีการทำกิจกรรม ร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งที่เป็นชุมชนและเป็น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเมื่อมีการร้องขอให้

เข้าร่วม หรือในบางกรณีก็เป็นการจัดกิจกรรมและร่วมดำเนินการกับชุมชนใกล้เคียง สภาพการแข่งขันของธุรกิจบริการในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เนื่องจากมีธุรกิจบริการที่เกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องจากมีการพัฒนาเมือง มีการขยายเมืองไปจากเดิม ธุรกิจบริการมีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม เช่น การประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์น้ำ โดยธุรกิจบริการมีความเห็นว่าการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจได้ โดยในภาพรวมประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีการรับรู้ถึงธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากและประชาชนที่มีพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อธุรกิจโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี ควรมีการสร้างเครือข่ายร่วมกัน ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว อาจเกิดขึ้นจากกลุ่มผู้ประกอบการเองโดยตรงเพื่อดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยอาจดำเนินการในลักษณะที่เป็นรูปธรรมมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา

2) ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ควรร่วมกับหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น เช่น เทศบาล สมาคมสื่อมวลชนและประชาสัมพันธ์ ภาคตะวันออก หรือสมาคมนักข่าวพทยา เป็นต้น ซึ่งในการร่วมมือดังกล่าวอาจดำเนินการในรูปแบบของ

สมาคม เช่น โรงแรมภาคตะวันออก หรือในนามของกลุ่มที่ดำเนินการในลักษณะใดๆ ก็ตามที่เป็นความร่วมมือในลักษณะของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเมื่อกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลภายนอก

3) จากผลของการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะส่วนตัวพื้นฐานต่างกันั้น ในภาพรวมล้วนมีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารที่โรงแรมได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม โรงแรมควรกำหนดนโยบายอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างการรับรู้ที่เหมาะสมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เพียงพอทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสร้างการยอมรับจนเกิดการใช้บริการในอนาคต

4) ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมรวมทั้งผู้บริหารงานของโรงแรม ควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดโรงแรมสีเขียวที่ช่วยสร้างการยอมรับและเกิดการให้บริการในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีควรกำหนดนโยบายในการอบรม พัฒนาความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาธุรกิจสีเขียวเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและให้พนักงานของธุรกิจมองเห็นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

2) ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ชลบุรีควรกำหนดรูปแบบในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการ

แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในธุรกิจ เช่น มอบหมายหน้าที่ให้พนักงานที่ทำงานในองค์การ ดำเนินการสื่อสารข้อมูลในช่องทางที่สามารถเข้าถึง บุคคลภายนอกได้ เช่น อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ เป็นต้น

3) ธุรกิจโรงแรมควรกำหนดรูปแบบในการ ดำเนินงานด้านโรงแรมสีเขียวที่มีการพัฒนาจาก เกณฑ์มาตรฐานกลางที่ถูกกำหนดไว้ตามแนวปฏิบัติ ในขณะเดียวกันต้องดำเนินการอย่างจริงจัง และมี มาตรการในการตรวจสอบความก้าวหน้าและ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบวิธีวิทยา แบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและ การศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการนำไปใช้ประโยชน์ อาจมี การศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลของการรับรู้การดำเนินการเกี่ยวกับการ ดำเนินธุรกิจสีเขียว และนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์ ในการส่งเสริมการตลาดได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

2) การวิเคราะห์ข้อมูลและการเลือกใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล อาจเลือกดำเนินการด้วยการ วิเคราะห์เพื่อหาโมเดล หรือหาความสัมพันธ์ของ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับรูปแบบของการส่งเสริม การตลาด จะทำให้ผลที่ได้สามารถนำไปใช้สร้าง ความยั่งยืนในระยะยาวได้เหมาะสมมากขึ้น

3) การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาธุรกิจบริการ ในส่วนของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นหากผู้ที่สนใจศึกษา การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลธุรกิจบริการประเภทอื่น เช่น ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ สถาบันเทคโนโลยีการบิน และอวกาศ รวมทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก ที่ได้กรุณาพิจารณาทุนการศึกษาวิจัยนี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาวิจัยได้สำเร็จลุล่วง เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- Apiprachyasakul, K. (2015). *Consumer behavior*. Bangkok: Focus media & Publishing. (in thai)
- At-tajariyapond, N., Poom-orn, K., Boonnun, M., Suwanpakdee, S., & Aussawariyathipat, S. (2020). Corporate social responsibility strategy to create a competitive advantage hotels in the eastern area. *A Proceedings of The 13th Rajamangala University of Technology Tawan OK research Conference* (pp. 190-199). Chonburi: Rajamangala University of Technology Tawan OK. (in thai)
- Kanchanapamornpat, T. (2019). *Management of environmental friendly hotel in southwestern Thailand*. Bangkok: Saim University. (in thai)
- Kunchornsirimongkon, K., & Ditta-Apichai, M. (2019). Consumers' attitude towards green hotels' environment-friendly policies in Bangkok. *Sripatum Chonburi Journal*, 15(4), 57-66. (in thai)
- Ministry of Natural Resources and Environment. (2015). *ASEAN integration and environmental impact*. Retrieved 7 October 2015, from <http://www.aseangreenhub.in.th/envinat-ac/index.php/th/> (in thai)
- Secretary, Ministry of Tourism and Sport. (2017). *Green tourism promotion strategies (Green Tourism) 2017-2021*. Bangkok: Secretary, Ministry of Tourism and Sport. (in thai)

- Silapawanit, K. (2020). *Industry insight hotel business*. Retrieved 15 June 2020, from https://media.tmbbank.com/uploads/analytics_industry/file/media/721_file_th.pdf (in thai)
- Srisa-Ard, B. (2017). *Basic research* (10th ed.). Bangkok: Suweeriyasan. (in thai)
- Stefanica, M., & Butnaru, G. I. (2015). Research on tourists' perception of the relationship between tourism and environment. *Procedia Economics and Finance*, 20, 595-600.
- Suwannaphong, K. (2018). *Service quality development of hotels in Muang district, Phuket province for supporting special interest tourists* (research report). Bangkok: Rajapruk University. (in thai)
- Thanaanawat, P. (2020). Green hotel: Administrative and accounting practices for environmental management of Krungsri River Hotel, Phranakhon Si Ayutthaya Province. *Journal of Accountancy and Management*, 12(2), 117-134. (in thai)
- Thummapibal, K., Hamra, C., Meeprom, N., & Aussawariyathipat, S. (2020). Factors affecting the selection of green hotel service in Chonburi province. *A Proceedings of The 13th Rajamangala University of Technology Tawan OK research Conference* (pp. 175-181). Chonburi: Rajamangala University of Technology Tawan-OK. (in thai)
- Wachirawongsakorn, P., & Timsungnern, U. (2015). Assessment of environmentally-friendly services of hotel in the lower northern part of Thailand. *Journal of Environmental Management*, 11(1), 99-113. (in thai)