กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธุรกิจรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในจังหวัดภูเก็ต : กรณีศึกษา คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต, พีชฮิลล์ โฮเต็ล และ อริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท

Sustainable Operational Strategies of Resort Businesses Certified By Green Hotel Standard in Phuket Province: Case Studies of Kalima Resort and Spa Phuket, Peach Hill Hotel and Arinara Bangtao Beach Resort

รับบทความ	13/04/2567
แก้ไขบทความ	12/07/2567
ยอมรับบทความ	15/07/2567

ปานวาด ผลบำรุงวัชระ

ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Panwad Pholbumroongwatchara

Department of Housing, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

Panwad.phol@gmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยสร้างเม็ดเงินทางเศรษฐกิจมหาศาล แต่เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้พลังงานและสร้างผลกระทบมากมาย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดการเข้ารับการรับรอง กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมถึงผลการดำเนินงานของรีสอร์ทในจังหวัดภูเก็ตที่ได้รับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมระดับ ทอง เงิน และทองแดง ระดับละ 1 แห่ง รวม 3 แห่ง ได้แก่ คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต พีชฮิลล์ โฮเต็ล และอริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็นหลัก จากนั้นวิเคราะห์ผลและสรุปบทเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของไทย

ผลการศึกษาพบว่า 1) รีสอร์ทมีการปรับตัวสู่การเป็นที่พักที่มีการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยมีปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือด้านการต่อยอดทางธุรกิจ ด้านสภาพแวดล้อมและที่ตั้ง และแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร 2) กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่รีสอร์ทกรณีศึกษาเน้นมากที่สุด 4 หมวด ได้แก่ การจัดการทรัพยากรและพลังงาน การมีส่วนร่วมกับชุมชน การจัดซื้อจัดจ้าง และการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากธุรกิจที่พักเป็นการลงทุนระยะยาว สิ่งสำคัญ คือการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดค่าใช้จ่าย และพัฒนาบริการเพื่อเพิ่มรายได้

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จของการเป็นที่พักด้านความยั่งยืน คือ มีการจัดการพลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจการของชุมชนรวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคม และสร้างความตระหนัก ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจด้านความยั่งยืนแก่บุคลากรและแขกผู้เข้าพัก

***คำสำคัญ**: การพัฒนาอย่างยั่งยืน รีสอร์ท โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืน*

Abstract

Today, the world is placing a strong emphasis on sustainable development, including in Thailand, where the tourism industry generates significant revenue but also consumes substantial energy and has notable environmental impacts. This research aims to explore the role of certification in promoting sustainable operations. The study focuses on the operational strategies of resorts in Phuket province that have achieved Green Hotel certification at gold, silver, and bronze levels, using three case studies: Kalima Resort and Spa Phuket, Peach Hill Hotel, and Arinara Bang Tao Beach Resort. Data were primarily collected through interviews with entrepreneurs, followed by analysis to extract key insights and recommendations for advancing Thailand's sustainable tourism sector.

The study reveals three key findings. First, the resorts have successfully adapted to become more sustainable. Key drivers for obtaining Green Hotel certification include business expansion, environmental considerations, location, and the sustainability vision of their leadership. Second, the case study resorts prioritize sustainability across four main areas: (1) resource and energy management, (2) community engagement, (3) sustainable procurement, and (4) human resource development. Given that hospitality is a long-term investment, efficient resource management is crucial for cost reduction, while service enhancements are important for revenue generation. Third, the overall sustainability performance of these resorts is positive. Entrepreneurs report that participation in Green Hotel certification has been well received by guests, employees, and local communities, with all parties benefiting. However, some guests may offer negative feedback due to a lack of understanding of the resort's sustainable practices.

The research highlights several critical factors for achieving success in sustainable accommodation. These include effective energy and resource management, active engagement with and support for community enterprises, involvement in social initiatives, and fostering awareness and knowledge of sustainability among both staff and guests.

Keywords*: sustainable development, resort, green hotel, sustainable operational strategies*

บทนำ

ในประเทศไทยเองหลายภาคธุรกิจได้มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2566) โดยเฉพาะภาคอสังหาริมทรัพย์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ และสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมีนัยยะสำคัญ นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก สมาคมโรงแรมไทยจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดตั้งโครงการและมาตรฐาน อาทิ โครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ SHA (Amazing Thailand Safety and Health Administration) มาตรฐานสมาคมใบไม้เขียว (Green Leaf Foundation) และมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เป็นต้น (สมาคมโรงแรมไทย, (ม.ป.ป.)) โดยมาตรฐาน SHA และมาตรฐานสมาคมใบไม้เขียว ประกอบด้วยเกณฑ์ที่เน้นด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมของโรงแรม (มูลนิธิใบไม้เขียว(ม.ป.ป.)) ขณะที่มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไม่เพียงให้ความสำคัญเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญครอบคลุมถึงด้านสังคมและบริษัทภิบาลอีกด้วย (กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม, 2566)

โครงการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เริ่มดำเนินการรับรองครั้งแรกในปี พ.ศ. 2558 และมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในปี พ.ศ. 2561 โดยในปี พ.ศ. 2566 มีโรงแรมที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐานนี้ทั้งสิ้น 322 แห่งทั่วประเทศ (กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม, (ม.ป.ป.)) ซึ่งในจังหวัดภูเก็ตนับเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติของไทยที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก และจากข้อมูลสถิติอัตราการเข้าพักเฉลี่ยตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 ที่เก็บรวบรวมโดยสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาระบุว่า จังหวัดภูเก็ตมีอัตราการเข้าพักสูงถึง 78.61% ซึ่งสูงกว่าอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ที่ 76.92% จังหวัดชลบุรีที่ 76.76% และจังหวัดเชียงใหม่ที่ 71.93% นอกจากนี้จังหวัดภูเก็ตยังเป็นพื้นที่ที่มีโรงแรมที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทุกปีมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีโรงแรมที่ได้รับการรับรองในแต่ละปี จนถึงปี พ.ศ. 2566 มีโรงแรมที่อยู่ในระยะการรับรองทั้งสิ้น 48 แห่ง

แม้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะสร้างรายได้มหาศาล ขณะเดียวกันก็เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างผลกระทบต่อทั้งสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม นำมาซึ่งการก่อตั้งโครงการ หรือมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นถึงความสำคัญกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานที่คำนึงถึงเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจและการดำเนินการด้านความยั่งยืนของผู้ประกอบการที่พักแรม ซึ่งได้รับการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ในจังหวัดภูเก็ต รวมถึงผลที่เกิดขึ้นและข้อเสนอแนะ เพื่อถอดบทเรียนเป็นกรณีศึกษาแก่ธุรกิจที่พักที่มีความสนใจ อีกทั้งสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดแก่สังคมในวงกว้าง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมโครงการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ของผู้ประกอบการที่พักแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์และการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของที่พักแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมดังกล่าว
3. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการด้านความยั่งยืนของที่พักแรมที่เข้าร่วมโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงข้อดี ข้อจำกัด หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น
4. เพื่อสรุปบทเรียนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือ Green Hotel

เกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เป็นเกณฑ์ที่รับรองโดยกรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันมีการรับรองโดยกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการรับรองมีอายุการ 2 ปี ประกอบด้วย 7 หมวด 18 ประเด็น และ 46 ตัวชี้วัด และระดับการประเมินการรับรอง แบ่งเป็น 3 ระดับ คือระดับทอง ค่าคะแนน 80% ขึ้นไป ระดับเงิน 70%-79% และระดับทองแดง 60%-69% ซึ่งการเข้าร่วมการรับรองสามารถทำได้ โดยค้นคว้าเอกสารและแบบฟอร์มสำหรับเสนอคณะกรรมการตรวจประเมิน และสมัครเข้าร่วมทาง www.greenhoteltthai.com จากนั้นจัดเตรียมข้อมูล และรับการตรวจประเมินในลำดับถัดไป (กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม, 2566) โดยเกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตาราง 1 เกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

หมวด	ประเด็น	
1. นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิงแวดล้อม	1. การกำหนดนโยบาย	2. คณะทำงานและแผนการดำเนินงาน
2. การพัฒนาบุคลากร	1. การฝึกอบรม	2. การศึกษาดูงาน
3. การณรงค์ประชาสัมพันธ์	1. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์แก่พนักงาน	2. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการทั่วไป
4. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิงแวดล้อม	1. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือวัสดุท้องถิ่น	2. การจัดซื้อจัดจ้าง
5. การจัดการสิงแวดล้อมและพลังงาน	1. การจัดการนำ 3. การจัดการขยะ 5. การจัดการอากาศ และเสียง 7. การจัดการพื้นที่สีเขียวและภูมิทัศน์	2. การจัดการนำเสีย 4. การจัดการพลังงาน 6. อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย
6. การมีส่วนร่วมกับท้องถินและชุมชน	1. การมีส่วนร่วมกับท้องถินและชุมชน	
7. การประเมินประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุง *	1. การสำรวจความพึงพอใจ	2. การประเมินการระบาย CO2 เทียบเท่า

หมายเหตุ * เฉพาะสถานประกอบการที่ได้รับการประเมินระดับ G-Gold และต้องการต่ออายุการรับรอง

ที่มา: รวบรวมโดย ผู้วิจัย จาก โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) โดย กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม, (ม.ป.ป.). (https://greenhotelthai.com/th/introduce).

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 งานวิจัย ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวและการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือการดำเนินการเพื่อสังคมของธุรกิจที่พักแรม ตลอดจนอิทธิพลของแนวคิดเกี่ยวกับความยั่งยืน หรือ ESG ในการดำเนินธุรกิจ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นสำคัญ
2557	ธณัชธันย์ พิธิธนสิน	โรงแรมที่มีกิจการเพื่อสังคมควรมีความยั่งยืนทางการเงิน กระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นธรรมต่อสังคม การจัดการผลกำไร จะสามารถส่งเสริมด้านความมีชื่อเสียงของตราสินค้าทำให้มีกลุ่มผู้พักเพิ่มขึ้น และกิจการเพื่อสังคมบางอย่างมีส่วนช่วยเพิ่มรายได้แก่ชุมชน พนักงาน และโรงแรม อีกทั้งการรักษาสิ่งแวดล้อมยังสามารถลดรายจ่ายบางส่วนในโรงแรมได้ ในขณะที่ผู้มาพักได้คุณค่าทางจิตใจเนื่องจากค่าที่พักในโรงแรมส่วนหนึ่งนำไปแก้ปัญหาทางสังคม
2560	โสรธัส ปุ่นสุวรรณ	ในภาคธุรกิจโรงแรมพบว่า ปัจจัยด้านคุณค่า ทัศนคติ และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความเต็มใจจ่ายสำหรับการใช้บริการโรงแรมสีเขียว
2563	พรวจี แสงมณี	ความท้าทายหลักที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนเป็นธุรกิจโรงแรมสีเขียวคือ การลงทุนในระบบการใช้ทรัพยากร และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมพนักงาน กระบวนการดูแลระบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาล ส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความลังเลในการเข้าร่วม นอกจากนี้ลูกค้าให้ความสำคัญกับราคา และสถานที่ตั้งของโรงแรมมากกว่าการคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมยังเป็นอุปสรรคในการพัฒนาการเป็นโรงแรมสีเขียว
2564	เรวดี พานิช	บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีนโยบายการจัดการธุรกิจยั่งยืนอยู่ในระดับสูง (strong ESG performance) มีผลการดำเนินงาน (company performance) ที่เติบโตแตกต่างกับบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีการจัดการด้านธุรกิจยั่งยืนระดับต่ำ (weak ESG performance) อยู่ร้อยละ 1.5

ปี	ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นสำคัญ
2564	อัตพร ปุยอ้อก	ในช่วงภาวะวิกฤตพบการใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดและการสื่อสาร เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่ไปกับการจัดการต้นทุน สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวที่เน้นสร้างรายได้ทดแทนและลดรายจ่าย โดยผลการดำเนินงานในด้านอัตราการเข้าพักรีสอร์ทมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อเทียบกับโรงแรมโฮสเทล และโฮมสเตย์
2566	ชญตา ลีวงศ์เจริญ	การจัดการความรู้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เกษตรกร พนักงาน การรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรในราคายุติธรรม และการท่องเที่ยวที่สนับสนุนความยั่งยืน เป็นกิจกรรมหลักที่กรณีศึกษาทั้งสองมีร่วมกันในการดำเนินงานโครงการเพื่อสังคม โดยมีปัจจัยความสำเร็จ คือผู้ประกอบการจะต้องมีแนวคิด ความตั้งใจและเข้าใจองค์ประกอบการพัฒนา สามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ได้

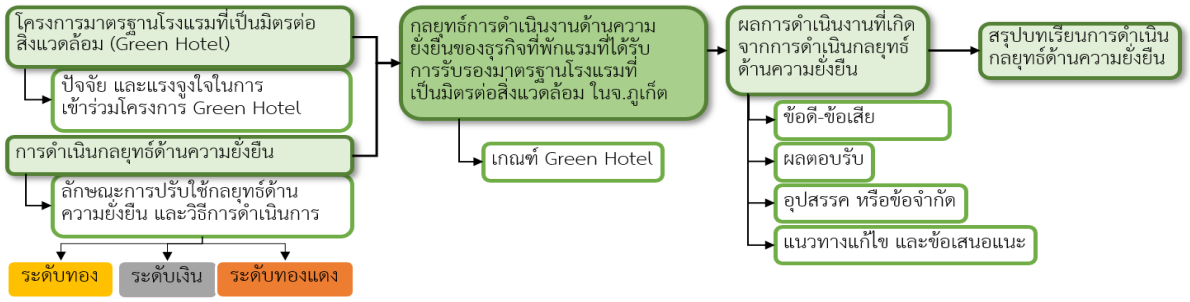
ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดย ผู้วิจัย

จากตาราง 2 สามารถสรุปได้ว่า ความท้าทายหลักของการปรับตัวสู่โรงแรมสีเขียว คือด้านการลงทุนงบประมาณในการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของลูกค้าประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณค่า ทัศนคติ และพฤติกรรม ดังนั้นธุรกิจที่มีการจัดการด้าน ESG ในระดับสูงมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าธุรกิจที่มีการจัดการด้าน ESG ต่ำ นอกจากนี้ธุรกิจที่มีกิจการเพื่อสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและคุณค่าทางจิตใจให้กับกลุ่มลูกค้าได้ อีกทั้งการดำเนินการที่มีแนวคิดทางด้านสังคมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่สามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่ไปกับการจัดการต้นทุน โดยมีปัจจัยความสำเร็จ คือผู้ประกอบการจะต้องมีแนวคิด ความตั้งใจและเข้าใจองค์ประกอบการพัฒนา สามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยแบ่งแนวคิดหลักออกเป็น 4 กรอบ 1) แนวคิดการเข้าร่วมโครงการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 2) การดำเนินการด้านความยั่งยืนในแต่ละระดับการรับรอง 3) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการรับรอง และ 4) สรุปบทเรียน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

การคัดเลือกกรณีศึกษา

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกรณีศึกษาจากที่พักแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2566 และอยู่ในระยะเวลารับรอง ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2565 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจำนวน 13 แห่ง โดยคัดเลือกที่พักแรมที่เข้าเกณฑ์ จำนวน 3 แห่ง แบ่งเป็นระดับการรับรองละ 1 แห่ง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

ตาราง 3 การคัดเลือกกรณีศึกษา

no.	เกณฑ์ในการคัดเลือก / กรณีศึกษา	ขอขยายอายุหรือต่ออายุ	รีสอร์ทขนาดกลาง (ห้องพัก 151 -299 ห้อง)	ประชาสัมพันธ์ด้านความยั่งยืน	เข้าถึงข้อมูล
1	โรงแรมโนโวเทล ภูเก็ต รีสอร์ท	/	/	/	-
2	โรงแรมเซนทารากะตะ รีสอร์ท	/	/	/	-
3	โรงแรมพูลแมน ภูเก็ต อาเคเดีย ในทอน บีช	/	/	/	-
4	**โรงแรม คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต**	**/**	**/**	**/**	**/**
5	โรงแรมดิโอลด์ ภูเก็ต กะรนบีช รีสอร์ท	/	/	/	-
6	วินแดม แกรนด์ ภูเก็ต กะหลิมเบย์	/	/	/	-
7	โรงแรม กะตะ ปาล์ม รีสอร์ท แอนด์ สปา	/	/	/	-
8	โรงแรม ราไวย์ ปาล์ม บีช รีสอร์ท	/	/	/	-
9	**พีชฮิลล์ โฮเต็ล**	**/**	**/**	**/**	**/**
10	**อริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท**	**/**	**/**	**/**	**/**
11	โรงแรมถาวรปาล์มบีช รีสอร์ท	/	/	/	-
12	โรงแรมภูเก็ตไอแลนด์วิว	/	/	/	-
13	โรงแรม เดอะ วิลเลจ โคโคนัท ไอส์แลนด์	/	/	/	-

ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดย ผู้วิจัย

การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าเอกสาร รายงาน และสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านความยั่งยืนของธุรกิจที่พักแรมจากช่องทางออนไลน์

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และความคิดเห็น ดังนี้

- สัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการรีสอร์ททั้ง 3 แห่ง
- สำรวจความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าที่พักแรม บนเว็บไซต์ Booking.com ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 รวม 174 ความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาคำสำคัญจากบทสัมภาษณ์ และข้อคิดเห็นภายใต้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนจากช่องทางออนไลน์ เพื่อนำมาอธิบายความสัมพันธ์ของเหตุและผลของธุรกิจที่พักแรมที่ได้รับการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ดังนี้

- วิเคราะห์ผลสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการของกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง เพื่อให้เห็นแนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลักษณะการดำเนินการด้านความยั่งยืน และผลการจากดำเนินงาน รวมถึงข้อดี ข้อจำกัด หรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- วิเคราะห์ข้อคิดเห็นจากช่องทางออนไลน์ โดยแบ่งประเด็น และประเมินในรูปแบบความคิดเห็นทางบวกและทางลบ จากนั้นวิเคราะห์เชื่อมโยง คำซ้ำ ความหมาย และบริบทของข้อมูล กับตัวชีวัดโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงผลจากดำเนินงาน รวมถึงข้อดี ข้อจำกัด หรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- วิเคราะห์แต่ละกรณีศึกษา (within-case analysis) เพื่อให้เห็นแนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลักษณะการดำเนินการด้านความยั่งยืน และผลการจากดำเนินงาน รวมถึงข้อดี ข้อจำกัด หรืออุปสรรคและแนวทางรับมือ
- วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกรณีศึกษา (cross-case analysis) เพื่อแสดงความเหมือนและความแตกต่างในประเด็นข้างต้นของกรณีศึกษาที่ได้รับระดับการรับรองที่ต่างกัน
- สรุปบทเรียนและแสดงผลความสัมพันธ์ รวมถึงความเหมือนและความต่างของแต่ละกรณีศึกษาในรูปแบบแผนภาพ

รายละเอียดกรณีศึกษา

จากการคัดเลือกกรณีศึกษาที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในระดับทอง เงิน และทองแดง ระดับละ 1 กรณี โดยพบว่า มีลักษณะที่ตรงกัน ได้แก่ 1) เป็นที่พักประเภทรีสอร์ท 2) เป็นที่พักขนาดกลางซึ่งมีห้องพัก 151-299 ห้อง 3) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้วยความยั่งยืนบนช่องทางออนไลน์มากกว่า 1 ช่องทาง และ 4) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยทั้ง 3 กรณีศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต

คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต เปิดบริการในปี พ.ศ. 2555 ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 24 ไร่ บนถนนพระบารมี ตำบลป่าตอง ห่างจากหาดป่าตองประมาณ 2.5 กิโลเมตร ซึ่งเดิมพื้นที่ตั้งของรีสอร์ทมีลักษณะเป็นเนินสูงเหนืออ่าวกะหลิมปกคลุมด้วยต้นไม้ใหญ่ เจ้าของโครงการจึงต้องการอนุรักษ์ต้นไม้เก่าไว้ นำมาซึ่งแนวคิดรีสอร์ทที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ที่มีลักษณะเป็นรีสอร์ท 5 ดาว มีห้องพักจำนวน 190 ห้อง ประกอบด้วยกลุ่มอาคาร 7 หลัง และอาคารวิลล่าจำนวน 4 หลัง ได้รับการออกแบบในสไตล์สถาปัตยกรรมไทยสมัยใหม่ สอดแทรกด้วยธรรมชาติและพื้นที่สีเขียว ที่คำนึงถึงการระบายอากาศด้วยลมธรรมชาติ มีระดับราคาต่อคืนตั้งแต่ 3,700 บาทขึ้นไป โดยเน้นกลุ่มลูกค้ายุโรปและสแกนดิเนเวีย

ภาพ 2 ทัศนียภาพ และตัวอย่างการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน คาลิมา รีสอร์ท แอนด์สปา ภูเก็ต

ที่มา: คาลิมา รีสอร์ท แอนด์สปา ภูเก็ต จาก Sustainability tourism at Kalima Resort and Spa Phuket โดย Kalima Management Team, (n.d.). (https://kalimaresort.com/blogs/sustainability-tourism-at-kalima-resort-and-spa-phuket?locale=th_TH).

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นรีสอร์ทที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จึงมีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม และสังคม นำมาซึ่งการเข้ารับการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมระดับทองในปี พ.ศ. 2566 ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อเข้ารับการรับรอง Travelife ซึ่งเป็นการรับรองด้านความยั่งยืนของที่พักในระดับนานาชาติ

พีชฮิลล์ โฮเต็ล

พีชฮิลล์ โฮเต็ล เปิดบริการในปี พ.ศ. 2540 โดยเป็นรีสอร์ทในเครือพีชกรุ๊ป ตั้งอยู่บนเนินเขาระหว่างหาดกะตะและหาดกะรน ห่างจากหาดกะตะประมาณ 400 เมตร มีลักษณะเป็นรีสอร์ทระดับ 4 ดาว มีห้องพักทั้งสิ้น 241 ห้อง ประกอบด้วยห้องพักบนอาคารและวิลล่า โดยรีสอร์ทมีลักษณะเป็นกลุ่มอาคารสูง 4-6 ชั้น และอาคารวิลล่าจำนวน 9 หลัง ตกแต่งแบบไทยร่วมสมัย มีพื้นที่สีเขียวในโครงการกว่า 30% ห้องพักมีระดับราคาต่อคืนตั้งแต่ 1,600 บาทขึ้นไป

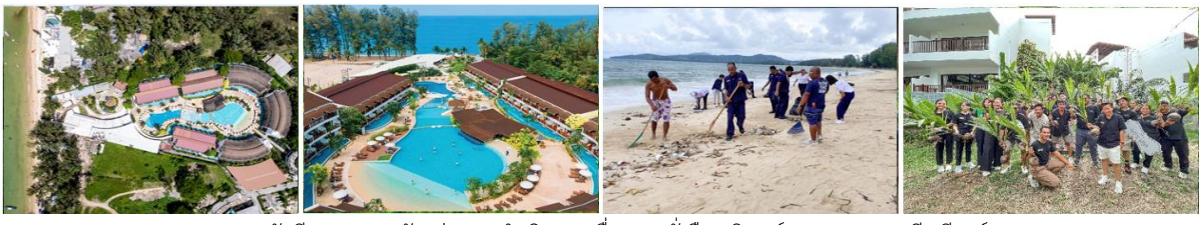
ภาพ 3 ทัศนียภาพ และตัวอย่างการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน พีชฮิลล์ โฮเต็ล

ที่มา: พีชฮิลล์ โฮเต็ล จาก Sustainability โดย Peach Hill Hotel Resort, (n.d.). (https://www.peach-hill.com/sustainability).

โดยคุณอังคณา ธเนศวิเศษกุล กรรมการผู้จัดการโรงแรมในเครือพีชกรุ๊ปรีสอร์ท ผู้รับช่วงต่อธุรกิจของครอบครัว มีความสนใจและตั้งใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมมายาวนานกว่า 20 ปี ปัจจุบันยังคงดำเนินการด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พีชฮิลล์ โฮเต็ล ได้รับการยอมรับในการเป็น Sustainable Resort หรือ Eco-Friendly Resort และ Low Carbon Resort โดยได้รับรางวัลและการรับรองด้านความยั่งยืน เช่น รางวัลยอดเยี่ยม Thailand Tourism Gold Awards ประเภทการท่องเที่ยวคาร์บอนต่ำเพื่อความยั่งยืน รางวัล ASEAN Energy Awards 2018 และการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมระดับเงิน ในปี พ.ศ. 2564 และเข้าร่วมโครงการ Travelife และมูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf) เป็นต้น

อริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท

อริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท เป็นรีสอร์ทในระดับ 4 ดาว เปิดบริการในปี พ.ศ. 2549 มีห้องพักทั้งสิ้น 202 ห้อง ตั้งอยู่ริมหาดบางเทา ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง รีสอร์ทมีลักษณะเป็นกลุ่มอาคารสูง 2-3 ชั้น ตกแต่งในสไตล์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีการออกแบบสถาปัตยกรรมริมทะเล เพื่อสร้างความสะดวกสบายและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เน้นการใช้พื้นที่ส่วนกลางซึ่งคือสระว่ายน้ำ ห้องอาหาร และบาร์ริมหาด ห้องพักมีระดับราคาเฉลี่ยต่อคืนตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นชาวยุโรป รัสเซีย และออสเตรเลีย



ภาพ 4 ทัศนียภาพ และตัวอย่างการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน อริญชย์ณารา บางเทา บีช รีสอร์ท

ที่มา: อริญชย์ณารา บางเทา บีช รีสอร์ท จาก Arinara beach resort Phuket, (n.d.). (https://www.arinararesort.com/).

นอกจากนี้ทางรีสอร์ทยังมุ่งมั่นที่จะสร้างความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำด้านโรงแรมเขียว ในพื้นที่หาดบางเทา และได้เข้าร่วมโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในระดับทองแดง ในปี พ.ศ. 2562 และมูลนิธิใบไม้เขียว ในปี พ.ศ. 2566 อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อการรับรองระดับที่สูงขึ้น

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

แนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาแนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของกรณีศึกษาที่ได้รับการรับรองระดับทอง (Gold) เงิน (Silver) และทองแดง (Bronze) โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรอง

ประเด็น แนวคิดและปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรอง		คาลิมา (G)	พีชฮิลล์ (S)	อริญชย์ณารา (B)
1.ที่ตั้งและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติโดยรอบรีสอร์ท		/	/	
2.แนวคิดผู้บริหาร	2.1 มีแนวคิด Environmentally friendly มาตั้งแต่ริเริ่มโครงการ	/		
	2.2 ผู้บริหารมีความผูกพันกับที่ตั้งโครงการ		/	
	2.3 ผู้บริหารมีความสนใจเรื่องสิ่งแวดล้อม		/	
	2.4 สร้างความร่วมมือกัน ภายในองค์กร		/	
3 มีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่เดิม		/	/	
4 เทรนด์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน		/	/	/
5.เป้าหมายทางธุรกิจ	5.1 โอกาสต่อยอดทางธุรกิจ	/	/	/
	5.2 ต้องการเป็นผู้นำด้านความยั่งยืนในย่านพื้นที่ตั้งโครงการ			/

ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดย ผู้วิจัย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและช่องทางออนไลน์

จากตารางข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มี 4 ปัจจัยหลักที่มีร่วมกัน คือความสำคัญของเทรนด์การพัฒนาอย่างยั่งยืน โอกาสต่อยอดทางธุรกิจ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและที่ตั้ง และปัจจัยแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร โดยทั้ง 3 กรณีศึกษาให้ความสำคัญกับเทรนด์การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ทั่วโลกให้ความสนใจ ณ ขณะนี้ เนื่องจากสามารถนำมาเป็นโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจได้ นอกจากนี้ปัจจัยด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติรอบรีสอร์ท ยังส่งผลให้ คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ซึ่งมีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ริเริ่มโครงการ และพีชฮิลล์ โฮเต็ล ซึ่งผู้บริหารมีความผูกพันกับที่ตั้งโครงการ รวมถึงมีความสนใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และต้องการสร้างความร่วมมือของบุคลากรจากการเข้าร่วมการรับรองนี้ ซึ่งทั้งสองกรณีศึกษามองเป็นโอกาสในการต่อยอดจากการดำเนินการด้านความยั่งยืนที่ทำอยู่เดิม ในขณะที่ อริญชย์ณารา บางเทาบีช รีสอร์ท ต้องการเข้าร่วมการรับรองเพื่อเป็นผู้นำโรงแรมด้านความยั่งยืนในพื้นที่หาดบางเทา

กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

จากการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรณีศึกษา (G) คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา (S) พีช ฮิลล์ โฮเต็ล และ (B) อริญชย์นารา บางเทา บีช รีสอร์ท สามารถจำแนกประเด็นตามเกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 7 ประเด็น และการได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านความยั่งยืนอื่น โดยสรุปเป็นตาราง ดังนี้

ตาราง 5 กลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

เกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	คาลิมา (Gold)	พีชฮิลล์ (Silver)	อริญชย์ณารา (Bronze)
1. นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• **ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก**จากการ**ใช้พลังงาน การใช้น้ำ และของเสีย** เมื่อเทียบกับปี ค.ศ. 2023 • เพิ่มการ**จัดซื้อกับผู้ผลิตในท้องถิ่น** • เข้าร่วมโครงการที่**ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน** ในภูเก็ต	• เป้าหมาย **Low carbon Hotel** • **Zero o**rganic **waste** • **Zero** water **waste** • **Smart energy**	• **ลดการใช้ทรัพยากร** • **ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า** • **ผู้นำ**ด้าน Green Hotel
2. การพัฒนาบุคลากร	• จัดการ**อบรม ให้ความรู้** • **ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันของบุคลากร** • สนับสนุน**การพัฒนาของบุคลากร**	• จัดการ**อบรม ให้ความรู้** • **ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันของบุคลากร**	• จัดการ**อบรม ให้ความรู้** • **ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันของบุคลากร**
3. การณรงค์ประชาสัมพันธ์	• **ติดป้าย**เชิญชวนให้ประหยัดการใช้นำประหยัดไฟ ในห้องพัก • **ประชาสัมพันธ์และเชิญชวน**ให้มีส่วนร่วมในการ**บริจาคสิ่งของ** ให้กับมูลนิธิเพื่อสุนัขในชอย	• **ติดป้าย**รณรงค์ไว้ตามพื้นที่ต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น จดน้ำหนัก จากบุฟเฟต์ แจ้งให้ลูกค้าทราบ • **สื่อสารทาง social media** สื่อสารให้ลูกค้าทราบทางวิดีโอ	• **ประชาสัมพันธ์** และ**จัดกิจกรรมรณรงค์**ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน รวมถึงผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไป เช่น กิจกรรมทำความสะอาดหาด และร่วมประหยัดพลังงาน
4. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• ใช้วัดถุดิบและสินค้า รวมถึงวัสดุจากใน**ชุมชนเป็นหลัก** • อุปกรณ์จาก**วัสดุธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**	• ใช้วัดถุดิบ และสินค้า รวมถึงวัสดุจากใน**ชุมชนเป็นหลัก** • อุปกรณ์จาก**วัสดุธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**	• ใช้วัดถุดิบและสินค้า รวมถึงวัสดุจากใน**ชุมชนเป็นหลัก** • อุปกรณ์จาก**วัสดุธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	• **ลดการใช้พลาสติก** โดยลดการใช้อุปกรณ์พลาสติก • ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า และลดการใช้กระดาษ โดยหันมาใช้**แอพลิเคชั่น** เป็นตัวช่วยในการบริการ • ใช้ไฟฟ้าในช่วง **Off peak** • ดำเนินการโครงการ **Solar rooftop**	• **Zero organic waste** ลดขยะอินทรีย์ • ขยะอินทรีย์มาหมัก ใช้ในโรงแรม และ**ไม่ทิ้งออกไปเผา** • **Zero water waste บำบัดน้ำเสียและใช้ในสวน** เพื่อช่วยสร้างระบบนิเวศและบรรยากาศ • ใช้ไฟฟ้าในช่วง **Off peak** • **Smart Energy มี Solar rooftop**	• **ลดการใช้พลาสติก** • เก็บข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ภายในห้องพัก **เพื่อบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า** โดยการ**ส่งการ์ดเชิญ หรือส่งโปรโมชั่น**เครื่องดื่ม**เชิญชวนให้ลูกค้าใช้พื้นที่ส่วนกลาง**
6. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน	• **กระจายรายได้สู่ชุมชน** โดยการ**ส่งลูกค้าไปใช้บริการ**รถแท็กซี่ซึ่งเป็นอาชีพหนึ่งของคนในชุมชน ในบริเวณติดกันกับรีสอร์ท • **บุคลากรมีการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม**อย่างสม่ำเสมอ เช่น บริจาคโลหิต กิจกรรมทำความสะอาดหาด เชิญชวนบริจาคสิ่งของให้มูลนิธิและชุมชน • นโยบายเคารพและปกป้องสิทธิมนุษยชน • นำ**ผลิตภัณฑ์พื้นเมืองมาใช้ หรือประดับ**บริเวณโรงแรม	• **กระจายรายได้สู่ชุมชน** โดยทำแพ็กเกจร่วมสนับสนุนกิจกรรมโต้คลื่น ของคนในชุมชน • **บุคลากรมีการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม**อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมทำความสะอาดหาด	• **กระจายรายได้สู่ชุมชน** โดยทำแพ็กเกจสนับสนุนฟาร์มแกะของคนในชุมชน • **จ้างคนในท้องถิ่น 50%** และคนต่างพื้นที่ 50% • จัดคอนเสิร์ตระดมทุนให้โรงพยาบาล • **จ้างงานคนในชุมชน**ทำแสดงการแสดงให้ผู้ใช้บริการร้านอาหารในเวลากลางคืน

เกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	คาลิมา (Gold)	พีชฮิลล์ (Silver)	อริญชย์นารา (Bronze)
7. การประเมินประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุง	• **เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ**การดำเนินการอย่างเป็นระบบ • **เปรียบเทียบและวิเคราะห์**แนวโน้มการดำเนินงาน **โอกาสในการพัฒนา** หรือปรับปรุงแก้ไข • **ตั้งทีมวางแผนและกำกับดูแล**การดำเนินงาน โดยมีการ**ติดตามงานทุก 2 - 4สัปดาห์** • ส่งเสริมความเท่าเทียมภายในองค์กร • **ติดตามและรับฟัง**ความคิดเห็นและผลตอบรับของแขกผู้เข้าพัก**อย่างสม่ำเสมอ** พร้อมนำไป**พัฒนาปรับปรุง**	• **เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ**การดำเนินการอย่างเป็นระบบ • จัดทำ โปรมแกรม **Responsible Traveler** เป็น questionnaire แจ้งผู้เข้าพักถึงนโยบายของรีสอร์ท • **ขอความยินยอม**และให้ความร่วมมือจากผู้เข้าพัก • เปิดให้**พนักงาน**ซึ่งเป็นผู้ดำเนินงานจริง**เสนอข้อเสนอแนะ**	• **เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ**การดำเนินการอย่างเป็นระบบ • **ติดตามและรับฟัง**ความคิดเห็นและผลตอบรับของแขกผู้เข้าพัก**อย่างสม่ำเสมอ** พร้อมนำไป**พัฒนาปรับปรุง** • **ตั้งทีมวางแผนและกำกับดูแล**การดำเนินงาน
การรับรอง/รางวัลด้านความยั่งยืน	• เตรียมความพร้อม เข้าร่วม **Travelife**	• เข้าร่วม **Travelife และ Green Leaf** • **รางวัลด้านความยั่งยืน**	• เข้าร่วม **Green Leaf**

ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดย ผู้วิจัย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและช่องทางออนไลน์

จากตารางการดำเนินการด้านความยั่งยืนข้างต้นสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญ 7 ประเด็นดังนี้

- ด้านการกำหนดนโยบาย ทั้งสามกรณีศึกษามีการกำหนดนโยบาย หรือตั้งเป้าหมาย โดยเน้นการประหยัดพลังงานและลดขยะ ทั้งนี้ เป็นที่สังเกตว่า คาลิมา รีสอร์ท มีการตั้งเป้าหมายที่จะสนันสนุนผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและเข้าร่วมโครงการที่สนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- ด้านการพัฒนาบุคลากร ทั้งสามแห่งให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือของบุคลากร เนื่องจากมองว่าบุคลากรเป็นบุคคลที่ลงมือทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ด้านประชาสัมพันธ์ มีการเชิญชวนเน้นกลุ่มแขกผู้เข้าพักเป็นหลัก รองลงมาคือ พนักงาน ผ่านการติดป้ายรณรงค์ภายในที่พักและเชิญชวนให้ร่วมกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงเพื่อสังคม นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคคลทั่วไปทางช่องทางออนไลน์อีกด้วย
- ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งสามกรณีศึกษาเน้นการจัดซื้อผลผลิต สินค้า หรือวัสดุจากในท้องถิ่นเป็นหลัก นอกจากเพื่อลดมลพิษจากกระบวนการขนส่งแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนรายได้แก่ชุมชนอีกด้วย
- ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน มีการให้ความสำคัญกับการลดขยะและประหยัดพลังงานเป็นหลัก โดยคาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต และ พีชฮิลล์ โฮเต็ล มีการลงทุนในเทคโนโลยีโซล่าเซลล์ โดยมองถึงความคุ้มทุนในระยะยาว
- ด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน กรณีศึกษาทั้ง 3 กรณี มีการสนับสนุนรายได้สู่ชุมชนโดยสนันสนุนกิจการของคนในชุมชนแบบเพิ่งพาอาศัย รวมถึงมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ
- ด้านการประเมินประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุง มีการเก็บข้องมูลอย่างเป็นระบบ มีการจัดตั้งทีมดำเนินการกำกับดูแล และประเมินอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดตามและรับฟังผลตอบรับจากกลุ่มลูกค้าผู้ใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อ เป็นสิ่งที่ทั้ง 3 กรณีศึกษาให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า พีชฮิลล์ โฮเต็ล มีการจัดทำโปรแกรม Responsible Traveler ในรูปแบบของแบบสอบถามเพื่อแจ้งผู้เข้าพักถึงนโยบายของรีสอร์ท และขอความยินยอมที่จะให้ความร่วมมือจากผู้เข้าพัก

นอกจากนี้มีข้อสังเกตว่า (G) คาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา และ(S) พีชฮิลล์ โฮเต็ล มีการให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงมีการใช้พลังงานทดแทนโดยติดตั้งแผงโซล่าเซลล์บนหลังคาของอาคาร โดยมองถึงความคุ้มทุนในอนาคต ขณะที่ (B) อริญชย์นารา บางเทา บีช รีสอร์ท ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนรายได้สู่ชุมชน โดยมีนโยบายจ้างงานบุคลากรในท้องถิ่น 50% และจากการดำเนินการด้านความยั่งยืนข้างต้นพบว่า ทั้ง 3 กรณีศึกษามีการเข้าร่วมมาตรฐานการรับรองด้านความยั่งยืนอื่น โดยพีชฮิลล์ โฮเต็ลและอริญชย์นารา บาทเทา บีช รีสอร์ท เข้าร่วมการรับรอง Green Leaf และ

Travelife ส่วนคาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต อยู่ระหว่างเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วม Travelife นอกจากนี้พีชฮิลล์ โฮเต็ล ยังได้รับรางวัล Thailand Tourism Gold Awards และ ASEAN Energy Awards 2018 อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ผู้วิจัยศึกษาผลการดำเนินงานผ่านมุมมองข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักที่มีคำอธิบายประกอบ โดยเป็นข้อคิดเห็นที่ให้ไว้ในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 บน www.Booking.com พบว่า ข้อคิดเห็นภายใต้การดำเนินการด้านความยั่งยืนโดยรวมเป็นไปในทิศทางบวก โดยทั้งสามกรณีศึกษามีข้อคิดเห็นที่เป็นบวกมากกว่าข้อคิดเห็นที่เป็นลบ อีกทั้งมีการกล่าวถึงประเด็นที่เข้าข่ายตามเกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในเชิงลบจำนวนน้อยจากข้อคิดเห็นที่มีการนำมาวิเคราะห์ คือ (G) น้อยกว่า 8.5% (S) น้อยกว่า 16% และ(B) น้อยกว่า 18% โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ตาราง 6 ผลจากข้อคิดเห็นภายใต้การดำเนินการด้านความยั่งยืน

ลำดับ	หมวด	ประเด็น	ผล									หมายเหตุ
			Kalima (G)			Peach Hill (S)			Arinara (B)			
			จำนวน 73		Score	จำนวน 17		Score	จำนวน 45		Score	
			+	-		+	-		+	-		
1	Overall		8.7			7.6			8.3			
2	กายภาพ											
		ที่ตั้ง	19	9	8.3	5	1	8.1	25	1	8.6	เช่น ใกล้แหล่งท่องเที่ยว
	SRD5*	ระบบประปา	0	3		0	2		0	3		เช่น ก๊อกน้ำไหลเบา
	SRD5*	ไฟฟ้า แสงสว่าง	0	3		0	1		0	1		เช่น ประหยัดไฟในตอนกลางคืน ทำให้ทางเดินมืด
	SRD5*	ปรับอากาศ	0	3		1	3		0	2		เช่น อุณหภูมิไม่เหมาะสม มีการหยุดทำงาน
		สิ่งอำนวยความสะดวก	8	3	9	2	3	7.6	15	6	8.3	เช่น ความครบครันของสิ่งอำนวยความสะดวก
	SRD5*	การเดินทาง	0	2		0	0		0	1		เช่น ควรเพิ่มรอบรถรับส่งฟรีไปยังชายหาด
		การสัญจรในที่พัก	0	10		1	5		1	0		เช่น ที่พักตั้งอยู่บนเขาชัน ที่พักบันไดเยอะ
3	การบริการ											
	STD2*	พนักงาน	31	4	9.1	8	0	8.5	15	5	8.6	เช่น บริการดี ให้ความช่วยเหลือดี
		การอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก	8	17		2	3		3	9		เช่น การบริการทำความสะอาดรายวัน
		การให้ข้อมูล/สื่อสาร	0	0		0	1		0	1		เช่น เข้าใจคลาดเคลื่อนจากภาพ,ทำรายการผ่านแอพลิเคชั่น
		WIFI	0	0	8.4	0	2	7.7	0	2	7.5	
		กิจกรรม	5	1		1	0		8	2		
		อาหาร	24	5		5	4		16	5		เช่น รสชาติ และความหลากหลาย
4	บรรยากาศ และสภาพแวดล้อม											
		วิว	30	2		2	0		0	0		เช่น วิวทะเล วิวธรรมชาติ
		การออกแบบ	21	6		3	3		16	5		เช่น ความสวยงาม
		คุณภาพห้องพัก	5	2		4	1		7	3		เช่น การใช้งาน
	SRD5*	บรรยากาศ	16	1		1	2		7	2		
		ความสบาย	8	1	8.9	1	0	7.9	4	1	8.4	
		ความสะอาด	10	4	8.9	2	4	7.8	6	6	8.3	
	SRD5*	ระบายอากาศ	2	1		0	0		0	0		เช่น ลมธรรมชาติพัดผ่าน
	STD5*	ความปลอดภัย	0	0		0	0		0	3		เช่น การปูกระเบื้องสระว่ายน้ำ
	STD5*	เสียง	3	6		0	1		0	8		เช่น เสียงรบกวนจากทางเดินในเวลากลางคืน
	STD5*	กลิ่น	0	3		0	3		0	1		เช่น กลิ่นอับ
5	ความคุ้มค่า		8.5			7.8			8.3			
		ราคาที่พัก	5	5		0	1		0	4		
		ราคาอาหาร	0	1		0	1		0	5		
		ราคาสปาและกิจกรรมอื่นๆ	0	2		0	0		0	3		
6	ความยั่งยืน											
	STD5*	สิ่งแวดล้อม	0	0		1	0		0	0		มีการดำเนินการที่ใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อม
	STD5*	พื้นที่สีเขียว/ สวน	0	0		1	0		0	0		พื้นที่สีเขียวค่อนข้างใหญ่
	SRD6*	สังคม/ วัฒนธรรม	1	0		0	0		0	0		รายล้อมไปด้วยสภาพแวดล้อมและวิถีชุมชน
7	จะกลับมาเข้าพัก		6	1		0	2		4	2		
8	แนะนำให้ผู้อื่น		1	1		0	1		2	1		

ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดย ผู้วิจัย

STD หมายเลข* เช่น STD2* หมายถึง มาตรฐานGreen Hotel ข้อที่ 2

จากตารางข้างต้นสามารถสรุปการดำเนินการด้านความยั่งยืนที่ส่งผลต่อแขกผู้เข้าพัก เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

- การให้บริการของพนักงาน เป็นประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นไปในทางบวกมากที่สุด และค่าคะแนนตั้งแต่ 8.5 คะแนนขึ้นไป สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

- การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน พบว่า การจัดการด้านพลังงานมีการสร้างอุปสรรคในการใช้งานแก่ผู้เข้าพัก เช่น การประหยัดไฟฟ้า ถึงแม้มีอุปสรรคอยู่บ้าง แต่กรณีศึกษาทั้ง 3 แห่งได้มีแนวทางแก้ไขโดยการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่แขกผู้เข้าพัก ส่งผลให้ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจภายใต้การดำเนินการด้านความยั่งยืนเป็นไปในทิศทางบวก

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ในมุมมองผู้ประกอบการ การได้รับการรับรองแม้จะมีการจัดการที่สร้างอุปสรรคในบางด้าน แต่หากมองในระยะยาวจะเกิดผลดีกับทุกฝ่ายที่ได้ผลประโยชน์ ในลักษณะ Win- Win Situation กล่าวคือ ผู้ประกอบการได้ลดภาระค่าใช้จ่าย เพิ่มโอกาสในการติดต่อธุรกิจ พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ ไปจนถึงได้ผลตอบแทนจากการทำงาน สร้างและกระจายรายได้สู่ชุมชน ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างความสะดวกสบาย ความประทับใจ อีกทั้งยังสร้างคุณค่าด้านการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนแก่ลูกค้าผู้เข้าพัก

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นดังนี้

- ที่พักที่ได้รับการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือที่พักที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานโรงแรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน รวมถึงมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและเชิงวิถีชีวิต โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการได้รับการรับรองดังกล่าวคือ ด้านการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความยั่งยืน ทั้งนี้ ในส่วนข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านกายภาพ และข้อมูลด้านบริการของโรงแรมที่ได้รับรองในระดับต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรองอย่างมีนัยยะ
- แม้ว่า ทั้งสามกรณีศึกษามีปัจจัยในการเข้าร่วมการรับรองต่างกัน อย่างไรก็ตามสามารถดำเนินกลยุทธ์เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในที่สอดคล้องกัน ซึ่งมีการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมใน 6 หมวดหลัก คือหมวดที่ 1- 6 โดยมีข้อสังเกตว่า รีสอร์ทที่ได้รับรองระดับทองและระดับเงิน ซึ่งมีแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ริเริ่มโครงการ มีการให้ความสำคัญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยมีการลงทุนติดตั้งโซล่าเซลล์ เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าใช้ภายในโครงการ ทั้งนี้ ระดับการรับรองที่ต่างกันสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มข้นของการดำเนินงานในแต่ละหมวดของแต่ละระดับการรับรอง อีกทั้งแนวคิดและการดำเนินงานที่แตกต่างกันมิได้เป็นอุปสรรคต่อการเป็นที่พักที่ใส่ใจด้านความยั่งยืนเนื่องจากทั้งสามกรณีศึกษาได้รับผลตอบรับที่ดีจากผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่าย สร้างภาพลักษณ์ต่อยอดทางธุรกิจเพื่อเพิ่มรายได้แก่ที่พักอีกด้วย

สรุปผลการศึกษา

- กรณีศึกษาทั้ง 3 กรณีให้ความสำคัญกับเทรนด์การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ทั่วโลกให้ความสนใจ ณ ขณะนี้ เนื่องจากเป็นโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจ นอกจากนี้สามารถจำแนกแนวคิดในการเข้าร่วมการรับรองที่มาได้ 2 ลักษณะคือ 1) แนวคิดการดำเนินการด้านความยั่งยืนพร้อมกับริเริ่มโครงการ และ2) ปรับตัวตามกระแสนิยมการให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยคาลิมา รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต และพีชฮิลล์ โฮเต็ล มีแนวคิดลักษณะที่ 1 ส่วนอริญชย์นารา บางเทาบีช รีสอร์ท มีแนวคิดในลักษณะที่ 2
- มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) กำหนดประเด็นการดำเนินการประกอบด้วย 7 ประเด็น แต่รีสอร์ทกรณีศึกษามีการเน้นการดำเนินการที่สอดคล้องกันในด้าน 1) ด้านการจัดการทรัพยากรและพลังงาน 2) การมีส่วนร่วมกับชุมชน 3) ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และ 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากด้านทรัพยากรและพลังงานเป็นรายจ่ายสำคัญของธุรกิจรีสอร์ท อีกทั้งธุรกิจที่พักแรมเป็นการลงทุนในระยะยาว สิ่งสำคัญคือการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดค่าใช้จ่าย และพัฒนาบริการเพื่อสร้างรายได้ รวมถึงลดความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ การเลือกวางกลยุทธ์การดำเนินงานนั้น ผู้ประกอบการที่พักควรวางแผนงานโดยคำนึงถึง

การเปลี่ยนแปลง หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังกรณีศึกษามีการลงทุนในเทคโนโลยี และทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้การดำเนินการในประเด็นข้างต้นสามารถแสดงถึงความพร้อมในการเป็นโรงแรมเขียวในระดับการรับรองที่สูงขึ้น ตลอดจนได้รับการยอมรับและโอกาสทางธุรกิจในระดับนานาชาติ

- ผลการดำเนินงานของทั้งสามกรณีศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือภาพรวมมีผลตอบรับในเชิงบวก สอดคล้องกับมุมมองผู้ประกอบการตามคำสัมภาษณ์ซึ่งมองว่า การดำเนินงานด้านความยั่งยืนนั้นมีผลตอบรับในเชิงบวกจากผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถสร้างประโยชน์ให้ทุกฝ่ายได้ (win-win situation) อย่างไรก็ตามพบว่า มีผู้เข้าพักบางส่วนอาจไม่เข้าใจการดำเนินงานของรีสอร์ท จึงมีการประเมินในเชิงลบ ฉะนั้นผู้ประกอบการรีสอร์ทควรสื่อสารนโยบายด้านความยั่งยืน รวมถึงวิธีการและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อีกทั้งควรมีแนวทางสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับความไม่สะดวกสบายด้วย เช่น นำเสนอโปรโมชั่นร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ทั้งนี้ การสร้างความเข้าใจให้เกิดกับลูกค้าผู้เข้าพักนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสมดุลระหว่างการทำธุรกิจ ช่วยสิ่งแวดล้อม สังคม และยังสามารถสร้างคุณค่าทางจิตใจแก่ผู้เข้าพักอีกด้วย
- จากผลการศึกษาสามารถสรุปบทเรียนเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการเป็นที่พักด้านความยั่งยืน ที่ธุรกิจที่พักที่ต้องการเข้าร่วมโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต้องพิจารณา ดังนี้
  - **การบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ** เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัด ก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจระยะยาว มีการบริโภคพลังงานและทรัพยากรสูง และเป็นค่าใช้จ่ายหลัก จึงควรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวมถึงลงทุนในเทคโนโลยี เพื่อประหยัดทรัพยากร ค่าใช้จ่าย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
  - **การสนับสนุนและพัฒนาชุมชน** เนื่องจากชุมชนเป็นผู้อยู่บริเวณโดยรอบที่ตั้งโครงการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินธุรกิจ จึงควรมีการกระจายรายได้รวมถึงสนับสนุนชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจที่พัก
  - **บุคลากร** เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง และให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นจึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจ ปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ ได้รับรางวัล รวมถึงมีรายได้
  - **ลูกค้า** เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของรายได้ อีกทั้งเป็นผู้ประเมินผลธุรกิจที่พักจึงควรมีการสื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมถึงขอความร่วมมือจากลูกค้าเหล่านี้ เพื่อสร้างคุณค่าทางจิตใจ รวมถึงประสบการณ์และความคุ้มค่า จากการเข้าพักตลอดจนได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

บรรณานุกรม

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม. (ม.ป.ป.). *โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel).* https://greenhotelthai.com/th/introduce

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม. (ม.ป.ป.). *ฐานข้อมูลโรงแรม.* https://greenhotelthai.com/th/hoteldatabase

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม. (2566). *คู่มือ Green Hotel.* https://greenhotelthai.com/th/file-download

ชญตา ลีวงศ์เจริญ. (2566). *การพัฒนาที่พักนักท่องเที่ยวที่มีแนวคิดวิสาหกิจเพื่อสังคม : กรณีศึกษา ชุมพรคาบาน่า รีสอร์ท และโรงแรมสวนสามพราน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธณัชธันย์ พิธิธนสิน. (2557). *กระบวนการพัฒนาโรงแรมบูติคที่มีกิจการเพื่อสังคม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารไทยพาณิชย์. (2566). *ความยั่งยืนคืออะไร ทำไมธุรกิจต้องใส่ใจเรื่องความยั่งยืน?* https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/esg-materiality-analysis.html

พรวจี แสงมณี. (2563). *มุมมองและความท้าทายของการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มูลนิธิใบไม้เขียว. (ม.ป.ป.). *โครงการใบไม้เขียว.* https://www.greenleafthai.org/green-leaf-programs/

เรวดี พานิช. (2564). *การศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทไทยที่มีนโยบายการจัดการธุรกิจยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ค.ศ. 2015-2030* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมาคมโรงแรมไทย. (ม.ป.ป.). *Environment.* https://www.thaihotels.org/16679477/environment

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *รายงานสรุปการจัดทำบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.* https://www.mots.go.th/news/category/520

โสรธัส ปุ่นสุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายสำหรับการใช้บริการโรงแรมสีเขียว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อัตพร ปุยอ๊อก. (2564). *กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจที่พักแรมที่ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ระหว่าง พ.ศ. 2563-2564 กรณีศึกษา ธุรกิจที่พักแรมที่ได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการพอแล้วดี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Arinara beach resort Phuket. (n.d.). https://www.arinararesort.com/

Booking.com. (n.d.). *Arinara Beach Resort Phuket - SHA extra plus.* https://www.booking.com/hotel/th/arinara-bangtao-beach-resort.en-gb

Booking.com. (n.d.). *Kalima Resort and Spa - SHA extra plus.* https://www.booking.com/hotel/th/kalima-resort-and-spa.en-gb

Booking.com. (n.d.). *Peach Hill Resort - SHA extra plus.* https://www.booking.com/hotel/th/peach-hill-resort.en-gb

Kalima Management Team. (n.d.). *Sustainability tourism at Kalima Resort and Spa Phuket.* https://kalimaresort.com/blogs/sustainability-tourism-at-kalima-resort-and-spa-phuket?locale=th_TH

Peach Hill Hotel Resort. (n.d.). *Sustainability.* https://www.peach-hill.com/sustainability