

ศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเกาะช้าง

เกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง
คณะวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินทัศนคติและความรู้เรื่องโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด 3) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอำเภอเกาะช้าง 4) เพื่อนำเสนอศักยภาพการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยคำถามแบบมีโครงสร้างผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 40 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หรือผู้จัดการโรงแรมระดับบริหาร จำนวน 20 คน และพนักงานระดับบริการ 20 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ให้ข้อมูลโดยรวมมีทัศนคติที่ดี รับรู้ ตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการใส่ใจสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถแบ่งได้ 4 ด้าน คือด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารจัดการ 3) ปัญหา/อุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัญหาปริมาณขยะมากเกินขีดการจัดการ ปัญหาขยะในทะเล และปัญหาไม่มีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะ ปัญหาการขาดแคลนน้ำช่วงหน้าแล้ง เพราะพื้นที่เกาะช้างมีเพียงระบบประปาชุมชน และระบบประปาบาดาลมักพบปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคและบริโภคในฤดูแล้งระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคมของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อความสามารถรองรับนักท่องเที่ยว โรงแรมส่วนใหญ่จึงมีบ่อน้ำบาดาลส่วนตัวเพื่อใช้อุปโภคบริโภคภายใน แต่ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับโรงแรม 4-5 ดาว ส่งผลให้โรงแรมระดับ 4-5 ดาวใหญ่ต้องเสียเงินซื้อน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติมาใช้ และ 4) ศักยภาพการเป็นโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด โดยพิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานประเมินการจัดการสิ่งแวดล้อม 3 เกณฑ์ ประกอบด้วย แนวคิดโรงแรมใบไม้เขียว เกณฑ์แนวคิดโรงแรมสีเขียว และเกณฑ์แนวคิด 7 Greens ผลวิจัยพบว่า ทุกโรงแรมกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผู้บริโภคและลูกค้า ตลอดจนสังคมโดยรวม แต่จะแตกต่างกันที่ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดของแต่ละโรงแรม เช่น โรงแรมขนาด 2-3 ดาว ที่สามารถบริหารจัดการปัญหา อุปสรรคได้ง่ายกว่า เนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรบุคลากรที่น้อย การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติมีความชัดเจน ส่งผลให้การบังคับใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ศักยภาพของโรงแรม การจัดการสิ่งแวดล้อม โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

THE POTENTIAL OF THE ECOLOGICAL HOTEL IN KOH CHANG

Kerkkrai Nonthalug and Chawalee Na Thalang

Faculty College of Management University of Phayao

Abstract

The research “The Potential of The Ecological Hotel in Koh Chang” aimed to: 1) study the attitude and the knowledge on the ecological hotel of the hotel management and hotel staff in Koh Chang, 2) survey the assessment criteria of the ecological hotel, 3) evaluate the success factor of the ecological hotel, 4) analyze the potential of the ecological hotel in Koh Chang. This study was conducted in a qualitative research method. The structured interview was conducted to 20 hotel managers and 20 hotel staffs with the content analysis as the qualitative study.

The interview data indicated 1) The positive attitude and the knowledge were found in the ecological hotel of the hotel management and hotel staff in Koh Chang. 2) The assessment criteria of the ecological hotel were the environmental management, the human resource, the staff participation and the hotel management. 3) There were two environmental management challenges in Koh Chang, firstly the waste management, the garbage in the sea and lack of the properly waste separation, and secondly, there was not enough fresh water during summer in the high-season for tourism in Koh Chang. There were only the community water supply system and the underground water supply system in Koh Chang, but not enough in 4-5 star hotels. They need to buy fresh water to supply for the hotel business. 4) The analysis for the potential of the ecological hotel in Koh Chang based on the criteria of the “Green Hotel”, the “Green Leaf Hotel” and the concept of “7 Green”, displayed that the 2-3 star hotels were more successful to manage the ecological hotel while the 4-5 star hotels faced the challenge of waste management and fresh water management. In the human resource management, the small hotels had less headcount with the closer line of management. The type of hotel management for mostly 2-3 star hotels was the own-management by the hotel owner.

Keywords: Agricultural Tourism, Tourism behavior, Marketing mix, Travel motivation

บทนำ

“อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” เป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก (Ministry of Tourism and Sports, 2017) ขณะที่การแข่งขันของแต่ละประเทศเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวก็จะทวีความรุนแรง และมักจะเต็มไปด้วยความคาดหวังที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของผู้บริโภค จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลดีทางด้านเศรษฐกิจในขณะเดียวกันทางรัฐบาลก็ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ความต้องการที่จะใช้บริการห้องพักมีจำนวนมาก ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการเกิดการขยายตัวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ทำให้จำนวนโรงแรม และห้องพักที่มีการขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการในตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในไทย (Kasikorn Research Centre, 2017)

สถานการณ์การท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากความเจริญทางด้านวัตถุ และการใช้ชีวิตที่ขาดจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายด้านต่อโลก และสังคมมนุษย์ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติเหล่านี้ทำให้คนทั่วไปต่างได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมทำให้คนในสังคมเริ่มมีการตื่นตัวและวิตกกังวลเกี่ยวกับปัญหาภัยธรรมชาติจนเกิดเป็นกระแสอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเกิดเป็นกลุ่มผู้บริโภคสีเขียว (Green Consumer) โดยมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโรงแรมต่างๆ จึงได้นำแนวคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ผู้ประกอบการโรงแรมต่างชาติในประเทศไทยหลายแห่งมีการปรับตัวโดยการใช้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในแข่งขันทางการตลาดมากขึ้น (Tanawan Mongkhon & Yupawan Vannawanit, 2015) โดยการนำประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมขึ้นมาเป็นจุดขายเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรมในด้านการเพิ่มมูลค่า และการสร้างความแตกต่างโดยทำการตลาดเพื่อสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มอนุรักษ์ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ (Masau and Prideaux, 2007) ประกอบกับทางภาครัฐบาลให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวสีเขียวโดยกำหนดเป็นนโยบายยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในการพัฒนามาตรฐาน และตราสัญลักษณ์สีเขียว (Green Standards and Labels) ในธุรกิจโรงแรม (Amazing Thai Tech, 2018) โรงแรมสีเขียวจึงเป็นกลยุทธ์การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมในระดับต้นที่องค์กรธุรกิจหลายองค์กรนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่าง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการรับผิดชอบต่อสังคม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงศักยภาพของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยมีการศึกษาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน การบริหารจัดการ การจัดการด้านบุคลากรรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมในโรงแรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจนปัญหา และอุปสรรคของการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรมเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมเพื่อให้อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์และมีความยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินทัศนคติและความรู้เรื่องโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรม ในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอำเภอเกาะช้างอะไรบ้าง
4. เพื่อนำเสนอศักยภาพการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด

คำถามงานวิจัย

การบริหารจัดการโรงแรมสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ควรมีศักยภาพอย่างไร

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเกาะช้าง มีวิธีการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview) ที่ตั้งขึ้นเองแบบมีโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์นี้จะใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 40 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หรือผู้จัดการโรงแรมระดับบริหาร จำนวน 20 คน และพนักงานระดับบริการ 20 คน ในพื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) แบบมีโครงสร้าง จำนวน 12 ข้อ โดย เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติและความรู้เรื่องโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ในอำเภอเกาะช้าง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด ปัญหา / อุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกทำการเก็บข้อมูลโดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์จำนวน 12 ข้อโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพของข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ในการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ จะทำการศึกษาจากความคิดเห็นในภาพรวมที่มีผลต่อการศึกษาโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเกาะช้าง

2. การตรวจสอบข้อมูล

2.1 ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมถูกต้องหรือไม่ คือตรวจสอบข้อมูลที่ศึกษาโดยใช้แหล่งข้อมูลมากกว่า 1 แห่ง เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูล

แหล่งเวลา	หมายถึง	ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่
แหล่งสถานที่	หมายถึง	ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่
แหล่งบุคคล	หมายถึง	ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2.2 ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่รวบรวมมานั้นถ้าเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีที่แตกต่างกัน จะได้ข้อมูลเหมือนกันหรือไม่ คือ จากการสัมภาษณ์ (Supang Chantawanich, 2010)

3. การจัดทำข้อมูล

การนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการถอดเทปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาเรียบเรียงจัดพิมพ์เป็นบันทึก (Transcript) พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ (Content Analysis) ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูล (Content Comparison) โดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการที่ผู้วิจัยสังเกต หรือรวบรวมข้อมูลได้หลายๆ อย่างแล้วนำมาแยกตามชนิด นำมาเปรียบเทียบกันโดยหาความสัมพันธ์จากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น และสรุปผลออกมา

4. การตีความข้อมูล

ตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือเหตุการณ์จากที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วลงมือสรุปข้อมูลในส่วนที่เป็นบันทึกละเอียดที่มีอยู่มากนั้นถูกลดทอน หรือตัดทิ้งไป จนกระทั่งเหลือเฉพาะประเด็นหลักๆ ที่นำมาผูกโยงกันเท่านั้น ซึ่งทำให้ข้อมูลมีความกระชับชัดเจนมากขึ้น

5. การเรียบเรียง และสรุปประเด็นสำคัญจากข้อมูล

เชื่อมโยงข้อสรุปชั่วคราวที่ผ่านมาการตรวจสอบยืนยันแล้วเข้าด้วยกัน การเชื่อมข้อสรุปชั่วคราวนั้นจะเชื่อมโยงตามลำดับข้อสรุป แต่ละข้อสรุปเป็นบทสรุปย่อย และเชื่อมโยงบทสรุปย่อยแต่ละบทสรุปเข้าด้วยกันเป็นบทสรุปสุดท้าย การเชื่อมโยงแต่ละครั้งจะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่สรุปว่า ข้อมูลชุดใดสัมพันธ์กับข้อมูลชุดใด และสัมพันธ์ในลักษณะ “เป็นบางส่วน” หรือ “อยู่ภายใต้ข้อมูลชุดใด” จนกระทั่งผลสุดท้ายจะได้บทสรุปใหญ่ที่มีความสัมพันธ์ครอบคลุมข้อสรุป และบทสรุปย่อยในรูปของข้อความเชิงอธิบายที่มีลักษณะเป็นนามธรรมสูงกว่าข้อสรุป และบทสรุปย่อย ข้อความที่กล่าวนี้สามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์ หรือข้อเท็จจริงได้อย่างรอบด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า

1. ทุกโรงแรมมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมครบทั้ง 3 ด้าน โดยมีการสร้างความตระหนัก กำหนดนโยบาย แผนงาน แนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน สามารถสรุปได้ดังนี้

- ด้านการบริหารจัดการน้ำ มีการกำหนดนโยบาย การประหยัด การรณรงค์อนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบจากระดับนโยบายสู่การปฏิบัติ เช่น มีการติดตั้งระบบประหยัดน้ำภายในโรงแรม ระบบบำบัดน้ำเสีย มีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับระบบน้ำเป็นประจำ

- ด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีการวางแผนการบริหารจัดการพลังงานตั้งแต่การออกแบบพื้นที่สาธารณะของโรงแรมให้เป็นพื้นที่โปร่ง หลังคาสูง อากาศถ่ายเทได้สะดวกเพื่อลดปริมาณการใช้เครื่องปรับอากาศ สร้างความตระหนักเรื่องการประหยัดพลังงานมีมาตรการการประหยัดพลังงานภายในโรงแรม มีระบบควบคุมไฟฟ้าในห้องพักด้วยระบบคีย์การ์ด พื้นที่สาธารณะติดตั้งไฟฟ้าด้วยระบบเปิด – ปิด อัตโนมัติ ใช้หลอดไฟที่ประหยัดพลังงาน ออกแบบตารางการใช้พลังงาน ตลอดจนการตรวจสอบความผิดปกติและบำรุงรักษาระบบพลังงานอยู่เสมอ
 - ด้านการจัดการของเสีย รณรงค์การลดปริมาณขยะ ของเสีย โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมีการคัดแยกประเภทขยะก่อนทิ้ง มีถังดักไขมัน นำของเสียเศษอาหารมาหมักเป็นปุ๋ย โรงแรม ระดับ 2-3 ดาวมีพื้นที่ฝังกลบขยะในโรงแรม
2. ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีการสร้างความตระหนักให้พนักงาน บุคลากรด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติ การฝึกอบรมเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน และการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ติดป้ายประกาศรณรงค์ปลูกจิตสำนึกเป็นประจำทุกปี ส่งเสริมพนักงานบุคลากร มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 3. ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีการฝึกอบรมพนักงานเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี
 4. ในภาพรวมทุกโรงแรม ทุกระดับมีการส่งเสริมให้พนักงาน บุคลากร มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 5. ทุกโรงแรมมีกิจกรรม โครงการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน เช่น เข้าร่วมโครงการ Waste Zero กิจกรรมทำความสะอาด กิจกรรมปลูกป่า ร่วมกับชุมชน
 6. ทุกโรงแรมมีการสนับสนุน กิจกรรม โครงการที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน ด้วยการสนับสนุน กำลังคน สิ่งของ อาหารและน้ำดื่มในการสนับสนุนกิจกรรม
 7. ในภาพรวมส่วนใหญ่ ผู้ให้ข้อมูลมีการเข้าร่วมกิจกรรม โครงการฟื้นฟูทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวชุมชน โดยทุกโรงแรมร่วมมือกันทำความสะอาดชายหาด ดูแลความสะอาดของทะเล มีระบบการจัดการกำจัดเศษขยะเศษปฏิกูลของเสีย ปลูกป่า สร้างปะการังเทียม ร่วมกับหน่วยงานทางภาครัฐ และชุมชนต่างๆ
 8. ทุกโรงแรม ทุกระดับ มีการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 9. ทุกโรงแรมมีการจัดกิจกรรมให้พนักงาน/ลูกค้ามีส่วนร่วมในการส่งเสริมสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ
 10. ทุกโรงแรม เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานตลอดจนการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 11. ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการบริหารโรงแรมประหยัดต้นทุน สร้างรายได้ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรโดยรวม นำไปสู่การยอมรับในระดับนานาชาติ เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

12. ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในอำเภอเกาะช้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

- การบริหารจัดการน้ำในฤดูแล้ง
- การบริหารจัดการของเสีย และขยะ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การศึกษาด้านทัศนคติและความรู้ เรื่อง โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจที่โรงแรม ในอำเภอเกาะช้าง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลโดยรวมมีทัศนคติที่ดี รับรู้ ตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมให้สำคัญกับการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน ในการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียว ประเด็นที่ 1 นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือ หลักการหรือแนวทางการปฏิบัติที่สถานประกอบการใช้ในการดำเนินงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นชุมชน โดยผู้บริหาร และพนักงานร่วมดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เพื่อส่งเสริมศักยภาพโรงแรมให้มีการใช้ทรัพยากร พลังงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ลดต้นทุนก่อให้เกิดรายได้เพิ่ม เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร เกิดการยอมรับในระดับนานาชาติ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความยั่งยืนเพราะมีความสมดุล สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียว ประเด็นที่ 6 การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นหรือชุมชนในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ร่วมกิจ ร่วมทำ ร่วมดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ โรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้าง ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้างสามารถแบ่งได้ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารจัดการ สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมใบไม้เขียว ของมูลนิธิใบไม้เขียว มีแนวความคิดหลัก คือ พัฒนาความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ป้องกัน พัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรธรรมชาติ ให้เกิดความสมดุล และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติเจริญเติบโตควบคู่กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- ด้านการบริหารจัดการน้ำ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การบริหารจัดการน้ำที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะต้องมีการกำหนดนโยบาย การประหยัด การรณรงค์อนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบจากระดับนโยบายสู่การปฏิบัติ ตลอดจนการสร้างนิสัย ปลุกจิตสำนึก สร้างความตระหนักปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงาน บุคลากร ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ลดการปริมาณน้ำเสีย เพื่อมุ่งเน้นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิภาพ

- ด้านการอนุรักษ์พลังงาน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การวางแผนการบริหารจัดการพลังงานควรเริ่มตั้งแต่การออกแบบตัวอาคาร พื้นที่สาธารณะของโรงแรมให้เป็นพื้นที่โปร่ง หลังคาสูง อากาศ

ถ่ายเทได้สะดวกเพื่อลดปริมาณการใช้เครื่องปรับอากาศ การออกแบบระบบไฟฟ้าในอาคาร ตลอดจนการควบคุมสร้างความตระหนักเรื่องการประหยัดพลังงานมีมาตรการการประหยัดพลังงานภายในโรงแรม

- ด้านการจัดการขยะ และของเสีย ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการจัดการเพื่อลดปริมาณขยะ รมรงค์การลดปริมาณของเสีย มีการสร้างความตระหนักให้พนักงาน บุคลากรเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการ มีการกำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติ รูปแบบของกิจกรรมอย่างชัดเจน

ด้านบุคลากร ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานด้านการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้บุคลากร โดยมีการอบรมพนักงาน สร้างความตระหนัก ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี

ด้านการมีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมกับองค์กร ท้องถิ่น ชุมชน ทั้งการมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมทำกิจกรรมในการณรงค์ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรม โครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น มีการสนับสนุนกำลังคน สิ่งของ อาหารในการทำกิจกรรมที่ทางหน่วยงาน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ท้องถิ่น ชุมชนจัดขึ้น ไม่สอดคล้องกับเฉลิมเกียรติ หรรษาจรรยาโรจน์ และเกริกฤทธิ์ ตั้งวงศ์อุทัย (Chalermkiat Hansararoonroj & Krirk Ratthanawong Uthai, 2016) ได้ศึกษาแนวคิดทางการจัดการทรัพยากรอาคารตามเกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว (Green Office) กรณีศึกษา: สำนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัญหาหลักในการจัดทำสำนักงานสีเขียว คือ การขาดความร่วมมือของบุคลากรต้องอาศัยนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง มีความเข้าใจยาก ควรจัดการให้ความรู้แก่บุคลากรและประชาชน มองเป็นการมีภาระเพิ่มขึ้น จึงควรเน้นการสร้างจิตสำนึก

ด้านการบริหารจัดการ ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน

2. การศึกษาปัญหา / อุปสรรค และข้อจำกัดในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อำเภอกะซัง โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา / อุปสรรค และข้อจำกัดหลายอย่างในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอำเภอกะซัง เช่น ปัญหาปริมาณขยะ ในพื้นที่หมู่เกาะซังมีมากเกินไปเกินกว่าขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ทั้งนี้เกิดจากการขยายตัวด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนโรงแรม และนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีขยะลอยน้ำทะเลลอยมาหน้าหาดในทุกพื้นที่ ซึ่งอยู่ติดชายฝั่งทะเล ที่เป็นภาระด้านการจัดการขยะเพิ่มเติม ประกอบกับยังไม่มีองค์กรคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะ ปัญหาการขาดแคลนน้ำช่วงหน้าแล้ง ของอำเภอกะซัง ซึ่งในพื้นที่เกาะซังไม่มีระบบน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค มีเพียงแต่ระบบประปาชุมชน และระบบประปาบาดาล มักพบปัญหาการขาดแคลนน้บาดาลและบ่อบริโภคในฤดูแล้งระหว่างเดือนมีนาคม -เดือนพฤษภาคมของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อความสามารถรองรับนักท่องเที่ยว เป็นผลกระทบต่อผู้ประกอบการ การแก้ไขภาวะการขาดแคลนน้ำในช่วงหน้าแล้งนี้ โรงแรมส่วนใหญ่จึงมีบ่อน้ำบาดาลส่วนตัวเพื่อใช้อุปโภคบริโภคภายใน แต่การแก้ไขปัญหานี้ ไม่สามารถใช้แก้ไขปัญหาระดับ 4-5 ดาวได้ เนื่องจากโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่มีปริมาณ

ห้องพักจำนวนมาก มีลูกค้าเข้าพัก และพนักงานปฏิบัติงานจำนวนต่อวันกว่าร้อยละร้อยคน ทำให้ใช้น้ำปริมาณมากยากแก่การบริหารจัดการ และควบคุมส่งผลให้โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ต้องเสียเงินซื้อน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติมาใช้

ถึงแม้ว่าโดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าทุกโรงแรมมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย ชยะ ของเสีย น้ำ และพลังงานด้วยวิธีต่างๆ ตลอดจนการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และกระตุ้นให้พนักงาน นักท่องเที่ยว ชุมชนในพื้นที่ ลด และคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อเป็นการลดปริมาณของเสีย มีการวางแผน กำหนดนโยบายมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน อีกทั้งภาครัฐยังมีการสนับสนุนส่งเสริม แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ทุกโรงแรม

3. การศึกษาศักยภาพการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จากการสัมภาษณ์โดยรวม พบว่า เมื่อแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารจัดการ โดยเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ศึกษาโรงแรมในเกาะช้างมีศักยภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีแนวทางการปฏิบัติ และการบริหารจัดการที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานประเมินการจัดการสิ่งแวดล้อม 3 เกณฑ์ ที่ทุกประเทศยอมรับ ประกอบด้วย แนวคิดโรงแรมใบไม้เขียว เกณฑ์แนวคิดโรงแรมสีเขียว และเกณฑ์แนวคิด 7 Greens ทุกโรงแรมมีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้องค์กรได้รับการยอมรับ และได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผู้บริโภคและลูกค้า ตลอดจนสังคมโดยรวม แต่จะแตกต่างกันที่ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของแต่ละโรงแรม เช่น โรงแรมขนาด 4-5 ดาว จากผลการศึกษา พบว่า มีปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านการจัดการขยะ ของเสีย ตลอดจนปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคในโรงแรม ช่วงหน้าแล้ง คือ ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคมของทุกปี เป็นปัญหาที่ยากแก่การจัดการ และควบคุม ซึ่งต่างจากโรงแรมขนาด 2-3 ดาว ที่สามารถบริหารจัดการปัญหา อุปสรรคได้ง่ายกว่า เนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรบุคลากรที่น้อย การกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติมีความชัดเจนเพราะส่วนใหญ่เจ้าของกิจการหรือผู้มีอำนาจในการบริหารเป็นผู้กำหนด ส่งผลให้การบังคับใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีความคาดหวังว่าผลการศึกษาจะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงแรมสู่มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน ภายใต้การบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1. ผลการศึกษาศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ศึกษามานั้น สามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับทฤษฎี และมาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการรวมตัวเพื่อเป็นศูนย์กลางในการวางแผน กำหนดกิจกรรม โครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการบริหารจัดการโรงแรม และเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ
จึงขอเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนับสนุนโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อหาแนวทาง
และวางแผนการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรทำการศึกษาการประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม

Reference

- Amazing Thai Tech. (2018). *Thai tourism situation*. Retrieved September 20, 2018, from <https://thai.tourismthailand.org>
- Chalermkiat Hansararoonroj and Kirk Ratthanawong Uthai. (2016). *Study of guidelines Manage building resources according to the green office assessment criteria*, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
- Kasikorn Research Center, 2017. *Thai tourism situation*. Retrieved September 28, 2018, from <https://www.kasikornresearch.com/>.
- Masau, and Prideaux. (2007). Sustainable tourism: A role for Kenya's hotel industry. *Current Issues in Tourism*, 6(3), 197-208.
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Tourism Economic Report No. 2*. Retrieved September 3, 2018, from www.most.go.th
- Supang Chantawanich. (2010). *Analysis of qualitative research*. Chulalongkorn University Publishing House.
- Thanawan Mongkhon and Yupawan Vannawanit (2015). Customer attitude that affects the intention to stay and use the services of the Green Hotel, *Journal of Dusit Thani College*, 9(1), 37-49.

Received : March 7, 2019

Revised : May 5, 2019

Accepted : May 28, 2019