

ทัศนคติด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ นักท่องเที่ยวและการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

Environmental Conservation Attitude among Tourists and
Hotel Environmental Management in the City of Chiang Mai,
Thailand

เกศสุดา สิทธิสันติกุล¹ ศิวรัตน์ กุศล² กฤตวิทย์ อัศจรรย์ะพานิชกุล² ธรณชนก เพชรานนท์² และ รณกร สุภจินต์³
Katesuda Sitthisuntikul¹, Siwarat Kuson², Kittawit Attcharyapanichkul², Thanchanok Petcharanon²
and Ronnakorn Supajin³

วันที่รับบทความ : 26/08/2563
วันแก้ไขบทความ : 28/10/2563
วันตอบรับบทความ : 28/12/2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว และการจัดการสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุน และข้อจำกัดการดำเนินงานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว จำนวน 535 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการและพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติเชิงพฤติกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ทั้งการมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การรับรู้ถึงความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้ถึงความต้องการทางสังคม และแรงจูงใจต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่วนการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมพบการมอบหมายงานตามโครงสร้าง การกระตุ้นจิตสำนึกสิ่งแวดล้อม การจัดการสภาพแวดล้อม การจัดการของเสีย

¹รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Associate Prof. Dr., Faculty of Economics, Mae Jo University
²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Assistant Prof. Dr., Faculty of Economics, Mae Jo University
³อาจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Lecturer, Faculty of Economics, Mae Jo University

การประหยัดทรัพยากรและพลังงาน การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม การขอรับรองมาตรฐาน ปัจจัยเกื้อหนุนภายใน ได้แก่ นโยบายและวิสัยทัศน์ผู้บริหาร โครงสร้างหรือกลไกที่ชัดเจน ผู้นำและพนักงานที่มีจิตอาสา การให้ความรู้ความเข้าใจต่อเนื่อง ปัจจัยเกื้อหนุนภายนอก ได้แก่ กฎหมาย กระแสการท่องเที่ยวสีเขียวและการอนุรักษ์ สมาคมโรงแรม ข้อจำกัดภายใน ได้แก่ ต้นทุนการดำเนินงาน ภาระงานและการเข้าออกของพนักงาน การใช้เวลาไม่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม ข้อจำกัดภายนอก ได้แก่ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวสีเขียว วัฒนธรรมของลูกค้านำมาซึ่งปัญหาสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: การจัดการสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวสีเขียว โรงแรมสีเขียว

Abstract

This study aimed to explore environmental conservation attitude of tourists and environmental management of hotel industry including supportive factors and limitation in Chiang Mai city, Thailand. Data were derived from tourists with 535 questionnaires and 20 hotels' entrepreneurs and employees with interview forms. Descriptive statistic was used for analyzing data from questionnaires and content analysis was used for analyzing data from interviews. The results indicated that the behavioral attitude of environmental conservation was at the level of high and highest. This included positive opinion about environmental conservation, perception of environmental cooperation, perception of social needs, and incentives for environmental conservation. In addition, environmental management in hotel included delegation within administrative structure, stimulation of environmental awareness, waste management, resource and energy saving, provision of environmental friendly procurement, occupational health and safety, community participation, and standard certification. There were its supportive internal factors – vision and policy, administrative structure, leaders and employees with environmental awareness, and continuity of education about environment; and its external supportive factors – law, trend of conservation and green tourism, and hotel association. However, internal and external limitations concerned environmental management; internal limitation – cost, job descriptions, employee turnover, cultivation of environmental awareness; and external limitation – public relations of environment and green tourism, and environmental awareness of customers.

Keywords: environmental management, green tourism, green hotel

บทนำ

การท่องเที่ยวสีเขียวหรือการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสร้างจุดต่างด้านการบริการการท่องเที่ยวทั่วโลก มีงานวิจัยที่สนับสนุนว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักอาศัย เช่น การหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่แย่และกำลังเผชิญกับปัญหาทางเศรษฐกิจ การเลือกโรงแรมหรือรีสอร์ทที่จัดถึงขั้นสำหรับการรีไซเคิล มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนผ้าปูที่นอนตามความต้องการของลูกค้า การให้บริการกระดาษรีไซเคิล (Tierney, Hunt & Latkova, 2011) การเปลี่ยนแปลงความต้องการนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการจัดการและการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น (Mensah & Mensah, 2013) เช่น ผลการวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวท้องถิ่นต่อโรงแรมและร้านอาหารทางตะวันตกของเกาะสุมาตรา ประเทศอินโดนีเซีย (Lita, Surya, Maruf & Syahrul, 2014) ซึ่งบ่งชี้ว่า ทัศนคติสีเขียวของนักท่องเที่ยวมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมและร้านอาหาร และภาพลักษณ์เหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อการบอกกันปากต่อปาก การกลับไปใช้บริการซ้ำ และความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการเพื่อรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกัน ผู้ประกอบการหลายแห่งกำลังปรับตัวสู่ทิศทางการท่องเที่ยวสีเขียวด้วยการบริหารจัดการและการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น Veligandu Island Resort หมู่เกาะมัลดีฟให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ปะการัง โดยจัดให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการทำความสะอาดชายหาด และโครงการรักษาและฟื้นฟูสัตว์น้ำใต้ทะเล Heritance Kandalama Resort ประเทศศรีลังกา ให้บริการ Eco Park เพื่อการอนุรักษ์ทะเลสาบและป่าไม้แก่ผู้เข้าพักนักเรียน และบุคคลทั่วไป Eco Park นี้เป็นศูนย์กลางจัดการของเสีย การปลูกพืช สวนสมุนไพร พืชพันธ์ และห้องสมุด Frangipani Beach Resort Langkawi ประเทศมาเลเซีย มีจุดเด่นในเรื่องของการเปลี่ยนน้ำทะเลเป็นน้ำจืด การใช้ขวดรีไซเคิล การกำจัดของเสีย การจัดพื้นที่ให้สัมผัสกับธรรมชาติ และการใช้วัสดุท้องถิ่นในการสร้างที่พัก (Jamaludin & Yusof, 2013)

ในประเทศไทย การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจภาคการบริการที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไม่น้อย การใช้บริการของนักท่องเที่ยวนำมาซึ่งรายได้จำนวนมาก เช่น ในปี 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 32.5 ล้านคน และสร้างรายได้ประมาณ 2.51 ล้านล้านบาท ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารขยายตัว (Economic Tourism and Sports Division, n.d.) อย่างไรก็ตามประเทศไทยตระหนักถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานเพิ่มขึ้นจากการเดินทาง กองขยะและของเสียเพิ่มมากขึ้น และการเพิ่มขึ้นของปริมาณก๊าซมีเทนและก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยกำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียว พ.ศ.2560-2564 ภายใต้แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาธุรกิจการบริการ

ท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน ลดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากกิจกรรมการท่องเที่ยว (The Ministry of Tourism and Sports, n.d.) ทั้งนี้ การก้าวเข้าสู่การจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยังคงต้องการการพัฒนา ดังบทสรุปความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนพัทยาและหัวหิน (Chubchoowong, 2013) ซึ่งชี้ว่า แหล่งท่องเที่ยวของเมืองไทยยังคงมีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องการการแก้ไข เช่น การใช้ถุงและขวดพลาสติก ขยะบนถนนและชายหาด การขาดการให้ความรู้และกระตุ้นจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม

ในทำนองเดียวกัน จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญแห่งหนึ่งของภาคเหนือซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเป็นจำนวนมาก แต่ละปีมีนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเข้าไปเยี่ยมเยือนและใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ต่ำกว่าห้าแสนคน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแห่งประเทศไทย (The Ministry of Tourism and Sports, 2019) ระบุว่า ในเดือนกรกฎาคม 2561 และ 2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 681,286 คน และ 683,451 คน มีผู้ใช้บริการที่พักจำนวน 623,427 และ 626,176 คน อีกทั้งยังนำรายได้มากถึง 3,657.3 และ 3,854 ล้านบาทตามลำดับ ขณะที่การประกอบธุรกิจโรงแรมสามารถแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างต่อเนื่องจากกิจกรรมการให้บริการ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมและทัศนคติด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในจังหวัดเชียงใหม่จึงมีความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยจึงมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในแง่การสนับสนุนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวสีเขียว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ปัจจัยและข้อจำกัดของการดำเนินงานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

การออกแบบการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวอยู่ภายใต้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน แนวคิดการท่องเที่ยวสีเขียว และแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเจตนาเชิงพฤติกรรมนี้ได้รับอิทธิพลร่วมจาก 3 ตัวกำหนด (Ajzen, 1991) ได้แก่ 1) เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior หรือ AB) ซึ่งเป็นการประเมินระดับพฤติกรรมทางบวกและลบที่บุคคลหนึ่งบุคคลใด

แสดงออก 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm หรือ SN) ซึ่งเป็นระดับความกดดันทางสังคมที่บุคคลรับรู้ได้จากการแสดงพฤติกรรม และ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control หรือ PBC) ซึ่งเป็นการรับรู้ความยากง่ายของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ทฤษฎีนี้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้านทัศนคติและพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น Han, Hsu and Sheu (2010) ประยุกต์ใช้ในการอธิบายความตั้งใจของลูกค้าในการเข้ารับบริการที่โรงแรมสีเขียว และพบว่าทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้โรงแรมสีเขียวมากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และเจตคติเชิงพฤติกรรม และทัศนคติมีส่วนในการทำให้เกิดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการตั้งใจใช้บริการโรงแรมสีเขียว ขณะที่ Sithusiri et al (2018) พบว่าทัศนคติสีเขียวและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลเชิงบวกต่อการตอบสนองโรงแรมสีเขียว การรับรู้ในการควบคุมพฤติกรรมของผู้บริโภค และการรับรู้คุณค่าด้านความสุขและประโยชน์ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อการตอบสนองโรงแรมสีเขียว

2. แนวคิดการท่องเที่ยวสีเขียว

แนวคิดการท่องเที่ยวสีเขียวอยู่ภายใต้แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเศรษฐกิจสีเขียว ซึ่งต่างมุ่งเน้นการจัดการท่องเที่ยวที่เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งสังคมวัฒนธรรมอันดีงามและการดูแลรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมให้สามารถใช้ประโยชน์ได้จากฐานสู่รุ่น (The Ministry of Tourism and Sports, n.d.) ตลาดของการท่องเที่ยวสีเขียวนับว่าเติบโตอย่างกว้างขวาง นักท่องเที่ยวจำนวน 43 ล้านคนในประเทศอเมริกายอมรับว่า ตนเองเป็นนักท่องเที่ยวสีเขียว (Alexander & Kennedy, 2002) ขณะที่โรงแรมในต่างประเทศหลายแห่งพยายามปรับเปลี่ยนสู่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรวมทั้งพัฒนากิจกรรมสร้างสรรค์เชิงสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น การนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่ การให้ความรู้ และการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (Rahman, Reynolds & Svaren, 2012) เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ตอบสนองต่อกระแสการท่องเที่ยวสีเขียวโดยกำหนดให้มียุทธศาสตร์การท่องเที่ยวสีเขียว พ.ศ.2560-2564 และส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียวโดยเฉพาะธุรกิจที่พักและโรงแรม เช่น มาตรฐานใบไม้เขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียว มาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร การรับรองผลิตภัณฑ์หลากหลายเขียว การจัดโครงการอุทยานแห่งชาติสีเขียว โครงการชายหาดติดดาว และโครงการแผนที่สีเขียว เป็นต้น (The Ministry of Tourism and Sports, n.d.)

3. แนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นการดำเนินงานที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหรือลดทอนประสิทธิภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม นั่นคือ การดำเนินการที่รอบคอบและมีวิสัยทัศน์ที่ดี ตามหลักการอนุรักษ์ 8 วิธี (Junkaew, 2007) ได้แก่ การใช้ การเก็บกัก การรักษาและซ่อมแซม การฟื้นฟู การพัฒนา การป้องกัน การสงวน และการแบ่งเขต อีกนัยหนึ่ง Pothimamaeka, Sookplang, Sawasdipong, Anantathanachai and Veerasamrit (2007) อธิบายว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นการนำหลักการอนุรักษ์ไปสู่การปฏิบัติโดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนและมีกลไกการ

ควบคุมให้แผนงานดำเนินไปได้ โดยการกำหนดนโยบาย (Policy) การออกมาตรการ (Measures) การกำหนดแผนงาน (Work Plans) หรือสิ่งที่ต้องดำเนินงาน การดำเนินโครงการ (Projects) และ กิจกรรม (Activities) รวมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) หรือขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน ดังนั้นการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการของมนุษย์ ในทำนองเดียวกับการประกอบกิจการโรงแรมที่ต้องการการจัดการกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการผลิตและการบริโภคทรัพยากรของผู้ใช้ทรัพยากร ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรและการจัดการสิ่งแวดล้อม การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของโลกใบนี้

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในการประเมินระดับของทัศนคติ การควบคุมพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ภายใต้แนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการลดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวสีเขียวที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความยั่งยืนของเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการดำรงอยู่ของสังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

1.2 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ดำเนินงานอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินงานกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในตำบลศรีภูมิและตำบลพระสิงห์ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ รวมทั้งดำเนินงานกับโรงแรม 8 แห่ง โดยจำแนกเป็น 1) โรงแรมที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อมจากมูลนิธิใบไม้เขียว คณะกรรมการส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อม ในเดือนกันยายน ปี 2559 จำนวน 4 แห่งในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) โรงแรมทั่วไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 แห่ง ซึ่งนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุดจากการตอบแบบสอบถาม และได้รับอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ

1.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยอยู่ระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562

2. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1.1 ประชากร

มีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran (as cited in Vanichbuncha, 1999) เนื่องจากปริมาณนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้าไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แต่ละปีมีความไม่แน่นอน โดยกำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลของการคำนวณขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 545 ตัวอย่าง ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Random Sampling) ซึ่งเป็น Non-probability Sampling

2.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cohran และประเมินความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนี IOC ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.82 ซึ่งยอมรับได้ และ ค่าดัชนี IOC อยู่ที่ 0.8 แบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไปทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิสำเนา การศึกษา อีกส่วนหนึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความร่วมมือด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทัศนคติเชิงพฤติกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งแบ่งออกเป็นด้านทัศนคติ (Attitude: AT) ด้านการควบคุมพฤติกรรม (Behavior Control: BC) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และด้านแรงจูงใจในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Motivation: MO) ทั้งนี้มีการใช้ Likert Scale สอบถามทัศนคติโดยแบ่งออกเป็นความคิดเห็น 4 ระดับ ดังนี้ 1 = ไม่เห็นด้วยเลย 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก

2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีวิธีการประเมินระดับความพึงพอใจโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละข้อคำถาม และมีการคำนวณโดยวิธีพิสัยหารด้วยจำนวนชั้น (Saereerat et al., 2006) จะได้ช่วงความกว้าง = 0.75 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้ 3.27-4.02 = พึงพอใจมาก 2.52-3.26 = พึงพอใจปานกลาง 1.75-2.51 = พึงพอใจน้อย 1.00-1.75 = พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.2.1 กลุ่มเป้าหมาย

คณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposively Sampling) เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม รวมทั้งปัจจัยและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมในพื้นที่ดำเนินงานจำนวน 20 คน

2.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการใช้วิธีการเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงาน แผนการดำเนินงาน ภาพถ่าย กิจกรรม บทความ ภาพเคลื่อนไหว และมีการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ประกอบการและพนักงานโรงแรม โดยเน้นสอบถามผู้บริหารเกี่ยวกับแนวคิด การดำเนินงาน ปัจจัยเกื้อหนุนหรือข้อจำกัด ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และเน้นสอบถามพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

2.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ถูกนำมาถอดเทป แล้วนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการเอกสาร โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เริ่มจากการกำหนดรหัสการจัดหมวดหมู่ข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และเรียบเรียงเป็นเนื้อหาเชิงบรรยาย (Description)

ผลการศึกษา

1. ทักษะด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถาม 545 คน เป็นเพศชายร้อยละ 49.91 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.09 ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.34 สถานภาพโสดกว่าร้อยละ 74.22 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 55.60 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 44.4 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 55.88 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานอยู่บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมาคือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.50 ด้านความร่วมมือในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ตารางที่ 1) สะท้อนพฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ให้ความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม ดังที่พบว่า นักท่องเที่ยวร้อยละ 93.40 นิยมการท่องเที่ยวสีเขียว ซึ่งสอดคล้องกับการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ การเลือกรับประทานอาหารท้องถิ่นและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์ ที่ระดับคะแนนสูงกว่าร้อยละ 80 ตามลำดับ ตลอดจนการมีส่วนร่วมด้านการจัดการขยะ การเลือกของใช้ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การประหยัดไฟ และอื่น ๆ ที่ระดับคะแนนร้อยละ 70-79 อย่างไรก็ตามกลับพบความร่วมมือด้าน

พลังงานที่เกี่ยวข้องกับการลดก๊าซเรือนกระจกที่อยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 60 นักท่องเที่ยวยังนิยมการเดินทางโดยเครื่องบิน ไม่ค่อยเลือกใช้พลังงานทดแทน และไม่นิยมการเดินทางร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งมีความสนใจต่อการเลือกที่พักที่มีการลดก๊าซเรือนกระจกเพียงร้อยละ 49.40 ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความสะดวกสบาย เหตุผลส่วนบุคคล หรือขาดความรู้ความเข้าใจถึงผลกระทบของการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตารางที่ 1 ความร่วมมือในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

การให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เลือกท่องเที่ยวในรูปแบบ Green Tourism	509	93.40
2. รักษาสิ่งแวดล้อมและไม่ทำความเสียหายกับชุมชน	474	87.00
3. ท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ เช่น วิถีชีวิต ลักษณะบ้านเรือน	461	84.60
4. ทานอาหารพื้นเมืองเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น	459	84.20
5. เลือกกิจกรรมท่องเที่ยวหรือธุรกิจบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	439	80.60
6. หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์ที่ไม่จำเป็น	444	81.50
7. ซื้อผลิตภัณฑ์จากชุมชน	430	78.90
8. คัดแยกขยะตามประเภทก่อนนำไปทิ้ง	428	78.50
9. บริจาคเงินให้ชุมชนเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	398	73.00
10. เลือกเดินทางในวันธรรมดาเพื่อลดความแออัดของการจราจรและแหล่งท่องเที่ยว	394	72.30
11. ใช้ภาชนะที่ทำจากวัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ เช่น ขวดน้ำ	379	69.50
12. เลือกบริโภควัตถุดิบในแหล่งท่องเที่ยวแทนวัตถุดิบจากที่อื่นเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการขนส่ง	373	68.40
13. วางแผนการเดินทางล่วงหน้าเพื่อประหยัดพลังงาน	367	67.30
14. ใช้ระบบขนส่งมวลชนแทนพาหนะส่วนตัว	351	64.40
15. ใช้ภาชนะอาหารที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ	344	63.10
16. ปรับเครื่องปรับอากาศที่อุณหภูมิพอเหมาะ	339	62.20
17. ไปรถคันเดียวกัน (Car pool) กับเพื่อนในการเดินทาง	324	59.40
18. ใช้บริการที่พักที่มีการออกแบบอาคารสถานที่ที่กลมกลืนกับธรรมชาติ	322	59.10
19. เลือกที่พักที่มีการจัดการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก	269	49.40
20. เก็บสิ่งของจากสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเป็นของที่ระลึก	246	45.10
21. ใช้พลังงานทดแทนในการเดินทาง เช่น ไบโอดีเซล ก๊าซ NGV/LPG	242	44.40
22. หลีกเลี่ยงการเดินทางโดยเครื่องบินที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศมากที่สุด	235	43.10

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เมื่อวิเคราะห์ความร่วมมือด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมดังกล่าวด้วยทัศนคติเชิงพฤติกรรม 4 ด้าน (ตารางที่ 2) พบว่า 1) ด้านทัศนคติ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับความพึงพอใจที่มากและมากที่สุด โดยการพักโรงแรมสีเขียวหรือโรงแรมที่มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการสร้างงานและรายได้ให้ชุมชนอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2) ด้านการควบคุมพฤติกรรม นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงการแสดงความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมในระดับความพึงพอใจมากและมากที่สุด โดยการช่วยลดปริมาณขยะอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3) ด้านการคล้อยตามกลุ่มกลุ่มอ้างอิง นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงความต้องการทางสังคมในระดับความพึงพอใจมากและมากที่สุด โดยต้องการร่วมมือกับองค์กรด้านการอนุรักษ์และเรียนรู้วิถีชุมชนอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ 4) ด้านแรงจูงใจ นักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับความพึงพอใจมาก จากการเข้าพักโรงแรมสีเขียวที่เป็นการช่วยเหลือชุมชนและรบกวนสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และความต้องการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 2 ทัศนคติเชิงพฤติกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทัศนคติ (Attitude: AT)			
1.1 การพักโรงแรมสีเขียวมีส่วนช่วยในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และชุมชน (AT1)	4.10	0.84	มาก
1.2 การพักโรงแรมสีเขียวเป็นการสนับสนุนชุมชนในการสร้างงานและสร้างรายได้ (AT2)	4.29	0.79	มากที่สุด
1.3 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (AT3)	3.81	0.90	มาก
1.4 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์สามารถทำได้ง่าย (AT4)	4.17	0.80	มาก
2. การควบคุมพฤติกรรม (Behavior Control: BC)			
2.1 การลดปริมาณขยะ เช่น เศษอาหาร พลาสติก (BC1)	4.32	0.78	มากที่สุด
2.2 การประหยัดการใช้ไฟฟ้า เช่น เปิดแอร์ที่ 25 องศา (BC2)	4.10	0.83	มาก
2.3 การประหยัดทรัพยากร เช่น ไม่เปลี่ยนผ้าปูที่นอน การประหยัดน้ำ (BC3)	3.47	0.88	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
3. การคล้อยตามกลุ่มกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SN)			
3.1 ต้องการมีส่วนร่วมและแบ่งปันความรู้ให้กับคนอื่นเพื่อให้เขาเข้าใจความสำคัญของสัตว์ป่าและธรรมชาติ (SN1)	3.56	0.98	มาก
3.2 ต้องการเข้าร่วมกับองค์กรเกี่ยวกับการอนุรักษ์ (SN2)	4.37	0.80	มากที่สุด
3.3 ต้องการเรียนรู้วิถีความเป็นอยู่ชุมชน (SN3)	4.35	0.79	มากที่สุด
3.4 ต้องการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับชุมชน (SN4)	4.15	0.90	มาก
4. แรงจูงใจ (MOTIVATION: MO)			
4.1 การพักโรงแรมสีเขียวเป็นการรบกวนสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (MO1)	4.07	0.77	มาก
4.2 การพักโรงแรมสีเขียวเป็นการช่วยเหลือชุมชนบริเวณโดยรอบ เช่น การซื้อสินค้าชุมชน (MO2)	4.06	0.91	มาก
4.3 อยากมีส่วนร่วมในการดูแลอนุรักษ์พลังงาน ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (MO3)	3.81	1.00	มาก

หมายเหตุ: โรงแรมสีเขียว หมายถึง โรงแรมที่มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม

โรงแรมที่ให้การสัมภาษณ์ต่างตั้งอยู่ในทำเลใกล้แหล่งท่องเที่ยวใจกลางเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีขนาดแตกต่างกัน กล่าวคือ โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพัก 300 ห้องขึ้นไป จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 12.5) โรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพัก 100-300 ห้อง จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 37.5) โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพัก 75-99 ห้อง จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 12.5) โรงแรมที่เป็นที่พักแรมขนาดเล็กราคาประหยัด (Hostel) ที่มีห้องพักไม่เกิน 20 เตียง จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 25) ผู้บริหารทุกโรงแรมบรรจุนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไว้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดการบริหารจัดการโรงแรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและการบริการแก่ลูกค้า เนื่องจากเล็งเห็นถึงคุณูปการด้านการลดต้นทุนการดำเนินงาน การสร้างภาพลักษณ์ และการปฏิบัติตามข้อกำหนด อย่างไรก็ตามโรงแรมขนาดเล็กราคาประหยัดมีการจัดการสิ่งแวดล้อมบางอย่างที่แตกต่างไปจากโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ดังสรุปในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและวิธีการดำเนินงานของโรงแรมแต่ละขนาดใน
จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะการจัดการ สิ่งแวดล้อม	วิธีการดำเนินงาน	
	โรงแรมขนาดใหญ่/ขนาดกลาง/ ขนาดเล็ก	โรงแรมขนาดเล็ก/ราคาประหยัด
การมอบหมายงาน	มอบหมายบุคคล/คณะให้รับผิดชอบ	เจ้าของกิจการเป็นผู้รับผิดชอบ
การพัฒนาบุคลากร/ กระตุ้นจิตสำนึก สิ่งแวดล้อม	รณรงค์ บรรยาย ปฐมนิเทศ สร้าง แรงจูงใจ	ไม่พบ
การจัดสภาพแวดล้อม ภายใน	เน้นสะอาด ตกแต่งตามสไตล์ สะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัว ให้สิ่ง อำนวยความสะดวก	เน้นสะอาด ตกแต่งตามสไตล์ สะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัว ให้สิ่งอำนวยความสะดวก
การจัดสภาพแวดล้อม ภายนอก	เน้นความสวยงาม ร่มรื่น สะอาด ความเป็นระเบียบ โซนพักผ่อน	เน้นความสะอาด
การจัดการขยะ	การคัดแยกขยะ ใช้หลัก 3 R	การคัดแยกขยะ ใช้หลัก 3 R
การบำบัดน้ำเสีย	ใช้เทคโนโลยีบำบัดที่ควบคุมโดย แผนกช่าง	ติดตั้งถังดักไขมัน
การใช้ทรัพยากรและ พลังงาน	เน้นประหยัดน้ำ/ไฟ/ของใช้ ควบคุม การเดินทาง/ขนส่ง การจัดซื้อจัดจ้าง สินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	เน้นการประหยัดน้ำ/ไฟ/ของใช้
ด้านอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย	ดำเนินงานภายใต้ พ.ร.บ.ควบคุม อาคาร พ.ศ.2522	ไม่พบ แต่มีการควบคุมความ ปลอดภัย
การมีส่วนร่วมกับชุมชน และสังคม	จัดกิจกรรมและโครงการเพื่อ สิ่งแวดล้อมและสังคมในลักษณะ CSR	ไม่พบ
การขอรับรอง	ใบไม้เขียว โรงแรมสีเขียว ISO14001	ไม่พบ
มาตรฐานสิ่งแวดล้อม	Planet 21 Program	

ทั้งนี้ มีรายละเอียดการจัดการสิ่งแวดล้อมดังต่อไปนี้

2.1 การมอบหมายงาน

ผู้บริหารโรงแรมขนาดใหญ่และเล็กทุกแห่งมอบหมายให้บุคคลหรือคณะดำเนินงานและติดตามผลการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้จัดการหรือรองผู้จัดการโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม โรงแรม คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นต้น บุคคลหรือคณะเหล่านี้จะเป็นผู้ทำความเข้าใจกับพนักงาน และกระจายความรับผิดชอบไปยังแผนกต่าง ๆ ตามโครงสร้างการบริหารจัดการของโรงแรม แผนกต้อนรับเน้นการประหยัดกระดาษ แผนกบริการทั่วไปเน้นการใช้น้ำดื่มขวดแก้วแทนขวดพลาสติก แผนกแม่บ้านเน้นการคัดแยกขยะ แผนกครัวเน้นการจัดอาหารให้เพียงพอต่อลูกค้าโดยไม่เหลือทิ้ง แผนกช่างเน้นการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียและระบบน้ำไฟ และแผนกการขายเน้นการประหยัดพลังงาน เป็นต้น ส่วนโรงแรมขนาดเล็ก/ราคาประหยัด

เจ้าของจะเป็นผู้กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานเองโดยเฉพาะด้านความสะอาดและความปลอดภัยของผู้เข้าพัก

2.2 การพัฒนาบุคลากรและกระตุ้นจิตสำนึกสิ่งแวดล้อม

โรงแรมขนาดใหญ่และเล็กทุกแห่งรับนโยบายไปสู่การปฏิบัติโดยการบรรยายสอดแทรกการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้กับทุกแผนกของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรและกระตุ้นจิตสำนึกความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมโดยการปฐมนิเทศ การจัดอบรม การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เช่น การติดป้ายนโยบายสิ่งแวดล้อม การจัดบอร์ดสิ่งแวดล้อม การติดสติ๊กเกอร์เชิญชวนประหยัดน้ำและพลังงาน ตลอดจนสร้างแรงจูงใจโดยกำหนดให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการปฏิบัติงานของพนักงาน การนำรายได้จากการขายขยะรีไซเคิลไปจัดสรรเป็นโบนัส สวัสดิการ หรือการจัดเลี้ยงแก่พนักงาน เป็นต้น

2.2 การจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

ทุกโรงแรมมีการจัดการกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกให้น่าอยู่ น่ามอง และน่าประทับใจต่อผู้ใช้บริการ ในการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน เน้นความสะอาด การให้ความสะดวกสบาย การตกแต่งตามสไตล์ของแต่ละโรงแรม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน การกำหนดพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่ ส่วนการจัดการสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมกับบริบททางกายภาพของโรงแรม เน้นความสวยงามสะอาดตา ร่มรื่น สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น ป้ายโรงแรม ระบบรถเข้าออก พื้นที่จอดรถ สวนหย่อม พื้นที่รับประทานอาหาร ส่วนโรงแรมพักแรมขนาดเล็กราคาประหยัดที่มีลักษณะเป็นอาคารหรือตึกแถว เน้นการออกแบบป้ายและหน้าอาคารสูงให้สะอาดตาต่อผู้พบเห็น และควบคุมกิจกรรมที่รบกวนผู้ใช้บริการ เช่น การกำหนดพื้นที่สูบบุหรี่ การใช้วัสดุกันผนังที่ป้องกันเสียง การติดตั้งอุปกรณ์ดูดควันจากการประกอบอาหาร

2.3 การจัดการขยะ

โรงแรมทุกแห่งสนับสนุนการคัดแยกขยะและจัดการขยะโดยยึดหลัก 3 R ได้แก่ 1) การลดปริมาณขยะ (Reduce) เช่น การใช้ถุงผ้าส่งผ้าซักแทนการใช้ถุงพลาสติก การจัดน้ำดื่มขวดแก้ว แทนขวดน้ำพลาสติก การจัดบริการเครื่องดื่มด้วยตนเองในการประชุมด้วย การใช้ใบตองแทนกระดาษ การใช้ดอกไม้พลาสติกแทนดอกไม้สด การใช้เครื่องเป่าลมทดแทนการใช้กระดาษเช็ดมือในห้องน้ำ และการควบคุมการเกิดอาหารเหลือทิ้ง 2) การนำไปใช้ซ้ำ (Reuse) เช่น การใช้กระดาษสองหน้า การใช้ภาชนะที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ การนำขยะไปทำดอกไม้ประดิษฐ์หรือของตกแต่งอาคาร และการนำอาหารคงค้างแต่ละมื้อมาใช้ประโยชน์หรือปรุงเมนูใหม่ และ 3) การนำกลับไปใช้ใหม่ (Recycle) เป็นการนำขยะประเภทขวดพลาสติก กระดาษ กล่องกระดาษ เหล็ก น้ำมันเก่า และอื่น ๆ ไปจัดจำหน่าย เพื่อนำกำไรกลับคืนสู่พนักงานและโรงแรม เช่น ให้โบนัสหรือสวัสดิการประจำปี จัดเลี้ยงปีใหม่ จัดเป็นกองทุนการดำเนินงาน

2.4 การจัดการน้ำเสีย

โรงแรมขนาดใหญ่และขนาดเล็กทุกแห่งใช้เทคโนโลยีบำบัดน้ำเสียโดยมีแผนกช่างเป็นผู้ควบคุมและดูแลระบบ และตรวจสอบคุณภาพน้ำ เป็นต้น ทั้งนี้เทศบาลเป็นผู้ตรวจสอบมาตรฐานน้ำทิ้งทุกเดือนและโรงแรมต้องจัดส่งรายงานมาตรฐานน้ำทิ้งให้กับกรมเจ้าท่าเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ได้มาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารตามประกาศกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2538) เรื่อง กำหนดประเภทของอาคารเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดมาตรฐานการปล่อยน้ำทิ้งของอาคารประเภท ก (โรงแรมขนาด 200 ห้องขึ้นไป) และมาตรฐานการปล่อยน้ำทิ้งประเภท ข (โรงแรมตั้งแต่ 60 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง) ส่วนโรงแรมขนาดเล็กกราตาประหยัดใช้วิธีติดตั้งถังดักไขมันในอ่างล้างจานรวมโดยมีเทศบาลเข้าสู่ตรวจสอบเป็นระยะ

2.3 การใช้ทรัพยากรและพลังงาน

ทุกโรงแรมให้ความสำคัญกับการประหยัดทรัพยากรและพลังงานอย่างมาก เพราะเป็นการช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโรงแรมและลดการปล่อยของเสียสู่สิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์ประหยัดน้ำ ไฟ แอร์ และกระดาษทิชชู การให้พนักงานเดินทางพร้อมกันในกรณีที่ต้องติดต่องานข้างนอก การใช้ลิฟท์เท่าที่จำเป็น การให้พนักงานใช้จักรยานสำหรับการเดินทางระยะใกล้ การซื้ออาหารในตลาดที่ใกล้ที่สุด การคัดเลือกพนักงานที่มีภูมิลำเนาใกล้โรงแรมมากที่สุด การจัดรถบริการรับ-ส่งลูกค้าเพื่อลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวและรถสาธารณะ การหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและผ้าขนหนูทุกวัน การใช้ระบบควบคุมการใช้ไฟฟ้าอัตโนมัติในห้องพัก การปิดระบบการใช้แอร์ช่วง 10.00-15.00 น. การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดไฟ การใช้แสงช่วงกลางวันให้เกิดประโยชน์ การใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ การติดตั้งตัวควบคุมการไหลของน้ำที่ฝักบัว การใช้เทคโนโลยีนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ การนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดไปรดน้ำต้นไม้ และการกำกับติดตามปริมาณการใช้น้ำและไฟให้เหมาะสม

2.5 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางมีการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยการเลือกผลิตภัณฑ์หลากหลายตามความต้องการใช้ทรัพยากรที่เป็นอยู่ในแต่ละประเภท ได้แก่ 1) วัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา กระดาษ ตลับหมึก น้ำยาลบคำผิด และแฟ้มเอกสาร 2) สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ เช่น อ่างล้างหน้า ฝักบัวในห้องอาบน้ำ และชักโครก 3) เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดไฟ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์ หลอดไฟ ตู้เย็น โทรทัศน์ และเครื่องปรับอากาศ 4) ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีสารเคมีต่ำ เช่น น้ำยาทำความสะอาดสุขภัณฑ์ น้ำยาเช็ดกระจก สารกำจัดแมลง

2.6 การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

โรงแรมขนาดใหญ่และเล็กทุกแห่งดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างครบครันภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 โดยการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย

รอบบริเวณโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง การจัดอบรมเพื่อซักซ้อมการดับเพลิงและการหนีไฟ การกำหนดจุดรวมพลกรณีเกิดอัคคีภัย การติดตั้งกล้องวงจรปิด การติดตั้งระบบเตือนแก๊สรั่วและตัดแก๊สอัตโนมัติ อุปกรณ์เตือนภัย ตู้ดับเพลิง ระบบไฟฉุกเฉิน สัญญาณดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิง การติดแผนผังการหนีไฟ ป้ายทางออก ป้ายเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินในจุดที่พนักงานสามารถเห็นได้ และป้ายกฎแห่งความปลอดภัย รวมไปถึงการแสดงสถิติการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ส่วนโรงแรมขนาดเล็กราคาประหยัดควบคุมความปลอดภัยโดยให้ลูกค้าใช้ Key Card เข้าออกที่พัก

2.7 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

โรงแรมบางแห่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมในลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ผ่านการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของโรงแรมหรือตามที่ชุมชนหรือหน่วยงานร้องขอ เช่น ทาสีสะพาน ล้างห้องน้ำ ทำความสะอาดวัด จัดอบรมโรงเรียนสีเขียว ให้ความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงาน ประกวัดโรงเรียนสีเขียว ร่วมทำบุญตักบาตรและกิจกรรมวันเด็ก ร่วมกับตำบลหรือสภาเทศบาลในบริจาคเครื่องนุ่งห่มให้กับเด็กบนพื้นที่สูง ให้ทุนการศึกษาให้กับมูลนิธิเด็ก และบริจาคสิ่งของให้บ้านพักคนชรา

2.8 การขอรับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อม

โรงแรมบางแห่งรับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยยกระดับการบริการของโรงแรม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม กระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน สร้างภาพลักษณ์ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับตลาดลูกค้าที่เลือกใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มาตรฐานระดับชาติที่พบ ได้แก่ ใบไม้เขียว โรงแรมสีเขียว มาตรฐานระดับนานาชาติที่พบ ได้แก่ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) นอกจากนี้ยังพบมาตรฐานเฉพาะที่กำหนดโดยเครือข่ายของโรงแรม ได้แก่ Planet 21 Program ภายใต้แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งมุ่งเน้นการลดอาหารเหลือทิ้ง การใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลดการใช้พลังงาน การลดการใช้น้ำ การรีไซเคิลขยะ การออกแบบห้องพักที่รับแสงช่วงกลางวัน และการไม่นำสัตว์ทะเลที่ใกล้สูญพันธุ์มาประกอบอาหาร เป็นต้น

3. ปัจจัยและข้อจำกัดของการจัดการสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพอาศัยปัจจัยภายในและภายนอก ขณะที่โรงแรมต้องเผชิญกับข้อจำกัดภายในและภายนอกหลายประการดังสรุปในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4 ปัจจัยและข้อจำกัดภายในและภายนอกในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่**

สภาพแวดล้อม	ปัจจัย	ข้อจำกัด
ภายใน	<ul style="list-style-type: none"> -นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่เปรียบเสมือนผู้จุดประกายเริ่มต้นและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม -การกำหนดโครงสร้างหรือกลไกการดำเนินงานภายในที่ชัดเจน -การมีผู้นำและพนักงานที่มีจิตอาสาและให้ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจและมุ่งมั่น -การสร้างความรู้ความเข้าใจและกระตุ้นจิตสำนึกพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยการจัดอบรมและการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ 	<ul style="list-style-type: none"> -ต้นทุนการดำเนินงาน โรงแรมที่มีงบประมาณมากจะสามารถปรับปรุงโรงแรมให้เอื้อต่อการดูแลรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมได้มากกว่า -การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมไม่ต่อเนื่องเนื่องจากพนักงานมีการะงานประจำมาก -การลดอัตราจ้างพนักงานตามภาวะเศรษฐกิจ และการเข้าออกของพนักงาน -การสร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะจากผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กร
ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> -กฎหมายสิ่งแวดล้อม เช่น พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และมาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้งตามประกาศกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2538) เป็นต้น -กระแสการท่องเที่ยวสีเขียวและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและหน่วยงานราชการ -การมีสมาคมโรงแรมเป็นพื้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สถานการณ์ปัญหา อุปสรรค การทำธุรกิจโรงแรม การจัดการสิ่งแวดล้อม และให้คำแนะนำแก่สมาชิก 	<ul style="list-style-type: none"> -การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ เพื่อให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การขอรับรองมาตรฐาน และการท่องเที่ยวสีเขียวยังไม่ต่อเนื่องและไม่ทั่วถึงทุกกลุ่ม โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กราคาประหยัด -การขอรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ต้องอาศัยต้นทุนการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง อันเป็นความไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งข้อกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมมักไม่สอดคล้องกับบริบทหรือศักยภาพของโรงแรมที่มีขนาดแตกต่างกัน จึงทำให้ยากต่อการขอรับรองมาตรฐาน -ความตระหนักหรือใส่ใจของลูกค้าต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการเต็มที่เพื่อให้คุ้มกับค่าบริการที่จ่ายให้กับโรงแรม

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่กว่าร้อยละ 90 ให้ความนิยมการท่องเที่ยวสีเขียว โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ การเลือกกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญร่วมมือกับการจัดการขยะและการประหยัดทรัพยากร ทั้งนี้สอดคล้องกับการค้นพบนักท่องเที่ยวสีเขียวในอเมริกาจำนวน 43 ล้านคน (Alexander & Kennedy, 2002) นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติเชิงบวกต่อการพักโรงแรมสีเขียวมากที่สุดในแง่ของการสนับสนุนการสร้างงานและรายได้ให้ชุมชน และรับรู้เกี่ยวกับความต้องการร่วมมือกับองค์กรเพื่อการอนุรักษ์และการเรียนรู้วิถีชุมชนมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการแสดงความตื่นตัวในการบริโภคสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมอย่างง่ายตายและกว้างขวาง อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวกลับให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานทดแทนและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกน้อยกว่าร้อยละ 50 ข้อค้นพบนี้มีนัยยะว่า นักท่องเที่ยวยังคงเน้นความสะดวกสบายในการเดินทาง เข้าไม่ถึงพลังงานทดแทน และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียที่ต้องการใช้พลังงานหมุนเวียนในที่พัก (Dalton, Lockington & Baldock, 2008) ดังนั้นรัฐจึงควรจัดให้บริการพลังงานทดแทนระหว่างการเดินทางให้ทั่วถึงมากขึ้น เน้นการกระจายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อลดการเดินทาง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกการอนุรักษ์พลังงานและก๊าซเรือนกระจก อันเป็นการผลักดันให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้นโดยเฉพาะธุรกิจที่พัก

งานวิจัยนี้ค้นพบการดำเนินด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ตอบสนองต่อตลาดนักท่องเที่ยวที่หันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปที่พบในโรงแรมทุกขนาดเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการและลดต้นทุนการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดการสภาพแวดล้อม การจัดการขยะและน้ำเสีย การประหยัดพลังงาน และทรัพยากร ส่วนที่พบเฉพาะในโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 75 ห้องขึ้นไป ได้แก่ การดำเนินด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามข้อกำหนด การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน และการขอรับรองมาตรฐาน การจัดการเหล่านี้อยู่ในทิศทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมของนานาชาติประเทศ เช่น โรงแรมในประเทศอเมริกา มีการสร้างความร่วมมือกับผู้เข้าพักในการประหยัดน้ำและพลังงาน การบริจาคสิ่งของ การประหยัดกระดาษ การประเมินการใช้สารเคมีและสินค้า การงดการใช้พลาสติก เป็นต้น (Rahman et al., 2012) อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการโรงแรมควรกำหนดกระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนยิ่งขึ้นตั้งแต่การกำหนดนโยบายไปจนถึงแผนปฏิบัติการ เพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและลดมลพิษจากการดำเนินธุรกิจให้น้อยที่สุด (Pothimamaeka et al., 2007)

ทั้งนี้พบว่า ความแตกต่างในการจัดการสิ่งแวดล้อมขึ้นอยู่กับลักษณะกายภาพ ขนาดหรือจำนวนห้องพักและต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละโรงแรม ข้อค้นพบเกี่ยวกับต้นทุนสอดคล้องกับที่ Singkham and Wattanapinyo (2019) ระบุว่า ต้นทุนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม หากผู้ประกอบการได้รับการสนับสนุนด้านต้นทุน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น คุณภาพอากาศ การจัดการพื้นที่อย่างยั่งยืน และการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่ ดังเครือข่ายโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทยที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากบริษัทใหญ่ (Yusof & Jamaludin, 2013) ผู้ประกอบการโรงแรมจึงจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคธุรกิจบริการ และภาคเอกชนอื่น เพื่อการร่วมทุนและสร้างกลไกการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่า การคงอยู่และความเข้าใจของพนักงานมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เช่นเดียวกับที่ Mongkonreudee (2553) พบว่า อัตราการลาออกและความร่วมมือของพนักงานส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมจำเป็นต้องปรับโครงสร้างและกลไกการจัดการภายในและวางแผนการจัดอบรมแก่พนักงานในระยะสั้นและระยะยาว ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งที่ควรคำนึงถึงจากผลการวิจัยนี้ คือ ข้อจำกัดการขอรับรองมาตรฐานที่ค่อนข้างเคร่งครัด ควรปรับปรุงข้อกำหนดการขอรับรองมาตรฐานที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับขนาดและต้นทุนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการโรงแรมสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป้าประสงค์สำคัญของผู้ประกอบการโรงแรม คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับไปใช้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในทิศทางของการประกอบธุรกิจด้านการบริการอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามมีข้อควรพัฒนาหลายประการในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานสู่การบรรลุตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวสีเขียว ภาครัฐควรผลักดันให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกการอนุรักษ์พลังงานและก๊าซเรือนกระจก การเพิ่มการให้บริการพลังงานทดแทนระหว่างการเดินทาง และการกระจายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อลดการเดินทาง ขณะเดียวกันภาครัฐควรส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการโรงแรมอย่างทั่วถึง โดยกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขนาดและต้นทุนที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นระบบยิ่งขึ้นในการควบคุมการใช้ทรัพยากรและมลพิษที่อาจเกิดขึ้น ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้าง

และกลไกการดำเนินงานให้เอื้อต่อการจัดการมากขึ้น จัดอบรมด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคธุรกิจบริการ และภาคเอกชนอื่น เพื่อการร่วมทุนและการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม สนับสนุนโดยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ รวมทั้งผู้บริหารโรงแรม นักท่องเที่ยว และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alexander, S., & Kennedy, C. (2002). *Green hotels: Opportunities and resources for success*. Portland: Zero Waste Alliance.
- Chubchoowong, M. (2013). *Thailand is ready for green tourism*. Bangkok Business, 11.
- Dalton, G.J., Lockington, D.A., & Baldock, T.E. (2008). A survey of tourist attitudes to renewable energy supply in Australian hotel accommodation. *Renewable Energy*, 33(10), 2174–2185.
- Economic tourism and sports division. (n.d). *Summary of national tourism situation year 2019*. Retrieved from https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=525&filename=index.
- Han, H., Hsu, L.-T., & Sheu, C. (2010). Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism Management*, 31(3), 325–334.
- Jamaludin, M., & Yusof, Z.B. (2013). Best practices of Green Island Resort. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 105(3), 20–29.
- Junkaew, K. (2007). *Environmental science*. Bangkok: the Project of Multi-discipline, Graduate education in Environmental Science, Graduate office at Thammasat University.

- Lita R.P., Surya, S., Maruf, M., & Syahrul, L. (2014). Green attitude and behavior of local tourists towards hotels and restaurants in West Sumatra, Indonesia. *Procedia Environmental Sciences*, 20(2014), 261-270.
- Mensah, I., & Mensah, R.D. (2013). International tourists' environmental attitude towards hotels in Accra. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(5), 444-455.
- Mongkonreudee, P. (2016). *Environmental management and business output: a case study of hotel business in Thailand*. Bangkok: Thammasat University.
- Pothimamaeka, J., Sookplang, C., Sawasdipong, N., Anantathanachai, P., & Veerasamrit, A. (2007). *Live and Environment*. Bangkok: Rajaphat Suan Dusit Institute.
- Rahman, I., Reynolds, D., & Svaren, S., (2012). How “green” are North American hotels? An exploration of low-cost adoption practices. *IJHM*, 31(3), 720-727.
- Saereerat, S. (2004). *Marketing Research*. Bangkok: Thammasarn Co. Ltd.
- Singkham, P., & Wattanapinyo, A. (2019). Environmental management of green hotel business in Chiang Mai Province. *Journal of Humanities and Social Sciences University of Phayao*, 7(2): 230-245.
- Sithusiri, N., Panich, T., & Assarat, N. (2018). Theory development by behavior plan to investigate Thai consumer response toward green hotel in Thailand. *Journal of Dusit Thani College*, 12(2): 33-48.
- The Ministry of Tourism and Sports. (n.d.). *The strategic for promotion of green tourism year 2017-2022*. Bangkok: Department of Strategy and Plan, the Ministry of Tourism and Sports.
- The Ministry of Tourism and Sports. (2019). *National tourism situation by province year 2019*. Retrieved from https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=525&filename=index.
- Tierney, P., Hunt, M., & Latkova, P. (2011). Do travelers support green practices and sustainable development?. *Journal of Tourism Insight*, 2(2), 1-16.
- Vanichbuncha, K. (1999). *Data analysis by SPSS for Windows*. Bangkok: Department of Statistics, Faculty of Commerce and Accounting, Chulalongkorn University.
- Yusof, Z.B., & Jamaludin, M. (2013). Green approaches of Malaysian green hotels and resorts. *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 85(2013), 421-431.