

A Pilot Project to Environmental-friendly Lodging and Accommodation in Ubon Ratchathani Province

Vikanda Kasetauim¹Jaturong Sriwongwanna² and Wanna Piyaratmanon³

Received	Reviewed	Revised	Accepted
27/11/2562	02/11/2563	05/11/2563	09/11/2563

Abstract

The purpose of this study was to apply the operational guideline of environmental-friendly lodging and accommodation through the training program and presented the best model of environmental-friendly lodging and accommodation's operation. The population in this research consists of 2 parts 1) 219 entrepreneurs/managers of lodging and accommodation at Ubon Ratchathani, and sample groups were 30 entrepreneurs/ managers who were pleased to attend the training program, and 2) the population who attended the training program, and sample groups were only 1 entrepreneur/manager. Data were collected through interviews and focus groups. Content analysis was used to analyze data. The result found that 1) The efficient way to operated environmental-friendly lodging and accommodation consists of management styles, financial management, and human resource development 2) The entrepreneurs who attended the training program suggested that there was 4 key success factor those are (1) organizational culture, structure, and policy (2) personnel (3) budget and (4) law and regulations 3) The participant who wishes to apply for green hotel certificate suggested that there were 5 areas which hotel must consider included (1) planning of day-to-day operation (2) adjust operation (3) creativity (4) job variety and the selection and 5) open mind for other suggestions.

Keywords: Lodging and Accommodation, Environmental-Friendly, Pilot Project

¹ Lecturer of Faculty of Business and administration Ubon Ratchathani Rajabhat University,
E-mail: vikanda.k@ubru.ac.th

² lecturer of Faculty of Business and administration Ubon Ratchathani Rajabhat University,
E-mail: jaturong.s@ubru.ac.th

³ lecturer of Faculty of Business and administration Ubon Ratchathani Rajabhat University,
E-mail: wanna.p@ubru.ac.th

โครงการนำร่องธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี

วิกานดา เกษตรเอี่ยม⁴ จตุรงค์ ศรีวังสุวรรณ⁵ และ วรณณา ปิยะรัตน์มานนท์⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้คู่มือแนวทางปฏิบัติด้านธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการฝึกอบรมให้กับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อนำเสนอรูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมต่อธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นสองส่วน ได้แก่ 1) โรงแรมจำนวน 219 แห่ง ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 30 แห่ง ที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ และ 2) ประชากรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 1 แห่งเพื่อใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ข้อมูลการวิจัยเก็บจากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) การดำเนินการธุรกิจโรงแรมให้สามารถได้รับมาตรฐานธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ดำเนินการที่เหมาะสม ประกอบด้วย การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเงินทุน และการพัฒนาบุคลากร 2) ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายที่เข้าอบรมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความเห็นว่าปัจจัยอยู่ 4 ประการด้วยกันที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาธุรกิจ คือ ปัจจัยที่ 1 นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยที่ 2 บุคลากร ปัจจัยที่ 3 งบประมาณ และปัจจัยที่ 4 คือกฎหมาย ข้อบังคับ 3) ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์เข้ารับเกณฑ์มาตรฐานที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เมื่อผ่านการอบรมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาแล้ว 2 เดือนมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองในระดับพฤติกรรมเพื่อเตรียมตัวเข้ารับเกณฑ์ อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 มีการวางแผน ภาระบวกรการทำงาน ด้านที่ 2 เปลี่ยนเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ด้านที่ 3 มีความคิดสร้างสรรค์ ด้านที่ 4 จัดสรรงานให้เหมาะสมกับ ความสามารถของลูกทีม และ ด้านที่ 5 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

คำสำคัญ: ธุรกิจที่พัก เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โปรแกรมนำร่อง

⁴ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁵ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁶ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทนำ

อุตสาหกรรมที่ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถสร้างรายได้เป็นจำนวนมากให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศก็คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมนั้นสามารถทำรายได้ 23,879 ล้านบาท ในปี 2535 และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (Tourism Authority of Thailand, 1998 : 1) โดยจากนิยามของคำว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้น กรมการท่องเที่ยว Ministry of Tourism and Sports (2014) ได้ให้ข้อมูลว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยว นั้นจะประกอบด้วย นักท่องเที่ยว การตลาดการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว การต้อนรับอย่างมีมาตรฐาน การเดินทาง การรับประทานอาหาร การใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ การซื้อสินค้าของที่ระลึก การรับฝากรถยนต์ การพักผ่อนและบริการอื่น ๆ ธุรกิจที่พักและอาหารถือว่าเป็นธุรกิจหลักในการจะส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวมมีการเติบโตและมีศักยภาพในการแข่งขัน

โดย จังหวัดอุบลราชธานีนั้นเป็นจังหวัดที่มีอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอจัดเป็นประตูท่องเที่ยวเชื่อมโยงไปสู่ประเทศลาว อีกทั้งรัฐบาลลาวได้บริการ Visa on Arrival ตามด่านชายแดน ซึ่งสร้างความสะดวกสบายในการเดินทางข้ามพรมแดนเป็นอย่างมาก ยิ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้า-ออกทางด่านชายแดนช่องเม็กเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเสริมหนุนอีก อาทิ การเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำ การมีเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดภายในภูมิภาคเดียวกัน ได้แก่ เส้นทางเลียบโขงเยือนอีสาน อุบลราชธานี-อำนาจเจริญ-มุกดาหาร-นครพนม, เส้นทางวัฒนธรรมและหัตถกรรมพื้นบ้านอีสาน อุบลราชธานี-ยโสธร-อำนาจเจริญ และเส้นทางไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ริมแม่น้ำโขง

National Statistical Office (2016) ได้ แสดงข้อมูลว่า จำนวนผู้มาเยือนจังหวัดอุบลราชธานีมีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกปี โดยจากการสำรวจล่าสุดในปี 2554 นั้นมีจำนวนถึง 2.2 ล้านคน ในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยวจะมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ยประมาณ 3.03 วัน ลดลงจากเดิม และจากจำนวนนักท่องเที่ยว คืนพักและการใช้จ่ายแต่ละวันประมาณ 825.83 บาท ก่อให้เกิดรายได้ 2,570.85 ล้านบาท ส่วนนักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 869.98 บาท และมีรายได้เท่ากับ 227.10 ล้านบาท เมื่อรวมรายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยวในจังหวัด 2,797.95 ล้านบาท โดยมีค่าใช้จ่ายประมาณ 830.46 บาท และจากการขยายตัวเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพักเป็น 2,289 ห้อง ทำให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 43.84 ลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมมีวันพักเฉลี่ย 1.55 วัน

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอุบลราชธานีจะมีการขยายตัวทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องแต่ผลกระทบในด้านลบก็ยังคงมีให้เห็นและเป็นปัญหาที่สำคัญ ส่งผลต่ออนาคต

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี เช่น ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การจัดโซนนิ่งร้านอาหารแผงลอย ปัญหาการจัดการขยะ ปัญหามลภาวะทางอากาศ เป็นต้น นอกจากนี้จากการที่อุบลราชธานีมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย ก็อาจจะเกิดผลกระทบทางตรงหากมีปัญหาดังกล่าวข้างต้นขึ้นในอนาคต นอกจากปัญหาด้านคุณภาพของแรงงานอันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงศักยภาพในการประกอบการของธุรกิจที่พัก ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมก็มีส่วนสำคัญโดยเฉพาะกับการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

จากประเด็นปัญหาข้างต้นภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืนของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว อีกทั้งความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีการอนุรักษ์ธรรมชาติ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความประสงค์มาท่องเที่ยวในรูปแบบเชิงธรรมชาติ ดังนั้นคณะวิจัยจึงได้พิจารณาว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พัก เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นแนวทางตามธรรมชาติ คณะวิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี” ภายใต้แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนในจังหวัดอุบลราชธานี”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประยุกต์ใช้คู่มือแนวทางปฏิบัติด้านธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อนำเสนอรูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมต่อธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการโครงการวิจัยเรื่อง “โครงการนำร่องธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี” ภายใต้แผนการวิจัยเรื่อง “แนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนในจังหวัดอุบลราชธานี” นี้ คณะผู้ดำเนินการวิจัยจะได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในช่วงปีแรก นำมาต่อยอดโดยจะนำเสนอโครงการวิจัยในช่วงปีที่สองในโครงการเรื่อง “โครงการนำร่องธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี A pilot project to environmental-friendly lodging and accommodation in Ubon Ratchathani Province” โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่งนั้น คณะผู้ดำเนินการวิจัยจะได้นำเอกสาร “คู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” ที่ได้จากการวิจัยในปีแรก เพื่อนำร่องใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 แห่ง ผ่านกระบวนการของโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และจะเข้าร่วมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. ดำเนินเก็บข้อมูลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สอง คือ เพื่อนำเสนอรูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมต่อธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus group) จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ในขั้นตอนที่ 1)

3. ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง 1 ราย จากกลุ่มเป้าหมาย 30 ราย ที่เข้าร่วมโครงการเพื่อดำเนินการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่าง 1 รายนั้น ผู้วิจัยจะมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หลังจากเสร็จสิ้นโครงการไปแล้ว 2 เดือน เพื่อติดตามผลของการดำเนินการของเป้าหมายที่จะดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมขอรับเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งข้อมูลในขั้นตอนนี้ได้นำไปตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สองด้วย

ดังนั้น แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ได้กำหนดเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยเฉลี่ยประมาณ 1 ชั่วโมง โดยจำแนกแนวทางการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่ 1 การนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปใช้ในการดำเนินงานธุรกิจที่พัก (2) ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากโครงการไปใช้ในการดำเนินงานธุรกิจที่พัก และ (3) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางของการพัฒนาธุรกิจที่พักให้ได้รับมาตรฐานโรงแรมสีเขียว

ผลการวิจัย

การจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ผ่านคู่มือแนวปฏิบัติด้านโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพทั้งการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการนำร่องและวิจัยเอกสาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมต่อธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 อายุของพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.34 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ประสบการณ์การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 4 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 ในการสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 15-16 ธันวาคม 2561 ที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสม ได้ดังนี้

การบริหารจัดการ (Management)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า ประเด็นปัญหาที่ธุรกิจที่พักในจังหวัดยังไม่พัฒนาไป เป็นที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วย

1. ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและที่สำคัญนี้เป็นเกณฑ์สำคัญประการหนึ่งที่จะใช้ในการประเมินธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ประเด็นสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถได้รับมาตรฐานธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมก็คือ การวางแผนในการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานภายในธุรกิจไว้ มีการติดต่อสื่อสาร การประสานงานเป็นการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ ซึ่งประเด็นนี้ยังถือว่าเป็นจุดอ่อนของผู้ประกอบการในจังหวัด
3. ต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนให้บุคลากรในสถานประกอบการซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า การดำเนินการทุกอย่างนั้นต้องผ่านลูกจ้าง หากไม่มีการอบรมหรือพัฒนาลูกจ้างแล้วการที่จะยกระดับธุรกิจนั้นก็คงเป็นไปได้
4. มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารข้อมูล และข่าวสารด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประเด็นปัญหานี้ที่เกิดขึ้นเนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่จะมีแต่พฤติกรรมที่จะปฏิบัติ หรือมีการสื่อสารในรูปแบบไม่เป็นทางการ แต่จะไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสื่อสารภายในหน่วยงานเลย
5. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการได้โดยง่าย หากมีการใส่ใจที่จะใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายประหยัดพลังงานหรือรักษาสิ่งแวดล้อมโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
6. การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน เป็นประเด็นสำคัญที่จะสื่อให้เห็นว่าธุรกิจที่พักนั้นมีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมากน้อยแค่ไหน
7. การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน เป็นเกณฑ์ในการประเมินอย่างหนึ่งโดยเฉพาะกับโรงแรมที่พักที่มีพื้นที่ติดกับบ้านพัก กับสวนสาธารณะ กับอ่างเก็บน้ำ เป็นต้น

การเงินและการลงทุน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า ประเด็นสำคัญประการแรกที่ต้องกล่าวถึงสำหรับการดำเนินการของธุรกิจที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือ สถานภาพทางการเงิน โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีความคล่องตัวทางการเงินในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการชำระเงินและเรียกเก็บหนี้มีระยะเวลาไม่ควรเกินหนึ่งสัปดาห์ และรายได้ของธุรกิจควรมาจากกรให้บริการห้องพัก โดยหากมีรายได้เสริมจากบริการอื่น ๆ จะดีมาก เช่น อาหาร เครื่องดื่ม บริการซักผ้า เป็นต้น

นอกจากประเด็นทางการเงินแล้ว ประเด็นการลงทุนในธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการก็มีส่วนสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า การลงทุนในรูปแบบการลงทุนส่วนตัวจะเป็นรูปแบบการลงทุนที่เหมาะสมกว่าการแสวงหาทุนมาจากแหล่งอื่น เช่น กู้ยืม เนื่องจากหากเกิดปัญหาในการซ่อมบำรุงและขยายกิจการ ผู้ประกอบการที่มีแหล่งทุนส่วนตัวจะมีความยืดหยุ่นกว่าผู้ประกอบการที่กู้ยืม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือธุรกิจมีต้นทุนเพิ่ม

การพัฒนาบุคลากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า บุคลากรปฏิบัติงานเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่ง การพัฒนาบุคลากร ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กนิยมใช้วิธีการแสวงหาด้วยการให้ พี่น้องบอกต่อ ติดประกาศ และการแสวงหาด้วยตัวของผู้ประกอบการเอง เมื่อได้บุคลากรเข้ามาร่วมงานแล้ว ธุรกิจมักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับบุคลากร ดูแลรักษามอบบุคลากรให้ปฏิบัติงานกับตนไว้ไม่ได้นานเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้า-ออกงานตลอดเวลา ทำให้ธุรกิจต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายและเกิดความสูญเสียระหว่างการดำเนินงาน ธุรกิจต้องมีวิธีการจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน รวมถึงการจ่ายค่าจ้าง

นอกจากจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการดำเนินการที่เหมาะสมจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 15 – 16 ธันวาคม พ.ศ. 2561 แล้วนั้น ยังมีการสรุปผลการตรวจสอบการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการว่ามีการดำเนินการเบื้องต้นใน 19 ประเด็นที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณา ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินการของผู้ประกอบการด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	มีการดำเนินการ	ยังไม่ได้มีการดำเนินการ
1. มีการจัดทำนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	10%	90%
2. มีการจัดทำนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงาน	10%	90%
3. การฝึกอบรม/ดูงานให้กับพนักงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	10%	90%
4. มีการรณรงค์/ ขอความร่วมมือผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	20%	80%
5. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	80%	20%
6. การรณรงค์ประหยัดน้ำ	40%	60%
7. มีระบบบำบัดน้ำเสีย	40%	60%
8. รายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง	10%	90%
9. มาตรการลดและคัดแยกขยะ (3R)	80%	20%
10. ระบบกำจัดขยะ รวบรวมขยะ	80%	20%
11. มีมาตรการประหยัดพลังงาน	80%	20%
12. ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าประหยัดพลังงาน	80%	20%
13. การติดตั้งและใช้อุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าในห้องพัก	80%	20%
14. จัดให้มีรถรับส่งผู้ใช้บริการ/พนักงาน	10%	90%
15. ส่งเสริมการใช้สารสกัดจากธรรมชาติในการปรับกลิ่น สารฆ่าแมลงหรือล้างทำความสะอาดภายในโรงแรม	10%	90%
16. มีการกำหนดพื้นที่และติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ รณรงค์การลดสูบบุหรี่	80%	20%
17. พื้นที่ว่าง/พื้นที่สีเขียว	80%	20%
18. กิจกรรมร่วมกับชุมชน/ท้องถิ่น	-	100%
19. การถูกร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในรอบ ๑ ปี	-	100%

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมของประเด็นการดำเนินการของธุรกิจที่พักที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ

80 มีการดำเนินการในประเด็น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มาตรการลดและคัดแยกขยะ (3R) ระบบกำจัดขยะ รวบรวมขยะ มีมาตรการประหยัดพลังงาน ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าประหยัดพลังงาน การติดตั้งและใช้อุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าในห้องพัก มีการกำหนดพื้นที่และติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ รมรงค์การลดสูบบุหรี่ และ พื้นที่ว่าง/พื้นที่สีเขียว

นอกจากนี้ ในส่วนที่ ยังไม่ได้ดำเนินการนั้น ผู้ประกอบการร้อยละ 100 ยังไม่ได้ดำเนินการในประเด็นเกี่ยวกับกิจกรรมร่วมกับชุมชน

ผู้ประกอบการร้อยละ 90 ไม่มีการดำเนินการในประเด็นด้านการจัดทำนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดทำนโยบายด้านการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการฝึกอบรม/ดูงานให้กับพนักงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง

ผู้ประกอบการร้อยละ 80 ไม่มีการดำเนินการในประเด็นการรณรงค์/ ขอความร่วมมือผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ผู้ประกอบการร้อยละ 60 ไม่มีการดำเนินการในประเด็นด้านการรณรงค์ประหยัดน้ำ และมีระบบบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้

2. แนวทางปฏิบัติด้านธุรกิจที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ผ่านโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดอุบลราชธานี

หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 15 - 16 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้เว้นช่วงเวลา 2 เดือน เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะดำเนินการนำเอาความรู้ที่ได้จากโครงการไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่พิกของตนเองเพื่อให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยผลการสัมภาษณ์สามารถแสดงให้เห็นได้ตามตารางที่ 2 - 3

ตารางที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ของการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ผลสัมฤทธิ์	ความหมาย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ว่า
1	มีการวางแผน กระบวนการ ทำงาน	มีการวางแผนใน การ ทำงาน วางแผน กระบวนการ ทำงานให้เป็น ลำดับขั้นตอน	“...เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การได้ มาตรฐาน Green Hotel เรา จำเป็นต้องมีการวางนโยบายให้เป็น ลายลักษณ์อักษร มีการกำหนด ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ และ สื่อสารให้กับพนักงานทราบด้วย วาจา...”

ลำดับ	ผลสัมฤทธิ์	ความหมาย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ว่า
2	ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน	ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	<p>“...ผมพยายามสื่อสารความคิด และกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจผ่านสื่อออนไลน์ เช่น facebook...”</p> <p>“...ผมสื่อสารกับพนักงานมากขึ้น คอย support ตลอดเวลา รับฟังความคิดเห็นคนอื่น ๆ คอยสอบถามว่าใครมีข้อเสนอแนะอะไรใหม่เป็นทางงานเป็นระบบ ...”</p> <p>“...ในการทำงานรายวัน ผมกำชับกับพนักงานให้มีการประหยัดพลังงาน โดยผมทำประกาศติดไว้ตามทางเดิน สื่อสารกับพนักงาน อีกทั้งลูกค้าบางคนเห็นก็ช่วยด้วย เช่น เค้าวอกจากห้องพัก เขาก็จะปิดแอร์...”</p>
3	มีความคิดสร้างสรรค์	มีความคิดสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	<p>“...ผมก็หาข้อมูลจาก Internet ถามจากเพื่อน ดูจากคู่มือที่ไปอบรมมาว่า จะต้องมีการซื้อวัสดุอะไรที่ให้นันดูเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ล่าสุดนี้ก็ไปซื้อถังขยะแบบแยกขยะแดง ดำ เขียว เหลือง...”</p> <p>“...พยายามที่จะปลูกต้นไม้ จัดภูมิทัศน์รอบ ๆ โรงแรมให้ดูมีสีเขียว เพื่อสร้างความสบายตาให้เกิดขึ้น....”</p>
4	จัดสรรงานให้เหมาะสมกับ	สามารถจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงาน	<p>“...การจัดการคนก็มีการคัดเลือกคนที่จะมาช่วยงานเราในแต่ละด้านดีขึ้น โดยการมองดูว่าน้อง ๆ คนไหนที่มี</p>

ลำดับ	ผลสัมฤทธิ์	ความหมาย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ว่า
	ความสามารถ ของลูกทีม		ความเหมาะสมในด้านใด คนนี้ก็ อาจจะเก่งในเรื่องการทำงานก็จะให้ น้องเค้ารับผิดชอบในเรื่องของการ ทำงาน ถ้าใครที่เก่งในเรื่องของ กิจกรรมก็จะให้รับผิดชอบในด้านนั้น มากขึ้น...”
5	รับฟังความ คิดเห็นของ ผู้อื่น	มีการรับฟังคนอื่น ไม่ใช่เฉพาะ พนักงาน แต่รวมถึงชุมชน	“...ผมพยายามที่จะเข้าอบรมใน เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ธุรกิจของผม ถ้าผมไม่ว่างก็จะวาน ให้ลูกน้องไปแทน...” “...ก็มติดติดต่อ พูดคุยกับเพื่อนบ้านที่ อยู่ใกล้ ๆ ธุรกิจของเราว่า ธุรกิจเรา ไปก่อความรำคาญอะไรให้เค้าไหม อยากให้เราปรับปรุงอะไรไหม...” “... เดี่ยวนี้มีความสะดวก เพราะ ลูกค้า หรือใคร ๆ ก็สามารถส่ง ข้อความผ่าน facebook ของ โรงแรมเราได้ อย่างล่าสุด มีลูกค้าส่ง เสียงดัง เพื่อนบ้านเราก็ส่ง inbox มาเตือน...”

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายเมื่อผ่านการอบรมจากโครงการส่งเสริม
โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองในระดับพฤติกรรม
อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1) มีการวางแผน ภาระงานการทำงาน 2) ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน 3) มี
ความคิดสร้างสรรค์ 4) จัดสรรงานให้เหมาะสมกับ ความสามารถของลูกทีม และ 5) รับฟังความ
คิดเห็นของผู้อื่น

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้หลังโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ปัจจัย	ความหมาย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ว่า
1	นโยบายองค์กร โครงสร้าง องค์กร และ วัฒนธรรม องค์กร	นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และ วัฒนธรรมองค์กรของ กลุ่มเป้าหมายมีผลต่อ การนำเอาความรู้ไป ประยุกต์ใช้	“...โครงสร้างองค์กรของโรงแรมเรา เป็นแบบเจ้าของคนเดียวตัวนั้น นโยบายอะไรก็ตามก็มาจากเจ้าของ ทำให้การนำเอาความรู้ไป ประยุกต์ใช้จึงไม่ได้มีปัญหา แต่คิดว่า ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่อาจจะ ลำบากเพราะมีหลายความคิดเห็น อาจจะให้การดำเนินการซ้ำก็ได้ แต่ ในส่วนของผู้ประกอบการคนเดียว น่าจะมีความคล่องตัวมากกว่า...”
2	บุคลากร	บุคลากรในธุรกิจ	“... ถ้ามองในมุมมองของเจ้าของ ถ้า พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะ เปลี่ยนแปลง เราก็จะลำบาก แต่ถ้า มองในมุมมองของลูกค้า เกิดเราเสนอ อะไรขึ้นไปแต่นายจ้างไม่เอา มันก็ ไม่ได้ ผมเลยคิดว่ามันต้องวินวินนะ นายจ้างกับลูกค้าต้องคิดไปในทาง เดียวกัน...”
3	งบประมาณ	เงินลงทุน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	“...บางครั้งเราก็อยากจะปรับเปลี่ยน อะไร ะ นะ ถ้ามันทำให้ธุรกิจเรามัน ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน แต่บางครั้งบาง เรื่องมันต้องใช้เงินไป...”
4	กฎหมาย ข้อบังคับ	กฎหมายต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	“...บางครั้งก็คิดว่า หน่วยงานภาครัฐ ไม่ได้คิดจะพัฒนาธุรกิจที่พักหรอก นะ เพราะเห็นออกกฎหมายอะไร ออกมาก็เอื้อให้กับธุรกิจหรือ ผู้ประกอบการเจ้าใหญ่ ๆ...”

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายเมื่อผ่านการอบรมจากโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้วมีความเห็นว่า มีปัจจัยอยู่ 4 ประการด้วยกันที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาธุรกิจ คือ 1) นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร 2) บุคลากร 3) งบประมาณ และ 4) กฎหมาย ข้อบังคับ

อภิปรายผล

1. การดำเนินการธุรกิจโรงแรมให้สามารถได้รับมาตรฐานธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น จะต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสม ประกอบด้วย การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเงินทุน และการพัฒนาบุคลากร

ธุรกิจที่พักจำเป็นต้องมีนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการวางแผนในการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานภายในธุรกิจ มีการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน โดยทั้งหมดนี้ควรจะต้องมีการสื่อสารด้วยเอกสาร และจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารข้อมูล และข่าวสารด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการสื่อสารในรูปแบบเป็นทางการเพื่อสื่อสารกับลูกค้าและพนักงาน ธุรกิจที่พักต้องการมีส่วนร่วมทั้งท้องถิ่นและชุมชน ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการประเมินอย่างหนึ่งโดยเฉพาะกับโรงแรมที่พักที่มีพื้นที่ติดกับบ้านพัก กับสวนสาธารณะ กับอ่างเก็บน้ำ โดยต้องมีการดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanyaphak Lalaeng et al (2015) ที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยได้กล่าวว่า การดำเนินการธุรกิจให้สอดคล้องกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือโรงแรมต้องมีการรับผิดชอบต่อในกระบวนการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น โรงแรมมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ โรงแรมมีการดูแลรักษาสุขภาพแวดล้อมของโรงแรมให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โรงแรมมีการรณรงค์จัดกิจกรรมร่วมกับสังคมเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม โรงแรมมีการแยกขยะมูลฝอยทิ้งอย่างถูกวิธี โรงแรมมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ง่าย โรงแรมได้มีการลดการใช้กล่องโฟม และถุงพลาสติก มีการนำเสนอเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ และโรงแรมมีการรณรงค์การลดใช้พลังงาน นอกจากนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนั้น โรงแรมมีการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรมที่มีผลต่อชุมชน บริเวณโดยรอบ (ทำให้ชาวบ้านหันมาอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น) โรงแรมมีนโยบาย/วิสัยทัศน์ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน โรงแรมมีแผนงาน/โครงการในการปรับปรุงการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม โรงแรมมีการติดตามผลประเมินการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน โรงแรมมีการนำพลังงานธรรมชาติมา

แปรรูปเป็นพลังงานไฟฟ้า มีใช้ทดแทนพลังงานไฟฟ้าจากภาครัฐมาน้อยเพียงใด โรงแรมใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทำให้ประหยัดต้นทุนการผลิตและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผลิตภัณฑ์

การบริหารจัดการเงินทุนนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาธุรกิจที่พิกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการต้องมีแผนการตลาดคือต้องมีการส่งเสริมการขายที่ธุรกิจจัดขึ้น มีการเพิ่มรายได้จากแนวทางอื่น ๆ เช่น การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจใช้หลักการ 3R's คือ Reduce Reuse Recycle โดยมีเป้าหมายเพื่อลด ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ความได้เปรียบทางการค้าจะมุ่งเน้นที่การให้บริการที่ดีแตกต่างจากคู่แข่งในราคา ที่ถูกกว่าและลูกค้าได้รับความใกล้ชิดการดูแลเอาใจใส่ที่ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Piyada Wachirawongsakorn and Ussanee Timsungnern (2015) ที่ได้วิจัยเรื่อง การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยได้กล่าวว่า โรงแรมที่ได้เกณฑ์มาตรฐานต้องมีการลงทุนในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น สินค้าที่โรงแรมผลิตออกมานั้นสามารถย่อยสลายง่าย และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การใช้ หลักใช้ หรือทิ้ง โรงแรมใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดพลังงาน/ประหยัดไฟ เบอร์ 5 โรงแรมมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากสีเขียว (Green Label) โรงแรมใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้ โรงแรมได้มีการออกแบบ ตกแต่ง โรงแรมให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างสวยงาม และโรงแรมได้มีการออกแบบอาคารให้มีการใช้แสงจากธรรมชาติแทนการใช้พลังงานไฟฟ้า

การพัฒนาบุคลากร ค่าตอบแทนที่เหมาะสมพร้อมกับดูแลเรื่องสวัสดิการให้เพียงพอกับบุคลากรของตน สำหรับธุรกิจโรงแรมบางแห่งบุคลากรจะมีโอกาสในการพัฒนาตนเองน้อยมาก รวมถึงตัวผู้ประกอบการและผู้บริหาร ส่งผลให้กิจการไม่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นให้เกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง ทุกคนจึงควรได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ความรู้และทักษะในการทำงาน สิ่งสุดท้ายในเรื่องของบุคลากร คือ การฟื้นฟูสภาพหรือการสิ้นสุดการเป็น พนักงานขององค์กรเกิดจากปัจจัยหลักที่ทำให้ฟื้นฟูสภาพ คือ การลาออกและหายไปโดยไม่ทราบสาเหตุ สิ้นสุดสัญญาการจ้าง และการให้ออกเนื่องจากปัญหาส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ จากการรวบรวมผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ หากผู้ประกอบการดูแลเรื่องนี้ได้ดีจะทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถ ดำเนินการได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในเรื่องของรายได้และลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattanaporn Boonnuch. (2012). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้กล่าวว่า ทักษะของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นหากผู้ประกอบการมีความประสงค์จะให้ผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานมีประสิทธิภาพก็จะต้องเอาใจใส่กับทัศนคติของพนักงานผ่านปัจจัยต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม ค่าจ้างค่าตอบแทน เป็นต้น

2. ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายที่เข้าอบรมโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีความเห็นว่า มีปัจจัยอยู่ 4 ประการด้วยกันที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาธุรกิจ คือ 1) นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร 2) บุคลากร 3) งบประมาณ และ 4) กฎหมาย ข้อบังคับ ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านที่ได้เสนอแนวคิดไปทิศทางเดียวกันว่าการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ตั้งแต่ 1) โครงสร้างขององค์กร 2) นโยบาย 3) วัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากบุคลากรทั้งหมดจะต้องถือปฏิบัติและดำเนินการตามที่ยังคงกำหนดไว้ อีกทั้งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรม เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการฝึกอบรม (Kannikar Chakesaengrat, 2010; Chutikam Sriwiboon, 2014; Supanee Saridvanich, 2013; Pornchai Jedaman, 2015; Permsakul Leksansern; 2015) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Kannikar Chakesaengrat (2010) ที่กล่าวเพิ่มเติมอีกหนึ่งปัจจัย คือ หัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีอิทธิพลต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้างานต้องเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ขัดขวาง หรือทำลายขวัญ นอกจากนี้หัวหน้างานยังเป็นบุคคลที่ให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์การประเมินผลการฝึกอบรมด้วย

3. ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม ตามแนวคิดของเคิร์กแพทริก กล่าวไว้ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการ ฝึกอบรม ระดับพฤติกรรม เป็นการประเมินที่ต้องการรู้ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการฝึกอบรม ว่ามีผู้เข้าร่วมอบรม พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่อย่างไรภายหลังจากการอบรมเป็นการประเมินว่าผู้เข้าร่วมอบรม ได้นำเอาความรู้ทักษะความสามารถที่เรียนรู้จากการร่วมโครงการฝึกอบรมกลับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ กล่าวคือ เมื่อผู้เข้าร่วมอบรมผ่านการเรียนรู้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ ก็ให้นำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานจริงจนเกิดผลดีต่อหน่วยงานผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม (Sirapatsorn Wongthongdee, 2013; Suthinee Rurkkhum, 2014) ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมาย 1 ราย เมื่อผ่านการอบรมจากโครงการส่งเสริมโรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองในระดับพฤติกรรมอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1) มีการวางแผน กระบวนการทำงาน 2) ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน 3) มีความคิดสร้างสรรค์ 4) จัดสรรงานให้เหมาะสมกับ ความสามารถของลูกทีม และ 5) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่าเวลาที่ผู้ประกอบการ

กลุ่มเป้าหมายได้แสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป จึงถือว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการได้มีการดำเนินการยื่นขอรับการตรวจจากกรมอุตสาหกรรมเพื่อขอรับเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยได้มีการยื่นเอกสารออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดอุบลราชธานี ควรดำเนินการหรือจัดให้มีการกำหนดนโยบายให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีการกำหนดนโยบายในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับตัวชีวิตของ “โรงแรมที่พักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” เช่น นโยบายด้านบุคลากร นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านพลังงาน เป็นต้น

2. สืบเนื่องจากนโยบาย ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดอุบลราชธานีจำเป็นต้องมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลรับผิดชอบในแต่ละเรื่อง แต่ละโครงการให้เป็นรูปธรรม มีการประชุมชี้แจง มีการบันทึกการประชุม มีการติดต่อสื่อสารผลของการประชุมไปสู่บุคลากรคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ คือความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วนและเป็นไปตาม ต้องการ ความมั่นใจของลูกค้า คือ การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่เข้าไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ให้บริการผู้ใช้อย่างถูกต้อง ความเป็นรูปธรรมนั้น ความเป็นรูปธรรม งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตนและต้องตอบสนองในทันทีที่การเอาใจใส่ คือ ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่นการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One stop service) เพื่อช่วย ประหยัดเวลา และการตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน

References

- Chanyaphak Lalaeng et al (2015). *Environmentally friendly business operations of hotel business that affect the satisfaction of tourists in Trang Province*. Maejo University, Chumphon Campus.
- Chutikarn Sriwiboon. (2014). *Principles of human resource development management*. Bangkok: Dr. Petch Publishing House.

- Kannikar Chakesaengrat. (2010). *Human Resource Management*. Bangkok :
Ramkhamhaeng University Press.
- Ministry of Tourism and Sports. (2014). *Summary of tourist situation in August 2014*.
Bangkok: Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports.
- National Statistical Office. (2016). *Summary of domestic tourism situation 2009-2011*. [Online] <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>.
[1 August 2016].
- Permsakul Leksansern. (2015). *7 factors for success in organizing training/seminars*.
[Online] <http://www.trainingdesign.net/>. [9 เมษายน 2561].
- Piyada Wachirawongsakorna and Ussanee Timsungnern. (2015). “Assessment of Environmentally-Friendly Services of Hotels in the Lower Northern Part of Thailand”, *Journal of Environmental Management*, 11 (1) : 98 – 113.
- Pornchai Jedaman. (2015). *Sufficiency Economy : Dimensions and dynamics of sustainable human resource management in the new millennium*.
Mahasarakham: Khum printing.
- Rattaporn Boonnuch. (2012). Development and training affecting the employee’s efficiency : case study Provincial Electricity Authority, Area 1 (Central Region) Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Independent research, Faculty of Business Administration :Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Sirapatsorn Wongthongdee. (2013). *Human Resource Management*. Bangkok:
Printing House of Chulalongkorn University.
- Supanee Saridvanich. (2010). *Strategic Management*. Bangkok : Thammasat University Printing House.
- Suthinee Rurkkhum. (2014). *Human resource development: principles and applications*. Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- Tourism Authority of Thailand. (1998). *Amazing Thailand 1998-1999*. Bangkok:
Tourism Authority of Thailand.

