

Prince of Songkla University



FMS

Faculty of Management Sciences



NCAM
National Conference on
Administration and Management



NCAM 8th
National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 8

Proceedings

วันเสาร์ที่ 2 กรกฎาคม 2559
ณ อาคารวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



NCAM^{8th}

ational Conference on
Administration and Management

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช
6. รองศาสตราจารย์ ดร.วี ลุงกานี
7. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เชื้อจระพงษ์พันธ์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ ชีระมณี
9. รองศาสตราจารย์ภาณุ ธรรมสุวรรณ
10. รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโท (หญิง) ดร.เกดศิริ เจริญวิศาล
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบแก้ว จันทร์กิตทอง
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา (อุณณะพงศา) สายแก้ว
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา นกน้อย
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร ยี่หมะ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ จันทร์กิตทอง
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเพ็ญ ดาบเพชร
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี เหล่าพัฒน์
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธิวงศ์
22. ดร.จิราภา ชาลาธราวัฒน์
23. ดร.ธนุวัศ สุวรรณวงศ์
24. ดร.ธีรพร ทองชะไค
25. ดร.นวิทย์ เอมเอก
26. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
27. ดร.ปาริฉัตร ตู่คำ
28. ดร.ปิยะวัติ โรหิตารุณ

29. ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง
30. ดร.วัลลภา พัฒนา
31. ดร.วิทยา สุนทรดำรง
32. ดร.ศิวดา นวลประดิษฐ์
33. ดร.สมประสงค์ โกศลบุญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายในพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
3. รองศาสตราจารย์พรชัย ลีขิตธรรมโรจน์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพล ตั้งคุปตานนท์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทิน ฤกษ์ขำ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วชิราภรณ์ จันทร์โพธิ์กุล
10. ดร.กลางใจ แสงวิจิตร
11. ดร.กุลวดี ลิ้มอุสั่นโน
12. ดร.ผายนีย์ ช. บุญพันธ์
13. ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์
14. ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ
15. ดร.ณัฐมน ราชรักษ์
16. ดร.ดรณิกร สุป็นดี
17. ดร.ธนาวุธ แสงภาศนีย์
18. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
19. ดร.นนทิภัก เพียรโรจน์
20. ดร.นฤบาล ยมะคุปต์
21. ดร.พรพิชญ พรหมศิระพัลลภ
22. ดร.วรางคณา ตันทสันติสกุล
23. ดร.วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์
24. ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี
25. ดร.สมพร คุณวิจิต
26. ดร.สุนภา ลาภาโรจน์กิจ
27. ดร.เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Environmental Standard of Green Leaf on Decision to Choose 5-stars Hotels of Thai MICE Tourists in the Greater Bangkok

กรรณิการ์ เพชรศาสตร์

Kannikar Petsaert¹

เสาวลักษณ์ สีหาโคตร

Saowalak Seehakote²

เกดศิริ เจริญวิศาล

Kaedsiri Jaroenwisan³

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่ใช้บริการโรงแรมในระดับ 5 ดาวรวมทั้งสิ้น 406 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.7%) อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี (55.7%) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (67.7 %) อาชีพข้าราชการ (29.7%) วัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาเพื่อจัดประชุม (46.7%) มีความสนใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานโรงแรมสีเขียวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x=4.19916$, $SD=0.69752$) และมีการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($x=4.0835$, $SD=0.76227$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก (X_1) การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (X_2) การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น (X_3) ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สมการพยากรณ์คือ $Y = 2.546 + 0.125 X_1 + 0.273 X_2 + 0.019 X_3$

คำสำคัญ: อุตสาหกรรม MICE/ โรงแรมใบไม้เขียว/ โรงแรม 5 ดาว

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรผู้ช่วยศาสตราจารย์ E-mail: fonfon2710@hotmail.com

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรผู้ช่วยศาสตราจารย์ E-mail: caini_caini@hotmail.com

³ ร้อยโทหญิง ดร. อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: Kaedsiri.j@gmail.com

Abstract

This study is a quantitative research. The objective of this research is to examine the effects of demographic factors and environmental standard of green leaf on decision to choose 5-stars hotels of Thai MICE tourists in the area of greater Bangkok. The samples of this research are 406 Thai MICE tourists who access to the service of the 5-stars hotels. Descriptive statistics used in this research are percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression analysis is used to examine the relationships among these variables of interest. According to the results of the research, most Thai MICE tourists are female (62.7%) , age range between 21-30 years old (55.7%) , finished undergraduate degree (67.7%) , work as government officer (29.7%), and the purpose of their travelling is to organize or participate in a conference (46.7%). These MICE tourists are highly interested in the hotels with environmental standard ($X=4.19916$, $SD=0.69752$) and their decision to access to the service of these hotels is high ($X=4.0835$, $SD=0.76227$). In addition, multiple regression analysis result shows that the management of physical environment and facilities factors (X_1), environment and resource management (X_2), and social management (X_3) affect their decision of choosing the 5-stars hotels (Y) (at a significance level of 0.05). The prediction equation is $Y = 2.546 + 0.125 X_1 + 0.273 X_2 + 0.019 X_3$.

Keywords: MICE Industry / Business Green Leaf Hotel / 5-stars hotel

บทนำ

MICE เป็นหนึ่งในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่ได้รับการยอมรับมากขึ้น และมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สร้างความเจริญเติบโต สร้างรายได้ และการจ้างงานให้แก่ประชากรภายในประเทศเนื่องจากการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ที่มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจและเป็นผู้มีอำนาจซื้อสูง อีกทั้งยังมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ทั้งในด้านของอาหารและเครื่องดื่ม สายการบิน โรงแรม ธุรกิจการขนส่งสินค้า ตลอดจนการเดินทางภายในประเทศ เป็นต้น ดังนั้นจึงจัดได้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการสร้างรายได้อันมหาศาลให้กับประเทศโดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของกลุ่มไมซ์สูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 2-3 เท่า (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ, 2554)

ในด้านศักยภาพและความพร้อมของจังหวัดกรุงเทพมหานครสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ จากการสำรวจของสมาคมโรงแรมไทย พบว่ากรุงเทพมหานครถือเป็น

ศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของประเทศที่ให้บริการโดยสาธารณชนที่มีความสะดวกและทันสมัยเหมาะสำหรับเป็นสถานที่จัดงานประชุมสัมมนาต่าง ๆ กรุงเทพฯ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ, 2556, น. 4)

อย่างไรก็ตามการจัดงาน MICE ในแต่ละครั้ง ก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรทางธรรมชาติ และพลังงานในการจัดงานเป็นจำนวนมากซึ่งส่งผลกระทบต่อทรัพยากรให้ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังนั้น“โครงการใบไม้สีเขียว” หรือ “กรีนลีฟ” (Greenleaf) ซึ่งก่อตั้งโดยมูลนิธิใบไม้สีเขียวเพื่อยืนยันให้เห็นถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในองค์กรธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานและเป็นการพัฒนาสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการบริการคุณภาพของโรงแรม (อรอุมา เกิดศรีเหล็ก, 2556) โดยเน้นสถานประกอบการที่มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีมีการสืบสานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวสีเขียวตามแนวทางการอนุรักษ์และพัฒนาอย่างยั่งยืน (มาลี นุตะเจริญ, 2555, น. 3)

จากที่มาและความสำคัญข้างต้น การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ทำให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก แต่ในทางกลับกัน การท่องเที่ยวในรูปแบบของ MICE ก็สร้างความเสื่อมโทรมให้กับทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างมากเช่นกัน โดยโรงแรมเป็นหนึ่งในบทบาทสำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมโดยเฉพาะเรื่องสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้โรงแรมได้ทราบถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ในการเตรียมความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านสิ่งแวดล้อมมาตรฐานใบไม้สีเขียว และด้านการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อมมาตรฐานใบไม้สีเขียว และด้านการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร และการจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

ธุรกิจ MICE ประกอบด้วยธุรกิจหลักอยู่ 4 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร (Meeting หรือ M) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive หรือ I) การจัดประชุมนานาชาติ (Conventions หรือ C) และการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibition หรือ E) หรือที่เรียกรวมกลุ่มว่า ธุรกิจไมซ์ (MICE Business) (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557, น. 4)

ใบไม้สีเขียว (The Green Leaf)

โครงการใบไม้เขียวจัดเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานของมูลนิธิใบไม้เขียวที่สร้างความใส่ใจด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้บังเกิดเป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัด โดยมีโรงแรมทั่วประเทศที่ได้รับเกียรติบัตรแห่งความสำเร็จด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมนี้จะเป็นตัวอย่างหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการร่วมมือกันยกระดับการจัดการมาตรฐานด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมของทุกองค์กรจะนำอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศและเป็นที่ยอมรับในศักยภาพของการดำเนินงาน (Energy saving, 2557) ปัจจัยพิจารณาหลักเกณฑ์มาตรฐานสำหรับสถานประกอบการที่พักสีเขียว ประกอบด้วย ข้อพิจารณา 3 หมวดหลักคือ หมวดที่ 1 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก หมวดที่ 2 การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม หมวดที่ 3 การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น (มาลี นุตะเจริญ จักรชัย ชุ่มจิตต์ และธันยาพร จอดเกาะ, 2555, น. 5)

ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ 2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ โดยการได้รับความรู้เกี่ยวกับ

ประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยการรับรู้ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การรณรงค์ การติดแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (สานิตย์ หนูนิล และประสพชัย พสุนนท์, 2557, น. 19)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณประเภทการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในกลุ่ม MICE ให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานใบไม้สีเขียว โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้น โดยขั้นแรกเลือกโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ได้รับมาตรฐานใบไม้สีเขียว โดย จากแบบแผนการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Judgment Sampling Design) ขั้นที่สองใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) โดยกำหนดตัวอย่างในการสุ่มแต่ละโรงแรมในสัดส่วนเท่า ๆ กัน โรงแรมละ 29 ตัวอย่าง (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของคัสซานี (Khazanie, 1996) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยขอเก็บตัวอย่างเพิ่ม 21 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 406 คน เครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเด็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE โดยร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำไปตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญสามท่านพิจารณาความเที่ยงตรงและใช้ IOC ในการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามและหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.825 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นดำเนินการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ประกอบด้วย วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จำนวนร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการด้านสิ่งแวดล้อมมาตรฐานใบไม้สีเขียว และด้านการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.7%) อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี (55.7%) ระดับปริญญาตรี (67.7%) อาชีพข้าราชการ (29.7%) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ (27.5%) วัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว มาเพื่อจัดประชุม (46.7%) ส่วนใหญ่มีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเกณฑ์ตามด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46625$, S.D = 0.598518) มากที่สุด รองลงมา การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.73147) การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.05125$, S.D = 0.762579) ตามลำดับ และด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.0835$, S.D = 0.762270)

ส่วนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการด้านสิ่งแวดล้อมมาตรฐานโบไมล์เซียและด้านการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยว พบว่า ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการถดถอยเชิงพหุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การทอดย	11.190	3	3.730	28.222	.000 ^a
ส่วนที่เหลือ	52.341	396	.132		
Total	63.531	399			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 1พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานโบไมล์เซียในโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานโบไมล์เซีย ส่งผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการ โรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ ซึ่งปรากฏในตารางที่ 2

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเมื่อภาพลักษณ์เป็นหลายตัวแปร

ตัวแปรพยากรณ์	ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่		1.965	.280		7.013	.000
1. การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	X1	.117	.056	.127	2.106	.036
2. การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	X2	.117	.056	.097	2.067	.039
3. การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น	X3	.277	.056	.292	4.904	.000

R = 0.420, R Square = 0.176, Adjusted R Square = 0.170, Std error of the Estimate = 0.36356

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานไม่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจต่อโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จากที่ปรากฏในตารางที่ 2 และจากการแสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ สามารถเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานโรงแรมสี่เหลี่ยมทั้ง 3 ด้านที่ส่งผลต่อระดับการตัดสินใจของลูกค้ากลุ่ม MICE ต่อโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$Y=2.546+0.125X1+0.273X2+0.019X3$$

เมื่อ Y แทนด้วยระดับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ต่อโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร X1 แทนการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก X2 แทนการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร X3 แทนการจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ระดับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ต่อโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง

เดียวกันกับองค์ประกอบด้านปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวทั้ง 3 ด้านส่งผลให้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวทั้ง 3 ด้าน ที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจของลูกค้ากลุ่ม MICE ต่อโรงแรมระดับ 5 ดาว และเป็นไปตามสมมุติฐาน

บทสรุป วิจัย และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นกลุ่มที่โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.7%) อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี (55.7%) ระดับปริญญาตรี (67.7%) อาชีพข้าราชการ (29.7%) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท (27.5%) วัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว มาเพื่อจัดประชุม (46.7%) ดังนั้นถ้าทางโรงแรมต้องการทำการตลาดกับนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE จึงควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว เพื่อที่จะสามารถทำการตลาดได้ตรงกลุ่ม

จากการวิเคราะห์โดยรวมพบว่าระดับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเรื่อง การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE เลือกเข้าใช้บริการโรงแรม 5 ดาว ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี ลอมเศรษฐี (2554) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องบรรยากาศรอบบริเวณที่พักแรมมากที่สุดแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและสถานที่สำหรับพักผ่อนค่อนข้างมากการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย หงสกุล เมสนุกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวของซิกแซกไฮเวย์ เกาะยาวน้อย จังหวัดภูเก็ต ที่พบว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันคือการได้เป็นส่วนหนึ่งในการดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งรวมถึงการได้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้วย กลายเป็นความคาดหวังของผู้บริโภคในธุรกิจที่พักแรม การจัดการด้านสังคมซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับบทความวิชาการ เช่นเดียวกันนั้น ชุตินา วุ่นเจริญ (2556) ได้ศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรม พบว่า ถ้าหากโรงแรมให้ความสนใจในกิจกรรมเพื่อสังคมจะส่งผลต่อชื่อเสียงของกิจการและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องในระยะยาวต่อผลการดำเนินงาน

ดังนั้น จากผลการวิจัยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานใบไม้สีเขียวทั้ง 3 ด้าน หากต้องการจะบริการนักท่องเที่ยวควรใส่ใจ

ในสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพ ทรัพยากรด้านสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงการจัดการด้านสังคมและ การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น และนำไปพัฒนาปรับปรุงสถานที่โดยเน้นให้ทางกายภาพของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนที่นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ให้ความสำคัญมากที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของนักท่องเที่ยวที่เห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำงานวิจัย นี้ ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดเพื่อทราบถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพความ พร้อมในด้านการบริการของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ สำหรับงานวิจัย ในอนาคต จากการวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ด้วยปัจจัยด้านงบประมาณ ระยะเวลา ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตอาจขยายขอบเขตของการวิจัยโดยเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว ชาวไทยกลุ่ม MICE ที่ใช้บริการโรงแรม 4 ดาว หรือ 3 ดาว หรือเก็บตัวอย่างกลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทยกลุ่ม MICE ในเขตพื้นที่อื่นๆนอกเหนือจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- หุติมา วุ่นเจริญ. (2556). "ความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรม". *วารสารวิชาการ*, 30 (1), 113-158. http://journal.fms.psu.ac.th/files/Article_JOFMS/No.30-V1-56/FMS_journal%20No30Vol.1%202556-6.pdf.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). *ธุรกิจไมซ์* (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: เพิร์นข้าหลวง พรินต์ติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- มาลี หุตะเจริญ จักรชัย ชุ่มจิตต์ และธัญยาธร จอดเกาะ. (บรรณาธิการ). (2555). *เกณฑ์มาตรฐาน สถานประกอบการที่พักสี่เขียว*. กรุงเทพฯ: [ม.ป.ป.]
- รัชมงคล แย้มเกษร. (2558). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีใน การเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทย อำเภอเมือง กาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2556). กรุงเทพฯ..มหานครแห่งไมซ์. [ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์]. *MICE JOURNAL*, [ม.ป.ป.]. 5, 1-7.

-
- สานิตย์ หนูนิล และประสพชัย พสุนนท์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนับสนุนการเป็น
โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาโรงแรมดุสิต ปริณเชส ศรีนครินทร์.
วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 8 (1), 16-33. <http://www.slideshare.net/sanittu45/ss-40052812>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ. (2554). อุตสาหกรรมไมซ์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].
อุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคเอเชีย, [ม.ป.ป.], 4.
- หงสกุล เมสนุกุล. (2555). การศึกษาแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักตาม
มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวของซิกเซ็นส์ โฮอเวย์ เกะยาวน้อย จังหวัดภูเก็ต.
(ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- อรุณี ลอมเศรษฐี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน
การเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อรอุมา เกิดศรีเหล็ก. (2553). โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. เข้าถึงเมื่อ 28 มกราคม 2559.
เข้าถึงได้จาก <http://bangkokgreencity.bangkok.go.th/KnowledgeBased/Article/GreenSpace/%E0%B9%>
- Khazanie. R. (1996). Statistics in a World of Application (4th ed.). New York:Harper
Collins.