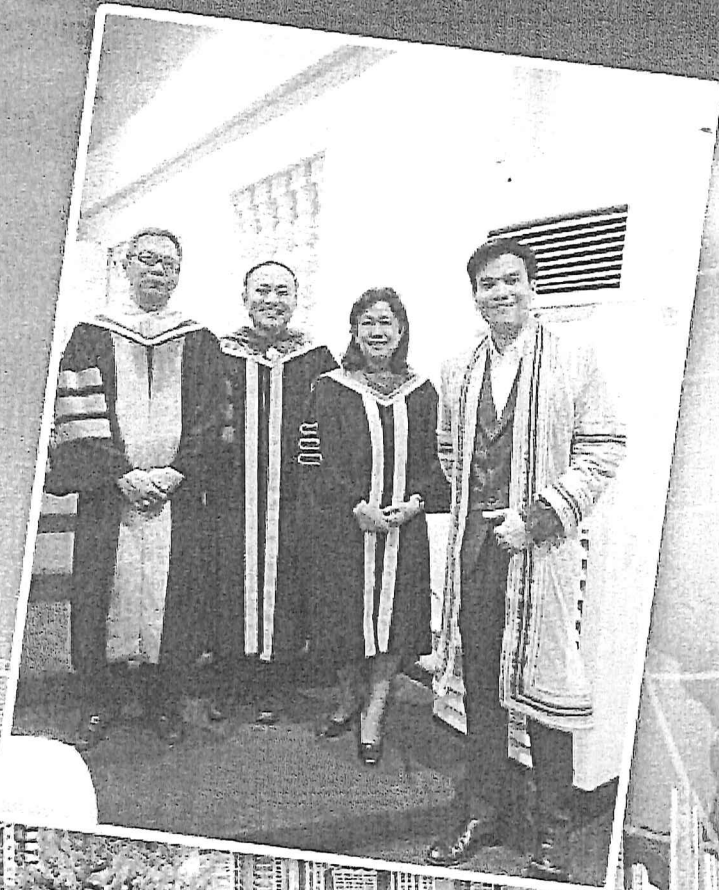




ประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 11

การวิจัยของโลก ไร้พรมแดน



ติดต่อสอบถามได้ที่ : <http://graduate2.ac.th/> หรือ

Facebook : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

โทรศัพท์ 044-041597, 086-8727532 อีเมล thipvb@hotmail.com

วันเสาร์ที่ 20 กุมภาพันธ์ 2559

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
GRADUATE SCHOOL, SURINDRA RAJABHAT UNIVERSITY

คณะกรรมการพิจารณากลับกรองบทความทางวิชาการ

ศ.ดร.กาญจนา คุณารักษ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.ชัยญา อภิบาลกุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.ธวัชชัย ชินวงศ์	ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.กิติเดช สันติชัยอนันต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร.กীরติ ตันเสถียร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร.ธนาตล สมบูรณ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.นภาพรณัฏฐ์ ธีญา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ปทมพร อภัยจิตต์	โรงพยาบาลนางรอง
ดร.นภัสสรณ์ วรรณภัทรธิระกุล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
รศ.ดร.สารภี วรรณตรง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.นภตล พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.จิรายุ ทรัพย์สิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.นิติพัฒน์ พัฒนฉัตรชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.ธีรวัตร ภูระธีรานรัชต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อ.ดร.อำนาจ วัฒนกรสิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อ.ดร.สุรีย์ฉาย สุกันธรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อ.ดร.เดชกุล มัทวานกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อ.ดร.วันชัย สุขตาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
อ.ดร.โชติ สุขศิริมหาไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คณะกรรมการดำเนินงาน

อ.ดร.พานชัย เกษภู	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
อ.ดร.อำนาจ วัฒนกรสิริ	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อ.ดร.สุรีย์ฉาย สุกันธรัตน์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
อ.ดร.เดชกุล มัทวานกุล	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
อ.ดร.พงษ์พันธ์ ผึ้งผาย	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบัณฑิตและวิเทศสัมพันธ์

คณะกรรมการฝ่ายจัดทำรูปเล่ม

นายชัยยศ อุไรล้ำ	นางณัฏฐ์นัน ทุนดี	นางสาวศรินทิพย์ สนทอง
นางวณิดา เผ่าศิริ	นางธนินท์ธร ทองแมน	นายชุตินทร ไวรวัจนกุล
นายอรรถพล ศรีปัดดา	นายยศวัฒน์ ลีลาพัฒนาชัยกุล	

แนวทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวภายใต้คุณภาพการบริการในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
BUSINESS PRACTICES OF GREEN LEAD HOTELS UNDER SERVICE QUALITY IN CHA-AM,
PHETCHABURI

บุษริน วงศ์วิวัฒนา¹

¹ สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
สารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว ภายใต้กรอบของการรักษาคุณภาพของการบริการ ในพื้นที่เขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีนี้ เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะของการดำเนินธุรกิจในกลุ่มโรงแรมภายใต้โครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว 2) เพื่อเปรียบเทียบแนวคิดการรักษาคุณภาพการบริการกับลักษณะการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว และ 3) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวและเสนอแนวทางการแก้ไข ภายใต้การกรอบของคุณภาพการบริการที่สำคัญ โดยวิธีการสัมภาษณ์ผ่านมุมมองของผู้ให้บริการใน ธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว จำนวน 7 สถานประกอบการตามรายงานในพื้นที่เขต อำเภอชะอำ จังหวัด เพชรบุรี (มูลนิธิใบไม้เขียว. 2558)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมมีความตระหนักรู้ในเรื่องของการดำเนิน ธุรกิจโรงแรมภายใต้กรอบมาตรฐานใบไม้เขียวทั้ง 18 องค์ประกอบที่สำคัญควบคู่กับการรักษา คุณภาพการบริการตามเครื่องของการประเมินคุณภาพการบริการที่สำคัญของ SERVQUAL อัน ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ของการประเมิน นอกจากนี้ยังพบว่าภายใต้การดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม นั้นสามารถบูรณาการ แนวคิดในเรื่องมาตรฐานการรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า ควบคู่กับการรักษาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อเชิงบวก ออกเป็นวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นการช่วยรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การสร้างคุณภาพชีวิตและสังคม ชุมชนโดยรอบที่ดี และการเพิ่มรายได้ให้เกิดแก่ธุรกิจโรงแรมเอง ทั้งนี้โดยมีแนวทางที่สำคัญสอง ประการของการสร้างเข้มแข็งในเชิงโครงสร้างนโยบาย และการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อประสิทธิทางธุรกิจโรงแรมในที่สุด

คำสำคัญ : แนวทางการดำเนินธุรกิจ โรงแรมใบไม้เขียว คุณภาพการบริการ

Abstracts

The purpose of qualitative research in 'Business Practices of Green Leaf Hotels under Service Quality in Cha-am, Phetchaburi' were 1) to study the business practices of hotel under Green Leaf standard 2) to compare the business practices and service quality of green leaf hotels and 3) to find the obstacle and solution of business practices under service quality in green leaf hotels. A structured interview questions were developed and distributed to all 7 green leaf hotels in Cha-am, Phetchaburi (Green Leaf Foundation. 2015)

The result of the research found that service providers in those green leaf hotels were realized on the significance of business practice under 18 component of green leaf standard along with the service quality measurement by SERVQUAL model. Moreover, it could be identified that there were an integration between green leaf standard and service quality model in order to attract to customer satisfaction. There will be 2 significant guidelines of policy creation and human resource management where could generate the beneficially to the whole business itself.

Keywords : Business Practices, Green Leaf Hotels, Service Quality

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลที่เกิดจากการประชุมสุดยอดระดับโลกว่าด้วยเรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (UN Conference on Environment and Development: UNCED) ณ กรุง ริโอ เดอจาเนโร ประเทศบราซิล ในปี พ.ศ. 2535 ซึ่งมีสาระสำคัญในเรื่องของแผนปฏิบัติการ 21 และอีกครั้งของการประชุมจัดโดยองค์การสหประชาชาติ ในเรื่อง การประชุมสุดยอดโลกว่าด้วยเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Summit on Sustainable Development: WSSD) ณ ประเทศบราซิล ในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นเวทีที่สำคัญเหล่าประเทศสมาชิกทั่วโลกกว่า 180 ประเทศรวมถึงประเทศไทยได้มีการร่วมลงนามในการแสดงออกในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการอนุรักษ์โลก ภายใต้แนวความคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน กล่าวคือ การพัฒนาที่ตอบสนองความ

ต้องการของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่มีผลกระทบในทางลบต่อความต้องการของคนรุ่นต่อไปในอนาคต โดย UNCED (คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2547) ซึ่งจากการประชุมดังกล่าว ทำให้อุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวรวมถึงธุรกิจโรงแรมต่างให้การตระหนักในความสำคัญและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับโลกอันสามารถส่งผลกระทบต่อคนรุ่นหลังอย่างเป็นวงกว้างไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และองค์กรต่าง ๆ ด้านการโรงแรม อันเป็นภาพที่สะท้อนถึงความตระหนักและแสดงออกถึงความมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2540 เกิดการร่วมตัวกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและร่วมกันสร้างโครงการมาตรฐานใบไม้เขียวขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม ให้มีความสำคัญในเรื่องของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า และถือเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว

ธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว คือ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเกิดความตระหนักในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาสภาพแวดล้อม จากนั้นดำเนินการเอาธุรกิจของตนเองเข้าร่วมโครงการภายใต้มาตรฐานใบไม้เขียว ซึ่งประกอบด้วยการวัดและประเมินเพื่อออกใบประกาศนียบัตร อันเป็นเครื่องมือเชิงสัญลักษณ์ที่สำคัญและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหนึ่งในแนวทางที่สำคัญที่ธุรกิจโรงแรมเองจะได้รับความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำตลอดจนการร่วมผลักดันเพื่อให้ธุรกิจของตนเองนั้นมีส่วนร่วมในการร่วมลดการใช้พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติหรือสร้างแนวคิดของการใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจในระยะยาว ลดปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดกับชุมชนหรือแม้แต่การช่วยให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในธุรกิจโรงแรมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เมื่อห่างไกลสารพิษ สุขภาพของพนักงานเองมีความแข็งแรง มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ ธุรกิจโรงแรมเองก็สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวได้มีการกระจายตัวอยู่ตามจังหวัดทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมากมาย รวมถึงในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เช่นกัน โดยจากรายงานของมูลนิธิใบไม้เขียว พบว่าในพื้นที่ดังกล่าวมีธุรกิจโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว จำนวน 7 สถานประกอบการ ประกอบด้วย โรงแรมลองบีช ชะอำ โรงแรมเชอราตัน หัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมสปริงฟีลด์ วิลเลจ กอล์ฟ แอนด์ สปา โรงแรมมายย่า หัวหิน โรงแรมสปริงฟีลด์ แอท ซี รีสอร์ท แอนด์ สปา โรงแรมเมธาวลัย ชะอำ และโรงแรมฮาเว่น รีสอร์ท หัวหิน ตามลำดับ (มูลนิธิใบไม้เขียว, 2558) ซึ่งภาพรวมของการเป็นธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว จะสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงแรมให้กับนักท่องเที่ยวและโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์โลกและสิ่งแวดล้อมอย่างไรก็ตามด้วยธรรมชาติพื้นฐานของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้น ภาพของความพึงพอใจ ความคาดหวัง

และการบริการของพนักงาน คือ หัวใจของการดำเนินธุรกิจนอกเหนือจากการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้เป็นประเด็นที่สำคัญที่ผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวจำเป็นต้องตระหนักและให้ความสำคัญในหนทางแห่งการลดช่องว่างระหว่างการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การลดใช้พลังงานแต่จะต้องไม่ลดความพึงพอใจ ไม่ลดมาตรฐานการให้บริการ อันเป็นกุญแจที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจได้อย่างสัมฤทธิ์ผลในสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ในปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งหวังการทำความเข้าใจถึงแนวทางของการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวภายใต้การรักษาคุณภาพการบริการที่สำคัญผ่านมุมมองที่สำคัญของผู้จัดการ ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจดังกล่าวเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษางานในครั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในความสำคัญของหลักการดำเนินธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานใบไม้เขียวควบคู่กับแนวทางการรักษาคุณภาพการบริการ อันเป็นหัวใจของการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขันในอุตสาหกรรม อันประกอบด้วย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของการดำเนินธุรกิจในกลุ่มโรงแรมภายใต้โครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวคิดการรักษาคุณภาพการบริการกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรมใบไม้เขียว ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวและเสนอแนะแนวทางแก้ไขภายใต้การรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการ

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นเชิงคุณภาพโดยศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและปรากฏการณ์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวภายใต้แนวทางการรักษาคุณภาพการบริการ ในพื้นที่ศึกษาเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขอบเขตของการวิจัยด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เป็นผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และต้องเข้าร่วมโครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว โดยใช้วิธีการสุ่ม

แบบลูกโซ่ (Snowball Sampling Technique) ซึ่งเป็นวิธีที่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและเข้าถึงง่าย ทั้งนี้เริ่มจากการกระบวนกรค้นหากลุ่มโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัด เพชรบุรี ซึ่งจากรายงานโดยมูลนิธิใบไม้เขียวพบว่าในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีมีจำนวน 7 สถาน ประกอบการ (มูลนิธิใบไม้เขียว, 2558) จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและสอบถามเพื่อ เชื่อมโยงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอื่นเป็นทอดๆต่อไป ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มและดำเนินการสุ่ม ตามการชี้แนะของผู้ให้ข้อมูลจนกระทั่งได้ข้อมูลที่อิ่มตัว (Saturated Data) ผู้วิจัยจึงหยุดกระบวนกร เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลใน การทำวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) มีการกำหนดรูปแบบคำถามไว้ล่วงหน้า แบบสัมภาษณ์เป็นแนวคำถาม เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ การจัดการภายใต้มาตรฐานใบไม้เขียว การทำงานภายใต้แนวคิด ของคุณภาพการบริการ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขผ่านมุมมองของผู้จัดการหรือ ผู้ประกอบการ

(2) เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกข้อมูลเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรายละเอียด จากนั้นจึงนำไปถอดเทป (Transcribe) เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการสัมภาษณ์

(3) เครื่องเขียนและสมุดจดบันทึก ใช้บันทึกข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักและบันทึกสิ่งที่เกิด จากที่ได้เห็นหรือได้ยินในขณะที่เฝ้าสังเกตดูจากสถานการณ์จริงและจดลงในแบบบันทึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการสื่อสารข้อมูลแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ สัมภาษณ์กับผู้จัดการหรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว และใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วน ร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและปรากฏการณ์ที่ สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์ สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้าจากวารสาร เอกสาร หนังสือ รวมทั้งการ ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้ออ้างอิงและเป็นข้อสนับสนุนแนวคิดของ การศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation)

เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ได้แก่ การใช้ผู้ลงพื้นที่สัมภาษณ์หลายคนเพื่อเก็บข้อมูลภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน การตรวจสอบและเปรียบเทียบความถูกต้องแน่นอนของข้อมูลจากหลายแหล่ง และการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายมาพิจารณาทบทวนกับข้อมูลชุดเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากลงพื้นที่เก็บข้อมูลแล้วจึงนำมาวิเคราะห์โดย

- (1) นำข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- (2) นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการแยกจัดหมวดหมู่ข้อมูล
- (3) นำข้อมูลที่ได้จากการแยกจัดหมวดหมู่ข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาความ (Descriptive Analysis) เพื่อประเมินรูปแบบและวิธีการทางธุรกิจของตลาดนัดว่าเป็นอย่างไร โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัยเป็นหลัก

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 20 ราย จาก 7 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมซึ่งเข้าร่วมและได้รับมาตรฐานใบไม้เขียว โดยแบ่งเป็นตำแหน่งผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับลูกค้าตามลำดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโครงสร้างคำถามตามวัตถุประสงค์ซึ่งสามารถสรุปออกเป็นประเด็นที่สำคัญตามกรอบของการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมภายใต้มาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว

โดยทั่วไปธุรกิจโรงแรมในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีสภาพทางกายภาพของการดำเนินธุรกิจในแบบธุรกิจโรงแรมกึ่งรีสอร์ท ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของธุรกิจที่อยู่ใกล้ทะเล มีชายหาดที่สวยงามซึ่งเป็นหนึ่งแหล่งดึงดูดสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป อย่างไรก็ตามด้วยลักษณะเฉพาะดังกล่าวเช่นเดียวกันที่ทำให้ภูมิภาคดังกล่าวประสบปัญหาด้านการจัดการน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งน้ำเค็มที่มีมากกว่าน้ำจืดและในบางครั้งทำให้เกิดน้ำกร่อยหรืออาจเกิดภาวะขาดแคลนน้ำจืดในบางฤดูกาล เป็นต้น ดังนั้นเพื่อธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมโครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว พบว่า ธุรกิจโรงแรมสามารถจัดการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ภายใต้โครงการมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวชั้นได้มีการระบุถึงแนวทางของการดำเนินกิจกรรมทางการจัดการอย่างชัดเจน โดยมีการแบ่งการจัดกิจกรรมออกเป็น 3 ขั้นตอนของการเริ่มการตรวจสอบโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการฯ ว่ามีการดำเนินขั้นตอนที่จำเป็นทางด้านกฎหมายหรือไม่ (เรียกว่า Screening questionnaire) จากนั้นการพิจารณาในเรื่องขอบเขตของความเหมาะสมของการดำเนินกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในโรงแรม (Qualifying questionnaire) และขั้นตอนสุดท้าย คือ การตรวจสอบการปฏิบัติการทุกแผนกในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตรวจสอบว่าขั้นตอนต่างๆ นี้ ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ อย่างไร (Grading questionnaire) ซึ่งในทั้งสามขั้นตอนนี้จะประกอบด้วยข้อคำถามจาก 18 หมวดขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม (มูลนิธิใบไม้เขียว. 2558) ดังนี้

- หมวดที่ 1 นโยบายและการสื่อสาร
- หมวดที่ 2 การพัฒนาบุคลากร
- หมวดที่ 3 คณะกรรมการ
- หมวดที่ 4 เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
- หมวดที่ 5 การจัดการของเสีย
- หมวดที่ 6 ประสิทธิภาพและการใช้พลังงาน
- หมวดที่ 7 ประสิทธิภาพการใช้น้ำ
- หมวดที่ 8 ครุภัณฑ์ และห้องอาหาร
- หมวดที่ 9 ห้องซักรีด
- หมวดที่ 10 การจัดซื้อ
- หมวดที่ 11 คุณภาพอากาศภายในอาคาร มลพิษทางอากาศ และเสียง
- หมวดที่ 12 น้ำ และคุณภาพน้ำ
- หมวดที่ 13 สปา และการนวดเพื่อสุขภาพ
- หมวดที่ 14 สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และกิจกรรมกลางแจ้ง
- หมวดที่ 15 ความปลอดภัยในโรงแรม
- หมวดที่ 16 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ
- หมวดที่ 17 การมีส่วนร่วมกับชุมชน และองค์กรท้องถิ่น
- หมวดที่ 18 การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่าภาพรวมของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีลักษณะของการจัดการทางธุรกิจไปในทิศทางเดียวกันกับการดูแลและร่วมรักษาสภาพแวดล้อมรวมถึงการรู้จักใช้ทรัพยากรในองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวมี

ความตระหนักในเรื่องของการรักษาสภาพแวดล้อมและมีภาพของการดำเนินการออกมาในเชิงนโยบาย การออกกฎ ระเบียบข้อบังคับให้แก่พนักงาน มีการวางแนวทางของการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับชั้น ในส่วนของผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าพบว่ามีลักษณะของการทำงาน และการควบคุมดูแลพนักงานในระดับปฏิบัติงานตามแนวทางและนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้ ทั้งนี้โดยมีภาพกว้างของนโยบายเชิงโครงสร้างที่แสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานทั้งที่ผ่านกฎระเบียบ ทั้งที่ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมพนักงาน และทั้งที่ผ่านการทำงานร่วมกันของพนักงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการแสดงออกถึงความตระหนักในเรื่องของมาตรฐานโรงแรมไปไม่เสียผ่านการสื่อสารในทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของพนักงานที่เข้ามาใหม่ พบว่าในเกือบทุก ๆ ธุรกิจโรงแรมไปไม่เสียมีการจัดฝึกอบรมพนักงาน มีการสร้างองค์ความรู้และวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องของการร่วมประหยัดและอนุรักษ์อย่างชัดเจน เช่น การแจกเอกสารให้พนักงานเข้าใจ การมีป้ายเตือนให้ปิดไฟ การมีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานผู้ปฏิบัติทุก ครั้ง

นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการตามมาตรฐานโรงแรมไปไม่เสียแล้วนั้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมเองสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้พลังงาน อาทิ ค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น ทั้งนี้เกิดจากการสื่อสารและการทำงานร่วมกันของพนักงานในทุก ๆ ระดับขององค์กรที่ให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อภาพรวมทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี โดยธุรกิจโรงแรมไปไม่เสียส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าการจะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรแล้วยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานในทุกระดับขององค์กรมีความสุขที่ดีขึ้น ห่างไกลจากสารเคมี ของเสียและยังมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของการรักษาสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถนำกลับไปใช้ที่บ้านและในชีวิตประจำวันของพนักงานเหล่านั้น ก่อให้เกิดเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันแบบเป็นลูกโซ่กล่าวคือชุมชนโดยรอบเกิดการเรียนรู้ผ่านพนักงานซึ่งโดยมากเป็นคนท้องถิ่น ทำให้สังคมโดยรอบมีความสุข ลดปัญหาข้อขัดแย้ง ทั้งธุรกิจโรงแรมและชุมชนต่างช่วยกันรักษา สภาพแวดล้อมให้คงอยู่ ลดปริมาณขยะของเสีย อากาศบริสุทธิ์ คุณภาพชีวิตทั้งพนักงานและคนในชุมชนก็ดีขึ้นตามมาด้วย ในขณะที่เดียวกันลูกค้าผู้เข้าพักในโรงแรมไปไม่เสียเองได้รับข้อความ การสื่อสารผ่านกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ ในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การรู้จักใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ลดการใช้พลังงานโดยไม่จำเป็น เช่น การแสดงป้ายของการลดการเปลี่ยนและซักผ้าปูที่นอน การใช้ขวดแก้วแทนการใช้พลาสติก เป็นต้น ซึ่งลูกค้าเองเกิดกระบวนการรับรู้และสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนได้เช่นกัน

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นจากการดำเนินการภายใต้โครงการมาตรฐานโรงแรมไปไม่เสียเพียงโครงการเดียว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าภาพรวมของการดำเนินโครงการดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดประโยชน์

แก่พนักงานในทุกระดับชั้นของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและพนักงานในระดับปฏิบัติการกับลูกค้า อีกทั้งยังส่งต่อไปยังลูกค้า และ ชุมชนโดยรอบเพื่อให้เกิดภาพของการเรียนรู้ เข้าใจและร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินงานของโรงแรมใบไม้เขียว ซึ่งถือเป็นแนวทางที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

แนวทางการรักษาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว

การรักษาซึ่งคุณภาพของการบริการนั้นถือเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขันในยุคปัจจุบัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรมซึ่งการบริการคือหัวใจของธุรกิจ ที่ไม่สามารถละเลยได้และการบริการยังเป็นสิ่งที่ยากแก่การจัดการ การควบคุม เนื่องจากลักษณะเฉพาะของทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันในองค์กรนั่นเอง จึงเป็นสาเหตุที่สำคัญของการควบคุมคุณภาพการบริการผ่านเครื่องมือที่สำคัญของการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ (1985) ชื่อ SERVQUAL model เพื่อดำเนินการตรวจสอบการรับรู้ซึ่งในที่นี้สามารถหมายรวมถึงความพึงพอใจที่เกิดจากการบริการในเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำคัญทั้ง 5 เกณฑ์ ประกอบด้วย

เกณฑ์ที่หนึ่ง - ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

เกณฑ์ที่สอง - ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การบริการ ตรงตามเวลา คำสั่ง หรือความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมใบไม้เขียวได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้หมายถึงความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งจะต้องมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

เกณฑ์ที่สาม - ด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว แก่ผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ที่สี่ - ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

เกณฑ์ที่ห้า - ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และการเข้าอกเข้าใจความต้องการของลูกค้าของโรงแรมไปไม้เซีย

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในส่วนของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมไปไม้เซียทั้งสามระดับของกลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับลูกค้า เพื่อค้นหาความเป็นจริงของสภาพการทำงานภายใต้มาตรฐานโรงแรมไปไม้เซียของการอนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อมกับการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพของการแข่งขันที่ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญ

ทั้งนี้ในการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของธุรกิจโรงแรมไปไม้เซียส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ แม้ว่าโรงแรมจะดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานโรงแรมไปไม้เซียซึ่งมีมาตรฐานที่สำคัญในเรื่องของการกิจกรรมการรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานแต่กลับไม่ได้กระทบต่อการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการดำเนินกิจกรรมด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและพลังงานนั้นกลับช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ดี การใช้บริการที่มีมาตรฐานยิ่งขึ้นและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยสังเกตได้จากจำนวนลูกค้าที่กลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Returning Guests) และการบอกปากต่อปากของลูกค้าไปยังรายอื่น ๆ (Word of mouth) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทั้งห้าเกณฑ์ของการประเมินคุณภาพการบริการ

อย่างไรก็ตามในการศึกษาเพิ่มเติมพบว่ามียังมีบางธุรกิจโรงแรมไปไม้เซียเท่านั้นที่พบว่าเกณฑ์ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และเกณฑ์ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงแรมไปไม้เซียในขณะเดียวกันต้องรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับลูกค้าที่พบว่าหลายครั้งของการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการแต่กลับพบข้อจำกัดของการร่วมรักษาลงงานเนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่สวนทางกัน เช่น การร่วมรณรงค์ของการใช้พลังงานและการซักผ้าหรือการใช้ทรัพยากรพื้นฐานในโรงแรมพบว่าลูกค้าบางกลุ่มอาจให้ความสำคัญด้านความสะดวกสบายมากกว่าการร่วมอนุรักษ์พลังงาน ทั้งนี้แนวทางเบื้องต้นของธุรกิจโรงแรม คือ การแก้ไขแบบเป็นรายบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ในเรื่องความมั่นใจพบว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับลูกค้าบางรายมีความกังวลและไม่มั่นใจในการสื่อสารหรือเชิญชวนให้ลูกค้าร่วมประหยัดพลังงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่หลายรายที่มีความกังวลและแสดงออกผ่านการอธิบายหรือการพูดคุยกับลูกค้า โดยพบว่าพนักงานใหม่หลายรายหลีกเลี่ยงการที่ต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงข้อความหรือสารของการร่วมรณรงค์ประหยัดพลังงานและอนุรักษ์ทรัพยากร เป็นต้น

อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว และแนวทางการแก้ไขเพื่อการรักษาคุณภาพการบริการ

ภาพรวมของการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวภายใต้การรักษาคุณภาพการบริการพบว่า ทั้งผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับลูกค้า ต่างให้การตระหนักในความสำคัญของการร่วมลดการใช้พลังงาน รักษาสภาพแวดล้อม ควบคู่กับการรักษาคุณภาพของการบริการซึ่งเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ โดยพบว่าหลายโรงแรมใบไม้เขียวมีลักษณะของการดำเนินงานร่วมกันอย่างบูรณาการ เช่น ภายใต้เงื่อนไขของการรักษารักษาคุณภาพการบริการแต่ยังต้องร่วมลดการใช้พลังงาน โรงแรมเลือกที่จะใช้วิธีสื่อสารกับลูกค้าผู้เข้าพักผ่านข้อความ เอกสารเชิญชวนและการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ นอกจากนี้หลายธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวยังใช้วิธีการจัดการภายในองค์กรด้วยการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งแม้จะเป็นการลงทุนในเบื้องต้นแต่กลับได้ผลในระยะยาวที่ดี เช่น การเปลี่ยนมาใช้ระบบควบคุมไฟฟ้าในห้องพักด้วยระบบ Key card หรือ การปรับเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในภาพของปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงานทั้งสองกิจกรรมที่สามารถพบได้ในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวซึ่งสามารถสรุปเป็นอุปสรรคที่สำคัญ คือ

(1) เรื่องของการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานใหม่หรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสบการณ์ในธุรกิจไม่มากนัก พบว่า พนักงานกลุ่มนี้มักหลีกเลี่ยงการสื่อสารพูดคุยหรือการอธิบายกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าบางส่วนอาจไม่ได้อ่านข้อความหรือป้ายสื่อความหมาย ดังนั้นพนักงานอาจต้องเป็นผู้เข้าไปอธิบายหรือสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจ โดยไม่จำเป็นต้องสร้างความขัดแย้งได้ ทั้งนี้ในการศึกษาพบว่าปัญหาเหล่านี้มักเกิดกับโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะของการฝึกอบรมและการให้ความรู้พนักงานก่อนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด

(2) เรื่องของความร่วมมือกันระหว่างแผนกในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายหรือการเพิ่มภาระหน้าที่การทำงาน พบว่าหลายธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวมีภาพของการไม่ประสานงานกัน การปิดหน้าที่ความรับผิดชอบหรือแม้แต่การเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหาและโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากว่าการทำงานนั้นไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์ทางอ้อม เช่น ในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวขนาดเล็กที่เป็นลักษณะโรงแรมเดี่ยว (ไม่มีเครือข่าย) พบว่าในระบบของการจัดซื้อเพื่อปรับเปลี่ยนหลอดไฟหรือการลงทุนเพื่อการประหยัดพลังงานจะได้รับการดูแลที่ล่าช้า เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งแนวทางการแก้ไขที่พบคือ ในการดำเนินการดังกล่าวนี้ต้องให้ผู้บริหารเป็นผู้ลงนามและแสดงออกในเชิงนโยบายอย่างชัดเจนและจริงจังถึงความต้องการลดการใช้พลังงานและร่วมรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถดำเนินการได้ในระดับปฏิบัติการได้ต่อไป

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรักษาซึ่งคุณภาพการบริการทั้ง 5 เกณฑ์การประเมินของธุรกิจโรงแรมภายใต้กรอบของมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวทั้ง 18 องค์ประกอบที่สำคัญผ่านมุมมองของผู้ประกอบการ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมดังกล่าวทั้งสามระดับ ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อการต้องศึกษาถึงสภาพความเป็นจริงของการดำเนินธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค (ลูกค้า) และการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันขณะเดียวกันมุ่งค้นหาปัญหา อุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบดังกล่าว พร้อมกับการค้นหาแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพื่อบูรณาการทั้งสองแนวคิดของการดำเนินธุรกิจภายใต้เงื่อนไขของคุณภาพการบริการ อันเป็นแนวทางที่สำคัญของการสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจที่ยั่งยืน

ทั้งนี้พบว่าแนวทางที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวภายใต้การรักษาคุณภาพการบริการ ในบริบททางพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี นั้นสามารถดำเนินภายใต้ 2 แนวทางที่สำคัญ

(1) แนวทางสำคัญในเชิงนโยบายและโครงสร้างของการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ไม่ว่าธุรกิจโรงแรมจะเป็นธุรกิจขนาดใดหรือมีระบบการบริหารงานแบบใด ต่างต้องให้ความสำคัญกับการวางโครงสร้างและนโยบายของธุรกิจที่ชัดเจนและสามารถวัดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่ในบางครั้งอาจมีภาพของผู้บริหารงานและตัดสินใจในแบบครอบครัว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการทำงาน ความชัดเจนในเชิงนโยบาย และความมั่นคงของการดำเนินการตามนโยบายและโครงสร้างที่วางไว้ ทั้งนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ และคุณภาพการบริการ

(2) แนวทางของการให้ความสำคัญในเรื่องของ ทรัพยากรมนุษย์ หรือ พนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นกลไกที่สำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจและรักษาคุณภาพการบริการ ปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ คือทุนมนุษย์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจาก พนักงานในองค์กร คือ ตัวแทนของธุรกิจโรงแรม คือภาพลักษณ์ของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นการให้ความสำคัญไม่ว่าจะผ่านกระบวนการคัดสรรหรือการฝึกอบรมล้วนเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้พนักงานเหล่านี้คือผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับลูกค้า ดังนั้นการเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมให้แก่บุคลากรหรือพนักงานในธุรกิจโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารเข้าใจ ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า รวมถึงแนวทางการรักษาคุณภาพการบริการที่ถูกต้องและเหมาะสมที่สุดของธุรกิจโรงแรมของตนเอง

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้พบข้อจำกัดบางประการที่สามารถนำไปปรับใช้สำหรับการดำเนินงานวิจัยในครั้งต่อ ๆ ไปที่สำคัญ ใน 2 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นในเรื่องของลูกค้า ซึ่งใน

งานดังกล่าวมุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะในมุมมองของผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินตนเอง ถึงศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ดังนั้นหากในศึกษาเพิ่มเติมสามารถดำเนินการในส่วนของลูกค้า ผู้ใช้บริการเพื่อค้นหาประสิทธิผลที่เกิดจากการดำเนินการได้ ประเด็นที่สอง คือ เรื่องระดับและขนาดของโรงแรม ในงานวิจัยชิ้นนี้พบว่าธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวในพื้นที่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของขนาดโรงแรม จำนวนห้องและระดับของโรงแรมซึ่งมีผลต่อภาพของการบริหารงาน การจัดการภายในองค์กร ดังนั้นหากมีการกำหนดเงื่อนไขของระดับ และขนาดของโรงแรมที่ใกล้เคียงกันอาจทำให้ผลของการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนน้อยลงเนื่องจาก โรงแรมขนาดและระดับที่ใกล้เคียงกันโดยมากมักมีรูปแบบและระบบของการดำเนินที่ใกล้เคียงกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2558). แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555- 2560. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว. ค้นหาค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2558 จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/86/23335>
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว 2556. สืบค้นเมื่อ 01 พฤศจิกายน 2557 จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/farms/uploaded/Information%20Technology%20Center/stat/276/2013/inbound%202013/Change.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2547). โครงการพัฒนาดัชนีชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย: รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จूरินทร์ ทองทะวาย. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้าง ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนา ระบบงาน (Application Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชวาล ทัดสวัสดิ์. (2554). แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- มูลนิธิใบไม้เขียว. (2558). ข้อมูลโรงแรมภายใต้โครงการโรงแรมใบไม้เขียว 2558. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม, 2558, จาก http://www.greenleafthai.org/th/green_hotel/

- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. (2558). สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.
2556. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน, 2557, จาก
http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621
- ศิริกานดา แหยมคง. (2555). ปัจจัยเหตุและผลของความสามารถการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพ
ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการดุขภูมิบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). การสำรวจการประกอบการกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.
2557. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- Akan, Perran. (1995). *Dimensions of Service Quality : A Study in Istanbul*. *Managing Service Quality*. 5, 6: 39-43.
- Gabbie, Olive and O'Neill, Martin A. (1996). *SERVQUAL and the Northern Ireland Hotel Sector:A Comparative Analysis – part 1.* *Managing Service Quality*. 6(6): 25–32.
- Gronroos, C. (1990). *Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality*, *Review of Business* 3. New York: St. John's University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality*. *Journal of Retailing*. 64(1). 12- 40.
- World Tourism Organization. 2013. *UNWTO Tourism highlight 2014*. Retrieved October 23, 2014 from <http://www2.unwto.org/>
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press, New York, NY.