



อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
กรณีธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล
**Influence of Environmental Management on Performance Measured
by Balanced Scorecard: A Case of Hotel Industry
in Andaman Islands, Satun Province**

เข็มเพชร โชติวรรณ

Khempech Chotiwan

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Accountancy
Prince of Songkla University**

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
กรณีธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล
**Influence of Environmental Management on Performance Measured
by Balanced Scorecard: A Case of Hotel Industry
in Andaman Islands, Satun Province**

เข็มเพชร โชติวรรณ

Khempech Chotiwan

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Accountancy
Prince of Songkla University**

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์
 กรณีธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

ผู้เขียน นางสาวเข็มเพชร โชติวรรณ

สาขาวิชา การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

(ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์)

.....กรรมการ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

.....กรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
 ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ

(นางสาวเข็มเพชร โชติวรรณ)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นางสาวเข็มเพชร โชติวรรณ)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ กรณีธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล
ผู้เขียน	นางสาวเข็มเพชร โชติวรรณ
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม รวมทั้งทดสอบอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามันจังหวัดสตูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 ราย โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ จากการวิเคราะห์เชิงพรรณนาพบว่าธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามันจังหวัดสตูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดการน้ำมากกว่าในขณะที่การจัดการขยะ ที่มีการจัดการน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่าผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรมในมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุดและมุมมองด้านการเงินนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จากการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน พบว่า การจัดการน้ำและการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม โดยที่ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการเสียง การจัดการคุณภาพอากาศและการจัดการภูมิทัศน์ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่าขนาดของกิจการซึ่งวัดจากจำนวนห้องพักและประเภทธุรกิจก็มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมเช่นกัน

คำสำคัญ: การจัดการสิ่งแวดล้อม, ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ, ธุรกิจโรงแรม

Thesis Title	Influence of Environmental Management on Performance Measured by Balanced Scorecard: A Case of Hotel Industry in Andaman Islands, Satun Province
Author	Miss Khempech Chotiwan
Major Program	Accountancy
Academic Year	2019

ABSTARCT

This study aims to investigate the environmental management, performance measured by balanced scorecards, and to test the influence of environmental management on performance measured by balanced scorecards of hotel industry in Andaman Islands, Satun province. The sample of this study of 167 questionnaires have been collected and analyzed. From the descriptive analysis, results show that hotel industry in Andaman Islands, Satun province mostly interested in water management whereas the waste management is the least concern. Furthermore, the balanced scorecards of the samples have the highest score on the leaning and growth dimension whereas the lowest score on the financial dimension. The results of multiple regression show that from 8 topics of green hotel criteria; water management and usage of environmental friendly products have positive significant influenced to hotel performance measured by balanced scorecards whereas environmental policy, waste management, noise management, air quality management, and green space management not influenced to the hotel performance. Moreover, the control variables of number of rooms and type of businesses also have positive significant influenced to hotel performance.

Keywords: Environmental management, Balanced scorecards, Hotel industry

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการ ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาตรวจทาน ให้คำแนะนำ อันเป็นประโยชน์ในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ ความถูกต้องมากขึ้น

และที่สำคัญผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว ที่คอยส่งเสริม สนับสนุน ให้ คำแนะนำ ปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจจนสำเร็จการศึกษา รวมถึงผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้เขียนตำรา บทความงานวิจัย ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหากมี ข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เข้มเพชร โชติวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์ในการวิจัย	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
การจัดการสิ่งแวดล้อม	8
ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	15
ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จ.สตูล	16
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดการวิจัย	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	35
สมมติฐานการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล	47
ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5 บทสรุป การอภิปราย และข้อเสนอแนะ	58
บทสรุป และการอภิปรายผลการศึกษา	58
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	66
ข้อจำกัดในการศึกษา	67
ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก รายชื่อ โรงแรมและที่พัก	78
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	85
ภาคผนวก ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	93
ประวัติผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.2.1 ตารางแสดงจำนวน/ประเภทโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล	42
4.1.1 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรควบคุม	48
4.1.2 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการสิ่งแวดล้อม	50
4.1.3 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	51
4.2.1 ผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล	53
4.2.2 ผลการทดสอบความถดถอยเชิงพหุแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล	55
4.3.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	57

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบัน มนุษย์เริ่มให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก โดยเรื่องที่สำคัญที่สุดคือเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมจัดได้ว่าอยู่ในลำดับต้นๆ เนื่องจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่นั้น เกิดจากการกระทำของมนุษย์ทั้งสิ้น เพราะธรรมชาติของมนุษย์เกิดความต้องการปัจจัยพื้นฐานต่างๆ และตอบสนองโดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากมาย สำหรับประเทศไทยนั้นให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก โดยมีกำหนดมาตรการต่าง ๆ ทั้งที่ออกโดยภาครัฐและภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระต่าง ๆ ที่ขับเคลื่อนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยตรง โดยมุ่งเน้นไปกับการพัฒนาประเทศควบคู่กันไปด้วย ในส่วนขององค์กรจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา องค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGOs) ต่าง ๆ ออกมาเรียกร้องให้ องค์กรธุรกิจต้องดำเนินงาน โดยไม่หวังเพียงแค่ผลทางการเงินหรือการปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น แต่ยังคงให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อีกด้วย (Coombs, 2010)

สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น นับเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาประเทศไทย (International Tourist Arrivals to Thailand) ข้อมูลล่าสุดเมื่อเดือนธันวาคม 2561 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศไทย จำนวน 204,025 คน เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึง 8% (กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) จากสถิติ จะเห็นได้ว่า รายได้ของประเทศมาจากการท่องเที่ยว เป็นหลัก เพราะการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจนี้มีการเติบโตและขยายตัวเพิ่มขึ้นด้วย ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นด้วย เพราะธุรกิจทุกประเภทย่อมต้องการผลการดำเนินงานที่ดีที่แสวงหาผลกำไรแทบทั้งสิ้น ทั้งที่วัดเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพราะการดำเนินงานในธุรกิจ โรงแรมนั้น โดยทั่วไปแล้วมีการนำทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในธุรกิจ จนส่งผลให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมากตามมา (सानิตย์ หนูนิล และคณะ, 2559)

เมื่อพิจารณาพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยนั้นจะเห็นได้ว่าเป็นภูมิภาคที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตจังหวัดสตูล ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย ที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2561 ที่ผ่านมา UNESCO ได้ประกาศอย่างเป็นทางการ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.unesco.org ประกาศให้พื้นที่แหล่งธรณีวิทยาของจังหวัดสตูล เป็นอุทยานธรณีโลก (UNESCO Global Geopark) เป็นแหล่งมรดกทางธรณีวิทยาที่ทรงคุณค่า และมีความสำคัญหลายแห่ง เช่น ถ้ำเล-สเตโกดอน ถ้ำภูผาเพชร ถ้ำเจ็ดคต ปราสาทหินเจ็ดพันยอด เป็นต้น สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเยือนในพื้นที่สตูลนั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งในปี 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 1.4 ล้านคน รายได้ 8,000 ล้านบาท ปี 2561 นักท่องเที่ยว 1.53 ล้านคน รายได้ 9,100 ล้านบาท ซึ่งทางจังหวัดได้ตั้งเป้าหมายนักท่องเที่ยว 2 ล้านคน ในปี 2563 ตัวเลข 6 เดือนแรกในปี 2562 มีนักท่องเที่ยว 900,000 คน รายได้ 6,300 ล้านบาท (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2562) จึงทำให้มีการร่วมมือกันระหว่างชุมชน ผู้ประกอบการและอุทยานแห่งชาติตรังเตา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา ร่วมมือกันปกป้องรักษาธรรมชาติให้คงอยู่ อาชีพบริการนำเที่ยวในพื้นที่เกาะหลีเป๊ะ มีโรงแรม รีสอร์ท บังกะโลและที่พักประเภทอื่น ๆ ดังนั้นการที่ธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้บริการเป็นหลักมีความเกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้างจะประสบความสำเร็จได้นั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมด้วย ทั้งนี้โดยการนำแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมมาปฏิบัติการในองค์กรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินงานที่ต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย (ชุตินา วุ่นเจริญ, 2556)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้ไม่ได้มุ่งเน้นให้กิจการเกิดผลกำไรอย่างเดียวแต่ยังมีองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานได้เช่นกัน ทำให้หลาย ๆ องค์กรมีการนำหลักการวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard : BSC) มาใช้เป็นตัวชี้วัดทั้งด้านที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยการพิจารณาความสมดุลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Kaplan and Norton, 1992) ซึ่งจะเป็เครื่องมือช่วยให้องค์กรเชื่อมโยงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ไปสู่ด้านต่าง ๆ ได้ในด้านการบริหารขององค์กรมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญและช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนถึงแม้ว่าในสภาวะปัจจุบันจะมีการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้นก็ตาม ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผลต่อความอยู่รอดหรือผลการดำเนินงาน

ขององค์กร (ชุตินา วุ่นเจริญ, 2556) จึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมมาศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ในมุมมองต่าง ๆ ของการวัดผลเชิงคุณภาพ

จากแนวคิดที่ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรนั้นจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีนั้น สามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการรับมือกับลูกค้า หรือชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่ช่วยให้มีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีในทางบวกกับผู้มีส่วนได้เสีย และการที่ธุรกิจมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ไม่เพียงแต่การทำให้ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร โดยการวัดผลเชิงคุณภาพผ่านมุมมอง ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งการแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อาจจะนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า หรือนักลงทุน เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานของกิจการก็เป็นได้

จากงานวิจัยในอดีต ที่ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อม และผลการดำเนินงานนั้น มักจะศึกษาเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างบริษัทขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556) และยังไม่มีการศึกษาในกลุ่มธุรกิจ โรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งบนเกาะ เพราะปัจจุบันนี้ผู้ประกอบการมักหาทำเลในการประกอบธุรกิจที่ใกล้ชิดธรรมชาติให้ได้มากที่สุดเพื่อสร้างเป็นจุดขายดึงดูดผู้มาใช้บริการและในปัจจุบันนี้ธุรกิจโรงแรมนับได้ว่ามีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น และการแข่งขันที่สูงขึ้นนั้นทำให้มีการเติบโตและขยายตัวของธุรกิจประเภทนี้มากขึ้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นด้วย เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกที่พักที่บรรยากาศดี อากาศบริสุทธิ์ และได้สัมผัสกับธรรมชาติให้ได้มากที่สุด จึงทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดเช่นกัน ที่ผ่านมางานวิจัยที่ทำการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมกับการวัดผลเชิงคุณภาพ (BSC) มักให้ความสำคัญสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่เป็นภาพรวมเท่านั้น

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ต้องการทดสอบถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน (หมู่เกาะหลีเป๊ะ เกาะตรูเร เกาะนูโหล่น เกาะอาดังราวี เกาะสาหร่าย เกาะตันหยงกลิงและตันหยงอูมา เกาะบากันใหญ่และเกาะระยะ โดคนุ้ย จังหวัดสตูล) ซึ่งมีสถานประกอบการที่ใกล้ชิดธรรมชาติและส่งผลกระทบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยตรงมากที่สุด เพราะผู้มาใช้บริการมีความต้องการสัมผัสกับธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมมากขึ้นด้วย นับเป็นการกดดันให้ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมด้วย (Bohdanowicz, 2006)

1.2 คำถามงานวิจัย

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูลเป็นอย่างไร
2. มีอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูลหรือไม่ ถ้ามี อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. เพื่อสนับสนุนทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Theory) ที่สามารถอธิบายถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพและสนับสนุนทฤษฎีที่ก่อให้เกิดประโยชน์ระหว่างกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลักกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น สามารถอยู่รอดได้ทั้ง 2 ฝ่ายและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร
2. เพื่อสนับสนุนทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders Theory) เพื่อสนับสนุนทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory) ที่สามารถอธิบายถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพและสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมระหว่างองค์กรธุรกิจกับความคาดหวังและการยอมรับทางสังคมและชุมชนต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

1.4.2 ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

1. เพื่อประโยชน์แก่นักศึกษา นักวิจัย และผู้สนใจ ที่สนใจเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นระหว่างชุมชนกับสถานประกอบการที่อาศัยอยู่ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในด้านสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และสามารถประกอบธุรกิจควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม
4. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้แก่เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร นักลงทุน ลูกค้า คู่แข่ง ชุมชน และ สังคมเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรพร้อมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

งานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน (จังหวัดสตูล) ในมุมมองทั้ง 4 ด้าน เพื่อแสดงให้เห็นว่าการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพหรือไม่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (BSC) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้วัดผลจากมุมมองทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวแปรควบคุม (Controlled Variable) คือ ขนาดของกิจการที่บ่งบอกในลักษณะของจำนวนห้องพักของโรงแรมและลักษณะของธุรกิจ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามันจังหวัดสตูล โดยเลือกตัวอย่างทั้งสิ้น 172 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ซึ่งผู้ที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามได้แก่ เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน สมุห์บัญชี และผู้จัดการทั่วไป

1.5.3 ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา

โดยมีระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – มิถุนายน 2563 ระยะเวลาประมาณ 1 ปี 4 เดือน

1.6 คำนิยามศัพท์

การจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง กระบวนการใช้สิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ โดยการวางแผนการดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งต้องคำนึงถึงการใช้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ใ้ให้ได้อย่างยั่งยืนและยาวนาน ตลอดไป พร้อมทั้งเอื้อประโยชน์ต่อมนุษย์และธรรมชาติให้มากที่สุด (วินัย วีระพัฒนานนท์, 2541) การวางแผนแก้ไขปัญหาก่อนลงมือปฏิบัติดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้น อาจจะทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมลดลงได้ โดยในการศึกษาค้างนี้ใช้การจัดการสิ่งแวดล้อมจากแนวคิดของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ซึ่งเป็นโครงการที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ริเริ่มดำเนินการให้ธุรกิจโรงแรมเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมศักยภาพธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและเกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2562)

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ หมายถึง เครื่องมือทางด้านการจัดการที่สามารถทำให้องค์กรมีความชัดเจนในเรื่องวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมาย และการนำไปปฏิบัติ โดยอาศัยตัวชี้วัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดการร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวและมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ (พสุ เดชะรินทร์, 2546) และวัดผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (คณัย เทียนพุด, 2545) จากแนวคิดของ BSC ซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมอง ดังนี้ คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ธุรกิจโรงแรม (Business Hotel) หมายถึง การจัดที่พักแบบสำหรับให้เช่า แบบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ในที่นี้รวมถึงห้องพักแขกและห้องที่มีการตกแต่งพร้อมเข้าพัก พร้อมทั้งให้บริการในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น อาหารและเครื่องดื่ม สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย นันทนาการ ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ฉัตรพร ดอกบุญนาค และฐาปกร ทองคานุช, 2558) ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถแบ่งธุรกิจโรงแรมได้เป็น 5 ประเภทใหญ่ๆ คือ โรงแรมรีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล โฮมสเตย์และโฮสเทล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 การจัดการสิ่งแวดล้อม
- 2.2 ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- 2.3 ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 การจัดการสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อม คือ กระบวนการที่ใช้สิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนการดำเนินงาน การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น (วินัย วีรพัฒนานนท์, 2541) หรือการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (ราตรี ภารา, 2543) หรือกระบวนการสร้างศักยภาพความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและควบคุมกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อมนุษย์ (เกษม จันทรแก้ว, 2558) หรือการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดเพื่อประโยชน์สูงสุดอย่างยั่งยืนและควบคุมไม่ให้เกิดมลพิษ (จำลอง โพธิ์บุญ, 2550) จากความหมายข้างต้นเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เห็นได้ว่าเป็นความหมายภาพรวมเท่านั้น โดยการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีในองค์กรสามารถทำได้หลากหลาย เช่น การปฏิบัติงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรหรือการกำหนดเกี่ยวกับนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการจัดทำ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ได้จัดทำให้มีขึ้นนั้นเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเชื่อและค่านิยมของมนุษย์หลายอย่างเป็นตัวการทำลายสิ่งแวดล้อม การมุ่งความสะอาดสบาย ความสนุกสนาน โดยขาดการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น การสร้างรีสอร์ท การสร้างสนามกอล์ฟ การบุกรุกพื้นที่ป่าชายเลนและบริการด้านอื่น ๆ (दारारัตน์ อุทัยพยัคฆ์, 2548)

สรุปได้ว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม คือ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สิ่งที่อยู่รอบตัวเรามีผลที่ดีต่อชีวิตมนุษย์ ด้วยการป้องกัน ดูแลรักษา ไม่ให้เกิดมลพิษต่าง ๆ ทั้งของเสีย ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล (โสภารัตน์ จารุสมบัติ, 2551) เพราะปัจจุบันนี้เรากำลังประสบกับปัญหาสิ่งแวดล้อมมากมายรวมถึงสภาวะของโลกที่ร้อนขึ้น ทำให้ทั่วโลกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นด้วย เพราะเหตุนี้ภาครัฐจึงต้องมีมาตรการมาบังคับใช้โดยการออกกฎหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ตามมาตรา 43 (2) มาตรา 50 (8) มาตรา 57 (2) และมาตรา 58 เพื่อจัดการ อนุรักษ์ ฟื้นฟู บำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดพร้อมทั้งรักษาสมดุลทางระบบนิเวศด้วย จึงทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมมีการปรับเปลี่ยนจากการควบคุมมลพิษมาเน้นที่การป้องกันแทน นอกจากนี้ประเทศไทยยังนำแนวคิดที่พัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการบูรณาการการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน จึงนำแนวคิดทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กรเพื่อจัดการสิ่งแวดล้อมและลดภาวะโลกร้อนต่อไป (วิริดา พัฒนอิสรานุกูล, 2559)

สรุปได้ว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม คือ เครื่องมือและการศึกษาของกิจกรรมทางด้านสิ่งแวดล้อมที่องค์กรนำมาปฏิบัติเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท (Cramer, 1998) แต่สำหรับนักวิจัยบางคนกำหนดแนวคิดจากมุมมองของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Middleton and Hawkins, 1998) อธิบายระบบเหล่านี้ว่า เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจในแต่ละวันและเป็นสิ่งมีประโยชน์และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนร่วมกันปกป้องปรับปรุงหรือช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

กระบวนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ การจัดการและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมลภาวะต่าง ๆ ประกอบไปด้วย มลภาวะทางอากาศ มลภาวะทางเสียง และมลภาวะทางน้ำ ซึ่งเกิดจากการขาดความรับผิดชอบของกิจการที่ขาดกระบวนการจัดการของเสียจากสถานประกอบการเพื่อเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งความสมดุลของระบบนิเวศควบคู่กันไป กิจการจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการกับมลภาวะที่จะเกิดขึ้นจากการประกอบ การจัดการสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืนกับการพัฒนาต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยให้สิ่งแวดล้อมปรับปรุงเองได้ตามธรรมชาติเพื่อ

สร้างสมดุลให้กับธรรมชาติ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2546) กระบวนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีหลายวิธี ได้แก่ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล การบริหารจัดการน้ำ การจัดการระบบบำบัดของเสีย การป้องกันมลพิษทั้งทางอากาศและเสียง ผลกระทบต่อระบบนิเวศและผลกระทบต่อชุมชน โดยรอบ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันนี้สิ่งแวดล้อมของโลกได้ถูกมนุษย์ทำลายลงเป็นอย่างมากเช่นการตัดไม้ทำลายป่า การกระทำที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจก การใช้สารเคมี การปล่อยของเสียสู่แหล่งน้ำตามธรรมชาติ การบุกรุกทำลายพื้นที่ป่าไม้และป่าชายเลน กระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพที่อาศัยอยู่ตามธรรมชาติ ประเด็นการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อธุรกิจ โรงแรม (Singh et al., 2014) การใช้ทรัพยากรแต่ละครั้งสร้างปัญหาหมอกพิษและของเสียตามมา ถ้ามีกิจกรรมในที่คาดว่าจะสร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรควรมีการควบคุมกิจกรรมเพื่อขจัดปัญหาเหล่านั้น (อำนาจ วัฒนกรศิริ, 2557)

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มีหลายวิธี เช่นการปลูกป่าชายเลนเพื่อทดแทนป่าชายเลนที่ถูกทำลายไป การจัดทำธนาคารปูไข่ การสร้างปะการังเทียมเพื่อทดแทนที่ถูกทำลาย การสร้างผนังกันน้ำชะชายฝั่ง ป้องกันหน้าดินริมทะเล การบริหารจัดการขยะบนเกาะ เป็นต้น และ (จันทนา อินทปัญญา, 2548) กล่าวว่า การดำเนินงานและการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความจำเป็นในการพัฒนาที่ยั่งยืน และผลจากการดำเนินการตามระบบนี้จะนำไปสู่การลดต้นทุนปรับปรุงคุณภาพชีวิตทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารจัดการเพื่อลดภาวะโลกร้อนที่เกิดขึ้นสูงมากในปัจจุบัน โดยมีการวางแผนและควบคุมไม่ให้เกิดภาวะโลกร้อน เพราะภาวะโลกร้อน ส่งผลให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น ทำให้อากาศแปรปรวน สัตว์น้ำเหลือน้อยลง ดังนั้นกิจการควรมีมาตรการป้องกันและควบคุมเพื่อจัดการไม่ให้เกิดภาวะโลกร้อน เพื่อเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของกิจการ เพราะสภาวะโลกร้อนส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติและสิ่งมีชีวิตตลอดจนเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติและส่งผลกระทบต่อระบบการพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศชาติอีกด้วย หน่วยงานรัฐจึงออกกฎหมายเพื่อควบคุมการกระทำที่ส่งผลต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 เพื่อนำมาบังคับใช้เกี่ยวกับการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลรวมทั้งมลพิษต่าง ๆ ที่เกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไปมาบังคับใช้ตามกฎหมาย โดยมีการติดตามและประเมินผลการ

ปฏิบัติงานด้วยและต้องคำนึงถึงพื้นที่สภาพแวดล้อมเป็นหลักเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรการที่ภาครัฐกำหนดไว้(พระราชกฤษฎีกา, 2560)

การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการประกอบธุรกิจด้านโรงแรมโดยเฉพาะในหมู่เกาะนั้นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่จัดให้มีขึ้นหรือจัดทำในรูปแบบโครงการหรือแผนการดำเนินงานนั้น องค์กรต้องแสวงหาและนำความรู้มาใช้ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไปในตัวด้วย โดยจัดให้มีแนวทางปฏิบัติในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรมทางด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน การลดภาวะโลกร้อน รวมทั้งการออกมาตรการป้องกันมลพิษต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กรณีธุรกิจโรงแรมที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นให้พิจารณาถึงข้อกำหนดสำหรับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมประเมิน

การศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ในการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นโครงการที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เข้าร่วมโครงการต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกำหนด คือ (1) มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรมที่ยังคงมีอายุในใบอนุญาตและ (2) ไม่อยู่ระหว่างการถูกกล่าวโทษและถูกตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม โดยผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับสิทธิและประโยชน์ได้แสดงระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ตราสัญลักษณ์ G) และประกาศนียบัตรอายุการรับรอง 2 ปีและประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการ เพื่อเลือกใช้กลุ่ม Green Hotel รวมถึงฝ่ายช่องทางต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้จัดทำฐานข้อมูลการผลิต การบริการ และการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นข้อมูลทางเลือกให้กับกลุ่มลูกค้าทั้งภาครัฐ และเอกชน ได้เข้าถึงสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้นได้ริเริ่มดำเนินการให้ธุรกิจโรงแรมเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมศักยภาพธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและเกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2562)

ข้อกำหนดสำหรับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม ประเมินเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy) คือ แลกเปลี่ยน หลักการขององค์กร ในการทำงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวม เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีของโลก ซึ่งนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมนั้นถือได้ว่าเป็นกรอบในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อจัดตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เนื่องจากในปัจจุบันนี้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาระดับชาติก่อให้เกิดผลกระทบต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศ ภาครัฐจึงต้องนำกฎหมายมากำกับและควบคุมโดยการกำหนดนโยบายหรือแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อบังคับใช้กับผู้กระทำผิดต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (จริยา มหาเทียร, 2559) และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โรงแรมเป็นสถานที่เน้นให้บริการแก่ผู้เข้าพักหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความสะดวกสบาย และสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมนั้นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานต่าง ๆ ทำให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและมลภาวะต่าง ๆ ตามมา เช่น น้ำเสีย ขยะ เสียง อากาศ พลังงาน หรือสภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ มลภาวะต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังเป็นปัญหาวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมากจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) เพื่อให้สอดคล้องกับและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายที่ภาครัฐกำหนด

2.การจัดการขยะ คือ การบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจรจำเป็นต้องจัดให้มีระบบการคัดแยกขยะประเภทต่าง ๆ ตามแต่ลักษณะโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำกลับไปใช้ใหม่ โดยสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่แหล่งกำเนิดขยะ โดยจัดวางภาชนะให้เหมาะสม ตลอดจนวางระบบการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการคัดแยกขยะขยะมูลฝอย (Solid Waste) หมายถึง เศษสิ่งเหลือใช้และสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์สัตว์ รวมถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาดหรือที่อื่น ๆ ทั้งจากการผลิต การบริโภค การจับจ่าย และอื่น ๆ ขยะแบ่งตามประเภทดังนี้ ขยะเปียก หมายถึง ขยะที่ย่อยสลายได้ง่ายเช่น เศษอาหาร พืชผัก เปลือกผลไม้ เป็นต้น ขยะแห้ง หมายถึง ขยะที่ย่อยสลายได้ยาก เช่น กระดาษ พลาสติก โลหะ เศษผ้า ไม้ ยางและแก้ว เป็นต้น ขยะอันตราย ได้แก่ สารเคมีวัตถุมีสารพิษ ซาก ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ และขยะติดเชื้อจาก สถานพยาบาล แหล่งการกำจัดขยะ โดยยึดหลัก 5 R คือ

การลดปริมาณขยะลดโลกร้อน ได้แก่ Reduce การลดปริมาณขยะ โดยลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุภัณฑ์สิ้นเปลือง Reuse การนำกลับมาใช้ซ้ำเช่น ขวดแก้ว กล่องกระดาษ กระดาษพิมพ์หน้าหลัง เป็นต้น Repair การซ่อมแซมแก้ไขสิ่งของต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานต่อได้ Reject การงดหรือหลีกเลี่ยงใช้สิ่งที่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น น้ำยาขัดพื้น ยาฆ่าแมลงหรือสารเคมีอื่น ๆ Recycle การแปรสภาพและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ โดยนำไปผ่านกระบวนการผลิตใหม่อีกครั้ง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

3.การจัดการน้ำ คือ กระบวนการจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับการจัดหาและพัฒนา การใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ การอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำให้คงอยู่และมีใช้อย่างยั่งยืน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากทรัพยากรน้ำ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพทรัพยากรแหล่งน้ำ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม อีกทั้งถือเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญในการรักษาความสมบูรณ์ของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ หน่วยงานที่ดูแลจัดการทรัพยากรแหล่งน้ำไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ควรมีการจัดการทรัพยากรแหล่งน้ำให้มีความสมดุลกับความต้องการใช้น้ำที่มีเพิ่มขึ้น เช่น การประหยัดน้ำ การบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ การรณรงค์ในด้านการประหยัดน้ำ และการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดมาใช้ประโยชน์ เป็นต้น (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2559)

4.การจัดการเสียง คือ การควบคุมดูแลแหล่งกำเนิดเสียงที่เกิดจากเครื่องมือหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดการรบกวนและก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เช่น ระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องจักร เครื่องระบายอากาศและคว้นเสียง เครื่องแช่แข็ง หรือเสียงที่เกิดจากการต่อเติมและซ่อมแซมอาคาร เป็นต้น (วันวิสา วัลย์ดาว, 2553)

5.การจัดการพลังงาน (Energy Management) คือการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้นยังก่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรธรรมชาติและยืดอายุการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ (วันวิสา วัลย์ดาว, 2553) โดยการนำวิธีดำเนินการตามหลักการจัดการด้านพลังงาน เช่น การประหยัดและอนุรักษ์พลังงาน โดยเลือกใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีสลากประหยัดไฟเบอร์ 5 เป็นต้น การใช้พลังงานทดแทนอย่างพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานน้ำ พลังงานลม เป็นต้น โดยปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องและร่วมกันทุกฝ่าย ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงไปสู่พนักงาน ซึ่งผู้บริหารจะวางนโยบายและเป้าหมายและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งกำหนดแผนงาน เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ตลอดไป (พรใจฟ้า ถานะ, 2555) ต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่เพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานของโรงแรมทำให้

เกิดค่าใช้จ่ายที่สูง โรงแรมจึงจำเป็นต้องลดการใช้พลังงาน โดยค้นหาพลังงานจากธรรมชาติมาเป็นพลังงานอีกทางเลือกหนึ่งเช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานน้ำในขณะที่เดียวกันถือได้ว่าโรงแรมให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ (Millar and Baloglu 2008)

6.การจัดการคุณภาพอากาศ คือ การควบคุมป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษทางอากาศเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อมโดยนำกระบวนการต่าง ๆ มาดำเนินการในโรงแรมเช่น การกำหนดพื้นที่การสูบบุหรี่หรือการลดการเกิดมลภาวะโดยติดตั้งระบบระบายอากาศภายในห้องพัก ห้องครัว หรือการหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่มีไอระเหย เช่น น้ำยาขัดพื้น ยาฆ่าแมลง หรือลดการเผาไหม้ที่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ (วันวิสา วัลย์ดาว, 2553)

7.การจัดการภูมิทัศน์ คือ ภูมิทัศน์ (Landscape) หมายถึง ภาพรวมของพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งที่มนุษย์รับรู้ทางสายตาในระยะห่าง โดยการปรับแต่งจากธรรมชาติที่มีอยู่เดิม รวมทั้งเพิ่มเติมบางสิ่งบางอย่างเข้าไป หรือเรียกอีกอย่างว่า “การจัดสวน” เพียงแต่การจัดสวนมีขอบเขตหรือพื้นที่แคบกว่า ความน่าจะเป็น (Probability) คือ การมีสภาพแวดล้อมที่ดี เข้มแข็ง มีความสงบ สะอาดสะอาดและมีความสุขส่วนพื้นที่สาธารณะ (Public sphere) หมายถึง พื้นที่ในชุมชนเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของประชาชนในชุมชน พื้นที่สาธารณะเหล่านี้มีหลากหลายรูปแบบและระดับในการให้บริการขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ใช้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562) แต่ในส่วนของโรงแรมนั้นพิจารณาจากการจัดแบ่งสถานที่ให้มีพื้นที่สีเขียว รมรื่น มีการจัดสวนและตัดแต่งต้นไม้หรือนำต้นไม้ท้องถิ่นมาจัดสวนหรือบริเวณโดยรอบหรือการกำหนดระดับการปักป้าย การเดินสายไฟฟ้าที่อาจจะก่อให้เกิดการบดบังทัศนียภาพ เป็นต้น (วันวิสา วัลย์ดาว, 2553)

8.การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือ สินค้าที่ผลิตจากกระบวนการและเทคโนโลยีที่ใส่ใจกับผลกระทบที่จะเกิดกับสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบในการผลิตจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์เป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เพื่อจัดจำหน่ายให้กับผู้บริโภคต่อไป ส่วนบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ร้านอาหาร เป็นต้น (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2562) ธุรกิจเหล่านี้ให้ความสำคัญใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมได้โดยการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน ประหยัดน้ำ และมีการจัดการขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ รวมทั้งมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับ

(วันวิสา วัลย์ดาว, 2553) นอกจากนี้มีการรณรงค์สื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นคุณค่า ความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่เลือกใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (วิทยา อินทร์สอน และคณะ, 2558; วรรณภา ทองสีแก้ว, 2557)

2.2 ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

Balanced Scorecard ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในต้นทศวรรษที่ 1990 โดย Robert Kaplan และ David Norton เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรให้ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านและเริ่มเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ในปี ค.ศ.1992 (พ.ศ.2535) จากบทความ วารสาร Harvard Business Review เรื่อง “Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance” โดย Robert Kaplan เป็นอาจารย์ Harvard University และ David Norton เป็นที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ช่วยให้สามารถควบคุมการดำเนินงานให้ เป็นไปตามแผนเชิงกลยุทธ์ที่วางไว้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กรโดยมีดัชนีวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานที่วัดผลในแง่มุมต่าง ๆ อย่างสมดุลของมุมมองด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน (คณัฏ เทียนพุด, 2545) และมีการดำเนินงานอย่างมั่นใจได้ว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ที่วางไว้

การวัดผลเชิงดุลยภาพ เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ให้รายละเอียดการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละ ส่วนงานขององค์กรธุรกิจได้ด้วย การประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดการร่วมมือเป็นหนึ่งเดียว และมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ ลักษณะของระบบการวัดผลเชิงดุลยภาพคือให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงกลยุทธ์ทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินไปพร้อมกัน

BSC เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้จะเป็นเครื่องมือประเมินผลแล้ว ยังเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งในปัจจุบันพบว่า จุดอ่อนที่สำคัญส่วนใหญ่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวางแผนหรือการจัดทำกลยุทธ์แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ที่ดีและความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเพียงอย่างเดียวนั้น ย่อมไม่สามารถดำเนินงานได้ตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ ในขณะเดียวกันถ้าองค์กรขาดทิศทางที่ชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดความสับสนได้ ซึ่งอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้กลยุทธ์ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ มุมมองที่สำคัญของระบบการ

วัดผลในลักษณะนี้จะแบ่งออกเป็น 4 มุมมองที่มีความแตกต่างกันแต่ต้องมีความสมดุลระหว่างกัน จึงจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ แต่องค์กรสามารถเลือกที่จะมุ่งเน้นในแต่ละมุมมองของ BSC ได้แตกต่างกันไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้ง 4 มุมมองแต่ต้องใส่ใจในความสัมพันธ์ทั้ง 4 มุมมอง (สุรสิทธิ์ วชิรขจร, 2553) แนวคิดของ BSC จำแนกได้ดังนี้ คือ

2.2.1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) คือมุมมองการพิจารณาเน้นด้านการเงิน เช่น การเพิ่มรายได้ ประสิทธิภาพการผลิตที่มีมูลค่าสูงแต่การลงทุนไม่มาก และมีการสูญเสียน้อยในกระบวนการผลิต การติดต่อแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำ รวมทั้งการได้กำไรเพิ่มขึ้น

2.2.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) คือมุมมองที่สามารถพิจารณาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยพิจารณาได้จากตัวชี้วัด คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) หรือฐานข้อมูลลูกค้าเก่า หรือการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ ย่อมสะท้อนได้ดีถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร อาจถือได้ว่าส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

2.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือมุมมองที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพทั้งภายนอกและภายในองค์กรรวมทั้งวิธีการทำงาน โดยมีตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน เช่น ทักษะของพนักงาน (Employee Skill) คุณภาพ (Quality) การปฏิบัติงาน (Operation)

2.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) คือมุมมองที่องค์กรต้องการแสดงให้เห็นในด้านการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ การเรียนรู้และพัฒนานั้น องค์กรอาจนำเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยนำหลักการตามพระราชดำริของในหลวง รัชกาลที่ 9 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้ครอบคลุมทั้งนโยบาย แผนงานและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพนักงาน ระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จัดเป็นธุรกิจให้บริการ อยู่ในประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจัดได้ว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวเติบโตอย่างต่อเนื่องและการเพิ่มขึ้นทุกปีของนักท่องเที่ยว

โดยเฉพาะในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 จังหวัด คือ สตูล ตรัง กระบี่ พังงาและภูเก็ต เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามันเขตจังหวัดสตูลนั้นมี 5 ประเภท ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล โฮสเทล โฮมสเตย์ รวมทั้งที่พักรับรองของอุทยานแห่งชาติตะรุเตาและอยู่ในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา ทั้งที่จดทะเบียนในรูปแบบบริษัทต่าง ๆ หรือจดทะเบียนเป็นเจ้าของกิจการคนเดียว ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 172 แห่ง มีที่ตั้งอยู่ในเขตเกาะหลีเป๊ะ หมู่เกาะอาดังราวี เกาะสาหร่าย เกาะระยะ โดคนุ้ย เกาะบากันใหญ่ เกาะตันหยงกลิง เกาะตันหยงอูมาและเกาะบุโหลน จังหวัดสตูล

เกาะหลีเป๊ะ หมายถึง เกาะที่ราบเรียบคล้าย กระจาด ซึ่งมีที่มาจากภาษาท้องถิ่นชว่น้ำหรือชาวเล (ชนเผ่าอูรักลาโว้ย) ที่อาศัยอยู่บนเกาะมานาน เกาะหลีเป๊ะและหมู่เกาะใกล้เคียงมีความงดงามทางทะเลมาก จนได้รับการขนานนามว่า “มัลดีฟส์เมืองไทย” เกาะหลีเป๊ะเป็นเกาะกลางทะเลอยู่ในเขตจังหวัดสตูลอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล อยู่ห่างตอนใต้ของเกาะอาดัง ห่างจากแผ่นดินของจังหวัดสตูล 85 กิโลเมตร ที่อยู่ในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะตะรุเตาและหมู่เกาะอาดัง-ราวี ซึ่งอยู่ห่างจากอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะตะรุเตา 45 กิโลเมตร นี้ถึงแม้จะอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะตะรุเตาก็ตาม แต่พื้นที่ทั้งหมดเป็นของชาวบ้านซึ่งอยู่อาศัยบนเกาะมาเป็นร้อยกว่าปีก่อนประกาศจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ ดังนั้นการจัดการพื้นที่บนเกาะจึงอยู่นอกเหนืออำนาจของอุทยาน ปล่อยให้เป็นที่ของชุมชนบริการจัดการ โดยอุทยานแห่งชาติคอยดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเท่านั้น ทั้งด้านหน้าและด้านหลังเกาะ เกาะหลีเป๊ะ มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 3,040 ไร่ หรือประมาณ 1,902 ตารางกิโลเมตร ประชากรมีประมาณ 4,000-5,000 คน ทั้งประชากรแฝงและประชากรพื้นถิ่น (ชาวเล) มีอาชีพหลัก คือ ประกอบธุรกิจ โรงแรม อาชีพประมง และอาชีพรับจ้างทั่วไป ส่วนอาชีพบริการภายในสถานประกอบการ และอาชีพบริการนำเที่ยวในพื้นที่เกาะหลีเป๊ะและหมู่เกาะรอบ ๆ มีชายหาดที่สะอาดและอุดมไปด้วยท้องทะเลที่สวยงามสดใส มีน้ำที่ดื่มกิน มีจุดเด่นที่ปะการังที่เป็นธรรมชาติ รายล้อมรอบเกาะ มีเว้าอ่าวที่สวยงาม ทรายละเอียดนี้มนวลขาวเหมือนแป้ง เกาะหลีเป๊ะมีชายหาดที่สำคัญ อยู่ 4 ชายหาด ดังนี้

- หาดพัทยา ซึ่งอยู่ทางตอนใต้ของเกาะหลีเป๊ะ เป็นหาดที่มีทรายละเอียด
- หาดชันไรท์ อยู่ทางทิศตะวันออกของเกาะหลีเป๊ะ ใกล้เคียง กับหมู่บ้านชาวเล
- หาดคาร์มา อยู่ทางตอนเหนือ ซึ่งหันหน้าเข้ากับเกาะอาดัง

- หาดชันเช็ด (หาดประมง) อยู่ทางทิศตะวันตกของเกาะหลีเป๊ะ ซึ่งหันหน้าเข้ารับแสงของพระอาทิตย์ ตามชื่อของหาด

เกาะนุโหลน เป็นกลุ่มเกาะที่ตั้งอยู่ในเขต ตำบลปากน้ำ อำเภอลง จังหวัดสตูล ประกอบด้วยเกาะขนาดเล็ก 3 เกาะ ได้แก่ เกาะนุโหลนไม้ไผ่ เกาะนุโหลนเล และเกาะนุโหลนคอน ระหว่างเกาะทั้ง 3 มีโขดหินกลางทะเลเรียกกันว่าเกาะหินขาว กลุ่มเกาะนุโหลนอยู่ห่างจากท่าเรือปากบารา 22 กิโลเมตร อยู่ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา มีเรือโดยสารไปเกาะนุโหลนเล วันละ 1 เที่ยว ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว ใช้เวลาเดินทาง 1 ชั่วโมงครึ่ง ใช้เวลาไม่นานนักสำหรับเรือสปีดโบท ในเกาะทั้ง 3 เกาะนี้ มีเฉพาะเกาะนุโหลนเล ที่มีที่พักบนเกาะ สามารถเที่ยวได้ทั้งแบบไปเช้า เย็นกลับ และแบบค้างคืน สำหรับโปรแกรมไปเช้าเย็นกลับ มีเรือสปีดโบทให้บริการ โดยที่ท่าเรือปากบารา โดยเริ่มจากการเดินทางไปยังเกาะนุโหลนไม้ไผ่ รับประทานอาหารกลางวัน แล้วเดินทางไปยังเกาะนุโหลนเลระหว่างทางแวะค่าน้ำชมปะการังน้ำตื้นที่หินขาว ซึ่งเป็นบริเวณที่มีปะการังอ่อนหลากสีสันขึ้นอยู่มากมาย เดินทางต่อไปยังเกาะนุโหลนเล ขึ้นชมวิถีชีวิตชาวประมงบนเกาะ มีโรงเรียน มัสยิด อย่างละแห่ง เดินชมเกาะไปยังอีกด้านหนึ่งซึ่งมีรีสอร์ตและร้านอาหาร บริการแบบเรียบง่ายและเงียบสงบ จึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ เกาะนุโหลนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เริ่มเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและเหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ขอความเงียบสงบและชอบสัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด มีหมู่บ้านชาวประมงที่มีวิถีชีวิตเรียบง่าย มีโรงเรียน และมัสยิด เล็ก ๆ บนเกาะ

ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมและที่พักในหมู่เกาะอันดามันส่วนใหญ่ จะเป็นคนไทยและมีชาวต่างชาติเป็นบางส่วน เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวทุกระดับ มีห้องพักหลากหลายตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีราคาตั้งแต่หลักร้อยไปจนถึงหลักหมื่นและราคาจะสูงหรือต่ำ เป็นไปตามฤดูกาลท่องเที่ยว คือ ช่วงไฮซีซั่น ตั้งแต่เดือน ตุลาคม-เมษายน ของทุกปี จะมีราคาค่อนข้างสูง และช่วงมรสุมหรือโลว์ซีซั่น ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-กันยายน ของทุกปี ราคาที่พักจะต่ำลงมาก ลดลงตามระดับที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะบนเกาะหลีเปะนั้นมีโรงแรมและที่พักอยู่จำนวนมากว่าเมื่อเทียบกับเกาะอื่น ๆ ในหมู่เกาะอันดามัน โรงแรมและที่พักที่เปิดให้บริการบนเกาะหลีเป๊ะ มีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับ 2 ดาว ไปจนถึง 5 ดาว หรือโฮสเทลที่มีราคาถูกที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวที่นิยมเที่ยวแบบประหยัด (แบคแพกเกอร์) อีกด้วย เนื่องจากเกาะหลีเป๊ะอยู่ห่างจากแผ่นดิน 85 กิโลเมตร แต่เกาะนุโหลนอยู่ห่างจากแผ่นดิน 22 กิโลเมตร ทำให้ใช้เวลาในการเดินทางด้วยเรือประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาทีโดยมีเรือเร็ว (สปีดโบ๊ท) คอยให้บริการนักท่องเที่ยวหลายเที่ยวต่อวัน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก ต่างก็งดเอากลยุทธ์ทางการตลาด หรือนำเอากลยุทธ์ด้านอื่น ๆ เข้ามาใช้บริหาร

จัดการในกิจการของตนเองเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานของกิจการได้รับผลสำเร็จให้มากที่สุด เพราะนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูลนั้น ต้องการสัมผัสและใกล้ชิดกับธรรมชาติให้ได้มากที่สุด เพราะจุดดึงดูดนักท่องเที่ยว นั่นคือความเป็นธรรมชาติที่สวยงามของเกาะหลีเป๊ะและหมู่เกาะรอบ ๆ นั้นเอง ผู้ประกอบจึงต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น เพราะการประกอบธุรกิจโรงแรมต้องอาศัยและพึ่งพาธรรมชาติที่มีอยู่และต้องรู้จักใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถดำเนินกิจการที่ควบคู่กับการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปด้วย เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนที่อาศัยอยู่บนเกาะ

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ถึงแม้ว่าจะมีการนำทฤษฎีที่หลากหลายเพื่ออธิบายถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยมีทฤษฎีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะนั้น ซึ่งวัดผลการดำเนินงานผ่านมุมมอง ทั้ง 4 ด้านของ (BSC) เท่านั้น ผู้วิจัยจึงนำเอาทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียและทฤษฎีความชอบธรรมที่มีความเชื่อมโยงกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานมาใช้หาความสัมพันธ์ในการการวิจัยครั้งนี้ เพราะหากกิจการมีการจัดการสิ่งแวดล้อมตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแล้วนั้นย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการในด้านใดด้านหนึ่งก็เป็นได้

1. ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียจะทำให้เกิดผลประโยชน์กับทั้งบริษัทและกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ (Freeman, 1984) เพราะปกติผู้ประกอบการมักจะให้ความสำคัญกับการแสวงหากำไรและการลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและทำให้ดีกว่าคู่แข่ง ผู้มีส่วนได้เสียนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้ ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเพราะเกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ความรู้ และทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสังคมได้ดีมากขึ้นและยังส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (Parmar et al, 2010; Harrison, Bosse and Phillips, 2010)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียกับการจัดการสิ่งแวดล้อม มีความเกี่ยวข้องกันทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะผู้มีส่วนได้เสียโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมทั้งผู้มีส่วน

ได้เสียหลักและผู้มีส่วนได้เสียรอง โดยการนำมุมมองทั้ง 4 ด้านของ BSC มาศึกษา ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ อาจจะมีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่าทฤษฎีที่เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้คือทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย มีการพิสูจน์ให้เห็นว่าถ้าองค์กรให้ความสำคัญถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแล้วจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีต่อไปได้อย่างยั่งยืน (อนันตชัย ยูประถม, 2550)

2. ทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory)

ทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory) คือสัญญาทางสังคมระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคม ซึ่งเป็นสัญญาจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคลสำหรับการดำเนินงาน โดยองค์กรธุรกิจได้รับสิทธิและการอนุญาตของสังคมภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจในบรรทัดฐานที่ตรงกัน องค์กรธุรกิจจะต้องดำเนินงานให้ตรงตามความคาดหวังของสังคม (Suchman, 1995) การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้เจริญเติบโตและยั่งยืนนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่องค์กรธุรกิจนั้นได้ดำเนินการตามความคาดหวังของสังคมมากน้อยเพียงใด และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่ได้รับสิทธิและการยอมรับชั่วคราวจากสังคมนั้น องค์กรธุรกิจจะต้องดำเนินการตามความคาดหวังของสังคมและต้องเป็นฝ่ายปฏิบัติ ตรวจสอบและประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรธุรกิจได้ปฏิบัติและเป็นที่ยอมรับของสังคม (Nik-Amad and Sulaiman, 2004) จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าแท้จริงแล้วสังคม ชุมชน เป็นผู้กำหนดในสิ่งที่องค์กรธุรกิจควรจะทำ

ทฤษฎีความชอบธรรมกับการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความเกี่ยวข้องกัน เพราะการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสังคมและชุมชน โดยรอบ การดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมนั้น ตระหนักให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของธุรกิจกับชุมชน (ปทุมพร หิรัญสาดี, 2557)

การประกอบการธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียงซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียในงานศึกษานี้รวมไปถึง เจ้าของกิจการ นักลงทุน ลูกจ้าง พนักงาน ชุมชน สังคมและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม โดยผู้ประกอบการโรงแรมควรให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น รวมทั้งสนใจและให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมต่อชุมชนท้องถิ่นและสังคม (Simmons, 2004) นอกเหนือจากผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนจะได้รับในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินแล้วนั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การ

ประกอบธุรกิจโรงแรมควบคู่กับการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นส่งผลที่ดีต่อองค์กรทั้งด้านภาพลักษณ์ และผลการดำเนินงาน รวมทั้ง ลูกค้า พนักงาน ชุมชน สังคมและธรรมชาติสิ่งแวดล้อมโดยรวม (เจนจิรา คุ่มเมือง, 2558)

การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งมีการกำหนด แนวทางรูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมรวมถึงการจัดให้มีโครงการที่ส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรม กระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นแรงผลักดันให้โรงแรมมี การจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อลดการทำลายและลดภาวะโลกร้อนจากการประกอบกิจการ การ แสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความใส่ใจสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมก่อให้เกิดประโยชน์กับโรงแรม หลายอย่างเช่น มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักลงทุนและผู้มีส่วนได้ เสียอีกด้วยเพราะถ้าโรงแรมมีการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ดีพออาจทำให้ชุมชนเดือดร้อนเกิดการ ไม่พอใจต่อโรงแรมจึงเกิดการร้องเรียนหรือไม่ให้ความร่วมมือกับโรงแรม ดังนั้นโรงแรมต้องมึ การแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการยอมรับจากชุมชน ส่วนความต้องการสิ่งแวดล้อมที่ ดีของผู้ใช้บริการมีผลเพราะผู้บริการที่มีจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมสูงจะมีความต้องการที่จะใช้ บริการ โรงแรมที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีด้วย (วันวิสา วัลย์ดาว, 2553)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อการวัดผลการ ดำเนินงาน เชิงดุลยภาพ ผลการวิจัยพบศึกษาพบว่า

กำพล รุจิวิษชญ์ และคณะ (2553) ศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมของญี่ปุ่น และสาธารณรัฐเกาหลี แนวทางสำหรับประเทศไทยของการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองและชุมชน ผลจากการวิจัยพบว่า ประเทศไทย ญี่ปุ่นและสาธารณรัฐเกาหลี ล้วนมีจุดเริ่มต้นในการพัฒนา เศรษฐกิจคล้ายคลึงกันและผลจากการพัฒนานั้นเองที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเช่นกัน ถึงแม้ว่าในประเทศไทยจะให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมอยู่แล้วนั้น แต่ปัญหาต่าง ๆ ด้าน สิ่งแวดล้อมยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้รัฐบาลไทยจึงได้กำหนดแนวทางการจัดการ สิ่งแวดล้อมโดยได้ก่อตั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อดูแลและบริหาร จัดการกับปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยตรง โดยการนำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการกำหนดนโยบาย และแผนส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (พ.ศ.2540-2559) มีสาระสำคัญในการ ป้องกันและกำจัดมลพิษต่าง ๆ รัฐจึงได้กำหนดนโยบายในการลดและควบคุมมลพิษรวมทั้งการ

ฟื้นฟูคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจเพื่อให้สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศเกิดสมดุล โดยใช้ยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ 1) สงวน คุ้มครอง อนุรักษ์และฟื้นฟู 2) กำกับดูแล ฟื้นฟู สิ่งแวดล้อมและลดการเกิดมลพิษ 3) ส่งเสริมการเรียนรู้และเข้าถึงธรรมชาติอย่างเป็นธรรมชาติ 4) การบริหารจัดการเชิงรุกแบบบูรณาการ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ สิ่งแวดล้อมและเป็นฐานในการพัฒนาประเทศควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2540) ทั้งยังก่อให้เกิดกระบวนการร่วมมือกัน ในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ ตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 3 (1) ได้กำหนดว่าอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมในการเสนอนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมนั้น กำหนดระยะเวลา 20 ปี ให้จัดทำแผนการบริหารจัดการอย่างครบวงจร เช่น แผน บริหารจัดการขยะมูลฝอยแห่งชาติ มีจุดประสงค์ให้มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยจากชุมชนที่ ถูกต้องตามหลักสุขอนามัยและตามหลักวิชาการและวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยนั้นจะต้องไม่ส่งผล กระทบกับสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

ปณิตา มงคลฤดี (2553) ศึกษาเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า โรงแรมให้ ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมมากโดยได้รับการสนับสนุนและมีการบูรณาการจาก ผู้บริหาร ทำให้เกิดประโยชน์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ช่วยลดต้นทุนและสร้างรายได้เพิ่ม ทำให้ธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

วันวิสา วัลย์ดาว (2553) ศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมใน จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรม ในจังหวัดกระบี่รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรม การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร พนักงาน โรงแรม จำนวน 207 แห่งและมีการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โรงแรม ใน กระบี่ด้วย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและทดสอบสมมติฐาน ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในที่ไม่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรมนั้นคือ ขนาดของ โรงแรม พบว่าไม่ว่าโรงแรมจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็มีการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ต่างกัน แต่ปัจจัยภายในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ (1) การใส่ใจของการจัดการ

สิ่งแวดล้อมของเจ้าของโรงแรม ที่มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมีแนวทางในการดำเนินงานชัดเจน เช่นการคัดแยกขยะ การบำบัดน้ำเสีย การเอาใจใส่ติดตามและปรับปรุงการดำเนินการแสดงให้เห็นว่าเจ้าของโรงแรมตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (2) ความต้องการสิ่งแวดล้อมที่ดีของพนักงาน มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเพราะถ้าสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดีเหมาะแก่การทำงานและให้บริการลูกค้าได้ดีซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกอย่างในการทำงานของพนักงาน (3) ความร่วมมือของพนักงานในโรงแรม มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเพราะถ้าขาดความร่วมมือของพนักงานจะทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมไม่สำเร็จ (4) ลักษณะการบริหารโรงแรมในเครือมีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ลักษณะรูปแบบบริหารที่แตกต่างกันระหว่างโรงแรมในเครือกับเจ้าของบริหารเองนั้นมีความแตกต่างในด้านนโยบาย ทรัพยากรมนุษย์และวิธีการดำเนินงาน เพราะรูปแบบบริหารในเครือจะให้ความสนใจในสิ่งแวดล้อมมากกว่ารูปแบบที่เจ้าของบริหารเอง (5) ผลประโยชน์ที่โรงแรมจะได้รับ มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ผลจากการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีนั้นมิได้ประโยชน์เฉพาะตัวเงินเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการในสายตาของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสียกับโรงแรมล้วนเป็นประโยชน์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น และในส่วนปัจเจกภายนอกที่ได้ศึกษา พบว่า ผลกระทบจากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมต่อชุมชนกับการเรียกร้องของชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม เพราะถ้าโรงแรมมีการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่เหมาะสมทำให้ชุมชนเดือดร้อนเกิดการไม่พอใจต่อโรงแรมจึงเกิดการร้องเรียนหรือไม่ให้ความร่วมมือกับโรงแรม ดังนั้นโรงแรมจำเป็นต้องมีการแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการยอมรับจากชุมชน ส่วนความต้องการสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้ใช้บริการมีผลเพราะผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมสูงจะมีความต้องการที่จะใช้บริการโรงแรมที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีด้วย ส่วนการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ พบว่ามีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ถ้าโรงแรมไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับจากภาครัฐอาจจะต้องถูกลงโทษตามกฎหมายหรือตัดสิทธิบางประการที่จะส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของโรงแรม ส่วนการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ พบว่ามีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ภาครัฐสนับสนุนแนะนำแนวทางรูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมรวมถึงการจัดให้มีโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรม ส่วนกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พบว่ามีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม เพราะกระแสอนุรักษ์เป็นแรงผลักดันให้โรงแรมมีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ลดภาวะโลกร้อนจากการประกอบกิจการและส่วนการรับรองจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่ามีผลเพราะแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจสิ่งแวดล้อมของโรงแรมก่อให้เกิดประโยชน์กับโรงแรมหลายอย่างเช่น มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย

หงสกุล เมสนุกูล (2554) ศึกษาแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่พักตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ชิกเซ็นส์ไฮเวย์ เกาะขาวน้อย จังหวัดภูเก็ต พบว่า โครงการ Green Hotel ได้รับความนิยมาจากกลุ่มผู้บริโภคที่ใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและนำมาเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายที่สำคัญของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจของชิกเซ็นส์ไฮเวย์ มีแนวทางการปฏิบัติตามที่มาตรฐานโรงแรมสีเขียวกำหนดครบทุกด้าน ซึ่งจากองค์ประกอบด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้น โรงแรมมีการดำเนินกิจกรรมโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ซึ่งชิกเซ็นส์ไฮเวย์นั้นมีสาขาคลอบคลุมในหลายประเทศ การที่โรงแรมมีนโยบายใส่ใจและปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นนั้นทำให้ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้เพิ่มขึ้นด้วยและสร้างความแตกต่างจากโรงแรมคู่แข่งและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกิจการ

รุ่งทิพย์ บารุงสุข (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตลุ่มน้ำแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตลุ่มน้ำแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยด้านมลภาวะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับ 1 คือ รณรงค์และจัดกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน การรณรงค์ไม่ทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลลงในแม่น้ำและมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการปลูกจิตสำนึกในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน จากการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนาพื้นที่ธรรมชาติที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดรวมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ส่งผลที่ดีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว

อนุศรา สาวงชัย และคณะ (2556) ศึกษาพบว่าปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การบริหารจัดการขยะบนเกาะภูเก็ตไม่สามารถดำเนินการได้และไม่สามารถคัดแยกขยะที่มีมูลค่าไปจำหน่ายได้ แต่ใช้การกำจัดขยะแบบเผาและฝังกลบแทน ซึ่งเป็นการ

แก้ปัญหาที่ปลายทาง โดยไม่ได้พิจารณาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดขยะ การจัดการขยะในปัจจุบันเป็น จึงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรและยังขาดความร่วมมือจากประชาชน โดยส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ผลิตขยะต้นทางโดยมีการคัดแยกขยะ เป็นบางครั้งไม่ได้มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการจัดการปัญหาขยะของเกาะภูเก็ตจึงมีระบบการจัดการที่ยังขาดการบริหารจัดการขยะที่ดี ขาดการพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งรูปแบบการจัดการขยะยังคงเป็นไปในลักษณะการใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุและมีค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะที่ค่อนข้างสูง

เจนจิรา คุ่มเมือง (2558) ศึกษาเรื่องนโยบายการจัดการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานของ โรงแรมในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงนโยบายการจัดการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานของ โรงแรม โดยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ร่วมกับการสังเกตการณ์การจัดทำโครงการที่โรงแรมจัดทำขึ้นกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือผู้บริหารของ โรงแรม ผู้จัดการ โรงแรม รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่สามารถให้ข้อมูลได้ ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จากโรงแรม 18 แห่ง จำนวน 18 คน ซึ่งแบ่งโรงแรม ออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ โรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมขนาดกลาง โรงแรมขนาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่า โรงแรมขนาดเล็กไม่มีนโยบายในการจัดการสิ่งแวดล้อมเนื่องจากเป็นธุรกิจแบบครอบครัวใช้วิธีการประหยัดพลังงานอยู่แล้วแต่ก็พบว่ามีบางโรงแรมที่ให้ความร่วมมือในการประหยัดน้ำ และจัดทำบ่อบำบัดน้ำก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำตามธรรมชาติ ส่วนโรงแรมขนาดกลางเพิ่งเริ่มต้นให้มีนโยบายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจนขึ้น โดยบางแห่งจัดให้มีนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน องค์กรด้านสิ่งแวดล้อมและหน่วยงานภาครัฐ โดยการเข้าร่วมมูลนิธิไบโม่ชีวะ เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายเช่น ค่าไฟฟ้าที่ลดลงของกิจการทำให้กิจการมีต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายลดลงส่งผลที่ดีต่อการดำเนินงาน และพบว่าโรงแรมขนาดใหญ่ มีนโยบายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนมีการบริหารจัดการเต็มรูปแบบภายใต้ พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556) และหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นจุดขายให้กับโรงแรมสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น โดยลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจได้

สัญญาภัค หล้าแหล่ง (2558) เรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของ ธุรกิจโรงแรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการนำกลยุทธ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในธุรกิจ โรงแรม ในจังหวัดตรัง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการนำกลยุทธ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมมาใช้ในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง ประชากรในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาว ไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผล การศึกษาพบว่า โรงแรมมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมครบทุกด้าน เริ่มตั้งแต่ นโยบายและ วิสัยทัศน์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน โดยภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โรงแรมใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากสีเขียว และใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ ประหยัดพลังงานมีฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 โรงแรมมีการออกแบบอาคารแบบประหยัด พลังงาน โดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์ การจัดการขยะ โดยคัดแยกก่อนทิ้ง ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลาย ง่ายไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการน้ำเสียโดยการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำ ดูแล สภาพสิ่งแวดล้อมโดยรอบโรงแรมและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการเพื่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 3 เดือน พร้อมทั้งขอความร่วมมือจาก ผู้ใช้บริการและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้กับพนักงาน โรงแรมใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทำให้ประหยัดต้นทุนการผลิตและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ ของโรงแรม ทำให้สร้างพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างมาก ส่งผลดีต่อผลการดำเนินงาน ของโรงแรม

ปิยะดา ชีระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) ศึกษาเรื่องการประเมินการ บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม ในเขตภาคเหนือ ตอนล่าง ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 63 โรงแรม โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ตอบแบบสอบถาม ประกอบกับการสำรวจและสังเกต กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ขนาดคือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายของการประหยัดพลังงาน ไม่มีการอนุรักษ์หรือลดการใช้พลังงาน โดยโรงแรมทั้ง 3 ขนาด (เล็ก,กลาง,ใหญ่) ประเมินพบว่า ไม่ผ่านครบทุกปัจจัยสูงถึง ร้อยละ 31 ร้อยละ 78 และร้อยละ 67 ตามลำดับ และประเด็นที่เป็น ปัญหาที่โรงแรมส่วนใหญ่ไม่ผ่านประเมินคือด้านการจัดการภูมิทัศน์ พบว่าโรงแรมจัดให้มีพื้นที่ สีเขียวไม่ถึงร้อยละ 15 ของพื้นที่ทั้งหมดและมีพื้นที่ว่างไม่ถึงร้อยละ 30และไม่มีการนำพันธุ์ไม้

ห้องถิ่นมาตกแต่งจัดสวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่แค่มาพักหรือแวะเที่ยวแต่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์มาตากอากาศภายในโรงแรมจึงทำให้โรงแรมไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการภูมิทัศน์เพราะโรงแรมมองว่าการจัดการภูมิทัศน์เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนสูง ส่วนเรื่อง การจัดการน้ำพบว่ามีปัญหาเรื่องการลดการใช้น้ำ ไม่มีมาตรการประหยัดน้ำ โดยโรงแรมขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 84 มีปัญหาด้านการระบายน้ำ ขาดการติดตั้งตะแกรงดักขยะเศษอาหาร ส่วน โรงแรมขนาดใหญ่ดำเนินกิจกรรมครบทุกรูปแบบ โดยมีกฎกระทรวงฉบับที่ 44 (พ.ศ.2538) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ส่วนเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย (กระทรวงมหาดไทย, 2538) นั้นพบว่าโรงแรมทั้ง 3 ขนาดผ่านเกณฑ์ประเมินเพราะโรงแรมมีการบริหารจัดการขยะ มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้งและปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ที่ควบคุมการดำเนินการด้านขยะของ โรงแรมตามมาตรา 18 และมาตรา 20 และในการจัดการอากาศและเสียงของโรงแรมนั้นพบว่า โรงแรมทั้ง 3 ขนาดผ่านการประเมินเพราะผู้ประกอบการโรงแรมให้ความสำคัญในด้านนี้ เพราะ โรงแรมเน้นห้องพักที่สะอาด ไม่มีฝุ่นละอองและไม่มีเสียงรบกวนเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการส่วนประเด็นที่หลายโรงแรมมีปัญหาคือการจัดห้องพักแบบปลอดบุหรี่ โดยพบว่าโรงแรม ขนาดเล็กมีอัตราร้อยละ 84 เป็นเพราะโรงแรมให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ต้องการเสียลูกค้า ถ้ากำหนดมากไปทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัดส่งผลเสียต่อโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560)

จริยา มหาเทียร (2559) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่าในการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งประชาชน ชุมชน ภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็น ปัญหาระดับชาติในขณะนี้ ภาครัฐจะต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักขึ้นมาเพื่อควบคุมและบังคับ ใช้ตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึง สภาพแวดล้อมของพื้นที่เป็นหลัก พร้อมทั้งนำนโยบายหรือแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง ติดตาม และประเมินผลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน โดยให้ประชาชน ชุมชนและทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อจัดการ สิ่งแวดล้อม อนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายภาครัฐ

ชูศักดิ์ ชูศรี และสุวาริ นามวงศ์ (2559) ศึกษาปัจจัยทางด้านเจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรมที่มีส่วนช่วยในการจัดการขยะ พบว่าเจ้าของหรือผู้จัดการโรงแรมมีแรงกระตุ้นในการจัดการขยะ ผู้บริหารโรงแรมพิจารณาแต่กิจกรรมการจัดการขยะที่เป็นประโยชน์มากที่สุดและความคุ้มค่าในการลงทุนด้วย เพราะผลประโยชน์ที่โรงแรมจะได้รับ คือ โรงแรมสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อชุมชนรอบข้างด้วย ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม นอกจากนี้ผลการศึกษาคั้งนี้ โรงแรมได้มีการกำหนดเป้าหมายและนโยบาย ในด้านการจัดการขยะของโรงแรมให้สอดคล้องกันควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจด้วยและทำให้ธุรกิจเป็นที่ยอมรับของสังคมด้วย

มังกร ภิรมย์พานิช และสุรพิชัย พรหมสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพฯ ด้วยการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์เพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันด้วยการนำกลยุทธ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ เลือกโรงแรม 10 แห่ง แบ่งตามระดับจัดอันดับดาว ได้แก่ โรงแรม 5 ดาว 2 แห่ง โรงแรม 4 ดาว 2 แห่ง โรงแรม 3 ดาว 2 แห่ง โรงแรม 2 ดาว 2 แห่งและโรงแรมที่ไม่ได้รับจัดอันดับดาว อีก 2 แห่ง จากการศึกษาพบว่า การนำกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ดำเนินงานในโรงแรมยังเป็นสิ่งใหม่และยังไม่มีทำให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากนักเพราะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโดยส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยการพิจารณาในด้านอื่น เช่น ราคา การเดินทาง เป็นต้น แต่มีเพียงลูกค้ากลุ่มเล็กเท่านั้นที่ตัดสินใจมาใช้บริการโดยพิจารณาว่าโรงแรมมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมหรือไม่ ลูกค้าประเภทนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เรียกตัวเองว่า Green Traveler (นักท่องเที่ยวสีเขียว) ฉะนั้นธุรกิจโรงแรมไม่ควรนำกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นกลยุทธ์เดียวในการดำเนินธุรกิจ เพราะแค่ด้านสิ่งแวดล้อมเพียงด้านเดียวไม่ได้มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมแต่โรงแรมควรมีกกลยุทธ์ด้านอื่น ๆ ด้วย

วัฒนา ทนงค์แสง และชวลีชัย ณ ถกลาง (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิด Business Model ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 20 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ผู้บริหาร พนักงานและลูกค้าที่ใช้บริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ร่วมกับการมีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ จากการศึกษาพบว่าธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีรูปแบบการบริหารจัดการโดยมีส่วน

ร่วมในการรักษาสิ่งแวดลอมนั้นพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพราะธุรกิจเน้นให้ความสำคัญและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ามากกว่าให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสิ่งแวดลอม เนื่องจากแนวคิดด้านการตลาดเพื่อสังคมนั้นเป็นแนวคิดที่ส่งผลดีในภาพรวมเท่านั้น ผู้ประกอบจึงมีแนวคิดตรงกันข้ามกันเพราะผู้ประกอบการมักจะมุ่งเน้นแต่เรื่องของกำไรและค่าตอบแทนที่ผู้ประกอบการจะได้รับมากกว่าการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดลอมและสังคมรอบตัว

เกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) ศึกษาเรื่องศักยภาพโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดลอมในเกาะช้าง ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร เจ้าของกิจการและผู้จัดการ โรงแรม จำนวน 20 คน และพนักงาน 20 คน จากการศึกษาพบว่าด้านทัศนคติและความรู้ของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดลอม มีทัศนคติที่ดี ตระหนักและรับรู้ถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดลอม โดยนำนโยบายและหลักการมาบริหารจัดการโรงแรมให้สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียว โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดลอม ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมและด้านบริหารจัดการตามเกณฑ์โรงแรมใบไม้เขียว ในส่วนการบริหารจัดการใช้แนวคิดให้ความรู้ในการแก้ปัญหาและป้องกันสิ่งแวดลอม ส่วนการจัดการน้ำ การจัดการพลังงานและการจัดการขยะนั้น มีการรณรงค์การประหยัดน้ำและพลังงานรวมทั้งการคัดแยกขยะและลดปริมาณขยะโดยปฏิบัติตามมาตรการในทุกด้านอย่างชัดเจนและเพื่อส่งเสริมศักยภาพของโรงแรมให้มีการใช้พลังงานและทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ง่ายลดการใช้ถุงพลาสติกและโฟม นอกจากนี้จะลดปริมาณขยะในเกาะช้างแล้วยังช่วยลดต้นทุนของโรงแรมและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อและพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจกับสิ่งแวดลอมควบคู่กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุหพันธ์ สมรรณเรศวร์และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 650 คน จากจำนวนโรงแรม 200 แห่ง วิจัยพบว่ามีความสนใจด้านกรประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำกับแผนงานการใช้พลังงานทดแทนมีความสำคัญในระดับสูง แผนงานในขั้นนี้คือการประหยัดพลังงานและการจัดการน้ำที่

ยั่งยืน โรงแรมมีการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงานและมีการควบคุมการใช้น้ำ และบำบัดน้ำเสียนำกลับมาใช้ใหม่ รวมทั้งการนำวัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่และให้ความสำคัญกับการใช้วัสดุที่ย่อยสลายง่ายและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายของโรงแรมลดลงส่งผลดีต่อการดำเนินงานของโรงแรม

โสภา ชินเวชกิจวานิชย์ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องโรงแรมสีเขียว การริเริ่มของภาครัฐเพื่อโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการโรงแรมสีเขียวนี้ ในระหว่างปี 2559 และ 2560 ทั้งหมด 146 แห่ง เป็นกลุ่มโรงแรมที่ดำเนินการโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมจำนวน 119 แห่งและดำเนินการร่วมโดยองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจำนวน 19 แห่งและสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองเก่าฯ อีก 8 แห่ง พบว่าประเด็นด้านนโยบายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานยังมีการกำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมแต่การปฏิบัติยังคงมีจุดอ่อนอยู่ แต่ประเด็นที่ทำได้มากคือการกำหนดการรับผิดชอบแต่ละแผนกและมีการตั้งคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเฉพาะและพบว่าโรงแรมขนาดใหญ่จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมสม่ำเสมอ ส่วนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีคะแนนค่อนข้างดีถึง ร้อยละ 85 และมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักในการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีคะแนน ร้อยละ 76

หทัยชนก รัตนถาวรกิติ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรมในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผู้เขียนนำแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมใช้หลักการเขียนเชิงบรรยายโดยนำหลักนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยแลนด์ 4.0 โดยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจ 2 ปัจจัย คือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น โรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) คือการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นต้น เห็นได้ว่า การจัดทำความรับผิดชอบต่อสังคมในที่นี้กล่าวรวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมด้วยว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อธุรกิจโรงแรม มีผลต่อการสะท้อนภาพลักษณ์และมูลค่าขององค์กรนั่นเอง

Vance (1975) ศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ดีจากความเสี่ยงในการลงทุน ศึกษาพบว่า การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนนั้น มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เพราะกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน ถือเป็นค่าใช้จ่ายทำให้กิจการมีต้นทุนเพิ่มขึ้น ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อกิจการเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่จัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า

Freedman and Jaggi (1986) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบต่อ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษที่แสดงในงบการเงิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้น จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งการป้องกันมลพิษ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงและแก้ไขปัญหามลพิษ ส่งผลให้กิจการต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น เพราะการจัดการสิ่งแวดล้อมบางเรื่องเป็นเรื่องที่กฎหมายบังคับทำให้กิจการต้องดำเนินการตามกฎหมาย อย่างเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้กำไรจากการดำเนินงานลดลง

Porter and line (1995) ศึกษาแนวคิดใหม่ของความสัมพันธ์ของการแข่งขันด้านสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่า การที่บริษัทให้ความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมนั้น จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจให้มีแนวโน้มที่ดีขึ้น อาจทำให้บริษัทประหยัดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายได้มากกว่า เนื่องจากบริษัทที่ไม่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรอบข้างและชุมชนใกล้เคียง ทำให้บริษัทเกิดปัญหากับชุมชนและต้องประสบปัญหากับหน่วยงานที่จัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติโดยไม่มีบำบัด หรือการรุกรานพื้นที่ป่าชายเลน เป็นต้น อาจทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในส่วนค่าปรับ ค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา หรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีอีกด้วย

Kirk (1998) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่จัดขึ้น โดยกลุ่มผู้จัดการโรงแรมในเอดินเบอระ โดยใช้แบบสำรวจทางไปรษณีย์ส่งให้กับผู้จัดการโรงแรม พบว่าทัศนคติในการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของโรงแรม(ขนาดและลักษณะกิจการ)และการมีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษรแต่โรงแรมที่มีนโยบายสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษรนั้นจะเห็นว่าผู้จัดการโรงแรมมีความมุ่งมั่นในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ทางการเงินส่งผลดีต่อการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม

Schenimi et al. (2005) ศึกษาเรื่องระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในกลุ่มโรงแรมตั้งอยู่ในเมืองฟลอริดา ประเทศบราซิล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ในภาคธุรกิจโรงแรมมาประยุกต์ใช้จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานตามระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยการป้องกันมลพิษ การบริหารจัดการขยะ หรือปฏิบัติตามที่กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมบังคับใช้นั้น มีประโยชน์ที่โรงแรมจะได้รับจากการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การลดปริมาณขยะ ลดการใช้พลังงานและลดการใช้น้ำ ทำให้ต้นทุนลดลง มีรายได้เพิ่มขึ้นและได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นด้วย เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ด้วยการเผยแพร่ความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมให้ทุกคนเห็นในแง่เดียวกัน การตระหนักถึงด้านสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการระยะยาวเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและรักษาสภาพแวดล้อมให้ยั่งยืน

Mensah (2006) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรมของสหรัฐอเมริกา จากการศึกษาพบว่า โรงแรมในสหรัฐอเมริกามีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและน้ำ มีความคิดริเริ่มและตระหนักถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเพื่อใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และสร้างความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย

Claver et al. (2007) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมในจังหวัดอาลีประเทศสเปน การศึกษาครั้งนี้ทดสอบความเกี่ยวข้องของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรม ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติเชิงรุกด้านสิ่งแวดล้อมกับการดำเนินงานของโรงแรม พบว่าระดับปฏิบัติการเชิงรุกด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

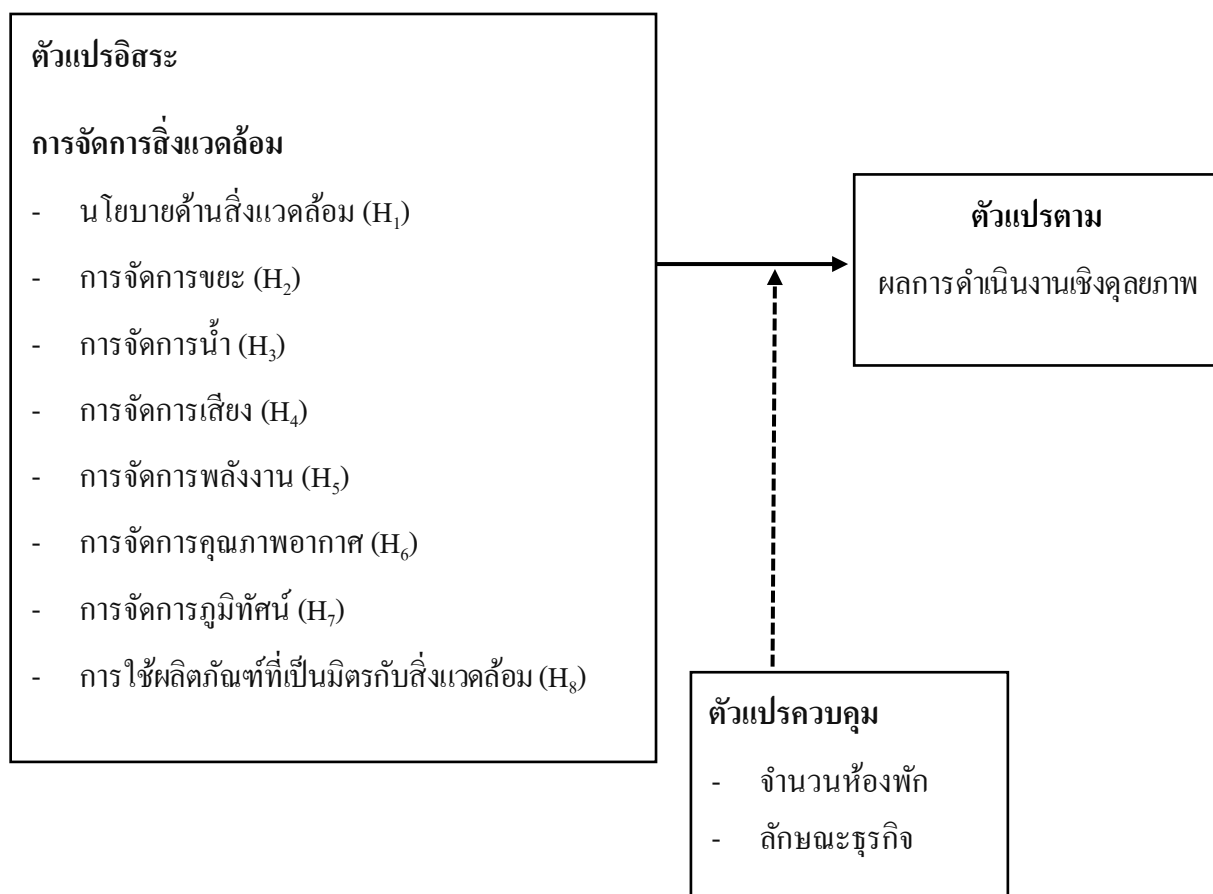
Bonilla-Priego (2011) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรมที่ได้รับการรับรอง EMAS โดยการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญและมีหลักฐานที่เป็นเอกสารจากโรงแรม 4 กลุ่ม คือโรงแรมเชิงกลยุทธ์ ที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการระดับสูง (22%) ผู้ติดตาม (48%) กลุ่ม Greenwashers (11%) และกลุ่ม Lagger (19%) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการอยู่ในระดับต่ำ การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการผสมในการสำรวจตามหลักวัตถุประสงค์มาอธิบาย

Ogbeide (2012) ศึกษาเรื่องการรับรู้ของโรงแรมสีเขียวในศตวรรษที่ 21 ใช้วิธีวิจัยโดยการตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือผู้บริโภครในแถบมิดเวสต์ของสหรัฐอเมริกา ศึกษาพบที่สำคัญและน่าสนใจอย่างหนึ่งก็คือผู้บริโภครจะเลือกโรงแรม สีเขียวมากกว่าโรงแรมที่ไม่มีปฏิบัติด้านสีเขียว 53.75% ของผู้บริโภครที่สำรวจ กล่าวคือผู้บริโภครจะเลือกโรงแรมที่เป็น "สีเขียว" แทนทางเลือกในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่จะเป็นสีเขียวประมาณ 46% ของผู้บริโภคร ในการศึกษานี้เชื่อว่าเจ้าของโรงแรมควรเป็นฝ่ายจ่ายค่าใช้จ่ายเริ่มต้นเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวให้มากกว่าผลกระทมาให้ผู้บริโภครและประมาณ 75% ของผู้บริโภครยินดีจ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในการศึกษานี้เชื่อว่าห้องพักโรงแรมสีเขียวควรมีราคาเท่ากันหรือน้อยกว่าห้องที่ไม่ได้เป็นสีเขียว ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมควรทราบว่าแขกรับรู้ว่าโรงแรมสีเขียวอาจมีราคาแพงกว่าโรงแรมที่ไม่ใช่โรงแรมสีเขียว หากเป็นเช่นนั้นการรับรู้นี้อาจขัดแย้งกับผู้บริโภครที่สนับสนุนโรงแรมสีเขียว จากการศึกษาครั้งนี้ผู้บริโภครดูเหมือนพร้อมที่จะรวมโรงแรม "สีเขียว" ไว้ในการเดินทางท่องเที่ยวของพวกเขาและผู้บริโภครมีความเข้าใจในแง่บวกเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวเพราะงานวิจัยนี้กล่าวถึงวิธีการอนุรักษ์หลักสามวิธีซึ่งรวมถึงการอนุรักษ์น้ำ การอนุรักษ์พลังงานและการลดของเสีย วิธีการอนุรักษ์ที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้บริโภครที่สำรวจคือการอนุรักษ์พลังงาน (89.6%) นักเดินทางส่วนใหญ่ยินดีที่จะพักในโรงแรมสีเขียว อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการโรงแรมควรนำหลักปฏิบัติสีเขียวมาใช้เป็นวัฒนธรรมองค์กรเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

Stegerean et al. (2014) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมและการแข่งขันของโรงแรมในเขต Brasov ประเทศโรมาเนีย โดยทำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการโรงแรมในเขต Brasov ที่มีอยู่ 122 แห่ง แต่มีการศึกษา ทั้งหมด 60 แห่งคิดเป็น ร้อยละ 49.2 ของทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ เมื่อธุรกิจต้องการผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นย่อมสรรหากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร การนำกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้เป็นผลดีต่อธุรกิจและยังพบว่า ผู้จัดการโรงแรมส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่ลดค่าใช้จ่ายของโรงแรมเมื่อค่าใช้จ่ายลดลงผลการดำเนินงานก็มีกำไรเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งมุ่งเน้นให้ความรู้จัดให้มีการอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน โรงแรมก่อนจะนำกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมมาปฏิบัติการจริง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษายิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล” ได้มีการกำหนดวิธีการวิจัย และระเบียบในการศึกษางานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1 สมมติฐานการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 สมมติฐานการศึกษา

จากการพิจารณาข้อกำหนดสำหรับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยมีหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำและพลังงาน การจัดการเสียงและคุณภาพอากาศมลภาวะ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับอิทธิพลการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล จากคำถามวิจัยที่ว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล เป็นอย่างไรและมีอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล หรือไม่ ถ้ามี อย่างไร จากการทบทวนงานในอดีต มีการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตของกำพล กำพล วัชรวิชัย และคณะ (2553) วิจัยพบว่าในประเทศไทยให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงได้ก่อตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการกับสิ่งแวดล้อมโดยตรง โดยการกำหนดนโยบายและแผนส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (พ.ศ.2540-2559) นั้นทำให้เห็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นรูปธรรมขึ้นและทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ จริยา มหาเทียร (2559) ศึกษาพบว่า การนำ

นโยบายหรือแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมไปสู่การปฏิบัติจริงมีการติดตามและประเมินผลต่อเนื่องทำให้มีประสิทธิภาพในผลการดำเนินงาน หงสกุล เมสนุกุล (2554) พบว่าโรงแรมซิกเซ็นส์ไฮเวย์เกาะขาวน้อยนั้นปฏิบัติตามมาตรฐาน โรงแรมสีเขียวครบทุกด้านในที่นี้รวมไปถึงด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้โรงแรมได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคทำให้ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้เพิ่มขึ้นและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมด้วย ซึ่งงานวิจัยของ วันวิสา วัลย์ดาว (2553) พบว่าโรงแรมที่ไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกันแต่โรงแรมที่มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมนั้นจะมีแนวทางในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและชัดเจนแสดงให้เห็นว่าเจ้าของธุรกิจโรงแรมตระหนักและให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและผลจากการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีนั้นไม่ใช่แค่มีประโยชน์ในด้านตัวเงินเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมและผู้มีส่วนได้เสียกับโรงแรมด้วย เจนจิรา คุ่มเมือง (2558) พบว่าโรงแรมที่มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมนั้นก่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นค่าไฟฟ้าที่ลดลงของกิจการลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายและยังเป็นการแสดงออกด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นด้วย Kirk (1998) พบว่าโรงแรมที่มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นผู้จัดการมีความมุ่งมั่นในการจัดการสิ่งแวดล้อมมากทำให้เกิดประโยชน์ทางการเงินส่งผลดีต่อการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม งานวิจัยของเกริก ไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่าโรงแรมมีการนำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมาบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ตระหนักและให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับเกณฑ์การให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชญญากัด หล้าแหล่ง (2558) พบว่าโรงแรมที่มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมครบทุกด้านในที่นี้รวมถึงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามหลักนโยบายและมีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 3 เดือนนั้น ทำให้ภาพรวมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ทำให้ประหยัดต้นทุนการผลิตและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรม งานวิจัยของบุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่าโรงแรมที่มีแผนงานด้านการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำกับแผนการใช้พลังงานทดแทนนั้นทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงแรมลดลงได้

อย่างไรก็ตามงานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายสิ่งแวดล้อมในด้านพลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพราะโรงแรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมมากกว่าเช่น มีการจัดการขยะ จัดการเสียงและอากาศ เน้นห้องพักที่สะอาด การที่โรงแรมมีการจัดการด้านขยะ เสียงและอากาศนั้น โรงแรมจำเป็นต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายควบคุมและกำหนดไว้เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₁ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการขยะ

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการขยะของธุรกิจโรงแรม โดยงานวิจัยของ วันวิสา วัลย์ดาว (2553) พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมนั้น การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็น กระแสหลักค้ำให้โรงแรมจัดทำโครงการต่าง ๆ ทั้งในด้านการจัดการขยะ การลดภาวะโลกร้อน เพื่อ ลดการทำลายสิ่งแวดล้อมมีผลให้ผู้ให้บริการเห็นถึงความใส่ใจของโรงแรม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ในสายตาลูกค้า นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย งานวิจัยของ Schenini et al.(2005) พบว่าการดำเนินการ ตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยการจัดการขยะตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมบังคับใช้นั้น ซึ่ง ได้ประโยชน์จากการจัดการขยะคือ ขยะมีปริมาณลดลง การแปรสภาพขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่ ทำให้ต้นทุนลดลง มีรายได้เพิ่มขึ้นและได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นด้วย งานวิจัยของ ชัญญุภักดิ์ หล้าแหล่ง (2558) พบว่าโรงแรมที่มีการจัดการขยะโดยการคัดแยกก่อนทิ้ง การนำกลับมา ใช้ซ้ำ จากกระบวนการนี้ทำให้โรงแรมประหยัดต้นทุนการผลิต เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและ ส่งผลดีต่อการดำเนินงานด้วย งานวิจัยของเกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีชัย ฤกลาง (2561) พบว่า การจัดการขยะของโรงแรมนั้นมีการณรงค์ให้มีการคัดแยกขยะในเกาะข้างก่อนทิ้งโดยปฏิบัติตาม มาตรการอย่างชัดเจนและส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ต่อโรงแรม ช่วย ลดต้นทุนของโรงแรมและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมพร้อมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนา คุณภาพให้ดียิ่งขึ้น งานวิจัยของบุหพันธ์ สมรรถนเรศวร และคณะ(2561) พบว่าโรงแรมและที่พัก ในกรุงเทพมหานคร มีการจัดการขยะที่ยั่งยืนทั้งการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำและให้ความสำคัญ กับสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนส่งผลที่ดีต่อโรงแรม งานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) ที่พบว่าโรงแรมทั้ง 3 ขนาดมีการจัดการขยะมูลฝอย โดยการคัดแยกขยะก่อนทิ้งและปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. ที่ควบคุมการ

ดำเนินการด้านขยะของโรงแรมตามมาตรา 18 และมาตรา 20 โรงแรมจึงผ่านการประเมินเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านนี้ ให้ความสำคัญสะดวกสบายแก่ลูกค้ามากกว่า 2560 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) แต่อย่างไรก็ตามในงานวิจัยของอนุสรรา สวางชัย และคณะ (2556) ศึกษาพบว่าการบริหารจัดการขยะบนเกาะภูเก็ตไม่สามารถดำเนินการได้และไม่สามารถคัดแยกขยะที่มีมูลค่าไปจำหน่ายได้ ดังนั้นการจัดการปัญหาขยะของเกาะภูเก็ตจึงมีระบบการจัดการที่ยังขาดการบริหารการจัดการขยะที่ดี ขาดการพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง การจัดการขยะยังคงเป็นไปในลักษณะการใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุและมีค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะที่ค่อนข้างสูงและยังขาดความร่วมมือจากประชาชนโดยส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ผลิตขยะต้นทางโดยมีการคัดแยกขยะ เป็นบางครั้งไม่ได้มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₂ การจัดการขยะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการน้ำ

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการน้ำของธุรกิจโรงแรม ในด้านการจัดการน้ำ จากงานวิจัยในอดีตพบว่างานวิจัยของ Mensha (2006) พบว่าโรงแรมในสหรัฐอเมริกาจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและน้ำ มีความคิดและตระหนักถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเพื่อใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน สร้างความภาคภูมิใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schenimi et al. (2005) ซึ่งพบว่าประโยชน์ที่โรงแรมจะได้รับจากการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นมีหลายด้านเช่น การประหยัดน้ำ การบริหารจัดการน้ำ ทำให้ต้นทุนลดลง มีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร งานวิจัยของชญญากัก หล้าแหล่ง (2558) พบว่าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรังมีการบริหารจัดการน้ำโดยการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ธรรมชาติ ลดการใช้น้ำ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าทำให้ประหยัดต้นทุนการผลิตและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม งานวิจัยของกริกไกร นนทลักษณ์และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่าโรงแรมที่ประกอบธุรกิจในเกาะช้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียวครบ 4 ด้าน ในส่วนด้านการจัดการน้ำมีการณรงค์ประหยัดน้ำ บำบัดน้ำเสียนั้น ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการเติบโตของธุรกิจควบคู่กับสิ่งแวดล้อม งานวิจัยของบุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่าโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน การควบคุม

การใช้น้ำและบำบัดน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่ ทำให้ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายของ โรงแรมลดลงส่งผลดีต่อการดำเนินงาน ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₃ การจัดการน้ำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการเสียง

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการเสียงของธุรกิจโรงแรม ในด้านการจัดการเสียงจากงานวิจัยในอดีตพบว่างานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าการจัดการเสียงของโรงแรมทั้ง 3 ขนาดผ่านการประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านนี้ เน้นห้องพักที่ไม่มีเสียงรบกวนผู้ใช้บริการในขณะที่พักผ่อนทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₄ การจัดการเสียงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการพลังงาน

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการพลังงานของธุรกิจโรงแรม ในด้านการจัดการพลังงานจากงานวิจัยในอดีตของ Mensah (2006) พบว่าโรงแรมในสหรัฐอเมริกาจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นไปที่การประหยัดพลังงานและน้ำทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย การที่โรงแรมริเริ่มและตระหนักถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรด้วยงานวิจัยของ Schenini et al. (2005) พบว่าการดำเนินการตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการลดการใช้พลังงาน ทำให้ต้นทุนลดลง มีรายได้เพิ่มขึ้น และได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร งานวิจัยของชญัญญากัณฑ์ หล้าแหล่ง (2558) พบว่าโรงแรมมีการจัดการสิ่งแวดล้อมครบทุกด้าน โดยการออกแบบอาคารแบบประหยัดพลังงาน โดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนพร้อมทั้งขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้แก่พนักงาน การให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทำให้สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมากและช่วยประหยัดต้นทุนส่งผลดีต่อการดำเนินงานของ โรงแรม งานวิจัยของบุญหลั่นฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่าโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ มีแผนด้านการประหยัดพลังงานไฟฟ้าโดยการใช้พลังงานทดแทน มีการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงาน ทำให้ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายของ โรงแรมลดลงส่งผลดีต่อการดำเนินงาน งานวิจัยของวันวิสา วัลย์ดาว (2553) การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดกระบี่นั้น ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดพลังงานหรือการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ต่าง ๆ เป็นแรงผลักดันให้โรงแรมจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อนและลดการทำลายสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมทั้งสิ้นทั้งในด้านที่เป็นตัวเงิน รวมไปถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้มาใช้บริการ นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นของโรงแรมด้วย งานวิจัยของ Ogbeide (2012) พบว่าผู้บริหารโภคมีความเข้าใจในแง่บวกเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียว เพราะงานวิจัยนี้กล่าวถึงการอนุรักษ์พลังงาน ที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้บริโภค นักเดินทางส่วนใหญ่ยินดีที่จะพักในโรงแรมสีเขียว การส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ งานวิจัยของกรีกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่าโรงแรมที่ประกอบธุรกิจในเกาะช้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียวในด้านการจัดการพลังงาน มีการรณรงค์การประหยัดพลังงาน ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีการอนุรักษ์หรือลดการใช้พลังงานเพราะโรงแรมมองว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุน ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₅ การจัดการพลังงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการคุณภาพอากาศ

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในด้านการจัดการคุณภาพอากาศจากงานวิจัยในอดีตของกำพล รุจิวิเศษชัย และคณะ(2553) ตามแผนส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (พ.ศ.2540-2559) นั้น มีสาระสำคัญในการป้องกันและกำจัดมลพิษต่าง ๆ โดยมีมาตรการควบคุมมลพิษ กำกับดูแล พื้นฟูและลดการเกิดมลพิษในพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจ อย่างเช่นแหล่งท่องเที่ยว งานวิจัยของรุ่งทิพย์ บำรุงสุข (2555) พบว่าโดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับมากคือด้านมลภาวะ โดยการรณรงค์จัดกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน จะเห็นได้ว่าการศึกษานี้ การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยการพัฒนาพื้นที่ธรรมชาติที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด ส่งผลที่ดีต่อชุมชน สิ่งแวดล้อมและผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว งานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน(2558) พบว่าโรงแรมทั้ง 3 ขนาดผ่านการประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในด้านการจัดการอากาศ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านนี้ เน้นห้องพักที่สะอาด ไม่มีฝุ่นละออง เพื่อความสะอาดแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₆ การจัดการคุณภาพอากาศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การจัดการภูมิทัศน์

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการภูมิทัศน์ของธุรกิจโรงแรม ในด้านการจัดการภูมิทัศน์ของโรงแรมจากงานวิจัยในอดีตของชัยญากัก หล้าแหล่ง (2558) มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านภูมิทัศน์ โดยดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมโดยรอบของโรงแรม สร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมากส่งผลดีต่อการดำเนินงานของโรงแรม และงานวิจัยของเกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานโรงแรมสีเขียว กำหนดครบทุกด้าน ทำให้ดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการได้เพิ่มขึ้นสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งทางธุรกิจและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมและการให้บริการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียวในด้านการจัดการภูมิทัศน์ ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมด้วย อย่างไรก็ตามงานวิจัยของปิยะดา ชีระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าปัญหาที่โรงแรมส่วนใหญ่ที่ไม่ผ่านการประเมินคือการจัดการภูมิทัศน์ โรงแรมจัดให้มีพื้นที่สีเขียวไม่ถึง ร้อยละ 15 ของพื้นที่ทั้งหมด มีพื้นที่ว่างน้อยไม่ถึงร้อยละ 30 และไม่มีกรนำพันธุ์ไม้ท้องถิ่นมาจัดตกแต่งสวนเพราะโรงแรมมองว่าการจัดการภูมิทัศน์เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนสูง โรงแรมจึงไม่ให้ความสำคัญมากนัก ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₇ การจัดการภูมิทัศน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม ในด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากงานวิจัยในอดีตของชัยญากัก หล้าแหล่ง (2558) โรงแรมที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับ ทำให้ประหยัดต้นทุนและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรม ทำให้ผลการดำเนินงานของโรงแรมดีขึ้นและงานวิจัยของบุหลันฉาย สมรรณเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่าโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ มีการนำวัสดุที่ย่อยสลายมาใช้และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมเช่น ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก ทำให้ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายของโรงแรมลดลงส่งผลดีต่อการดำเนินงาน งานวิจัยของเกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่าโรงแรมที่ประกอบธุรกิจในเกาะช้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับเกณฑ์โรงแรมสีเขียว ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น โฟม ถุงพลาสติก ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้

ให้กับโรงแรมส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการเติบโตของธุรกิจ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H₈ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยงานวิจัยของวัฒนา ทนงค์แพง และชวลีชัย ณ ถลาง (2560); มังกร ภิรมย์พานิช และสุรพิชัย พรหมสิทธิ์ (2559) พบว่าธุรกิจโรงแรมเน้นให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าการให้ความสำคัญต่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นแต่กำไรที่จะได้รับมากกว่าการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ส่วนงานวิจัยของ Claver et al. (2007); Vance (1975) และงานวิจัยของ Freedman and Jaggi (1986) พบว่ากิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชนถือเป็นค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มขึ้นไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อกิจการและพบว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลให้กิจการต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นเพราะการจัดการสิ่งแวดล้อมบางอย่างต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเลี้ยขไม่ได้ ทำให้ผลการดำเนินงานลดลงและยังเป็นสิ่งใหม่ ลูกค้ำส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านราคาและการเดินทางมากกว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงแรม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย, 2561; องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ, 2561) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ประเภท ได้แก่ ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ประเภทที่พักและอาหาร (เกสต์เฮาส์) ประเภทบังกะโล ประเภทโฮมสเตย์ ประเภทโฮสเทล โดยมีจำนวนดังนี้

ตารางที่ 3.2.1 ตารางแสดงจำนวน/ประเภทโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

ลำดับ	ประเภทโรงแรมและที่พัก	ประชากรทั้งหมด	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ร้อยละ
1	โรงแรม-รีสอร์ท	80	80	46.52
2	เกสต์เฮาส์	27	26	15.12
3	บังกะโล	28	24	13.96
4	โฮมสเตย์	16	16	9.31
5	โฮสเทล	19	19	11.05
6	อื่นๆ	2	2	1.17
รวมจำนวนโรงแรมและที่พักทั้งสิ้น		172	167	97.09

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำกรเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการใช้แบบสอบถาม โดยการทำการแจกแบบสอบถามที่กำหนดระยะเวลาไว้ คือ เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2562 ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ จัดทำแบบสอบถามโดยการประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตของสุรวิมลิมรสเจริญ และคณะ (2561); วันวิสา วัลย์ดาว (2553) และจัดส่งแบบสอบถามไปยังธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูลจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามที่มีการตอบกลับมายังผู้วิจัย และทำการประเมินแบบสอบถามว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนที่จะสามารถใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้จนครบ 167 ชุด

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประยุกต์มาจากงานวิจัยในอดีตโดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ลักษณะการเป็นเจ้าของ ประเภทที่พัก สถานที่ตั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม จาก 8 ด้าน จำนวน 27 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. การจัดการขยะ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. การจัดการน้ำ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. การจัดการเสียง | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. การจัดการพลังงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. การจัดการคุณภาพอากาศ | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. การจัดการภูมิทัศน์ | จำนวน 4 ข้อ |
| 8. การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | จำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านมุมมองเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ
2. ผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ
3. ผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองด้านกระบวนการภายใน จำนวน 4 ข้อ
4. ผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 4 ข้อ

ในส่วนของการประเมินคำตอบจากการประเมิน ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับ ตาม Likert Scale ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

การแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความเห็น</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ในส่วนที่ 1 – 3 มีการนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและเนื้อหาให้มีความถูกต้อง ทั้งครอบคลุมและมีการเสนอแนะแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะทำการแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้แบบสอบถามความเที่ยงตรง ถูกต้องและครอบคลุม และจะนำแบบสอบถามที่มีการแก้ไขไปเสนออีกครั้ง

ดังนั้นหลังจากทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อหาคำตอบแล้วนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟราของครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.06 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ เพื่อทำการทดสอบถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อม ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

โดยวัตถุประสงค์ที่ 1 จะใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum)

วัตถุประสงค์ที่ 2 จะวิเคราะห์ค่าความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานและทดสอบความสัมพันธ์ทั้งของตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ โดยวิธีลำดับขั้นต้นตามวัตถุประสงค์ที่ 2 และมีสมการถดถอยเชิงเส้นดังนี้

$$\text{สมการที่ 1 } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \text{error}$$

$$\text{สมการที่ 2 } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \text{error}$$

โดยที่

Y = ผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองของการวัดผลเชิงคุณภาพ

X_1 = นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

X_2 = การจัดการขยะ

X_3 = การจัดการน้ำ

X_4 = การจัดการเสียง

X_5 = การจัดการพลังงาน

X_6 = การจัดการคุณภาพอากาศ

X_7 = การจัดการภูมิทัศน์

X_8 = การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

X_9 = จำนวนห้องพัก

X_{10} = ลักษณะธุรกิจ

Error = ค่าของความคลาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1.) เพื่อศึกษาถึงลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล 2.) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติและมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยผู้วิจัยจัดลำดับการนำเสนอผลการศึกษาคือข้อมูลตามลำดับของวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

4.2 ทดสอบอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 172 ชุด โดยใช้แบบเก็บข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบเก็บข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ใช้เก็บการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ใช้เก็บข้อมูลลักษณะของการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ทั้ง 8 ด้านดังนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และส่วนที่ 3 ใช้เก็บข้อมูลผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ

โรงแรม 4 ด้าน ดังนี้ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในและ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา สามารถวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมและระดับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1.1 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรควบคุม

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อายุผู้ตอบแบบสอบถาม	21	65	36.73	10.57
ประสบการณ์การทำงาน	1	40	5.49	4.71
จำนวนห้องพัก	3	283	26.24	37.71
อายุของกิจการ	1	30	7.19	4.05
ตัวแปรควบคุมที่เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)				
ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ		
เพศ				
- ชาย	76	45.50		
- หญิง	91	54.50		
ตำแหน่งงาน				
- เจ้าของกิจการ	70	41.90		
- ผู้บริหาร/ผู้จัดการทั่วไป	46	27.50		
- ผู้จัดการแผนก	26	15.60		
- อื่นๆ ระบุ	25	15.00		
ลักษณะของธุรกิจ				
- เจ้าของคนเดียว	107	64.10		
- บริษัทจำกัด	50	29.90		
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	10	6.00		
- บริษัทมหาชน	-	-		

ตารางที่ 4.1.1 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรควบคุม (ต่อ)			
ตัวแปรควบคุมที่เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)			
	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทสถานที่พัก			
-	โรงแรม/รีสอร์ท	80	47.90
-	บังกะโล	24	14.40
-	เกสต์เฮาส์	26	15.60
-	โฮมสเตย์	16	9.60
-	โฮสเทล	19	11.40
-	อื่นๆ	2	1.20
สถานที่ตั้ง (เกาะ)			
-	เกาะหลีเป๊ะ	153	91.60
-	เกาะอื่นๆ	14	8.40

จากตารางที่ 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรซึ่งมีอายุต่ำสุด คือ 21 ปี และมีอายุสูงสุด คือ 65 ปี ค่าเฉลี่ยอายุผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 36.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 10.57 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานต่ำที่สุด คือ 1 ปี และประสบการณ์ในการทำงานสูงที่สุด คือ 40 ปี ค่าเฉลี่ยประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ที่ 5.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 4.71 ส่วนจำนวนห้องพักต่ำสุด คือ 3 ห้อง และห้องพักที่จำนวนสูงสุด คือ 283 ห้อง ค่าเฉลี่ยจำนวนห้องพักอยู่ที่ 26.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 37.71 ส่วนอายุของกิจการนั้น พบว่า อายุกิจการต่ำสุด คือ 1 ปี และอายุกิจการสูงสุด คือ 30 ปี ค่าเฉลี่ยอายุของกิจการ อยู่ที่ 7.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 4.05 นอกจากนี้ข้อมูลที่ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนมากเป็น เพศหญิง มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเพศชายมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ ตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้จัดการทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ลักษณะของธุรกิจประเภทเจ้าของคนเดียวมีจำนวนมากที่สุด คือ 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.10 บริษัทจำกัด จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.90 และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00

ประเภทสถานที่พัก ประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทมีจำนวนมากที่สุด คือ 80 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาคือ เกตส์เฮาส์ จำนวน 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.60 บังกะโล จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.40 โฮสเทล จำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.40 โฮมสเตย์ จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.60 และอื่น ๆ แบบห้องเช่ารายวัน จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.20 สถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่อยู่บนเกาะหลีเป๊ะ มีจำนวน 153 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.60 และตั้งอยู่บนเกาะอื่น ๆ จำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อม 8 ด้านของธุรกิจโรงแรม

ตารางที่ 4.1.2 แสดงสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม

ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน	
				เบี่ยงเบน	อันดับ
				มาตรฐาน	
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	1.25	5.00	3.67	0.81	5
การจัดการขยะ	2.00	5.00	3.15	0.88	8
การจัดการน้ำ	2.25	5.00	3.88	0.70	1
การจัดการเสียง	1.00	5.00	3.68	0.79	4
การจัดการพลังงาน	1.75	5.00	3.66	0.78	6
การจัดการคุณภาพอากาศ	1.5	5.00	3.82	0.70	2
การจัดการภูมิทัศน์	2.00	5.00	3.82	0.79	2
การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1.25	5.00	3.55	0.83	7
รวม การจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้ง 8 ด้าน	2.00	4.90	3.74	0.59	

จากตารางที่ 4.1.2 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูงสุดที่ 4.90 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว

พบว่า การจัดการน้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.88 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 2.25 และค่าสูงสุดอยู่ที่ ระดับ 5.0 0 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือด้านการคุณภาพอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1.50 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ถัดมาคือการจัดการภูมิทัศน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 2.00 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ถัดมาคือการจัดการเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.25 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 การจัดการพลังงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยค่าต่ำสุดอยู่ที่ระดับ 1.75 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยค่าต่ำสุดอยู่ที่ระดับ 1.25 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83และด้านการจัดการขยะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 3.15 โดยค่าต่ำสุดอยู่ที่ระดับ 2.00 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36

ตารางที่ 4.1.3 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน	อันดับ
				เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
มุมมองด้านการเงิน	1.25	5.00	3.10	0.73	4
มุมมองด้านลูกค้า	1.5	5.00	3.75	0.59	2
มุมมองด้านกระบวนการภายใน	1.25	5.00	3.66	0.60	3
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1.00	5.00	3.86	0.78	1
รวมผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	1.25	4.94	3.61	0.55	

จากตารางที่ 4.1.3 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีระดับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1.25 และค่าสูงสุดที่ระดับ 4.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณาแต่ละมุมมองแล้ว พบว่า มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ที่ 3.86 โดยค่ามีต่ำสุดที่ระดับ 1.00 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือมุมมองด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1.50 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ถัดมาคือมุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1.25 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และมุมมองด้านการเงินที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ที่ 3.10 โดยค่าต่ำสุดที่ระดับ 1.25 และค่าสูงสุดที่ระดับ 5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

4.2 ทดสอบอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการหาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัว โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) นำมาทดสอบว่าตัวแปรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ นั้น ตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีความเป็นอิสระต่อกัน หรืออาจเป็นตัวเดียวหรือไม่ ทั้งยังเป็นการบอกระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวด้วย หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้ 1 หรือ -1 แสดงได้ว่ามีความสัมพันธ์กันของตัวแปรค่อนข้างสูง แต่หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันของตัวแปรค่อนข้างต่ำหรือไม่มีความสัมพันธ์เลย และตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ Variance inflation factor (VIF) มาทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอีกด้วย

การทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล รวมทั้งตัวแปรควบคุม คือ ลักษณะธุรกิจ ซึ่งพบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.034 ถึง 0.638 และตรวจสอบ Multicollinearity ด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.368 ถึง 2.458 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Joseph F.Hair et al,2010) ผลการทดสอบครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรแต่ละตัวที่นำมาศึกษาไม่เป็นตัวแปรเดียวกัน มีความเป็นอิสระต่อกัน ดังตารางที่ 4.2.1

ตารางที่ 4.2.1 ผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

ตัวแปร (Variable)	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
Y	1										
X ₁	.502**	1									
X ₂	.490**	.444**	1								
X ₃	.595**	.434**	.638**	1							
X ₄	.555**	.538**	.598**	.639**	1						
X ₅	.588**	.540**	.497**	.591**	.540**	1					
X ₆	.577**	.415**	.541**	.577**	.611**	.574**	1				
X ₇	.365**	.305**	.360**	.358**	.269**	.411**	.447**	1			
X ₈	.562**	.522**	.413**	.385**	.420**	.589**	.614**	.411**	1		
X ₉	0.114	.249**	.215**	.170*	.191*	.196*	.1744*	0.141	.176*	1	
X ₁₀	0.143	.284**	0.123	0.047	0.107	0.15	0.021	(-.037)	0.034	.407**	1
VIF		1.962	2.025	2.397	2.373	2.236	2.458	1.445	2.148	1.368	1.389

*ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05, **ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.01

โดย Y = ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

X₁ = นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

X₂ = การจัดการขยะ

X₃ = การจัดการน้ำ

X₄ = การจัดการเสียง

X₅ = การจัดการพลังงาน

X₆ = การจัดการคุณภาพอากาศ

X₇ = การจัดการภูมิทัศน์

X₈ = การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

X₉ = จำนวนห้องพัก

X₁₀ = ลักษณะธุรกิจ

การทดสอบถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และตัวแปรควบคุม คือ จำนวนห้องพัก และลักษณะของธุรกิจ ดังสมการ

$$\text{Model A, } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \text{error}$$

$$\text{Model B, } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \text{error}$$

ตารางที่ 4.2.2 ผลการทดสอบความถดถอยเชิงพหุแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

การจัดการสิ่งแวดล้อม (รายด้าน)			การจัดการสิ่งแวดล้อม (ภาพรวม)		
Variable	Model A t(sig.)	Model B t(sig.)	Variable	Model A t(sig.)	Model B t(sig.)
Constant	5.370(.000)	4.464(.000)	Constant	5.823(.000)	4.914(.000)
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	1.384(.168)	0.855(.394)	การจัดการสิ่งแวดล้อม	12.948(.000)**	12.887(.000)**
การจัดการขยะ	0.08(.994)	(-0.085(.932)	-	-	-
การจัดการน้ำ	3.033(.003)**	3.312(.001)**	-	-	-
การจัดการเสียง	1.276(.204)	1.349(.179)	-	-	-
การจัดการพลังงาน	1.567(.119)	1.331(.185)	-	-	-
การจัดการคุณภาพอากาศ	1.237(.218)	1.383(.169)	-	-	-
การจัดการภูมิทัศน์	0.398(.691)	0.423(.673)	-	-	-
การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	2.733(.007)*	3.095(.002)**	-	-	-
จำนวนห้องพัก		(-2.013(.046)*	จำนวนห้องพัก		(-2.199(.029)*
ลักษณะธุรกิจ		2.014(.046)*	ลักษณะธุรกิจ		2.034(.034)*
R Square	0.528	0.546	R Square	0.504	0.530
Adjusted R Square	0.504	0.513	Adjusted R Square	0.501	0.513
F-Value (sig)	22.072**	16.916**	F-Value (sig)	167.659**	30.100**

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการศึกษาแต่ละด้านของการจัดการสิ่งแวดล้อม (Model A) พบว่า ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ในด้านการจัดการน้ำและการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม และนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการเสียง การจัดการคุณภาพอากาศ และการจัดการภูมิทัศน์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการศึกษาของภาพรวม (Model A) พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมโดยรวมทั้ง 8 ด้าน(นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม) มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการศึกษาของ (Model B) ลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม โดยมีลักษณะของธุรกิจเป็นตัวแปรควบคุม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า การจัดการน้ำและการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม และนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการเสียง การจัดการคุณภาพอากาศ และการจัดการภูมิทัศน์ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม และนอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนห้องพักและลักษณะของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการศึกษาของภาพรวม (Model B) พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม โดยมีลักษณะของเป็นตัวแปรควบคุม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยภาพรวมของการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้านนั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนห้องพักและลักษณะของธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมเช่นกัน

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ตามสมมติฐาน 8 ข้อ ดังตารางที่ 4.3.1 ตารางที่ 4.3.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการศึกษา
H ₁ : นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₂ : การจัดการขยะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₃ : การจัดการน้ำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ยอมรับ
H ₄ : การจัดการเสียงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₅ : การจัดการพลังงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₆ : การจัดการคุณภาพอากาศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₇ : การจัดการภูมิทัศน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H ₈ : การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ยอมรับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม ในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล นั้น มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1.) เพื่อศึกษาถึงลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล 2.) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ประชากรคือ ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล จำนวน 172 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล จำนวน 167 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.09 จากประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจโรงแรม จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวนด้านละ 4 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในและมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา แบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวนด้านละ 4 ข้อ

วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายระดับการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้ง 8 ด้าน และระดับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน

การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบตัวแปร การจัดการสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ จำนวนห้องพัก และลักษณะของธุรกิจ ว่ามีความเกี่ยวพันกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่ และนำสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการ

ดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยสามารถสรุป
อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

บทสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อ
ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ กรณีธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล นำมาอภิปราย
ผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาถึงลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

จากการศึกษาลักษณะการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
ของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ประกอบด้วย 8 ด้าน นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
การจัดการขยะ การจัดการน้ำ การจัดการเสียง การจัดการพลังงาน การจัดการคุณภาพอากาศ การ
จัดการภูมิทัศน์และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและระดับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในและ
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามันเป็นราย
ด้านพบว่าการจัดการน้ำอยู่ในระดับสูงที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา ดิยวิวัฒนานุกูล และ
โสมสกาเว เพชรานนท์ (2559) พบว่า การจัดการน้ำในเกาะเสม็ดมีคุณลักษณะสำคัญที่สุดและ
งานวิจัยของเกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีชัย กลาง (2561) พบว่า ธุรกิจโรงแรมในเกาะช้าง
ประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดการน้ำ บำบัดน้ำเสีย อนุรักษ์ประหยัดน้ำ
และชาญฉลาด หล้าแหล่ง (2558) พบว่าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง มีการบริหารจัดการน้ำโดยการ
บำบัดน้ำเสีย ลดการใช้น้ำ ประหยัดต้นทุนการผลิตและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสอดคล้อง
กับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียในการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ประกอบการ โรงแรมให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้

เสียงมากขึ้น และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญในด้านนี้มากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับบุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่า โรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ มีการนำวัสดุที่ย่อยสลายได้ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก และกรีกไกรร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง (2561) พบว่า ธุรกิจโรงแรมบนเกาะช้าง มีลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ยาก เช่น โฟม ถุงพลาสติก และสัญญาณ หนังสือนั่ง (2558) พบว่าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย ถ้าองค์กรให้ความสำคัญถึงผลกระทบที่มีแล้วจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีต่อไปต่อสิ่งแวดล้อม (อนันตชัย ยुरประถม, 2550) และโรงแรมจำเป็นต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายควบคุมและกำหนดสอดคล้องกับทฤษฎีความชอบธรรม โดยธุรกิจต้องดำเนินงานให้ตรงความคาดหวังของสังคม (Suchman, 1995)

รองลงมาคือการจัดการคุณภาพอากาศและการจัดการภูมิทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา วัลย์ดาว (2553) พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดกระบี่มีการจัดการคุณภาพอากาศอยู่ในระดับปานกลางและงานวิจัยโสภา ชินเวชกิจวานิชย์และคณะ(2561) พบว่าโรงแรมที่อยู่ในเขตเมือง เช่น ในกรุงเทพมหานครหรือในตัวเมืองเชียงใหม่ พื้นที่ว่างและพื้นที่สีเขียวอาจมีค่อนข้างน้อย ทำให้คะแนนเฉลี่ยในตัวชี้วัดน้อย ส่วนรองลงมาอีกคือการจัดการเสียง สอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา วัลย์ดาว (2553) พบว่า โรงแรมในจังหวัดกระบี่มีการจัดการเสียงอยู่ในระดับปานกลางและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมนั้นมีพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก สอดคล้องกับ ปิยะดา วชิระวงศกรและอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายสิ่งแวดล้อม การจัดการพลังงานอยู่ในระดับน้อยสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน(2558) พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่จะขาดในเรื่องของการประหยัดพลังงาน เช่น ไม่มีการอนุรักษ์พลังงานและการลดการใช้พลังงาน โดยโรงแรมที่ประเมินแล้วไม่ครบทุกปัจจัยดังมีถึงร้อยละ 67

การจัดการขยะศึกษาพบว่าโรงแรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการน้อยที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยโสภา ชินเวชกิจวานิชย์ และคณะ (2561) พบว่า โรงแรมที่เข้าร่วมโครงการขาดข้อมูลชี้บอกความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยของการจัดการขยะมีเพียง ร้อยละ 12 เท่านั้น เพราะการบริหารจัดการขยะที่เกาะยังเป็นการจัดการที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะขยะบางประเภท

ต้องนำมาจัดอันดับ ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่สูงมาก รวมทั้งอัตราการจัดเก็บค่าขยะของ อบต.เกาะสาหร่าย มีอัตราที่สูง ทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านนี้น้อยที่สุด

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม พบว่า มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.86 สอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ วงษ์เชียงและสุริย์ เข็มทอง(2555) พบว่า โรงแรมในเขตหัวหินให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน มีการวางแผนและงบประมาณด้านการฝึกอบรม มีการทดสอบและจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้พนักงาน โรงแรมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและพนักงานมีความรู้และความกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมาคือมุมมองด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 และมุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 สอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ วงษ์เชียงและสุริย์ เข็มทอง (2555) พบว่า โรงแรมในเขตหัวหินให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก โดยเน้นการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมุมมองกระบวนการภายในอยู่ระดับมากเช่นกัน ซึ่งโรงแรมมีกระบวนการในการลดขั้นตอนการให้บริการ เชื้ออินเข้าห้องพักที่รวดเร็ว นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ออกแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ส่วนมุมมองด้านการเงินนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา บัวทองเรืองและศิริวรรณ ศิลารักษ์ (2561) พบว่าผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง มีผลการดำเนินงานด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ผลการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่สูงขึ้นจากผลการศึกษาในครั้งนี้สนับสนุนทฤษฎี ผู้มีส่วนได้เสียซึ่งให้ความสำคัญต่อลูกค้าและ พนักงาน โรงแรมอยู่ในระดับมาก มีการพัฒนาการเรียนรู้ในงานบริการเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อกิจการและ ช่วยให้เกิดประโยชน์ที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ดีด้วย

5.1.2 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

การจัดการน้ำมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H₃) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการน้ำมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของชญัญญากค์ หล้าแหล่ง (2558) พบว่าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรังมีการบริหารจัดการน้ำที่ดีโดยการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงแหล่งน้ำธรรมชาติ ลดการใช้ น้ำ ทำให้ประหยัดต้นทุนและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ

โรงแรมด้วย เกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีชัย ฤ กลาง (2561) พบว่าธุรกิจโรงแรมบนเกาะช้าง มีการรณรงค์ประหยัดน้ำ บำบัดน้ำเสีย ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการเติบโตของธุรกิจกับสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร และคณะ (2561) พบว่า โรงแรมและที่พัก ที่มีการบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน ควบคุมการใช้น้ำและบำบัดน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่ ทำให้ต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายของโรงแรมลดลงส่งผลดีต่อผลการดำเนินงาน และงานของ Schenimi et al. (2005) พบว่า โรงแรมได้รับประโยชน์จากการประหยัดน้ำ การบริหารจัดการน้ำ ทำให้ต้นทุนลดลง มีรายได้เพิ่มขึ้นและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมและ Mensha (2006) พบว่า โรงแรมในสหรัฐอเมริกา มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นในการประหยัดด้านน้ำ สร้างความภักดีต่อลูกค้าที่มีต่อองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียที่กล่าวว่าการพิสูจน์ให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแล้วจะทำให้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (อนันตชัย ประยูรธม, 2550) และการดำเนินงานของโรงแรมในด้านการจัดการน้ำนั้นมีการดำเนินการที่ตรงกับตามความคาดหวังของสังคมของธุรกิจนั้นและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ชุมชนรอบข้าง สอดคล้องตามทฤษฎีความชอบธรรม เพราะการจัดการน้ำมีผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสังคมและชุมชน โดยรอบ

ส่วนมาตรการขั้นเด็ดขาดจากการควบคุมของหน่วยงานภาครัฐกับการจัดการน้ำของธุรกิจโรงแรมนั้น มีการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสียของ โรงแรม เพื่อให้โรงแรมปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) และตามมาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลมาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้ง ส่วนการกำหนดและควบคุมตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่ายนั้น เช่น การขออนุญาตติดตั้ง ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เปรียบเทียบปรับตามการกระทำผิดต่าง ๆ ของผู้ประกอบการให้เป็นไปตามที่ข้อบัญญัติของอบต.เกาะสาหร่ายกำหนด ทั้งนี้เพราะสภาพพื้นที่เป็นเกาะซึ่งมีน้ำทะเลล้อมรอบ ทำให้แหล่งน้ำจืดที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการใช้ของประชาชนในพื้นที่ น้ำที่ใช้อุปโภคและบริโภคภายในเกาะนั้นมีราคาค่อนข้างสูงเพราะดำเนินการโดยเอกชน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการโรงแรมซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดหาน้ำจืดมาอุปโภคบริโภค หากผู้ประกอบการโรงแรมต้องซื้อน้ำใช้จะทำให้ต้นทุนในด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นด้วย โรงแรมจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการน้ำภายในโรงแรมเป็นอันดับแรก ซึ่งโรงแรมโดยส่วนใหญ่มีการบำบัดน้ำเสียกลับมาหมุนเวียนใช้ใหม่ มีบ่อพักน้ำ และน้ำเสียที่

ต้องทิ้งสู่แหล่งน้ำธรรมชาตินั้นต้องผ่านการบำบัดให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น เจ้าของโรงแรมให้ความสำคัญกับการจัดการน้ำมากที่สุด หากการจัดการน้ำไม่ดีจะทำให้มีการปล่อยน้ำเสียลงสู่ทะเล ทำลายแหล่งน้ำธรรมชาติ สัตว์น้ำ ปะการังและทำลายความสะอาดและความสวยงามของเกาะซึ่งเป็นจุดเด่นและจุดขายของทุกโรงแรม หากธรรมชาติโดยรอบถูกทำลายก็จะทำให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยววันน้อยลง เมื่อนักท่องเที่ยวลดลง ก็จะทำให้รายได้ของกิจการลดลงด้วยเช่นกัน ดังนั้นโรงแรมต่างให้ความสำคัญกับด้านนี้มากที่สุด

การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H_q) ผลการศึกษาพบว่าการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของชญัญญัก หล้าแหล่ง (2558) พบว่าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับ ทำให้ประหยัดต้นทุน สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรม บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ (2561) พบว่าโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ มีการนำวัสดุที่ย่อยสลายได้ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายของโรงแรมลดลงส่งผลดีต่อการดำเนินงานของโรงแรม และเกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลี ณ กลาง (2561) พบว่าธุรกิจโรงแรมบนเกาะช้าง ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ยาก เช่น โฟม ถุงพลาสติก ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น ประชาชนและผู้ประกอบการโรงแรมต่างให้ความสำคัญกับด้านนี้ เนื่องจากธุรกิจโรงแรม ตั้งอยู่ในพื้นที่เกาะ และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานภาครัฐ มีการรณรงค์และออกมาตรการต่าง ๆ โดยหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของโรงเรียน ประชาชนในพื้นที่ และผู้ประกอบการธุรกิจบนเกาะร่วมจัดทำโครงการ “มหาลีเป๊ะครึ่งหน้า พกถุงผ้ามาด้วยนะ” มีบริการให้ยืมถุงผ้าฟรี และมีมาตรการห้ามนำบรรจุภัณฑ์ที่ทำลายสิ่งแวดล้อมนำมาลงเกาะเด็ดขาด โดยมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐควบคุมที่ท่าเทียบเรือก่อนนักท่องเที่ยวลงเรือโดยสาร ทั้งยังมีปัญหาและข้อพิพาทในการถือครองที่ดินกับอุทยานแห่งชาติตะรุเตา จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมทั้งหมดที่อยู่ในเกาะไม่ได้จัดตั้งโรงแรมพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556) จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องใช้มาตรการในการจัดการกับการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่อยู่ในเกาะให้ช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ ขึ้นมา เช่น งดการใช้โฟมหันมาใช้บรรจุภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติแทน ใช้ถุงผ้า

แทนถุงพลาสติก และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ โรงแรมใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับซึ่งได้ผลตอบรับดีมาก

ส่วนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H₁) ผลการศึกษาพบว่า นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมแต่เน้นที่กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ร่วมกับชุมชนและสังคมมากกว่าซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายควบคุมและกำหนดไว้เท่านั้น สอดคล้องกับทฤษฎีความชอบธรรมที่กล่าวว่าการต้องดำเนินงานตามความคาดหวังของสังคมเป็นฝ่ายปฏิบัติตรวจสอบและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และการจัดการขยะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H₂) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการขยะไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ ชูศรี และสุวารี นามวงศ์ (2559) พบว่าเรื่องโรงแรมมีการจัดการขยะไม่ดีนักเพราะการจัดการขยะนั้นต้องนำรายได้จากค่าบริการมาจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ ทำให้ผลการดำเนินงานลดลงและทำให้มีสถานะทางการเงินไม่ดีด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steckley and Doberstein (2011) ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการโรงแรมส่วนมากให้ความสำคัญในการจัดการทางการเงินมากกว่า การใช้เงินมาจัดสรรในการจัดการขยะ เพราะการจัดการขยะนั้นมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ซึ่งทำให้ผลการดำเนินงานลดลง และเนื่องจากบริบทของพื้นที่มีลักษณะเป็นเกาะ ทำให้การบริหารจัดการขยะบนเกาะยังเป็นการจัดการที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะมีขยะหลายประเภทยกเว้นขยะอินทรีย์ที่สามารถกำจัดได้เองบนเกาะ ทำให้ขยะประเภทอื่นต้องนำมากำจัดบนฝั่งซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่สูง รวมทั้งอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่ายนั้น มีข้อกำหนดอัตราการเก็บค่าค่าธรรมเนียมขยะ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย, 2562) ที่ค่อนข้างสูง และไม่ได้กำหนดอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมที่ปริมาณขยะ แต่เป็นการกำหนดอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมจากพื้นที่ประกอบการเป็นหลัก ถ้าพื้นที่ประกอบการใดมีจำนวนพื้นที่มากก็ต้องชำระค่าธรรมเนียมที่มากเช่นกัน ด้วยเหตุผลทางบริบทเหล่านี้ ทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านนี้สูงขึ้นด้วย ผู้ประกอบการจึงมองว่าต่อให้มีการจัดการขยะในสถานประกอบการที่ดีก็ตาม แต่ทางอบต.เกาะสาหร่ายก็เก็บค่าธรรมเนียมต่อผู้ประกอบการในอัตราเช่นเดิม ที่เท่ากันทุก ๆ เดือน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้

การจัดการเสียงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H_4) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเสียงไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของของ กฤษณา ดิยวิวัฒนาภูกุล และสมสกา เพชรานนทร์ (2559) ที่พบว่าโรงแรมมีการจัดการเสียงแบบไม่มีประสิทธิภาพ แต่เน้นการจัดการด้านน้ำมากกว่า เพราะสภาพพื้นที่เป็นเกาะที่ล้อมรอบด้วยน้ำทะเล ส่วนการจัดการพลังงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H_5) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการพลังงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีการอนุรักษ์หรือลดการใช้พลังงานเพราะโรงแรมมองว่าการจัดการด้านพลังงานเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนสูง

การจัดการคุณภาพอากาศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H_6) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการคุณภาพอากาศไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Freedman and Jaggi (1986) พบว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลให้กิจการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อกิจการและการจัดการภูมิทัศน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (H_7) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการภูมิทัศน์ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของของปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน (2558) พบว่าโรงแรมมีพื้นที่สีเขียวไม่ถึงร้อยละ 15 ของพื้นที่ทั้งหมด และไม่มีการนำพื้นที่ไม่ท้องถิ่นมาตกแต่งสวนเพราะโรงแรมมองว่าการจัดการด้านภูมิทัศน์เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนสูงไม่ส่งผลต่อรายได้ของกิจการ โดยสภาพพื้นที่เป็นหมู่เกาะทำให้มีพื้นที่จำกัดและราคาที่ดินค่อนข้างสูง โรงแรมจึงใช้พื้นที่สร้างห้องพักซึ่งก่อให้เกิดรายได้ต่อโรงแรมมากกว่าการจัดให้มีพื้นที่สีเขียวภายในบริเวณโรงแรม

นอกจากนี้ยังพบว่าขนาดของกิจการซึ่งวัดได้จากจำนวนของห้องพักและลักษณะของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของโรงแรมเช่นกัน และจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ วัดค่าโดยการรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมรวมทั้ง 8 ด้าน เข้าด้วยกัน พบว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยที่ขนาดของกิจการซึ่งวัดจากจำนวนห้องพักและลักษณะของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาดังกล่าวถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ในภาพรวมของการจัดการสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการวัดผลเชิงคุณภาพ ของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของหงสกุล เมสนุกุล (2554) การจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมซิกเซนส์ไฮอเวย์ เกาะขวาน้อย จังหวัดภูเก็ต พบว่า การนำการจัดการสิ่งแวดล้อมมาเป็น นโยบายที่สำคัญของธุรกิจ ทำให้ดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการได้เพิ่มขึ้น สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิรา คุ่มเมือง (2558) พบว่า โรงแรมมีการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นจุดขายให้กับโรงแรม ช่วยลดค่าใช้จ่าย สร้าง รายได้เพิ่มขึ้นให้กับธุรกิจ ชูติมา วุ่นเจริญ (2556) พบว่า โรงแรมที่มีการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมส่งผล ให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและต่อการตัดสินใจมา ใช้บริการเป็นผลดีระยะยาวขององค์กร และงานวิจัยของวันวิสา วัลย์ดาว (2553) พบว่าการใส่ใจใน การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดกระบี่นั้นก่อให้เกิดประโยชน์หลายอย่าง มีผู้มาใช้ บริการมากขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย แสดงให้เห็นว่าเจ้าของ โรงแรมในกิจการ พนักงานโรงแรม ผู้มาใช้บริการและชุมชนที่ตั้งอยู่รอบ ๆ บริเวณโรงแรมซึ่งเป็น ผู้มีส่วนได้เสียทั้งสิ้นต่างก็มีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมสอดที่ให้ความสำคัญ กับผู้มีส่วนได้เสียที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ (Freedman, 1984) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของปณิตา มงคลฤดี (2553) พบว่า โรงแรมให้ความสำคัญกับการจัดการ สิ่งแวดล้อมมาก โดยมีผู้บริหารให้การสนับสนุนและมีการบริหารแบบบูรณาการ จนทำให้เกิด ประโยชน์จากการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ช่วยลดต้นทุนและสร้างรายได้เพิ่ม ทำให้ธุรกิจสามารถอยู่ ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืนสอดคล้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเพราะผู้มีส่วนได้เสีย นั้นมีส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์ระหว่างกัน (Parmar et al., 2010)

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาดังกล่าวถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ผู้วิจัยพบประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า แบ่ง ออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์เชิงทฤษฎี และประโยชน์เชิงการนำไปใช้ ดังนี้

5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การศึกษานี้ทำให้ทราบว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) และ ทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม

และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียและสัญญาณระหว่างสังคมกับองค์กรธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐในการวิจัยครั้งนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจ โรงแรม ดังนั้นธุรกิจ โรงแรม จึงมีกระบวนการในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและประโยชน์ระหว่างกัน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อ โรงแรมและส่งผลดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

5.2.2 ประโยชน์เชิงในการนำไปใช้

1. การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรม นอกจากนี้ยังพบว่า ธุรกิจ โรงแรมให้ความสำคัญกับการจัดการน้ำและการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินกิจกรรมของ โรงแรมภายใต้จิตสำนึกที่ดีและภายใต้กฎหมายที่กำหนดและควบคุม

2. การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการ โรงแรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเน้นผลกำไรจากการดำเนินกิจการมากกว่าการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม ส่วนการจัดการน้ำและการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่โรงแรมมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องนั้น เพราะมีมาตรการและกฎหมายจากหน่วยงานรัฐควบคุมอยู่ แต่ผลที่ได้รับนั้นส่งผลที่ดีต่อการดำเนินงานของ โรงแรม

3. การศึกษาครั้งนี้อาจมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โรงแรมและผู้มีส่วนได้เสีย เช่น องค์กรภาครัฐ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ ลูกค้า พนักงาน โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐสามารถนำผลการศึกษานี้ไปวางแผนปรับปรุง แผนการกำหนดมาตรการหรือนโยบายในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เข้มงวดและครอบคลุมมากขึ้นเพื่อใช้ควบคุมดูแลผู้ประกอบการ โรงแรมในเกาะ

4. การศึกษาครั้งนี้อาจมีประโยชน์ต่อผู้วิจัยในอนาคต หรือผู้ที่สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ สามารถนำฐานข้อมูลไปใช้ในการขยายงานวิจัยในอนาคตได้

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสื่อเดียวที่ใช้เก็บข้อมูล แต่สามารถนำเครื่องมือแบบผสมผสานมาใช้เก็บข้อมูลได้ เช่น การสัมภาษณ์ การสำรวจ การสังเกตการณ์
2. การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ โรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล เพียงจังหวัดเดียวเท่านั้น ซึ่งยังมีกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ โรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดอื่น ๆ ที่น่าสนใจ
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการ Green Hotel หรือการเข้าร่วมมูลนิธิใบไม้เขียว เพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ไม่ได้ได้อยู่ภายใต้ พ.ร.บ. โรงแรม เนื่องจากปัญหาการครอบครองที่ดิน และเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน ปัญหาด้านพื้นที่ ที่มีสภาพเป็นเกาะ โดยมีพื้นที่ทับซ้อนกับพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติตะรุเตา ทำให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถดำเนินการจัดตั้งเป็น โรงแรมที่ถูกต้องตาม พ.ร.บ. โรงแรมได้

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงแค่สื่อเดียว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลธุรกิจ โรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล เพียงเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแบบผสมผสานมาใช้ในการเก็บข้อมูลได้ เช่น การสัมภาษณ์ การสำรวจ การสังเกตการณ์
2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อการวัดผลเชิงคุณภาพของธุรกิจอื่น ๆ ที่จัดตั้งอยู่ในเกาะ เช่น ร้านอาหาร ผับบาร์ ร้านนวดต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนมากและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่บนเกาะเช่นกัน
3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างอื่นจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ประชาชนในพื้นที่ สังคม ลูกค้า
4. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อการการวิเคราะห์ต้นทุนของธุรกิจ โรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาประเทศไทย. สืบค้น 2/2/2562, จาก <https://www.mots.go.th/>
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2540). การกำหนดนโยบายและแผนส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (พ.ศ.2540 - 2559). สืบค้น 11/3/ 2562 จาก <https://www.egov.go.th>
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2559). การจัดการน้ำ. สืบค้น 22/4/2562, จาก <http://www.environnet.in.th/archives/1480>
- กระทรวงมหาดไทย. (2538). กฎกระทรวง ฉบับที่ 44 (พ.ศ. 2538) ออกตามในพระราชบัญญัติควบคุม พ.ศ. 2522. สืบค้น 11/3/ 2562 จาก http://www.dpt.go.th/wan/lawdpt/data/02/112_6_070238_17.pdf
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). ความเป็นมา Green Hotel. สืบค้น 20/3/2562, จาก <http://www.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenhotel>.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม(Green Hotel) . สืบค้น 20/3/2562 จาก <http://www.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenhotel>.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม. สืบค้น 14/4/ 2562, จาก <https://www.deqp.go.th> > green-office-deqp-2561-2 > green-office-1-2
- กฤษฎา ดิยวิวัฒนานุกูล และ โสภสมถาว เพชรานนทร์. (2559). การบริหารจัดการโรงแรมสีเขียวในมุมมองเศรษฐศาสตร์ กรณีศึกษาเกาะเสม็ด. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 3(2), 54-59.
- กรรณิกา บัวทองเรือง และศิริวรรณ ศิลารักษ์. (2561). การประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง โดยใช้ Balanced Scorecard. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9. 1-3 สิงหาคม 2561. 326-335.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กำพล รุจิวิษชัย, สมชาย ชคตระการ, สุวรรณ โควะวินทวีวัฒน์, ธนัญญ์ รูปสม, สุทิน สายสงวน และ อำพา แก้วกำกง. (2553). การจัดการสิ่งแวดล้อมของญี่ปุ่นและสาธารณรัฐเกาหลี แนวทาง สำหรับประเทศไทย กรณีศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองและชุมชน. *วารสารนานาชาติเอเชียตะวันออก*, 15 (2), 16-26.
- เกริกไกร นนทลักษณ์ และชวลีย์ ณ ถลาง. (2561). *ศักยภาพ โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมใน เกาะช้าง*. คณะวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา, (1-10). จาก <https://journalipe.com>.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2558). *วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จริยา มหาเทียร. (2559). การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 3(2), 128-129.
- จันทนา อินทปัญญา. (2548). การจัดการสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 1(1), 1-20.
- เจนจิรา คุ่มเมือง. (2558). *นโยบายการจัดการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานของ โรงแรมใน อำเภอ ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จำลอง โพธิ์บุญ. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 3 (1), 141-170.
- ชญัญญากค์ หล้าแหล่ง. (2558). *การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ โรงแรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชุตินา วุ่นเจริญ. (2556). ความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 30(1), 152-155.
- ชูศักดิ์ ชุศรี และสุวาริ นามวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะของ โรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษาเกาะสมุย เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 12(1), 107-115.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพร ดอกบุญนาค และ ฐาปนกรณ์ ทองคำนุช. (2558). ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการวิจัยกองทุนส่งเสริมการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2545). การประเมินองค์กรแบบสมดุล *Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: นาโกต้า.
- คารารัตน์ อุทัยพยัคฆ์. (2548). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบพุทธวิธีเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของเด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ คุยฎิบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษปฐมวัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์, อมรา รัตตากร และชยุตม์ วัฒนา. (2561). กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจ ขนาดกลางประเภท โรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(1), 41-53.
- ปณิตา มงคลฤดี. (2553). การจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ:กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทุมพร หิรัญสาลี. (2557). การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการใน 56-1: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ปิยะดา วชิระวงศกร และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน. (2558). การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 11(1), 1-16.
- พรใจฟ้า ฐานะ. (2555). รูปแบบของพลังงาน. [ออนไลน์] สืบค้น 26/11/2562, จาก <https://sites.google.com/site/220040554pimjaifa/electronic-book/3-prapheth-khxng-phlangngan>
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard* ฐูลึกในการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). การจัดภูมิทัศน์ชุมชนน่าอยู่และพื้นที่สาธารณะ. สืบค้น 6/6/2562 จาก <http://www.slideshare.net>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มังกร ภิรมย์พานิช และสุรพิชย์ พรหมสิทธิ์. (2559). *กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ราตรี ภารา. (2543). *ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา.
- รุ่งทิพย์ บำรุงสุข. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตลุ่มน้ำแม่กลอง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณภา ทองสีแก้ว. (2557). *สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม*. ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม. สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 12 อุบลราชธานี.สืบค้น 26/2/2562 จาก <https://www.thailandindustry.com>
- วันวิสา วัลย์ดาว. (2553). *การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัฒนา ทนงค์แสง และชวลีย์ ณ ถลาง. (2560). *รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตพื้นที่จังหวัดตราด*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(3), 1-17.
- วินัย วีระพัฒนานนท์. (2541). *สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง 2541. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยา อินทร์สอน, ปัทมาพร ท่อชู และสุรพงศ์ บางพาน. (2558). *ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม*. *ข่าวสารเพื่อการปรับตัวก้าวทัน*. สืบค้น 3/3/2562, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlineMag/view2>.
- วิธิตา พัฒนอิสรานุกุล. (2559). *เครื่องมือในการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน*. *วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา*, 11(2), 96-107.
- सानิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เกษภูถักขันธ์ และจันทนา แสนสุข. (2559) *องค์ประกอบและรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี*, 22(2), 69-78.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุธิรา ลีมรสเจริญ, มัทนชัย สุทธิพันธุ์, จาริณีย์ คงแก้ว, ณัฐชนน น้านิรัตชัย, ปิยาภรณ์ วัฒนพิไล และ
สุปราณี แสงเขียว. (2561). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการ
ดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองการวัดผลเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมใน
จังหวัดภูเก็ต ระเบียบ ฟังงา. วารสารบริหารธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 41 (160), (25-42).
- สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร. (2546). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่
ที่ 3). กรุงเทพฯ: วิเจพรีนติ้ง. 204.
- สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2553). *Balanced scorecard แนวคิดและวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : ธเนศวร (1999)
พรีนติ้ง,
- โสภา ชินเวชกิจวานิชย์, วรารณ ประชาเกษม และอาภาพร รุจิระเศรษฐ. (2561). โรงแรมสีเขียว:
การริเริ่มของภาครัฐเพื่อ โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. วารสารวิศวกรรม
สิ่งแวดล้อมไทย, 32(2), 61-70.
- โสภารัตน์ จารุสมบัติ. (2551). *นโยบายและการจัดการสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2562). *รมว.ท่องเที่ยวและกีฬา เร่งผลักดันนักท่องเที่ยวมาเยือนสตูล
ถึง 3 ล้านคน ภายใน 2 ปี*. สืบค้น 25/9/2562, จาก [http://thainews.prd.go.th/
th/news/detail/TCATG190824202323537](http://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG190824202323537)
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. 2552. *5 R ช่วยลดมลพิษจากขยะ*. สืบค้น
19/2/2562 จาก <http://www2.thaihealth.or.th/Content/12442>.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2556). *พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
[ออนไลน์]*. สืบค้น 22/4/2562, จาก [http://web.krisdika.go.th/data/law/law2
/%C349/%C349-20-2547-a0001.pdf](http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C349/%C349-20-2547-a0001.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไข
เพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560*. [ออนไลน์]. สืบค้น 11/3/2562, จาก [http://laws.
anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/laws/main.php?filename=1HLaws2016](http://laws.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/laws/main.php?filename=1HLaws2016)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. [ออนไลน์]. สืบค้น 22/4/2562, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CA08/%CA08-20-9999-update.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน. [ออนไลน์]. สืบค้น 22/4/2562, จาก http://www2.oae.go.th/EVA/download/Plan/SummaryPlan11_thai.pdf
- หงสกุล เมสนุกุล. (2554). แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ปฏิบัติตามมาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียว ชิกเซ็นส์ไฮเวย เกาะยาวนาน้อย จังหวัดภูเก็ต. การประชุมวิชาการแห่งชาติ (ครั้งที่ 9) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, (686-697).
- หทัยชนก รัตนถาวรกิติ, ฐานิดา สิทธิเสื่อ และคเชนทร์ วัฒนะโกศล. (2561). ความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรมในยุคไทยแลนด์ 4.0. [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 20/4/2562 จาก <https://thm.msu.ac.th/conference/file/16...204.pdf>: (161-166).
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย. (2561). ข้อมูลผู้ประกอบการ โรงแรมที่พักบนเกาะหลีเป๊ะ เกาะสาหร่าย เกาะตันหยงกลิง เกาะตันหยงอูมา เกาะระยะโตดน้อย เกาะบากันใหญ่ เกาะตรูเตาและเกาะอาดัง ประจำปี 2561. ข้อมูล ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย. (2562). อัตราจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่ายประจำปี 2562. ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562.
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ. (2561). ข้อมูลผู้ประกอบการ โรงแรมที่พักบนเกาะบุโหลน ประจำปี 2561. ข้อมูล ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561
- อนันตชัย ยูระประถม. (2550). CSR จากแนวคิดสู่วิปฏิบัติ. *Productivity Word*, 12(71), 20-25.
- อนุสรรา สาวังชัย, ชिरวัฒน์ นิจนตร, สุมิตร สุวรรณ, เซาว์น นกอยู่. (2555). ยุทธศาสตร์การจัดการขยะเกาะภูเก็ต. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 18(2), 114-126.
- อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข็มทอง. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรม ขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 10(1), 109-117.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อำนาจ วัฒนกรสิทธิ์. (2557). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการพลังงานทางเลือก. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. สุรินทร์ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *International Journal of Hospitality Management*, 25(4), 662-682.
- Bonilla-Priego, M. J., Najera, J. J. and Font, X. (2011). Environmental management decision-making in certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(3), 361-381.
- Claver, E. D., José, F., and Tarí, J.M. (2007). Environmental management and firm performance: A case study. *Journal of Environmental Management*, 84 (4), 606-619.
- Cramer, J. (1998). Environmental management: from ‘fit’ to ‘stretch’ First. *Business Strategy and the Environment*, 7(3), 162-172.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-333.
- Coombs, W. T. (2010). Sustainability: A new and complex "challenge" for crisis managers. *International Journal of Sustainable Strategic Management*, 2, 4-16.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Freeman, R. E., and Jaggi, B. (1986). An analysis on the impact of corporate pollution disclosures included in Annual financial statements on investors’ decisions. *Advances in Public Interest Accounting*, 1, 192–212.
- Harrison, J. S., Bosse, D. A. and Phillips, R. A. (2010). Managing For Stakeholders, Stakeholder Utility Functions, And Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, 31, 58-74.
- Kaplan, R.S., and Norton, D.P. (1992). “The balance scorecard—measure that driver performance”. *Havard Business Review*, January-February, 70-71.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kirk., D. (1998). Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh, *International Journal of Hospitality Management*, 17(1), 33-77.
- Mensah., I. (2006). Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 414-431.
- Middleton, V. T. C. and Hawkins, R. (1998). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. Oxford; Woburn, MA: Butterworth Heinemann, 1-33.
- Millar, M. and Baloglu, S. (2008). Hotel Guests' Preferences for Green Hotel Attributes. *Hospitality Management*, 5, 1-12.
- Nik-Ahmad, N. N. and Sulaiman, M. (2004). Environmental disclosures in Malaysian annual reports: A legitimacy theory perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 14(1), 44-58.
- Ogbeide, G.A. (2012). Perception of Green Hotels in the 21st Century. *Journal of Tourism Insights*, 3(1), 1-10.
- Parmar, B. L., Freeman, R. E., Harrison, J.S., Wicks, A.C., Colle, A.D. and Purnell, L. (2010). *Stakeholder Theory: The state of the Art*. Working Paper, 1-62.
- Porter, M. E. and Linde, C.V. (1995). Toward a New Conception of Environment-Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives*, 9(4), 97-118.
- Schenini, P. C., Lemos, R. N. and Silva, F. A. (2005). Sistema De Gestao Ambiental No Segmento Hoteleiro. *Revista Científica Intr@ciência. Faculdade do Guarujá*. 5, 1-18.
- Singh, N., Cranage, D. and Lee, S. (2014). Green strategies for hotels: Estimation of recycling benefits. *International Journal of Hospitality Management*, 43(9), 13-22.
- Simmons, J. (2004). Managing in the post-managerialist era: Towards socially responsible corporate governance. *Management Decision*, 42(3/4), 601-611.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Steckley, M. and Doberstein, B. (2011). *Tsunami survivors' perspectives on vulnerability and vulnerability reduction: evidence from Koh Phi Phi Don and Khao Lak, Thailand*. Working paper, 465-487.
- Stegerean, R., Petre, A., Chis, A. (2014). Environmental Strategy And Hotel Competitiveness- Evidence From Brasov County. *Proceedings Of The 8th International Management Conference, "Management Challenges For Sustainable Development" Bucharest Romania*.
- Suchman, M. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610.
- Vance, S. (1975). Are socially responsible corporations good investment risks. *Management Review*, 64(8), 18-23.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ชื่อโรงแรมและที่พัก

ลำดับ	โรงแรม-รีสอร์ท
1	Serenipit Driks From
2	Ten Moon Resort
3	Katalee Beach Resort
4	Idylic Concept Resort
5	Anda Resort
6	Mali Sunrise
7	Cabana Lipe Beach Resort
8	Zanom Sunrise Resort
9	castaway resort
10	Sea La Vie Beach
11	Wapi Resort
12	Salisa Resort
13	Satun Tour Resort
14	Lipe Power Beach Resort
15	Forra Bamboo Resort
16	Lipe Beach Resort
17	Andaman Resort
18	Dang Resort
19	Oasis Lipe Resort
20	ชาวเล รีสอร์ท
21	San Pita Resort
22	Mama Resort
23	Lipe Prother Resort Koh Lipe
24	Asara Private Beach Resort

ลำดับ	โรงแรม-รีสอร์ท
25	Plawal Lipe Resort
26	Pitiusas Beach Resort
27	The Cliff Lipe Sunset Beach Resort
28	Decho Beach Resort
29	Raya Resort
30	Bay View Sunset Resort
31	Phurita Resort
32	Lipe Sunset Beach Resort
33	Smile Sunset Resort
34	Baundhaya Resort
35	Varin Beach Resort
36	Bu-nga Resort
37	Green View Beach Resort
38	Bundhaya Villa
39	Akira Lipe
40	Z-Touch Resort
41	Bella Vista
42	Mali Resort Pattaya Beach
43	Forra Diving Resort
44	Sita Beach Resort
45	Zodiac Beach Resort
46	Daya Resort
47	สนมบีชรีสอร์ท
48	Pattaya Song Resort
49	Chareena Hill Beach Resort

ลำดับ	โรงแรม-รีสอร์ท
50	Pooh Bar Resort
51	Serene Resort
52	Gecko Lipe Resort
53	Leelawade Lipe Resort
54	The Key Boutave Hotel
55	Seven the Boutique Hotel
56	The Green
57	The Noi Resort
58	Mountain Resort
59	เอพลัสดีลัคฆ์ โฮเทล
60	อาดังไอร์แลนด์รีสอร์ท
61	ทรายทอง รีสอร์ท
62	บากันใหญ่ รีสอร์ท
63	ปลาโลมา รีสอร์ท
64	ปิติอุช บีช รีสอร์ท
65	พังกาเบย์ รีสอร์ท
66	มารีน่า รีสอร์ท
67	แพนแซนด์ รีสอร์ท
68	อ่าว รีสอร์ท
69	บุโหลนวิวพ้อยท์ รีสอร์ท
70	บุโหลน รีสอร์ท
71	โบโลเน่ รีสอร์ท
72	เจียบ รีสอร์ท
73	บุโหลน ฮิลล์ รีสอร์ท
74	ลากูน่า รีสอร์ท

ลำดับ	โรงแรม-รีสอร์ท
75	อมนันตรา รีสอร์ท
76	ซีไซด์โฮม รีสอร์ท
77	Asara
78	Lipe Inn
79	Bella Service
80	Adang Sea Center

ลำดับ	เกสต์เฮาส์
1	Sunflower Lipe Guesthouse
2	Hamony Bed & Bekery
3	Rip Curt
4	The Bamboo Garden
5	Ricci House
6	Sawasdee
7	Time To Chill House
8	Lipe Bangan Apartment
9	Charming
10	The Breeze
11	The Paradise House
12	คายาอพาร์ทเมนท์
13	Baankasirin 2
14	Lantern Inn
15	N.T.House
16	Ko lipe Diving & House
17	เดอะน้อย เกสต์เฮาส์
18	Bung Roon
19	Sawasdee

ลำดับ	เกสต์เฮาส์
20	Paksina
21	Holiday
22	Baankasirin 1
23	New Wave
24	B-Freak
25	Buffalow Bistro
26	Baankasirin 2
27	หลีเปะ คอร์ันเนอร์
ลำดับ	บังกะโล
1	ลิตเติ้ลหลีเปะบังกะโล
2	อูเส็นบังกะโล
3	ฟารีดาบังกะโล
4	รักษ์สำหรัยบังกะโล
5	Coco Beach
6	Gipsy Bungkalow
7	Adang Sea Center
8	Kaixo Lipe
9	ลองเบย์ หลีเปะ บังกะโล
10	ริชชีเฮาส์บังกะโล
11	Dang Kitehen
12	ปี หลีเปะ
13	Duang บังกะโล
14	Kafair Hut
15	ป่าลมอินน์ หลีเปะ
16	ไลฟ์แคมป์ปิ้งโซน บังกะโล
17	Café Lipe Bungalow

ลำดับ	บังกะโล
18	Family Song Bungalow
19	Daya Seview
20	Gipsy2 Revendell Bungkalow
21	Moonlight Lipe
22	คงทะเล บังกะโล
23	Sawan Koh Lipe
24	เอ็นทีเฮาส์ เกาะหลีเป๊ะ
25	บังกะโลชั้นเซตบีช
26	Smail Sunset 2 บังกะโล
27	สมักเกอร์ ไฮย์เวย์ บังกะโล ชั้นเซตบีช
28	บุหลัน รีสอร์ท(บังกะโล)

ลำดับ	โฮมสเตย์
1	รักย์เลโฮมสเตย์
2	มาตาฮารีโฮมสเตย์
3	ลัลลิลินโฮมสเตย์
4	รักย์สาหร่ายโฮมสเตย์
5	บาคันใหญ่โฮมสเตย์
6	เกาะหลีเป๊ะโฮมสเตย์
7	สายใจโฮมสเตย์
8	คังคีโฮมสเตย์
9	ลาโตคฟาร์มโฮมสเตย์
10	คงทะเลโฮมสเตย์
11	บ้านอาทิมา
12	อิสราโฮมสเตย์
13	กระท่อมป่า
14	Sawleena Native Hut

ลำดับ	โฮมสเตย์
15	ชาวเลโฮมสเตย์
16	จิ้งเกิ้ลฮัท

ลำดับ	โฮสเทล
1	Byte Hostel
2	The Chic Hostel
3	Island cafeean Hostel
4	Shanti Hostel
5	Island Spaces
6	Terminal
7	Bloom
8	The Street Hostel
9	Decho Hostel Room
10	Hostel Seahores & Lipe
11	Station
12	Lipe & Home
13	Blue Tribes
14	Shanti Backpacker
15	The Box Lipe
16	Lipe Corner
17	เนสท์โฮสเทล
18	แสงจันทร์ โฮสเทล
19	หลิปะะ คอร์นเนอร์

ลำดับ	อื่นๆ
1	บ้านอาทิ
2	บ้านเจียวัว

ภาคผนวก ข



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล

คำชี้แจง : แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล โดยการวิจัยและแบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญามหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านมุมมองเชิงคุณภาพ จำนวน 16 ข้อ

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในหมู่เกาะอันดามัน จังหวัดสตูล ผู้ทำวิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด และครบถ้วนทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัยโดยใช้ซองที่แนบมาพร้อมกันนี้

อนึ่งหากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อผู้ทำวิจัย
นางสาวเข็มเพชร โชติวรรณ โทร.080-8064933 Email : khem.m.acc8@gmail.com

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่เลือกเพียง 1 ตัวเลือกเท่านั้น หรือกรอก
ข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ชาย หญิง
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ปี
3. ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม
 เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร / ผู้จัดการทั่วไป
 ผู้จัดการแผนก อื่นๆ โปรดระบุ
4. ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี
5. จำนวนห้องพัก
6. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ..... ปี
7. ลักษณะของธุรกิจ
 เจ้าของคนเดียว บริษัทจำกัด
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทมหาชน
8. ประเภทสถานที่พัก
 โรงแรม/รีสอร์ท บังกะโล เกตส์เฮ้าส์
 โฮมสเตย์ โฮสเทล อื่นๆระบุ.....
9. สถานที่ตั้ง เกาะ.....

ส่วนที่ 2 การจัดการสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความเห็นด้วยในระดับมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่สะท้อนถึงความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรของท่าน ท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

การจัดการสิ่งแวดล้อม	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.1 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม					
1. โรงแรมมีนโยบายและแผนหรือวิสัยทัศน์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน					
2. โรงแรมมีงบประมาณในการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเพียงพอ					
3. โรงแรมมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทุกเดือน หรือ ทุก ๆ 3 เดือน					
4. โรงแรมมีนโยบายการมีส่วนร่วมกับชุมชนและหน่วยงานภาครัฐในกิจกรรม/โครงการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน					
2.2 การจัดการขยะของโรงแรม					
5. โรงแรมมีการจัดให้ความรู้เรื่องและรณรงค์การทิ้งขยะ/การคัดแยกขยะให้กับพนักงาน โดยการอบรมและติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ					
6. โรงแรมมีพื้นที่หรือสถานที่พักขยะก่อนนำไปทิ้งหรือก่อนนำไปกำจัด					
7. โรงแรมมีการดำเนินการลดปริมาณขยะที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ โดยยึดหลัก 5 R ได้แก่ การลดขยะ, การนำกลับมาใช้ซ้ำ, การซ่อมแซมแก้ไข, การงด, หลีกเลี่ยงขยะมลพิษ, การแปรสภาพและหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่					

การจัดการสิ่งแวดล้อม	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8. โรงแรมเข้าร่วมโครงการด้านขยะกับชุมชนและหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ					
2.3 การจัดการน้ำของโรงแรม					
9. โรงแรมมีการบำบัดน้ำเสียทุกครั้งก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ					
10. โรงแรมมีการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้ใหม่อีกครั้ง เช่น การรดน้ำต้นไม้/สนามหญ้า/อาบน้ำ/ล้างจาน เป็นต้น					
11. โรงแรมมีการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ เช่น ฝักบัว/อ่างอาบน้ำ/โถสุขภัณฑ์ เป็นต้น					
12. โรงแรมมีการรณรงค์ให้ลูกค้าและพนักงานใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่าโดยติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ บริเวณโรงแรม					
2.4 การจัดการเสียงของโรงแรม					
13. โรงแรมมีการป้องกันเสียงดังที่เกิดจากกิจกรรมเช่นการทำห้องประชุม/ห้องอาหารให้เก็บเสียง					
14. โรงแรมมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์อยู่เสมอเพื่อป้องกันการเกิดเสียงดังจากการทำงานที่ผิดปกติเช่นเครื่องปรับอากาศ/เครื่องซักรีด/เครื่องดูดฝุ่น					
15. โรงแรมมีการป้องกันการเกิดเสียงรบกวนจากการต่อเติมหรือซ่อมแซมอาคารในบริเวณโรงแรม					
16. โรงแรมมีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับอันตรายของเสียงที่เกิดจากการทำงาน					

การจัดการสิ่งแวดล้อม	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.5 การจัดการพลังงานของโรงแรม					
17. โรงแรมมีการใช้พลังงานทดแทนเช่นพลังงานแสงอาทิตย์/พลังงานลม/พลังงานน้ำ/ไบโอดีเซล เป็นต้น					
18. โรงแรมมีการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน โดยการรับรองประสิทธิภาพเช่น ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5					
19. โรงแรมมีการออกแบบอาคารเพื่อประหยัดการใช้พลังงาน					
20. โรงแรมมีการอบรมให้ความรู้เรื่องการประหยัดพลังงานแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
2.6 การจัดการคุณภาพอากาศของโรงแรม					
21. โรงแรมมีการจัดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่แยกออกจากพื้นที่สาธารณะและมีการจัดห้องพักสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการสูบบุหรี่แยกต่างหากอย่างชัดเจน					
22. โรงแรมมีการป้องกันฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างหรือต่อเติมอาคาร					
23. โรงแรมหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่มีไอระเหยรุนแรง เช่น น้ำยาขัดเงาพื้น / ยาม่าแมลง/ยากันยุง					
24. โรงแรมมีระบบระบายอากาศในห้องพัก/ห้องครัว/ห้องซักรีดให้มีอุณหภูมิเหมาะสม					
2.7 การจัดการภูมิทัศน์ของโรงแรม					
25. โรงแรมมีพื้นที่สีเขียว ร่มรื่น ทำให้เกิดความสบายตา					
26. โรงแรมมีการตัดแต่งต้นไม้และใช้ต้นไม้ท้องถิ่นในการตกแต่งจัดสวนและสถานที่โดยรอบ					
27. โรงแรมไม่มีป้ายสูง/ตึกสูงหรือการเดินสายไฟที่ก่อให้เกิดการบดบังทัศนียภาพที่สวยงาม					
28. โรงแรมมีพื้นที่สาธารณะสำหรับร่วมกิจกรรมกับชุมชน					

การจัดการสิ่งแวดล้อม	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.8 การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
29. โรงแรมใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายง่ายและยกเลิกการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น โฟม หรือสาร CFC เป็นต้น					
30. โรงแรมเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวกำกับ					
31. โรงแรมเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกิดอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์ เช่น การใช้น้ำสกัดชีวภาพในการล้างห้องน้ำ/การใช้น้ำมันตะไคร้ในการไถ่ขุง					
32. โรงแรมมีการรณรงค์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้จักรยานแทนการใช้บริการรถ taxi, แจกถุงผ้าให้กับลูกค้า แทนการใช้ถุงพลาสติก					

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านมุมมองเชิงคุณภาพ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความเห็นด้วยในระดับมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านมุมมองเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานในองค์กรของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

ผลการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
มุมมองด้านการเงิน					
1. โรงแรมมีรายได้รวมและกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้น					
2. โรงแรมสามารถลดต้นทุนจากการดำเนินงานได้เป็นที่น่าพอใจ เช่นการประหยัดน้ำ การประหยัดพลังงาน					

ผลการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. โรงแรมสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การรีไซเคิลขยะการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดมาใช้ใหม่ การใช้พลังงานจากธรรมชาติทดแทนพลังงานไฟฟ้า					
4. โรงแรมมีผลประกอบการบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
มุมมองด้านลูกค้า					
5. โรงแรมมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และกลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม					
6. ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของท่านมากกว่าเมื่อเทียบกับโรงแรมที่พักอื่น					
7. โรงแรมสามารถสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร และดึงดูดลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก					
8. โรงแรมมีการนำข้อคิดเห็นของลูกค้ามาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
9. โรงแรมสามารถลดจำนวนครั้งของความผิดพลาดในการให้บริการแก่ลูกค้า					
10. โรงแรมสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการ					
11. โรงแรมมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
12. โรงแรมมีเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ผลการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
13. โรงแรมมีพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน					
14. โรงแรมมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างโปร่งใส					
15. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
16. โรงแรมมีการนำข้อเสนอหรือความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงองค์กร					

- ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม -

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร. ศิรดา นวลประดิษฐ์

ตำแหน่ง อาจารย์

ที่ทำงาน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยา

เขต

สงขลา

2. ดร. มัทนชัย สุทธิพันธุ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชี

ที่ทำงาน สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. ดร. จิตติมา วิเชียรรักษ์

ตำแหน่ง หัวหน้าภาคบัญชี

ที่ทำงาน สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์