

การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสีเขียวที่ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

Study of the opinions of service providers regarding the quality of
Green service quality that affects the sustainable performance of the
hotel business In Pak Chong District Nakhon Ratchasima Province

ศิริรินทร์ เอียบศิริเมธี^{1*}

Sirinthorn Eapsirimetee^{1*}

Received: March 28, 2024

Revised: April 3, 2024

Accepted: April 5, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว ของโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และ 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวด้านการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ และ 2) พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความยั่งยืนขององค์กร ด้านผลการตอบรับของลูกค้า และด้านการสร้างความได้เปรียบตามลำดับ

คำสำคัญ: โรงแรมสีเขียว, ผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน, คุณภาพการให้บริการสีเขียว

Abstract

The purposes of this research are to 1) Study the level of opinions of employees regarding the development of green service quality of hotels in Pak Chong District. Nakhon Ratchasima Province and 2) Study the relationship between green service quality and sustainable performance of hotels in Pak Chong District. Nakhon Ratchasima Province, the population was employees working in hotels; the sample group was the 400. The research instruments were the questionnaire. The data analysis statistics were the percentage mean and standard deviation. The results were as follows 1) Most hotel employees have high opinions about improving the quality of green services. Overall, it is a high level. When considering each aspect in order from highest to lowest, it was found that most hotel employees have high opinions about developing the quality of green services in marketing. is at the highest level, followed by environmental promotion Personnel development and the use of technology, respectively and 2) Most hotel employees have high opinions about the sustainable performance of the hotel business. Overall, it is a high level. When considering each aspect in descending order, it was found that many hotel employees have high opinions about

^{1*} อาจารย์ประจำหลักสูตร คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนครราชสีมา 1

Instructor, Faculty of Business Administration and Information Technology Nakhon Ratchasima College

the sustainable performance of the hotel business. Environmental is at a high level, followed by organizational sustainability in terms of customer response and creating advantages, respectively

Keywords: Green Hote, Sustainable Performance, Green Service Quality

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสภาวะโลกร้อนได้คุกคามโลกและมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งน้ำท่วม ภัยแล้ง แผ่นดินไหว พายุ ตลอดจนมลภาวะที่เป็นพิษต่าง ๆ จากปรากฏการณ์ดังกล่าว สังคมโลกเริ่มตระหนักรู้และเข้าสู่จุดเปลี่ยนผ่านครั้งสำคัญ และโลกกำลังต้องการการดูแลอย่างเร่งด่วนจากการดำรงชีวิตโดยผ่านระบบเศรษฐกิจที่ผลาญทรัพยากรธรรมชาติและใช้ทุนมนุษย์อย่างไม่คำนึงถึงความยั่งยืนด้วยการแปลงโฉมมาสู่การประกอบธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สอดคล้องกับปรัชญาของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” องค์กรธุรกิจโฉมใหม่เหล่านี้สังคมจะเรียกว่า องค์กรธุรกิจสีเขียว หรือ Green Organization (Chaudhary, 2019; Turayev et al., 2021 อ้างถึงใน ศรากุล สุโคตรพรหมมี และคณะ, 2566) และตั้งแต่ประเทศไทยได้เข้าสู่การรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นั้นในปี 2558 ประโยชน์ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกจะส่งเสริมให้เกิดการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในกลุ่มสมาชิกอาเซียนเพิ่มขึ้น ประกอบกับปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ด้านคมนาคม ช่วยดึงดูดทั้งนักท่องเที่ยวและนักลงทุนสนใจลงทุนในธุรกิจบริการด้านท่องเที่ยวและธุรกิจส่งผลให้ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวยังคงมีโอกาขยายตัวสูงขึ้น หลังจากที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นหนึ่งในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ยิ่งเพิ่มโอกาสในการขยายตัวแก่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวโดยตรงได้แก่ธุรกิจโรงแรม ซึ่งการขยายตัวของสถานประกอบการโรงแรมอย่างต่อเนื่องทำให้สิ่งแวดล้อมและสังคมได้รับผลกระทบอย่างมาก จากการให้บริการของสถานประกอบการมีการใช้พลังงานน้ำ และทรัพยากรจำนวนมาก (Robinot & Giannelloni, 2010 อ้างถึงในปิยะดา วชิระ และคณะ, 2558) ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มีธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับผลกระทบอย่างมาก แหล่งการท่องเที่ยว ที่พัก และโรงแรมต้องเผชิญกับการปิดทำการชั่วคราว เมื่อการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เริ่มลดน้อยลงก็ทำให้มาตรการ Social Distancing เริ่มผ่อนปรนลงตามไปด้วย ธุรกิจการโรงแรมต่างก็พยายามปรับตัวเพื่อหาช่องทางทำรายได้ ทั้งการลดราคาการจองที่พักล่วงหน้า รวมไปถึงการเปิดบริการให้เป็นสถานที่กักตัวชั่วคราวของผู้ต้องสงสัยว่าอาจจะติดเชื้อ COVID-19 เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะมีการเปิดให้มีการเดินทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้กลับมาพักที่โรงแรมอีกครั้ง ดังนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะต้องเริ่มวางแผนการรับมือกับ New Normal เพื่อเรียกความน่าเชื่อถือจากนักท่องเที่ยวกลับมาให้มากที่สุด

โรงแรมเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการซึ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ล้วนต้องใช้ทรัพยากรพลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสีย จึงมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศอันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ จากการบริหารงานโดยผ่านระบบเศรษฐกิจที่ผลาญทรัพยากรธรรมชาติ และใช้ทุนมนุษย์อย่างไม่คำนึงถึงความยั่งยืนด้วยการแปลงโฉมมาสู่การประกอบธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สอดคล้องกับปรัชญาของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” โรงแรมธุรกิจโฉมใหม่เหล่านี้สังคมจะเรียกว่า “โรงแรมสีเขียว (Green Hotel)” และจากการศึกษาของปริญญ์ เลปนันทน์ และ อศวิน แสงพิกุล, (2566) พบว่า ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวในประเทศไทยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจจะท่อนได้ว่า วงการวิชาการกำลังให้ความสำคัญกับธุรกิจที่พักแรมที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นด้านการรักษาสีแวดล้อมและการประหยัดพลังงานของโรงแรม ซึ่งเป็นเสาหลักสำคัญประการหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ประกอบด้วย ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมสมัยใหม่ ควรให้ความสำคัญกับแนวคิดของการอนุรักษ์หรือการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย นอกเหนือจากมิติความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ โดยในยุคปัจจุบันทั้งผู้บริโภคและสังคมต่างให้ความสำคัญกับธุรกิจที่ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาก

ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินธุรกิจที่แพคเกจที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและนักวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาโรงแรมสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้และกรุงเทพมหานครมากที่สุด ในขณะที่การศึกษาโรงแรมสีเขียวในภูมิภาคอื่นยังมีอยู่น้อย ดังนั้น การศึกษาศึกษาโรงแรมสีเขียวขนาดเล็กในต่างจังหวัดหรือเมืองท่องเที่ยวรองเพื่อขยายองค์ความรู้ของการดำเนินงานโรงแรมสีเขียวให้กว้างขวางมากขึ้น

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสีเขียวที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อผลจากการศึกษาจะสามารถช่วยชี้แนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับกิจการตลอดจนเป็นประโยชน์ต่องานด้านวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว ของโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหา ทบทวนเอกสารจาก เอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ 1) คุณภาพการให้บริการสีเขียว ซึ่งเป็นแนวทางในการเลือกวิธีการด้านการจัดการที่บูรณาการกันอย่างลงตัวเพื่อมุ่งเน้นการนำเสนอในคุณค่าในมิติในด้านต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด (Maximize Satisfaction) ถึงเจตนาพร้อมเพื่อประโยชน์ทางสิ่งแวดล้อม และ 2) การดำเนินงานอย่างยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานโรงแรม อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากทางผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran, 1977) จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด คำถามปลายเปิด คำถามแบบมีตัวเลือกคำตอบ และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อยุ่งาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก

2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง

1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องโดยศึกษาหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมสีเขียว คุณภาพการให้บริการ ผลการดำเนินงาน แล้วนำผลการศึกษามาสร้างมาตรวัดหรือตัวชี้วัดในลักษณะข้อคำถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.828

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมาศึกษาและนำมาประกอบ เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของงานวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสีเขียว ผลการดำเนินงาน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 เดือน ได้แบบสอบถามครบ 400 ชุด

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการรวบรวม การค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ วารสาร รายงานการวิจัย สารนิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ และงานวิจัยและข้อมูลต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาทำการกำหนดรหัส ลงรหัส บันทึกข้อมูล แล้วจึงนำไปประมวลผลข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลของการวิจัย

ผลการศึกษา (Results)

การศึกษาเรื่องการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสีเขียวที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวของโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว

คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว	Mean	Std. Deviation	ลำดับที่
1.ด้านการพัฒนาบุคลากร			
1.1 มีการส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม	4.44	.657	2
1.2 มีการวัดความรู้ ความสามารถด้านสิ่งแวดล้อม	4.45	.684	1
1.3 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม	4.43	.676	3
รวม	4.438	.618	
2. ด้านการตลาด			
2.1 มีการสำรวจข้อมูลความต้องการของลูกค้าด้านสิ่งแวดล้อม	4.57	.676	2
2.2 มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง	4.39	.741	4
2.3 มีช่องทางการตลาดรูปแบบต่างๆที่เข้าถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าด้านสิ่งแวดล้อม	4.60	.617	1

2.4 มีการวิเคราะห์ความสามารถในการเข้าสู่ตลาดด้านสิ่งแวดล้อม	4.51	.704	3
รวม	4.517	.539	
3. ด้านการใช้เทคโนโลยี			
3.1 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านบริการเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม	4.64	.635	1
3.2 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการดำเนินการด้านบริการเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม	4.31	.699	3
3.3 มีระบบฐานข้อมูลภายในเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆแก่บุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม	4.33	.645	2
รวม	4.423	.581	
4. ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม			
4.1 โรงแรมให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อม	4.28	.763	3
4.2 โรงแรมให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง	4.56	.723	1
4.3 โรงแรมดำเนินการตามกฎหมาย หรือข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม	4.52	.701	2
รวม	4.440	.636	
รวมทุกด้าน	4.457	.513	

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.457, S.D. = 0.513) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวด้านการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.517, S.D. = 0.539) รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.440, S.D. = 0.636) ด้านการพัฒนาบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.438, S.D. = 0.618) และด้านการใช้เทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.423, S.D. = 0.581) ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวด้านการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ

2. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.050, S.D. = 0.325) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.380, S.D. = 0.588) รองลงมาคือ ด้านความยั่งยืนขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.263, S.D. = 0.457) ด้านผลการตอบรับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.910, S.D. = 0.466) และด้านการสร้างความได้เปรียบ (ค่าเฉลี่ย 3.646, S.D. = 0.924) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน	Mean	Std. Deviation	ลำดับที่
1.ผลการตอบรับของลูกค้า			
1.1 โรงแรมสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิม	3.75	.681	
1.2 โรงแรมสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง	3.65	.805	
1.3 ลูกค้าให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของโรงแรม	4.33	.776	
รวม	3.910	.466	
2.การสร้างควมได้เปรียบ			
2.1 โรงแรมมีบริการที่เป็นเอกลักษณ์	3.83	1.070	
2.2 โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐานด้านคุณภาพเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า	3.52	1.101	
2.3 โรงแรมมีการให้บริการที่หลากหลาย	3.67	1.128	
2.4 โรงแรมมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.57	1.176	
รวม	3.646	.924	
3.ด้านสิ่งแวดล้อม			
3.1 โรงแรมได้รับความน่าเชื่อถือด้านสิ่งแวดล้อม	4.43	.622	
3.2 โรงแรมได้รับการยอมรับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	4.38	.657	
3.3 โรงแรมมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านสิ่งแวดล้อม	4.33	.672	
รวม	4.380	.588	
4. ด้านความยั่งยืนขององค์กร			
4.1 โรงแรมมีบุคลากรที่มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.35	.695	
4.2 โรงแรมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.32	.682	
4.3 โรงแรมประสบความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.120	.739	
รวม	4.263	.457	
รวมทุกด้าน	4.050	.325	

สรุปผลการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความยั่งยืนขององค์กร ด้านผลการตอบรับของลูกค้า และด้านการสร้างควมได้เปรียบ ตามลำดับ

อภิปรายผล (Discussion)

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวของโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวด้านการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านการตลาดจำเป็นต้องมีความสอดคล้องระหว่างความสามารถขององค์กรกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งสองฝ่ายโดยองค์การมีความสามารถในการวิเคราะห์ตลาดได้ ในการวิเคราะห์ตลาดได้นั้นต้องมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการส่งเสริมการตลาด มีช่องทางรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงจะสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมได้ ในขณะที่การส่งเสริมสิ่งแวดล้อม คือ การช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ความเข้าใจ มีการร่วมมือ การปรับปรุงการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อม มีการสนับสนุนด้วยงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การดำเนินตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ส่วนการพัฒนาบุคลากรมุ่งเน้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติในด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่องค์การต้องการให้แก่บุคลากร มีการวัดความรู้ความสามารถของบุคลากร ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและการที่องค์การนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยน เชื่อมโยง เพื่อเสริมสร้างอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นช่องทางการในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ในด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อแบ่งปันความรู้ในองค์การ (สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน, 2565) เช่นเดียวกับการค้นคว้าของ สานิตย์ หนูนิล, (2557) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสนับสนุนการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจและปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจเท่ากับร้อยละ 56.9 และจากการค้นคว้าของ ปรีทพูน เลปนันท และ อัคริน แสงพิกุล, (2566) พบว่า วงการวิชาการกำลังให้ความสำคัญกับธุรกิจที่แพคเกจที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และการประหยัดพลังงานของโรงแรม ซึ่งเป็นเสาหลักสำคัญประการหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ประกอบด้วย ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมสมัยใหม่ควรให้ความสำคัญกับแนวคิดของการอนุรักษ์หรือการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย นอกเหนือจากมิติความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ โดยผู้บริหารโรงแรมทั่วไปอาจเริ่มพิจารณานำแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการโรงแรมในยุคปัจจุบัน ซึ่งทั้งผู้บริหารและสังคมต่างให้ความสำคัญกับธุรกิจที่ดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินธุรกิจที่แพคเกจที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความยั่งยืนขององค์กร ด้านผลการตอบรับของลูกค้า และด้านการสร้างความได้เปรียบ ตามลำดับ สอดคล้องกับการค้นคว้าของปรีทพูน เลปนันท และ อัคริน แสงพิกุล, (2566) พบว่า แนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจโรงแรม ทำให้เกิดแนวคิดของการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากร ทั้งนี้โรงแรมควรประชาสัมพันธ์และมีแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง นอกจากนี้ โรงแรมควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและพัฒนาบุคลากรในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานโรงแรมสีเขียวประสบความสำเร็จ ในขณะที่ สานิตย์ หนูนิล, (2559) ศึกษาการพัฒนาโมเดลความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์เพื่อผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ประกอบด้วย การดำเนินงานเชิงนโยบาย การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว การเชื่อมโยงกับกระบวนการ

ทางธุรกิจ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กร ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้น พบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า X^2 เท่ากับ 115.01 p-value ของค่า X^2 เท่ากับ 0.93 ค่า X^2/df เท่ากับ 1.17 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า GFI เท่ากับ 0.96 ค่า AGFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ผลการการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นตลาด การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความพร้อมของทรัพยากรองค์กร มีผลกระทบทางตรงต่อความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบทางตรงต่อชื่อเสียงขององค์กร 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบทางอ้อมต่อ ผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนโดยผ่านชื่อเสียงขององค์กร และ 4) ชื่อเสียงขององค์กรมีผลกระทบทางตรง ต่อผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน ผลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

สรุป (Conclusion)

คุณภาพการให้บริการสีเขียวที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปดังนี้

1. พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสีเขียวด้านการตลาด ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ

2. พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความยั่งยืนขององค์กร ด้านผลการตอบรับของลูกค้า และด้านการสร้างความได้เปรียบ

ผลจากการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการสีเขียวของโรงแรมในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาเพื่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนของกิจการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตลาดสีเขียว การส่งเสริมสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความภาคภูมิใจให้กับกิจการและกลับมาให้บริการอย่างต่อเนื่องเมื่อมีโอกาส นำไปสู่การสร้างความยั่งยืนของกิจการที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนขององค์กร การตอบรับของลูกค้าและการสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่งได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กิจการอาจนำเทคโนโลยีมาใช้แทนการใช้หรือการส่งเอกสารต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภายในโรงแรมเพื่อลดการใช้กระดาษ รวมทั้งอาจเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. กิจการอาจการสร้างภาพลักษณ์ในการดำเนินกิจการเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน ด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ในท้องถิ่น การสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์การลดใช้พลังงานด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการโรงแรมสีเขียว
2. ศึกษาการปัจจัยที่ส่งต่อการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของโรงแรมสีเขียว

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมณัน เลปนันทน์ และ อัครวิณ แสงพิกุล.(2566).การสังเคราะห์องค์ความรู้จากงานวิจัยเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย.*วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*,29(1),10-23
- ปิยะดา วชิระวงศกร, และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน.(2558).การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง.*วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*,11(1),98-113
- ศรากุล สุโคตรพรหมมี และคณะ.(2566).ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สีเขียวที่มีต่อประสิทธิภาพในการผลิตมุ่งเน้นสิ่งแวดล้อมในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่.*วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*,6(3), 54 – 72
- सानิตย์ หนูนิล และประสพชัย พสุนนท์. (2557). พฤติกรรมสนับสนุนการเป็นโรงแรมที่มีมิตรกับสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษา โรงแรมดุสิต ปริ๊นเซส ศรีนครินทร์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*,8(1),16-33
- सानิตย์ หนูนิล.(2559). *การพัฒนาโมเดลความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์เพื่อผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน.(2565).*กลยุทธ์การจัดการคุณภาพการบริการสีเขียวของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*.วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Robinot, E. & Giannelloni, J. (2010). Do hotels “Green” attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157 – 169