

การประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
Assessment of Environmentally Friendly Services
of Hotels in Phitsanulok

อุษณีย์ ทิมสูงเนิน¹ และ ปิยะดา วชิระวงศ์กร²

Ussanee Timsoongnern and Piyada Wachirawongsakorn

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมและประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 40 โรงแรม ผลการศึกษาพบว่า มีโรงแรมที่ผ่านการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในระดับ Gold Class 48% รองลงมา อยู่ในระดับ Silver Class และ Bronze Class คิดเป็น 20% และ 12% ตามลำดับ อย่างไรก็ตามยังมีโรงแรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมถึง 20% โดยพบว่าสถานประกอบการประเภทโรงแรมยังขาดการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก อีกทั้งในเรื่องของการขาดการมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่นมากกว่า 60%

คำสำคัญ: โรงแรม การจัดการสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อม การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Abstract

This research aims to study situation of environmental management and assess environmental friendly services of 40 hotels in the Phitsanulok Municipality, Phitsanulok province. The results showed that the hotel which pass the environmental friendly services standard in Gold Class level was 48%. followed by Silver Class and Bronze Class levels were 20% and 12%, respectively. However, 20% of hotels were not passed the environmental friendly services standard. Most of hotels still lack of environmental management and more than 60% of total hotels lack of participation of local community in activities support.

Keywords: Hotel, Environmental Management, Environmental Problem, Environmentally Friendly Services

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, e-mail address: ussanee12@hotmail.com, 0956426599

² ดร. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, e-mail address: piyada333@hotmail.com, 0945366515

บทนำ

โรงแรมเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการแก่ผู้พักหรือผู้ให้บริการ มุ่งเน้นให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีกิจกรรมหลัก เช่น การบริการที่พัก ห้องอาหาร งานซักรีดและทำความสะอาด สถานบันเทิง ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และสวนหย่อม เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ส่วนต้องใช้ทรัพยากร พลังงาน และก่อให้เกิดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมและส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของสิ่งมีชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น และทำให้สถานประกอบการโรงแรมและบริการประเภทต่างๆ มีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย (Canadian University Consortium, 1998) ซึ่งการขยายตัวของสถานประกอบการโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้สิ่งแวดล้อมและสังคมได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานเฉพาะและการให้บริการของสถานประกอบการมีการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรเป็นจำนวนมาก (Robinot and Giannelloni, 2010) ทำให้ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานประกอบการมีมากกว่าผลกระทบที่เกิดจากสิ่งก่อสร้างที่มีขนาดเท่ากัน (Rada, 1996) เช่น การปล่อยอากาศจากปล่องควันสามารถทำให้เกิดปัญหาหมอกพิษทางอากาศ น้ำก็เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สถานประกอบการประเภทโรงแรมใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ โดยแหล่งที่มาของน้ำเสียจากโรงแรมเกิดจากแหล่งใหญ่ๆ คือ ห้องพัก ห้องซักรีด ห้องครัว สระว่ายน้ำ สปา และน้ำปล่อยทิ้งจากเครื่องจักรอุปกรณ์ โดยปริมาณน้ำเสียของโรงแรมขึ้นอยู่กับการใช้ น้ำของลูกค้าย กิจกรรมของโรงแรม และในเรื่องของอากาศและเสียงก็เป็นผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงแรมเช่นกัน ซึ่งการปล่อยมลพิษสู่อากาศทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม (พงษ์วิภา และคณะ, 2543) จะเห็นได้ว่าสถานประกอบการประเภทโรงแรมมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการส่งเสริมการดำเนินงานการจัดการสิ่งแวดล้อมและการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมศักยภาพการจัดการทรัพยากร พลังงาน และการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม

จากปัญหาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมจากกิจการประเภทนี้ จึงทำการศึกษาสถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมและประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก เนื่องจากจังหวัดพิษณุโลกเป็นภาคที่กำลังพัฒนามีการเติบโตอย่างมากและมีการขยายตัว ทำให้การก่อสร้างของธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น โดยธุรกิจโรงแรมที่พักก็เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตของภาคการท่องเที่ยวและนิเวศน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งงานวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมและพัฒนาารูปแบบการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการและการดำเนินงานจริงของโรงแรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสามารถนำไปขยายผลทำให้เกิดเครือข่ายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม
2. เพื่อประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปณิศา มงคลฤดี (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานของโรงแรมในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลักดันและสนับสนุนให้มีการบูรณาการการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ากับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่าการบูรณาการการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ากับการดำเนินงานของธุรกิจยังสร้างประโยชน์ให้แก่ธุรกิจทั้งในเชิงธุรกิจ คือ ช่วยลดต้นทุน และสร้างรายได้ส่วนเพิ่มจากการขายของเสีย และทางด้านสิ่งแวดล้อม คือ ช่วยให้ธุรกิจโรงแรมสามารถลดการใช้น้ำและพลังงานทำให้ธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

วิธีการดำเนินวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการประเภทโรงแรมที่อยู่ในเขตเทศบาลนครเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 40 โรงแรม จากโรงแรมทั้งหมด 47 โรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2554) คือ

- | | |
|--|-----------|
| 1) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดเล็ก (<60 ห้อง) | 17 โรงแรม |
| 2) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดกลาง (60 – 149 ห้อง) | 18 โรงแรม |
| 3) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดใหญ่ (>150) | 5 โรงแรม |

วิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อประเมินโรงแรมสีเขียวตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการที่พึงสีเขียวของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2555 โดยประกอบไปด้วยปัจจัยพิจารณา/ข้อพิจารณาต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หมวดหลัก และแต่ละหมวดมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- | | |
|--|----------|
| หมวดที่ 1 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก | 22 คะแนน |
| หมวดที่ 2 การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร | 55 คะแนน |
| หมวดที่ 3 การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น | 13 คะแนน |
| หมวดที่ 4 ปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่ | 10 คะแนน |

ซึ่งหลังจากเก็บข้อมูลจะนำแบบสอบถามมาประเมินคะแนนโดยประมวลผลคะแนน 4 หมวด รวม 100 คะแนน จากนั้นจะจัดคะแนนอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับ Gold Class (≥ 80 คะแนน), ระดับ Silver Class (70 – 79 คะแนน) และระดับ Bronze Class (60 – 69 คะแนน) และต่ำกว่า 60 คะแนน จะถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมสีเขียว

ผลการวิจัย

ผลของการประเมินระดับคะแนนโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดพิษณุโลก

จากการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมทุกขนาดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า โรงแรมขนาดใหญ่มีเพียงแค่ 2 ระดับ คือ ระดับ Gold Class และระดับ Bronze Class โดยคิดเป็น 80% และ 20 % ตามลำดับ สำหรับโรงแรมขนาดกลางพบว่าโรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ Gold Class รองลงมา คือ ระดับ Silver Class, ระดับ Bronze Class และไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คิดเป็น 56%, 28%, 5% และ 11% ตามลำดับ ส่วนโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่จะไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็น 35% (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลประเมินคะแนนของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดพิษณุโลก

ขนาดโรงแรม	ผลประเมินคะแนน (คะแนน)			
	ระดับ Gold Class	ระดับ Silver Class	ระดับ Bronze Class	ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
เล็ก	80.5 - 97	70 - 72	60 - 64	38 - 57
	(29%)	(18%)	(18%)	(35%)
กลาง	82.5 - 96.5	71 - 78.5	69.5	52 - 56.5
	(56%)	(28%)	(5%)	(11%)
ใหญ่	84.5 - 94	-	68.5	-
	(80%)	-	(20%)	-
ภาพรวม	80.5 - 97	70 - 78.5	60 - 69.5	38 - 57
	(48%)	(20%)	(12%)	(20%)

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

โรงแรมส่วนใหญ่เป็นอาคารที่มีการออกแบบก่อสร้างที่มั่นคง แข็งแรงตามมาตรฐานและนิวสิวกรรมลงนามรับรองกำกับการออกแบบ และมีการใช้หลักการออกแบบที่รองรับผู้ให้บริการในทุกกลุ่ม โดยโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินแล้วครบทุกปัจจัยมีถึง 65%, 89% และ 80% ตามลำดับ สำหรับในเรื่องของการเดินเข้าถึงสถานประกอบการที่สะดวกและปลอดภัยของโรงแรม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมพื้นฐานของโรงแรมจะเห็นได้ว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินมีครบทุกปัจจัยดังกล่าวมากกว่า 90% เมื่อพิจารณาในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการใช้พื้นที่และอาคารของโรงแรมที่จะต้องไม่มีเขตที่ดินหรือการปลูกสร้างรุกล้ำที่ดินสาธารณะ พบว่าโรงแรมแต่ละขนาดผ่านการประเมินทุกปัจจัยดังกล่าวมากกว่า 90% สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาที่แต่ละโรงแรมที่ยังไม่ผ่านการพิจารณา คือ พบว่ายังขาดในเรื่องของด้านการจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ เช่น จัดให้มีพื้นที่ว่าง พื้นที่สีเขียวเพื่อนันทนาการของ ผู้พัก โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินแล้วไม่ครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีถึง 83%, 78% และ 40% ตามลำดับ นอกจากนี้ โรงแรมส่วนใหญ่ยังมักจะขาดในส่วนของการจัดให้มีการบริการที่หลากหลายและระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในโรงแรมมากที่สุด โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางเกือบทั้งหมดจะไม่มีบริการโทรศัพท์ติดต่อต่างประเทศ ไม่มีสระว่ายน้ำ บริการสำหรับผู้พิการ ไม่มีบริการห้องประชุม ไม่มีบริการร้านอาหาร และไม่มีห้องออกกำลังกาย หรือการบริการส่งเสริมสุขภาพภายในโรงแรม ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่ประเมินแล้วครบทุกปัจจัยพบว่ามีเพียง 40% (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการประเมินการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก		โรงแรมขนาดกลาง		โรงแรมขนาดใหญ่	
	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย
1.การออกแบบและก่อสร้างอาคาร	65 %	35 %	89 %	11 %	80 %	20 %
2.การเดินทางเข้าถึงสถานประกอบการที่สะดวกและปลอดภัย	100 %	-	94 %	6 %	100 %	-
3.การจัดการสภาพแวดล้อมพื้นฐานของสถานประกอบการ	100 %	-	94 %	6 %	100 %	-
4.การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการใช้พื้นที่และอาคาร	94 %	6 %	100 %	-	100 %	-
5.การจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	76 %	24 %	67 %	33 %	80 %	20 %
6.การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่	17 %	83 %	22 %	78 %	60 %	40 %
7.การจัดให้มีการบริการที่หลากหลายและระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	6 %	94 %	-	100 %	40 %	60 %

การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรของโรงแรม

สถานประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่จะขาดในเรื่องของการประหยัดพลังงาน เช่น ไม่มีมาตรการอนุรักษ์พลังงานและการลดการใช้พลังงาน โดยโรงแรมขนาดกลางและใหญ่ที่ประเมินแล้วไม่ครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีถึง 67% และ 80% ตามลำดับ สำหรับในเรื่องการจัดการน้ำจะพบปัญหาในเรื่องการลดการใช้ น้ำ มาตรการประหยัดน้ำ และการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำในสถานประกอบการมากที่สุด โดยพบว่าโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดใหญ่มีมากกว่า 80% ขาดการจัดการในปัจจัยดังกล่าว ส่วนในเรื่องของการจัดการระบายน้ำ พบว่าแต่ละโรงแรมยังมีปัญหาด้านการดูแลระบบระบายน้ำที่ดี ไม่มีการรายงานตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบน้ำ ซึ่งโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วไม่ครบตามปัจจัยดังกล่าวมีถึง 76%, 50% และ 20% ตามลำดับ สำหรับเรื่องการบริหารน้ำเสียของโรงแรม เช่น การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง การกำจัดเศษอาหาร ซึ่งพบว่าโรงแรมขนาดเล็กยังขาดการดำเนินการด้านนี้เป็นส่วนใหญ่ แต่โรงแรมขนาดใหญ่ดำเนินการครบทุกโรงแรม เมื่อพิจารณาในเรื่องของการจัดการขยะมูลฝอย และส่วนของการจัดการอากาศและเสียงของโรงแรมยังอยู่ในเกณฑ์ดี กล่าวคือผลการประเมินแล้วครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีมากกว่า 50% (ตารางที่ 3) และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ปณิคมงคลดี (2553) ที่ศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเห็นว่าสถานการณ์การจัดการสิ่งแวดล้อมมีความคล้ายคลึงกัน คือ จะมีปัญหาด้านการใช้พลังงานและมลพิษทางน้ำมากที่สุด

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก		โรงแรมขนาดกลาง		โรงแรมขนาดใหญ่	
	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย
1. การประหยัดพลังงาน	100 %	-	33 %	67 %	20 %	80 %
2. การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ	100 %	-	6 %	94 %	20 %	80 %
3. การจัดการขยะน้ำ	24 %	76 %	50 %	50 %	80 %	20 %
4. การบำบัดน้ำเสีย	35 %	65 %	72 %	28 %	100 %	-
5. การจัดการขยะ	53 %	47 %	72 %	28 %	80 %	20 %
6. การจัดการอากาศและเสียง	41 %	59 %	78 %	22 %	60 %	40 %
7. การจัดการด้านสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ	12 %	88 %	28 %	72 %	20 %	80 %
8. การจัดการป้องกันและระงับอัคคีภัย	12 %	88 %	39 %	61 %	80 %	20 %
9. การรักษาความปลอดภัย	41 %	59 %	78 %	22 %	80 %	20 %

การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นของโรงแรม

การเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินมากกว่า 70% ส่วนประเด็นปัญหาที่ส่วนใหญ่จะไม่ผ่านการพิจารณา คือ โรงแรมแต่ละโรงแรมไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมท้องถิ่น ซึ่งพบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วไม่ครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีมากกว่า 60% อาจเป็นเพราะโรงแรมเป็นธุรกิจส่วนตัวและไม่ได้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจึงทำให้โรงแรมไม่ได้ให้ความสำคัญกับชุมชนมากนัก สำหรับภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพบว่าโรงแรมขนาดเล็กและกลางที่ประเมินแล้วครบทุกปัจจัยที่กล่าวมามีเพียง 24% และ 61% ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการประเมินการจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก		โรงแรมขนาดกลาง		โรงแรมขนาดใหญ่	
	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย
1. การเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น	76 %	24 %	89 %	11 %	80 %	20 %
2. การมีส่วนร่วมในสมาชิกที่ดีของชุมชน	18 %	82 %	22 %	78 %	40 %	60 %
3. ภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	24 %	76 %	61 %	39 %	80 %	20 %

ผลการประเมินพื้นที่แหล่งเที่ยวธรรมชาติประเภทประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม

กรณีโรงแรมที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกับพื้นที่แหล่งเที่ยวธรรมชาติประเภทประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม สถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกที่จำเป็นต้องประเมินโดยอาศัยปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่ มีทั้งหมดเพียง 4 โรงแรม ซึ่งพบว่าโรงแรมดังกล่าวมีครบทุกด้าน (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการประเมินปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก		โรงแรมขนาดกลาง		โรงแรมขนาดใหญ่	
	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย	ครบทุกปัจจัย	ไม่ครบทุกปัจจัย
1.การรักษาคูณค่าของพื้นที่	100 %	-	100 %	-	100 %	-
2.กิจกรรมการสร้างตระหนักรู้และจิตสำนึก การอนุรักษ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	94 %	6 %	100 %	-	100 %	-

สรุปและวิจารณ์ผล

ผลการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินโรงแรมเขียวส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ซึ่งจัดอยู่ในระดับ Gold Class ถึง 80% โดยปัจจัยที่กลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ยังไม่ผ่านการประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ ด้านการใช้พลังงาน ด้านสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ สำหรับโรงแรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินโรงแรมเขียวส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง คิดเป็น 35% และ 11% ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ต้องปรับปรุงเพื่อยกระดับให้อยู่ในมาตรฐานโรงแรมสีเขียว จะเป็นเรื่องของการจัดให้มีการบริการและระบบสื่อสารต่างๆ มากที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ รวมไปถึงเรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งในภาพรวมจะเห็นได้ว่ายังมีสถานประกอบการประเภทโรงแรมอีก 20% ที่ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้พัฒนา เพื่อให้โรงแรมดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปณิศา มงคลฤดี. (2553). การจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ: กรณีศึกษาโรงแรมในประเทศไทย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์วิภา หล่อสมบูรณ์, พัฒน์พงษ์ บุตรราช, สันติชัย ศิลปงามเลิศ, กมล สุทธิจันทร์นภา, สาธิต เนียมสุวรรณ และชัยวิชิต ลิขิตาภรณ์. (2543). โครงการการพัฒนาดัชนีสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอุตสาหกรรมไทย, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). การสำรวจการประกอบการกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2555. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล 27 กรกฎาคม 2557).
- Canadian University Consortium. (1998). *Environmental Management in Thai Hotel Industry*. Asian Institute of Technology.
- Rada, J. 1996. *Designing and building eco-efficient hotels*. Green Hotelier. Magazine 4, pp. 10-11.
- Robinot, E. and Giannelloni, J-L. (2010). *Do hotels “Green” attributes contribute to customer satisfaction*. Journal of Services Marketing, France.