

การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต

PERSONNEL DEVELOPMENT OF GREEN HOTEL UNDER CARBON NEUTRALITY IN SAMUI ISLAND AND PHUKET

วิสาखा ภู่จินดา*, ภารณ วงศ์จันทร์

Wisakha Phoochinda, Paron Vongchan*

คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

*Graduate School of Environmental Development Administration, National Institute of Development
Administration.*

**Corresponding author, e-mail: wisakha.p@nida.ac.th*

Received: 19 July 2023; **Revised:** 29 September 2023; **Accepted:** 20 November 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อสร้างหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานโรงแรมสีเขียว ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต จำนวน 410 คน ในประเด็นข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียว และข้อมูลการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในส่วนการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน และการมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน นำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและอยู่ฝ่ายห้องพัก โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้ธุรกิจโรงแรมสีเขียวเป็นส่วนหนึ่งในกลไกการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยว และมีความสะดวกอบรมในช่องทางออนไลน์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเป็นหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน 5 หมวดวิชา ประกอบด้วย หมวดวิชาที่ 1 นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมวดวิชาที่ 2 การพัฒนาบุคลากร หมวดวิชาที่ 3 การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ หมวดวิชาที่ 4 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และหมวดวิชาที่ 5 การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน เป็นหลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากร ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงความตระหนักถึงท้องถิ่นทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ โดยพนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติและการดำเนินงานจริงของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์; โรงแรมสีเขียว; หลักสูตรอบรมพนักงานโรงแรม

Abstract

This study aims to investigate the demand for developing the potential of green hotel personnel under carbon-neutral tourism and to develop curriculum for improving the potential of green hotel personnel based on the carbon-neutral tourism in Samui Island and Phuket. Data was collected from questionnaires of 410 hotel personnel in Samui Island and Phuket on the general information, as well as information on green hotel business services activities, e.g., environmentally friendly procurement, environmental and energy management, and local and community participation. And then, quantitative data was used to develop a curriculum for green hotel personnel under a carbon-neutral tourism. The study found that most of the personnel are operational and work at a room department. The demand or expectation for developing the potential of green hotel business under carbon-neutral tourism involves the mechanism for developing environmental friendly tourist attractions in the area. The contents that most of the sample groups needed to develop their potential include environmental management and sustainable energy in green hotels in which convenient channel for receiving training is online training. The curriculum structure for green hotel towards carbon-neutral tourism is divided into five issues: Environmental Friendly Service Policy, Human Resource Development, Public Relations Activities, Environmental Friendly Procurement, and Environmental and Energy Management. The curriculum emphasizes on resource management, services and safety for tourists, environmental responsibility, energy saving, as well as local awareness on social, cultural and economic aspects. The hotel staff could, therefore, apply this knowledge to manage good services with environmental concerns in their hotels and communities.

Keywords: Carbon-Neutral Tourism; Green Hotel; Hotel Staff Training Course

บทนำ

โรงแรม เป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และโรงแรม หรือการประกอบกิจการที่คล้ายคลึง เช่น รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮ้าส์ เป็นสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่ต้องควบคุมตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อควบคุมและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการและผู้ประกอบการ โดยธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้รับปัจจัยสนับสนุนจากการขยายตัวเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติส่งผลให้จำนวนห้องพักของโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย ทำให้พบประเด็นปัญหาที่สำคัญด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม โดยกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวันโรงแรมต้องอำนวยความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่แขกผู้เข้าพัก ซึ่งล้วนต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน ก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสีย ซึ่งมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศอันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ด้วยเหตุนี้กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมจึงได้มีการดำเนินโครงการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 อย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมศักยภาพสถานประกอบการให้เกิดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ยกระดับมาตรฐานการบริการพร้อมขยายจำนวนเครือข่ายโรงแรมที่เป็นมิตร

กับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อรองรับมาตรการการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานภาครัฐ และสนับสนุนให้เกิดการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเพื่อเตรียมความพร้อมสถานประกอบการสู่การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในระดับสากล อันจะทำให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืนและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก [1]

การส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Carbon-Neutral Tourism กล่าวคือเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อโลกหรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุดสำหรับประเทศไทย องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ได้ร่วมมือขับเคลื่อนประเทศไทยมุ่งสู่การท่องเที่ยวที่มีการปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์หรือการท่องเที่ยวแบบคาร์บอนนิวทรัล (Carbon-Neutral Tourism) ภายใต้โครงการคาร์บอนบาลานซ์ (Carbon Balance Scheme) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการจัดงานอีเวนต์และจัดการท่องเที่ยวที่มีการปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์หรือการท่องเที่ยวแบบคาร์บอนนิวทรัล (Carbon-Neutral Tourism) ให้กับหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ชุมชนท่องเที่ยว นักเดินทาง นักท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว เพื่อบรรเทาผลกระทบทางลบต่อโลกจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และ ช่วยลดโลกร้อน อีกทั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เดินทางขับเคลื่อนการท่องเที่ยวตามแผน BCG Model และยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้ดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพ พัฒนา และต่อยอดการจัดการการท่องเที่ยวที่ปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ที่เหมาะสมกับบริบทของภาคธุรกิจท่องเที่ยวไทย ทั้งในส่วนผู้ประกอบการและชุมชนท่องเที่ยว เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง [2]

ผู้วิจัยได้ดำเนินโครงการแผนขับเคลื่อนสู่การท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทย และโครงการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทยจากองค์ความรู้สู่นโยบายเพื่อการนำไปปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2564-2565 [3, 4] เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทยและขับเคลื่อนองค์ความรู้สู่นโยบายเพื่อการนำไปปฏิบัติ ซึ่งมีการพัฒนานุเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในองค์ความรู้นำไปต่อยอดสู่โครงการการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน พ.ศ. 2566 [5] ที่มีการพัฒนานุเคราะห์ในโรงแรม ให้เกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานด้านการบริการภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและให้มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ในโรงแรมที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นโดยมีตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป พนักงานโรงแรมสีเขียวและข้อมูลการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว 6 ด้าน [5] เป็นปัจจัยที่จะทำให้หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนมีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายสิ่งแวดล้อม การพัฒนานุเคราะห์ การณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน การมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน และวิเคราะห์เชิงปริมาณด้านความต้องการในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนจากพนักงานโรงแรมในบริบทของโครงการการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยมีพื้นที่ศึกษาในบริเวณเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงโดดเด่นในระดับโลก โดยเฉพาะชายหาดและทะเลที่สวยงามไม่แพ้กัน

ดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมหาศาลจากทั่วโลกให้มาเยือนเพื่อเข้าพักโรงแรมตลอดปี เป็นพื้นที่มีศักยภาพในการทำท่องเที่ยวแบบคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ (Carbon-Neutral Tourism) จากนั้นนำข้อมูลมารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเนื้อหาวิทยานิพนธ์ในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากร ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงความตระหนักถึงท้องถิ่นทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

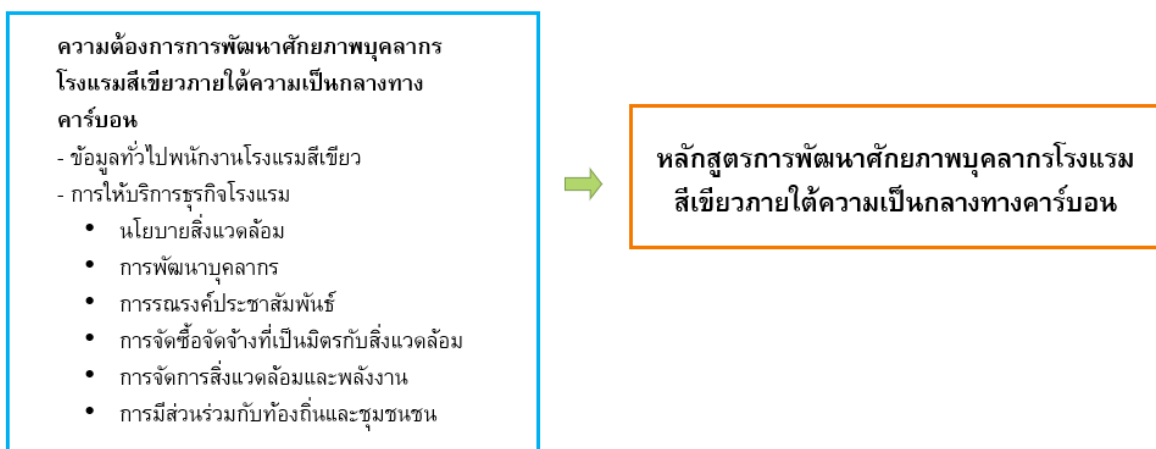
หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน เป็นการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน โดยการยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและเตรียมความพร้อมสู่การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมระดับสากล และการสร้างจิตสำนึก ความตระหนัก การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน มีการจัดการของเสียและมลพิษให้หมดไปหรือไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม โดยพนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติการ และการดำเนินงานจริงของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อสร้างหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมสีเขียว รวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคการท่องเที่ยวในบริบทคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ การตอบแบบสอบถามพนักงานโรงแรมสีเขียวในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ตในประเด็น ข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียวและข้อมูลการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว 6 ด้าน ได้แก่ นโยบายสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน และการมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

พนักงานโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เป็นเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้บริหารในสังกัดโรงแรม ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต ใช้สูตรในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากร ดังนี้ [6]

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

Z = ค่ามาตรฐาน

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชาชน

Q = $1 - P$

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่ามีค่าตั้งแต่ร้อยละ 1 ร้อยละ 5 และร้อยละ 10

ในการศึกษาการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติการในโรงแรมสีเขียว จึงกำหนดสัดส่วนพนักงานโรงแรมที่ร้อยละ 50

ดังนั้นจึงแทนค่าในสูตร P เท่ากับ 0.5 Q เท่ากับ 0.5 ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 เพราะฉะนั้นค่า Z เท่ากับ 1.96 และค่า e เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องเก็บตัวอย่างพนักงานโรงแรมอย่างน้อย 385 คน และเก็บจริงได้จำนวน 410 คน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ แบบสอบถามพนักงานโรงแรมสีเขียวในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ตรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียว 2) การจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียวพนักงานโรงแรมสีเขียวในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความคงที่ของผลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยเป็นการนำแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.5 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน ด้วยวิธีหาค่าความเที่ยงของครอนบาค [7] เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α = Coefficient) ทั้งนี้ผลทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ตัวเลขยิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งในการศึกษานี้มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.93

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมสีเขียวในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ตที่มีนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือเป็นโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Green Hotel โดยมีหัวข้อคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียว และข้อมูลการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในสวนนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน และการมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน วิเคราะห์เชิงปริมาณจากพนักงานโรงแรมสีเขียวในบริบทของการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และโดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาใช้เป็นรากฐานในการวางแผนงานการจัดทำหลักสูตรโดย การกำหนดเป้าหมายหลักสูตร การกำหนดทิศทางของเนื้อหาโครงสร้างของหลักสูตร การกำหนดระยะเวลาการดำเนินการหลักสูตร และการกำหนดกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงปริมาณความต้องการในการได้รับการพัฒนาศักยภาพจากพนักงานโรงแรม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบกับการวิเคราะห์ผลการประเมินหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นกลางและมีความรอบรู้ในสาขาวิชาและสายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเนื้อหารายวิชาในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน จากนั้นนำหลักสูตรไปใช้โดยคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จัดการอบรมหลักสูตร โครงการ “หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยบุคลากรโรงแรมสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) จังหวัดภูเก็ต โดยผู้อบรมได้ทำแบบทดสอบ Pre-Post Test

ผลการวิจัย

1. ความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาโรงแรมสีเขียว

ข้อมูลพนักงานโรงแรมสีเขียว เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานโรงแรมสีเขียว ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมสีเขียว และศึกษาองค์ประกอบในการพัฒนาศักยภาพภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนของธุรกิจโรงแรมสีเขียว ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต

1) ข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียว

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมสีเขียว จำนวน 410 คน เป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุดอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ด้านตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่ ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และระดับบริหาร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงานในโรงแรมของกลุ่มตัวอย่าง มากที่สุดคือฝ่ายห้องพัก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมา คือฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ด้านรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนคือ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมา คือต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และน้อยที่สุด คือ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ในด้านความต้องการหรือความคาดหวังในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนนั้น กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ส่วนใหญ่เห็นว่า เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมสีเขียวเป็นส่วนหนึ่งในกลไกการพัฒนาสิ่งแวดล้อมสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียว อย่างยั่งยืน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และน้อยที่สุดคือ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกให้กับทุกคน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 เพื่อให้คนรุ่นถัดไปยังมีโลกที่ยังคงอุดมสมบูรณ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และด้านเนื้อหาที่ต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มากที่สุดคือ การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างยั่งยืนในโรงแรมสีเขียว จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ การบริหารจัดการของเสียครบวงจรในโรงแรมสีเขียว จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และน้อยที่สุดคือ การตรวจสอบติดตามการบริหารจัดการการดำเนินงานในโรงแรมสีเขียว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ด้านความต้องการอบรมหลักสูตร Green Skill เกินกว่ากึ่งหนึ่งต้องการรับการอบรม จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และไม่ต้องการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ในด้านวันที่สะดวกในการอบรม ส่วนใหญ่ สะดวกวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และสะดวกวัน เสาร์-อาทิตย์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ด้านช่วงเวลาที่สะดวกในการอบรม มากที่สุดคือเวลา 13:00 - 16:00 น.

จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาเวลา 9:00 - 12:00 น. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมรวมทั้งหลักสูตร มากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 วัน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา 1-2 วัน จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 และน้อยที่สุดคือ 3 วัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และด้านช่องทางที่สะดวกในการรับการอบรม สะดวกช่องทางออนไลน์ (อบรมผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ) มากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาช่องทาง On-site (อบรมเชิงปฏิบัติการ ณ สถานที่) จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 น้อยที่สุด ได้แก่ Hybrid Workshop & Training (อบรมแบบบูรณาการทั้ง 2 รูปแบบ) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปพนักงานโรงแรมสีเขียว

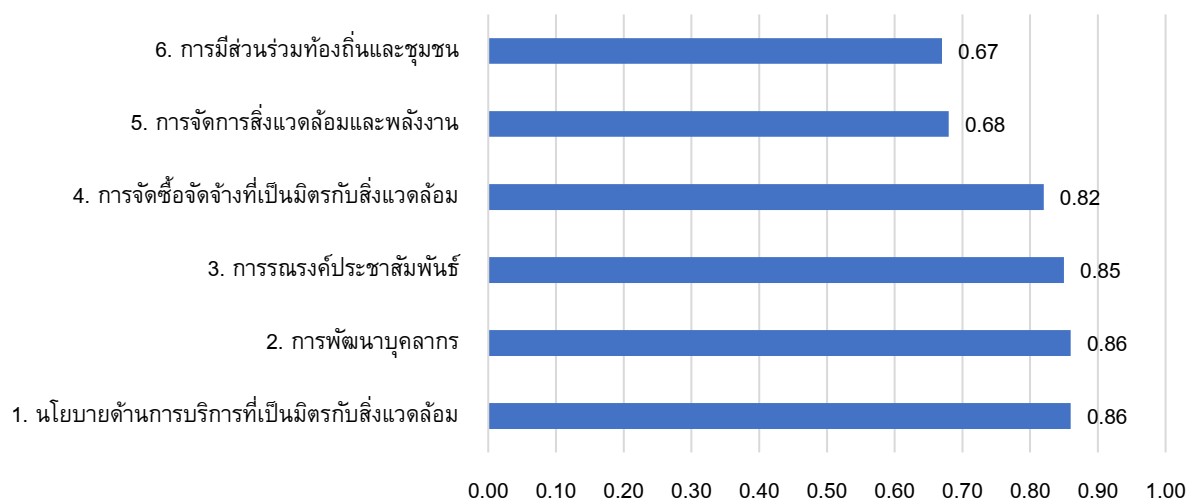
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	40.7
หญิง	220	53.7
LGBTQ+	18	4.4
อื่น ๆ / ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล	5	1.2
2. อายุ		
18 - 25 ปี	72	17.6
26 - 35 ปี	164	40
36 - 45 ปี	120	29.3
46 - 55 ปี	50	12.2
มากกว่า 55 ปี	1	0.2
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	5.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	92	22.4
อนุปริญญา/ปวส.	48	11.7
ปริญญาตรี	215	52.4
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.4
อื่น ๆ / ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล	10	2.4
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับบริหาร	82	20
ระดับปฏิบัติการ	328	80
5. หน้าที่ของท่านในการปฏิบัติงานในโรงแรม		
ฝ่ายห้องพัก	102	24.9
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	94	22.9
ฝ่ายบัญชี	52	12.7
ฝ่ายขายและการตลาด	20	4.9
อื่น ๆ	142	34.6
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	95	23.2
15,000 - 25,000 บาท	191	46.6
25,001 - 35,000 บาท	48	11.7
35,001 - 45,000 บาท	27	6.6
45,000 บาท ขึ้นไป	49	12

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ความต้องการหรือความคาดหวังในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ ความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต		
เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว	237	58.1
เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียวอย่างยั่งยืน	258	62.9
เพื่อธุรกิจโรงแรมสีเขียวเป็นส่วนหนึ่งในกลไกการพัฒนาสิ่งแวดล้อมสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่	262	63.9
เพื่อลดต้นทุนจากการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพตามแนวปฏิบัติที่ดี	256	62.4
อื่น ๆ โปรดระบุ	6	1.3
8. เนื้อหาที่ต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน		
การบริหารจัดการของเสียครบวงจรในโรงแรมสีเขียว	228	55.6
การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างยั่งยืนในโรงแรมสีเขียว	292	71.2
การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในโรงแรมสีเขียว	220	53.7
การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชนในโรงแรมสีเขียว	255	62.2
การตรวจสอบติดตามการบริหารจัดการการดำเนินงานในโรงแรมสีเขียว	137	33.4
อื่น ๆ	4	0.9
9. ความต้องการอบรมหลักสูตร Digital and Green Skill เช่น BCG การคัดแยกขยะ การอนุรักษ์พลังงาน น้ำ		
การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในโรงแรม		
ต้องการ	297	72.4
ไม่ต้องการ	113	27.6
10. วันที่ท่านสะดวกในการอบรม		
จันทร์ - ศุกร์	280	68.3
เสาร์ - อาทิตย์	129	31.5
11. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกในการอบรม		
9:00 - 12:00 น.	161	39.3
13:00 - 16:00 น.	222	54.1
12. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมรวมทั้งหลักสูตร		
น้อยกว่า 1 วัน	204	49.8
1 - 2 วัน	169	41.2
3 วัน	9	2.2
อื่น ๆ	28	6.8
13. ช่องทางที่สะดวกในการรับการอบรม		
On-site (อบรมเชิงปฏิบัติการ ณ สถานที่)	149	36.3
ช่องทางออนไลน์ (อบรมผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ)	151	36.8
Hybrid Workshop & Training (อบรมแบบบูรณาการทั้ง 2 รูปแบบ)	86	21
อื่น ๆ	24	5.9

2) การจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียว

คณะแผนกเจียความคิดเห็นต่อการจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียว แบ่งเป็น 6 ด้าน สอดคล้องกับเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้แก่ 1. นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. การพัฒนาบุคลากร 3. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ 4. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน และ 6. การมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน ดังภาพที่ 2

คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว



ภาพที่ 2 คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียว 6 ด้าน

คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวต้องกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 0.97 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวต้องมีผู้บริหารด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 0.69 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.86 คะแนน

คะแนนเฉลี่ยการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม พนักงานโรงแรมสีเขียวต้องพัฒนาทักษะด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงาน 0.95 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม พนักงานโรงแรมสีเขียวไม่จำเป็นต้องทราบแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 0.71 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.86 คะแนน

คะแนนเฉลี่ยการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม การประชาสัมพันธ์โรงแรมสีเขียวเพื่อสร้างความร่วมมือ (ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ) 0.94 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม การประชาสัมพันธ์โรงแรมสีเขียวช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ 0.70 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.85 คะแนน

คะแนนเฉลี่ยการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวมีแนวทางในการจัดซื้อหรือจัดจ้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะทาง ไปจนถึงการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการผลิตและบริการ และ 2. โรงแรมสีเขียวมีแนวทางในการคัดเลือกและซื้อผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ได้ในท้องถิ่น เช่น ข้าว อาหารสด อาหารแห้ง ผัก และผลไม้ เป็นต้น 0.90 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวมีแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้มาตรฐานสากลจากยุโรป 0.58 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.82 คะแนน

คะแนนเฉลี่ยการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวต้องตรวจสอบอุปกรณ์และระบบท่อน้ำภายในโรงแรมอย่างต่อเนื่อง 0.90 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวจะต้องทาสีอาคารให้เป็นสีเขียวอ่อนเพื่อให้อาคารมีอุณหภูมิลดลง 0.40 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.68 คะแนน

คะแนนเฉลี่ยการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวในด้านการมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่น และ 5. โรงแรมสีเขียวต้องมีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชน เช่น กิจกรรมร่วมการปลูกป่าชายเลน กิจกรรมการเก็บขยะริมชายหาด กิจกรรมฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว 0.89 คะแนน คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในคำถาม โรงแรมสีเขียวต้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการลักลอบตัดไม้ของแหล่งท่องเที่ยว 0.49 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม 0.67 คะแนน

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุดในด้านนโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาบุคลากร 0.86 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดในด้านการมีส่วนร่วมท้องถิ่นและชุมชน 0.67 คะแนน

2. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ความต้องการในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน จากพนักงานโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมสีเขียวในบริบทของโครงการการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต และนำข้อมูล ได้แก่ ความต้องการหรือความคาดหวังในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียว เนื้อหาที่ต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน และการให้บริการธุรกิจโรงแรมสีเขียวทั้ง 6 ด้าน มารวบรวมเพื่อสร้างเป็นเนื้อหาวิทยานิพนธ์ในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยพนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติและการดำเนินงานจริงของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

3. โครงสร้างหลักสูตร

การจัดทำโครงสร้างหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยพิจารณาความครบถ้วนของเนื้อหาตามประเด็นข้อมูลจาก เกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประกอบกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้านความต้องการในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน จากพนักงานโรงแรม ครอบคลุมรายละเอียด 5 วิทยานิพนธ์ ดังนี้

วิทยานิพนธ์ที่ 1 Green Hotel โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ที่มาของแนวคิด Green Hotel (โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม) และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย แนวโน้มเทรนด์ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน นโยบายโรงแรมสีเขียวในประเทศ นโยบายโรงแรมสีเขียวต่างประเทศ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(Sustainability Tourism) โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG) นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม โดยผู้บริหาร และพนักงานร่วมดำเนินการตามนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิทยานิพนธ์ที่ 2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานสำหรับบุคลากรโรงแรมสีเขียว

วิธีการหรือกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนให้บุคลากรในสถานประกอบการเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาเนื้อหาจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ในส่วนของการรับรู้นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม มีเนื้อหา ได้แก่ การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ การจัดการของเสียของโรงแรมที่มีประสิทธิภาพ การจัดการอากาศและเสียง และการจัดการพื้นที่สีเขียวและภูมิทัศน์ เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและให้มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายวิชาที่ 3 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การจัดซื้อหรือจัดจ้างผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งคำนึงถึงความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา การส่งมอบสินค้าหรือบริการตามที่กำหนด และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการผลิตและบริการ โดยพิจารณาตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว มีเนื้อหา ได้แก่ การใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การคัดเลือกและซื้อผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น และการรายงานข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต่อผู้บริหารของโรงแรม

รายวิชาที่ 4 การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชนด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการกับท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ทั้งการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ในกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีเนื้อหา ได้แก่ การส่งเสริมพนักงานที่เป็นคนที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดที่สถานประกอบการตั้งอยู่ การมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น และชุมชนด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมหรืออนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่นและชุมชนด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ประเพณีหรือศิลปวัฒนธรรม หรือเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และการใช้ผลิตภัณฑ์ภายในโรงแรม/ของที่ระลึกที่เป็นของพื้นเมืองหรือหาได้ในท้องถิ่น แต่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์จากป่าหรือทะเล

รายวิชาที่ 5 เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์และการประชาสัมพันธ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมได้มาถึงจุดเชื่อมต่อสำคัญในยุคที่ธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงสู่ธุรกิจโรงแรมสีเขียว โดยธุรกิจโรงแรมต้องพัฒนาให้ทันยุคสมัย มิใช่เพียงเพื่อดูว่าจะสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ของตนเองและลูกค้าได้อย่างไรแต่รวมถึงไปถึงสิ่งแวดล้อมรอบโรงแรมด้วย ทักษะที่ใช้ในการทำงานในยุคปัจจุบันที่บุคลากรโรงแรมสีเขียว จำเป็นจะต้องพึ่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานในหลากหลายระดับ ซึ่งในยุคนี้มีความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีเติบโต และเข้ามามีบทบาทในการทำงาน ได้แก่ การคำนวณ Carbon emission, แอปพลิเคชันนี้ใช้สำหรับคำนวณข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ Thai Carbon Footprint Calculator การสื่อสารข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงแรมสีเขียวด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อสังคม และการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ห้องพัก

4. การประเมินและการรับรองหลักสูตร

การประเมินหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน” จากการความคิดเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร ต่อศักยภาพการนำไปใช้ประโยชน์ว่า “ดีมาก” “หลักสูตรมีความน่าสนใจทันสมัยครบรอบมเชิงปฏิบัติการคำนวณ Carbon Footprint” โดยประเด็นจัดกิจกรรมจัดอบรมให้ความรู้ การติดตามการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จริง และการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในทิศทางที่ดีมาก โดยให้ความเห็นว่า “หลักสูตรมีความสำคัญมากเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความตระหนักไปสู่ความยั่งยืนและการปฏิบัติจริง แก่โรงแรม ท้องถิ่น ชุมชน สังคมและประเทศอย่างแท้จริง มีความสำคัญต่อพนักงานและธุรกิจโรงแรมเพื่อการบริการของพนักงานสู่ผู้บริโภค และมีความเหมาะสมพิจารณาความตระหนักต่อการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในด้านการนำหลักสูตรไปใช้คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่จัดการประชุมอบรมหลักสูตร โครงการ “หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน” โดยบุคลากรโรงแรมสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) จังหวัดภูเก็ต โดยก่อนการอบรมผู้อบรมได้ทำแบบทดสอบ Pre-Test ซึ่งกลุ่มผู้อบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 5.12 คะแนน จาก 7 คะแนน โดยการอบรมหลักสูตรมีกิจกรรม Work Shop ได้แก่ กิจกรรม Green Hotel Design Thinking Challenge ซึ่งเป็นกิจกรรมให้ผู้อบรมได้นำความรู้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจโรงแรมสีเขียวในสถานการณ์จำลอง ภายหลังการอบรม ผู้อบรมได้ทำ Post-Test พบว่า กลุ่มผู้อบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นเป็น 6 คะแนน จาก 7 คะแนน

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นสิ่งที่นำมาซึ่ง “การสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ” โดย “คุณภาพการบริการ” ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรม เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของ “ผลิตภัณฑ์บริการ หรือการบริการ” นั้นล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยตัวบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ที่ส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอยู่รอดได้ [8] โดยจากผลคะแนนเฉลี่ยการจัดการธุรกิจโรงแรมสีเขียวพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุดในด้าน นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาบุคลากร 0.86 คะแนน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ardahaey [9] ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และได้เสนอความเห็น ว่า พนักงานที่มีนวัตกรรมและมีขีดความสามารถช่วยผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค ผู้บริหารและบุคลากรต้องมีการอบรมทั้ง ระยะสั้น ระยะยาว เพื่อการบริการที่มีคุณภาพสูงและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนอย่างยั่งยืน

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้านความต้องการในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน จากพนักงานโรงแรมความเป็นกลางทางคาร์บอน ในเกาะสมุยและจังหวัดภูเก็ต มีความสอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว ในประเทศไทย [10] ซึ่งพบว่า แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมควรมีแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในเรื่อง 1. บริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรมสีเขียว คือ 1) การให้ความรู้เพื่อสิ่งแวดล้อม 2) การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม 3) ประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม 4) การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม และ 2. ระดับพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรม

เนื้อหารายวิชาในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยโครงสร้างหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน ประกอบด้วย ประเด็นเนื้อหา 6 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการศึกษาของ Luekveerawattana R. [11] ที่พบว่า นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมสีเขียว จากการประชาสัมพันธ์นโยบายทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ปรากฏบนเว็บไซต์ของโรงแรม ประเด็นที่ 2 การพัฒนาบุคลากร ประเด็นที่ 3 การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธีชวัน ญาณอุดม [12] ที่พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ป่าชายเลนจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการอนุรักษ์ป่าชายเลนของประชาชนในท้องถิ่น ประเด็นที่ 4 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประเด็นที่ 5 การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสมพร พิมลรัตน์ [13] พบว่า การรับรู้ข่าวสารและทัศนคติเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานส่งผลต่อพฤติกรรมการประหยัดพลังงานเพื่อลดปัญหาภาวะโลกร้อนของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอนมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม [1,14] ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากร ความปลอดภัยของผู้เข้ารับบริการ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงความตระหนักถึงท้องถิ่น ทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ โดยพนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติการและการดำเนินงานจริงของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). *โรงแรมสีเขียว*. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2565, จาก <https://greenhotelthai.com/th/file-download>
- [2] องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก. (2564). 8 องค์การ 3 กระทรวง ผันพลังขับเคลื่อนท่องเที่ยว “คาร์บอนบาลานซ์”. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2565, จาก <http://www.tgo.or.th/2020/index.php/th/post/8->
- [3] วิสาชา ภูจินดา. (2564). แผนขับเคลื่อนสู่การท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทย. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.).
- [4] วิสาชา ภูจินดา. (2565). การท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทยจากองค์ความรู้สู่นโยบายเพื่อการนำไปปฏิบัติ. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.).
- [5] วิสาชา ภูจินดา. (2566). การประกอบธุรกิจโรงแรมสีเขียวภายใต้ความเป็นกลางทางคาร์บอน. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).
- [6] ชีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- [7] บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [8] จักรุณย์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 18(4), 37-77.
- [9] Ardahaey, F. (2012). Human resources empowerment and its role in the sustainable tourism. *Asian Social Science*, 8(1), 33-38.
- [10] พรพิมล ศรีเทศ, และแสงแข บุญศิริ. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 7(4), 1058-1072.
- [11] Luekveerawattana, R. (2018). Key factors affecting of tourists' decisions to stay at environmental friendly hotels. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 11-12.
- [12] ชีวัน ญาณอุดม. (2554). พฤติกรรมการอนุรักษ์ป่าชายเลนของประชาชนในท้องถิ่น: กรณีศึกษาตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [13] สมพร พิมพ์รัตน์. (2545). แรงจูงใจในการประเมินพลังงานไฟฟ้าของครัวเรือนในจังหวัดพะเยา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [14] จุฑามาศ พรหมมา, และณัฐวรรดี คณิตินสุทธิทอง. (2564). แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 13(2), 9-19.