

ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

Chinese Environmental Information Needs of Accommodation Services in Muang District, Khon Kaen Province

กัลยาณี กฤตโตปการกิต*

Kullayanee Kittopakarnkit

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Khon Kaen University

*kullayane@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 44 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว 2) ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ 3) ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ

ผลวิจัยพบว่า สถานบริการมีจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เข้าพักในสถานบริการเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 84.09 โดยสถานบริการประเภทที่พักในจังหวัดขอนแก่นมีมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านบุคลากร ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านองค์กร โดยมีความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมในระดับความต้องการปานกลาง ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่สถานบริการต้องการ แบ่งได้เป็นความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกห้องพัก รูปแบบของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่สถานบริการต้องการคือ ป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และสติ๊กเกอร์

คำสำคัญ : ความต้องการข้อมูลภาษาจีน สิ่งแวดล้อม สถานบริการประเภทที่พัก จังหวัดขอนแก่น

Abstract

The aim of this study was to survey Chinese environmental information needs of accommodation services in the Muang District of the Khon Kaen Province. The population of the study consisted of 44 accommodation services in the Muang District of the Khon Kaen Province. Questionnaires, including open-ended and close-ended formats, were also used to collect data. The questionnaires were divided into three parts; 1) information regarding the stay of the tourists, 2) Information on accommodations' environment and 3) Chinese environmental information needs of accommodation services.

The results revealed that the average number of Chinese tourists who stayed at the accommodations was less than 50 people a year (84.09%). In addition, the accommodation services in Khon Kaen provided environmental measures on personnel, economy, society, environment, law, technology, politics, and organization. Moreover, the Chinese environmental information needs for accommodation services were at a medium level. The results also showed that the environmental information about the accommodation services needed to be included in the need for Chinese information concerning the environment both inside and outside the accommodation. Environmental information was provided with signs, brochures, and stickers.

Keywords : Chinese information needs, environment, accommodation services, Khon Kaen province

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำลายสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลไปยังคน สัตว์ และสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดภัยธรรมชาติ ภาวะโลกร้อน และปัญหาหลายด้าน สิ่งแวดล้อม (Suttipun, 2012) ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการใช้ทรัพยากรเพื่อการบริการมาก จากการประเมินการใช้พลังงานในฐานะข้อมูลอาคารควบคุม ตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานในปี พ.ศ. 2546 พบว่า สถานประกอบการประเภทโรงแรมมีปริมาณการใช้พลังงานมากกว่าอาคารธุรกิจประเภทโรงพยาบาลและสถานศึกษา (Wachirawongsakorn & Timsoongnern, 2015)

จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยี่ยมเยือนมากจังหวัดหนึ่ง ซึ่งในปี พ.ศ.2561 จังหวัดขอนแก่นมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยี่ยมเยือนจำนวนมากกว่า 79,292 คน โดยสถานการณ์การพักแรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นกว่า 2.07 เปอร์เซ็นต์ (MOTS, 2019) และการคาดการณ์แนวโน้มจำนวนการเข้าพักจังหวัดขอนแก่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี พ.ศ. 2562 มีแนวโน้มการเข้าพักเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

จากการเติบโตของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จึงอาจทำให้มีการใช้ทรัพยากรเพื่อการบริหาร มากยิ่งขึ้น การร่วมกันรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญ จากแนวคิดขั้นต้นผู้วิจัยจึงมุ่งสำรวจ ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานบริการประเภทที่พัก

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและรวบรวมความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ทบทวนวรรณกรรม

ความต้องการข้อมูล

การศึกษาด้านความต้องการข้อมูลทางภาษามิงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และโรงแรม โดย Piriyasilpa (2014) ศึกษาความต้องการด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตจังหวัดขอนแก่นพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบน มีความต้องการข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาและสื่อสารในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

สถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม

การศึกษาในด้านสถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม สอดคล้องกับ Wachirawongsakorn & Timsungnern (2015) ศึกษาสถานการณ์การจัดการทาง ด้านสิ่งแวดล้อมและประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม ในเขตภาคเหนือตอนล่างพบว่า สถานประกอบการประเภทโรงแรมมากกว่าร้อยละ 50 ยังขาดการจัดการ ด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดให้มีการบริการด้านสิ่งแวดล้อมด้วย

มาตรการสิ่งแวดล้อม

การศึกษามาตรการในด้านสิ่งแวดล้อมของ Laoharatanahirun et al. (2016) กล่าวว่า มาตรการ ในด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 8 ด้าน คือ

1. **ด้านบุคลากร** แบ่งได้เป็นการจัดฝึกอบรม การส่งเสริมการให้ความรู้ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การให้รางวัลและผลตอบแทนการให้สวัสดิการ
2. **ด้านเศรษฐกิจ** แบ่งได้เป็นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมและ การเติบโตของกลุ่มลูกค้า
3. **ด้านสังคม** แบ่งได้เป็นความเป็นอยู่ของคนในชุมชน สภาพชุมชนรอบโรงแรมสะอาดน่าอยู่ สุขภาพของคนในชุมชน
4. **ด้านสิ่งแวดล้อม** แบ่งได้เป็นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ระบบบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ การใช้อุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน การแยกพื้นที่สำหรับผู้สูบบุหรี่ ลดการใช้ เครื่องปรับอากาศในบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรม พื้นที่ส่วนที่เป็นสวนปลูกต้นไม้พืชสมุนไพรไทย ลดหรือไม่ปล่อยมลพิษสู่บรรยากาศ ไม่ตัดต้นไม้ใหญ่ทิ้ง และปลูกพืชผักสวนครัว เป็นต้น

5. **ด้านกฎหมาย** แบ่งได้เป็นการบังคับใช้กฎหมายกรีนโฮเทล (Green Hotel) และกรีนลีฟ (Green Leaf) การใช้กฎหมายด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) และการใช้กฎหมายด้านการรักษาสีเขียวของโรงแรมที่คล้ายกันระหว่างกรีนโฮเทลและกรีนลีฟ

6. **ด้านเทคโนโลยี** แบ่งได้เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น การนำเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงานมาใช้ การมีระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน การนำเทคโนโลยีแผง Solar Cell มาใช้ การใช้เครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ

7. **ด้านการเมือง** แบ่งได้เป็นนโยบายในการสนับสนุนของภาครัฐและการจัดสรรงบประมาณของรัฐ

8. **ด้านองค์กร** แบ่งได้เป็นนโยบายการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารงาน การจัดสรรงบประมาณ การมีกิจกรรมส่งเสริม การสื่อสารภายใน การตรวจสอบติดตามรายงานการจัดทำคู่มือ การจัดซื้อหรือการจัดหาวัตถุดิบ การมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และระบบการจัดการความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน และการมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการจัดทำชุดข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานบริการประเภทที่พัก ส่งเสริมการตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2561–2562 วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้ (1) รวบรวมข้อมูลสถานบริการประเภทที่พัก/ โรงแรมที่จดทะเบียนในจังหวัดขอนแก่น (2) รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (3) ออกแบบแบบสอบถาม ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเข้าสัมภาษณ์ (4) แจกแบบสอบถามและเข้าสัมภาษณ์ (5) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ให้ข้อมูลสำคัญคือ พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม

ตารางที่ 1 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
– พนักงานต้อนรับ	19	43.18
– ผู้จัดการ	14	31.82
– ผู้บริหาร	9	20.45
– พนักงานแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม	2	4.55
รวม	44	100

ผู้ให้ข้อมูลในแบบสอบถามทั้งหมด แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับคิดเป็นร้อยละ 43.18 ผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 31.82 ผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 20.45 และพนักงานแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 4.55 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนพนักงานต้อนรับเป็นจำนวนมากที่สุด

โดยสถานบริการที่ให้ข้อมูลเป็นสถานบริการประเภทที่พัก/ โรงแรมในบัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้สถานบริการที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูล มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 44 แห่ง แบ่งประเภทตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 ในหมวดที่ 1 ข้อ 2 ดังต่อไปนี้ (BSA, 2017)

- (1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก
- (2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร
- (3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา
- (4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

ตารางที่ 2 ประเภทของสถานบริการแบ่งประเภทตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551

ประเภทโรงแรม	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ (%)
- โรงแรมประเภทที่ 1	19	43.18
- โรงแรมประเภทที่ 2	14	31.82
- โรงแรมประเภทที่ 3	7	15.91
- โรงแรมประเภทที่ 4	4	9.09
รวม	44	100

ประเภทของสถานบริการแบ่งประเภทตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ แบ่งเป็นโรงแรมประเภทที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 43.18 โรงแรมประเภทที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 31.82 โรงแรมประเภทที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 15.19 โรงแรมประเภทที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 9.09 โดยโรงแรมประเภทที่ 1 เป็นกลุ่มประชากรที่ให้ข้อมูลเป็นจำนวนมากที่สุด

เครื่องมือ

งานวิจัยชิ้นนี้สำรวจโดยการออกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเพื่อสำรวจความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก

ตอนที่ 3 ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากความถี่และค่าร้อยละ ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

นิยามศัพท์

ข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมคือ ข้อมูลที่ประกอบด้วยเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยใช้ภาษาจีนในการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก ข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว แบ่งได้เป็นข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในสถานบริการ และข้อมูลจำนวนการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนเฉลี่ยต่อปี

1.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในสถานบริการ

จากการตอบแบบสอบถามของสถานบริการเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักมากที่สุด ได้แก่ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (ร้อยละ 50) นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ (ร้อยละ 18.18) นักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน (ร้อยละ 11.36) นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส (ร้อยละ 9.09) นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น (ร้อยละ 9.09) และนักท่องเที่ยวชาวจีน (ร้อยละ 2.27) ดังตารางที่ 3 จากการจัดลำดับนี้ ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจีนจะถูกจัดลำดับว่าเป็นหนึ่งในนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในสถานบริการมากที่สุด แต่ยังคงเป็นสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ ซึ่งจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า สถานบริการบางแห่งไม่มีนักท่องเที่ยวจีนเข้าพัก แต่ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าสถานบริการเชื่อมั่นว่าในอนาคตนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่นน่าจะมีแนวโน้มการเข้าพักเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 3 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในสถานบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง

สัญชาตินักท่องเที่ยว	ความถี่	ร้อยละ (%)
– ลาว	22	50
– อังกฤษ	8	18.18
– เยอรมนี	5	11.36
– ฝรั่งเศส	4	9.09
– ญี่ปุ่น	4	9.09
– จีน	1	2.27
รวม	44	100

1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีน

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เฉลี่ยต่อปี แบ่งระดับชั้นจำนวนผู้เข้าพักตามจำนวนห้องพักของสถานบริการตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 แบ่งเป็น 3 ระดับชั้นคือมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักต่ำกว่า 50 คน มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักระหว่าง 51-200 คน และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักมากกว่า 200 คนขึ้นไป ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของสถานบริการพบว่า ความถี่ที่พบมากที่สุดคือจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักเฉลี่ยต่อปีมีจำนวนต่ำกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 84.09 รองลงมาคือ มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักระหว่าง 51-200 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักมากกว่า 200 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.82 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในสถานบริการเฉลี่ยต่อปี

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อปี	ความถี่	ร้อยละ (%)
- ต่ำกว่า 50 คน	37	84.09
- 51-200 คน	4	9.09
- 200 คนขึ้นไป	3	6.82
รวม	44	100

จากข้อมูลสถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีน แสดงให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเข้าพักในสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นปัจจุบันยังมีจำนวนน้อยกว่านักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามในการให้ข้อมูลเพิ่มเติมของสถานบริการยังคงมองว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนมีแนวโน้มในการเข้าพักเพิ่มขึ้นในอนาคต สถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวและคาดการณ์แนวโน้มการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สถานบริการมีความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

2. ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พักเป็นข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบันด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ข้อมูลมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันแบ่งตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม (Laoharatanahirun et al., 2016) ข้อมูลการประชาสัมพันธ์รณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม และข้อมูลสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน

2.1 มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

จากการตอบแบบสอบถามของสถานบริการด้านมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า สถานบริการใช้มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 55.56) มาตรการด้านสังคม (ร้อยละ 13.33)

มาตรการด้านบุคลากรและด้านกฎหมาย (ร้อยละ 8.89) มาตรการด้านการเมืองและด้านองค์กร (ร้อยละ 4.44) มาตรการด้านเศรษฐกิจและด้านเทคโนโลยี (ร้อยละ 2.22) ทั้งนี้ มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่สถานบริการดำเนินการประกอบด้วย การแยกพื้นที่สูบบุหรี่ ปลูกพืชผักสวนครัว มีการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงแรม การประชาสัมพันธ์การประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ การรณรงค์ 5 ส. และรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกัน มาตรการด้านสังคมประกอบด้วย การร่วมกับชุมชนกำจัดขยะอย่างถูกวิธี รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกับสังคม มาตรการด้านบุคลากรประกอบด้วย การจัดฝึกอบรมพนักงานด้านความสะอาด มาตรการด้านกฎหมายประกอบด้วย การใช้นโยบายตาม Green Hotel มีการตรวจสอบโดยหน่วยงาน มาตรการด้านการเมืองประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนและดำเนินนโยบายรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงแรมตามนโยบายของรัฐ มาตรการด้านองค์กรประกอบด้วย การมีนโยบายการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารงาน การจัดสรรงบประมาณ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มาตรการด้านเศรษฐกิจ เช่น มีการรณรงค์ให้พนักงานมีการประหยัดพลังงานทั้งในแผนกตนเองและส่วนรวม มาตรการด้านเทคโนโลยีประกอบด้วย การนำเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงานมาใช้ การมีระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานด้วยการใช้เทคโนโลยีอีเอ็ม จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความตระหนักถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมในสถานบริการในทุก ๆ ด้าน ซึ่งมาตรการดังกล่าวนี้เป็นส่วนสำคัญในการผลักดัน ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ

ตารางที่ 5 มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- ด้านสิ่งแวดล้อม	25	55.56
- ด้านสังคม	6	13.33
- ด้านบุคลากร	4	8.89
- ด้านกฎหมาย	4	8.89
- ด้านการเมือง	2	4.44
- ด้านองค์กร	2	4.44
- ด้านเศรษฐกิจ	1	2.22
- ด้านเทคโนโลยี	1	2.22

2.2 การประชาสัมพันธ์รณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

จากมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ขั้นต้นที่สถานบริการได้ดำเนินการ ยังมีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการติดป้ายรณรงค์ในสถานบริการ โดยข้อมูลการประชาสัมพันธ์รณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการอยู่ปัจจุบันคือ การมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่สูบบุหรี่คิดเป็นร้อยละ 44.64 การมีป้ายประชาสัมพันธ์ร่วมกันประหยัดไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 25.89 การมีป้ายประชาสัมพันธ์ร่วมกันประหยัดน้ำคิดเป็นร้อยละ 24.11 การมีป้ายประชาสัมพันธ์ร่วมกันรักษาความสะอาดคิดเป็นร้อยละ 5.36 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ

การประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ของสถานบริการ	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- สถานที่สูบบุหรี่	50	44.64
- การประหยัดไฟฟ้า	29	25.89
- การประหยัดน้ำ	27	24.11
- โปรตรักษาความสะอาด	6	5.36

โดยภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่พบใช้มากที่สุด คือ ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 53.61 รองลงมาคือภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 43.30 ภาษาจีน ภาษาลาว และภาษาเวียดนาม คิดเป็นร้อยละเท่า ๆ กันคือ 1.03 (ตารางที่ 7) โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า สถานบริการให้ข้อมูลว่านักท่องเที่ยวชาวจีนบางท่านไม่เข้าใจเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษ ทำให้มีผลต่อการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งข้อจำกัดทางภาษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Potipruek et al. (2013) เรื่องข้อจำกัดทางภาษาของนักท่องเที่ยวชาวจีนและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวจีนงานวิจัยของ Channual (2013) ที่กล่าวถึงข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวจีนและความต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวภาษาจีน จึงอาจกล่าวได้ว่าการมีข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นภาษาจีนนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในสถานบริการประเภทที่พัก

ตารางที่ 7 ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ

ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- ภาษาอังกฤษ	52	53.61
- ภาษาไทย	42	43.30
- ภาษาจีน	1	1.03
- ภาษาลาว	1	1.03
- ภาษาเวียดนาม	1	1.03

2.3 ข้อมูลสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน

ข้อมูลสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่า สถานบริการพบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน คิดเป็นร้อยละเพียง 9.09 (ตารางที่ 8) ซึ่งเป็นจำนวนไม่มากนัก อาจมาจากปัจจัยเรื่องจำนวนการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ยังมีไม่มากนัก โดยการสัมภาษณ์ข้อมูลปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีนพบว่า สถานบริการพบปัญหาด้านการทิ้งขยะไม่ลงถัง การสูบบุหรี่ในห้องพัก ผ้าและอุปกรณ์ในห้องพักสกปรก และการนำอาหารที่มีกลิ่นเข้าที่พัก

ตารางที่ 8 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน	ความถี่	ร้อยละ (%)
- ไม่มี	40	90.91
- มี	4	9.09
รวม	44	100

จากข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก ด้านมาตรการการประชาสัมพันธ์และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีนพบว่า ทางสถานบริการมีมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมครบทุกด้าน แต่ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการที่ดำเนินการปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการเข้าพักสถานบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีน และภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการส่วนมากยังไม่มีภาษาจีน ดังนั้นการจัดทำชุดข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับสถานบริการประเภทที่พักจึงอาจเป็นประโยชน์ต่อสถานบริการในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

3. ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก

ส่วนที่ 3 ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก แบ่งเป็นระดับความต้องการข้อมูล ประเภทและรูปแบบความต้องการข้อมูล

3.1 ระดับความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

ระดับความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ แบ่งได้เป็นไม่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 19.15 ต้องการน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.66 ต้องการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.30 ต้องการมาก คิดเป็นร้อยละ 12.77 และต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.13. (ตารางที่ 9) โดยความถี่ระดับความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระดับความต้องการข้อมูลปานกลาง

ตารางที่ 9 ระดับความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

ระดับความต้องการข้อมูลภาษาจีน ด้านสิ่งแวดล้อม	ความถี่	ร้อยละ (%)
- ไม่ต้องการ	9	19.15
- ต้องการน้อย	13	27.66
- ต้องการปานกลาง	18	38.30
- ต้องการมาก	6	12.77
- ต้องการมากที่สุด	1	2.13
รวม	44	100

3.2 ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมแบ่งออกเป็นความต้องการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพักและภายนอกห้องพัก

1) ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพัก

ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพัก สถานบริการให้ข้อมูลความต้องการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ต้องการข้อมูลภาษาจีนในการประชาสัมพันธ์เรื่องสถานที่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมาคือข้อมูลด้านการทิ้งขยะให้ถูกที่ คิดเป็นร้อยละ 18.18 การประหยัดไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 17.42 การประหยัดน้ำ คิดเป็นร้อยละ 15.91 การห้ามถ่มน้ำลาย คิดเป็นร้อยละ 11.36 การห้ามนำอาหารที่มีกลิ่นเข้าที่พัก คิดเป็นร้อยละ 5.30 ห้ามส่งเสียงดัง คิดเป็นร้อยละ 2.27 การใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด คิดเป็นร้อยละ 2.27 การลดการเปลี่ยนผ้าเช็ดตัว คิดเป็นร้อยละ 0.76 และการรักษาความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 0.76 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพัก

ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพัก	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- สถานที่สูบบุหรี่	34	25.76
- การทิ้งขยะให้ถูกที่	24	18.18
- การประหยัดไฟฟ้า	23	17.42
- การประหยัดน้ำ	21	15.91
- การห้ามถ่มน้ำลาย	15	11.36
- การห้ามนำอาหารที่มีกลิ่นเข้าที่พัก	7	5.30
- ห้ามส่งเสียงดัง	3	2.27
- การใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด	3	2.27
- การลดการเปลี่ยนผ้าเช็ดตัว	1	0.76
- การรักษาความสะอาด	1	0.76

2) ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องพัก

ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องพัก (พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ในสถานบริการฯ) สถานบริการให้ข้อมูลความต้องการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ต้องการข้อมูลภาษาจีนในการประชาสัมพันธ์เรื่องการทิ้งขยะให้ถูกที่ คิดเป็นร้อยละ 35.09 สถานที่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 34.21 การประหยัดน้ำ คิดเป็นร้อยละ 7.89 การประหยัดไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 7.89 การห้ามถ่มน้ำลาย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ห้ามเดินลัดสนาม คิดเป็นร้อยละ 3.51 การใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด คิดเป็นร้อยละ 2.63 การห้ามเด็ดดอกไม้ คิดเป็นร้อยละ 1.75 การห้ามนำอาหารสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 0.88 ห้ามส่งเสียงดัง คิดเป็นร้อยละ 0.88 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องพัก

ประเภทความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องพัก	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- การทิ้งขยะให้ถูกที่	40	35.09
- สถานที่สูบบุหรี่	39	34.21
- การประหยัดน้ำ	9	7.89
- การประหยัดไฟฟ้า	9	7.89
- การห้ามถ่มน้ำลาย	6	5.26
- ห้ามเดินลัดสนาม	4	3.51
- การใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด	3	1.75
- การห้ามเด็ดดอกไม้	2	1.75
- การห้ามให้อาหารสัตว์	1	0.88
- ห้ามส่งเสียงดัง	1	0.88

3.3 รูปแบบความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

รูปแบบความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมที่สถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นต้องการ แบ่งได้เป็นรูปแบบชุดข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมในลักษณะป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 54.93 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 26.76 และสติ๊กเกอร์ คิดเป็นร้อยละ 18.31 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 รูปแบบความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม

รูปแบบความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อม	ความถี่ (เลือกตอบได้หลายข้อ)	ร้อยละ (%)
- ป้าย	39	54.93
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์	19	26.76
- สติ๊กเกอร์	13	18.31

จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า สถานบริการมีความต้องการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และต้องการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่พัก โดยต้องการชุดข้อมูลในรูปแบบป้ายมากที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการเติบโตของอุตสาหกรรมและธุรกิจต่าง ๆ ทำให้มีการใช้ทรัพยากรมากขึ้น เช่นนี้เอง การเติบโตดังกล่าวย่อมส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในการรักษาสภาพแวดล้อมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ การพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืน การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และยังเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมักเลือกสถานที่พักจากบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ความสวยงามของที่พัก สถานที่ตั้งของที่พัก และโรงแรมที่มีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (Chancharat et al., 2016; Arunothaipipat & Dissyabut, 2017)

งานวิจัยชิ้นนี้ จึงมุ่งสำรวจความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำชุดข้อมูลความรู้ภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมในการบริการชุมชน โดยสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 44 แห่ง จัดแบ่งประเภทตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 แบ่งได้เป็นโรงแรมประเภทที่ 1 โรงแรมประเภทที่ 2 โรงแรมประเภทที่ 3 และโรงแรมประเภทที่ 4 โดยสถานบริการที่ให้ข้อมูลโดยมากเป็นโรงแรมประเภทที่ 1 และผู้ให้ข้อมูลความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการเรียงลำดับจากจำนวนผู้ให้ข้อมูลมากไปหาน้อยได้แก่ พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

สรุปประเด็นได้ว่าสถานการณ์การเข้าพักสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นของนักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนไม่มากนัก เฉลี่ยการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่ำกว่า 50 คนต่อปี โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในจังหวัดขอนแก่นมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวชาวลาว อย่างไรก็ตามถึงแม้สถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนยังมีไม่มากนัก แต่สถานบริการมีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในจังหวัดขอนแก่นจะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น และคาดการณ์แนวโน้มจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด้านสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจังหวัด ปี พ.ศ. 2562 สรุปสถานการณ์การพักรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือนเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2562 (ข้อมูล ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562) พบว่า แนวโน้มจำนวนการเข้าพักจังหวัดขอนแก่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวโน้มการเข้าพักสูงขึ้น จึงมีความเป็นไปได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจีนอาจจะสูงขึ้นตามไปด้วย เช่นนี้เองการจัดเตรียมการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ

โดยปัจจุบันสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นมีมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่สถานบริการดำเนินการอยู่คือ มาตรการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม สังคม บุคลากร กฎหมาย การเมือง องค์กร เศรษฐกิจและเทคโนโลยี โดยมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันสนับสนุนการรณรงค์สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ ปัจจุบันการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานบริการที่ดำเนินการอยู่คือ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ด้านสถานที่สูบบุหรี่ การประหยัดไฟฟ้า การประหยัดน้ำ และการร่วมกันรักษาความสะอาด ทั้งนี้จากการสำรวจสถานบริการที่ให้ข้อมูลปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน ในการเข้าพักในสถานบริการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักมีปัญหาการทิ้งขยะไม่ลงถัง ปัญหาการสูบบุหรี่ในห้องพัก ปัญหาผ้าและอุปกรณ์ในห้องพักรก

ปัญหาการนำอาหารที่มีกลิ่นเข้าที่พัก จะเห็นได้ว่าจากมาตรการการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่ดำเนินการอยู่ปัจจุบันนั้น ยังไม่ครอบคลุมปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในจังหวัดขอนแก่น และภาษาที่ใช้ประชาสัมพันธ์ส่วนมากยังคงเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นข้อจำกัดทางภาษาของนักท่องเที่ยวชาวจีนบางกลุ่ม

ผลจากการสำรวจในด้านความต้องการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมภาษาจีนของสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า สถานบริการที่มีความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องพัก โดยความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องพักเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อมูลสถานที่สูบบุหรี่ การทิ้งขยะให้ถูกที่ การประหยัดไฟฟ้า การประหยัดน้ำ การห้ามถ่มน้ำลาย การห้ามนำอาหารที่มีกลิ่นเข้าที่พัก การห้ามส่งเสียงดัง และการใช้กระตาดชำระอย่างประหยัด การลดการเปลี่ยนผ้าเช็ดตัว และการรักษาความสะอาด ส่วนความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องพักเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การทิ้งขยะให้ถูกที่ สถานที่สูบบุหรี่ การประหยัดน้ำ การประหยัดไฟฟ้า การห้ามถ่มน้ำลาย ห้ามเดินลัดสนาม การใช้กระตาดชำระอย่างประหยัด การห้ามเด็ดดอกไม้ การห้ามให้อาหารสัตว์ การห้ามส่งเสียงดัง ความต้องการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมภาษาจีนเหล่านี้สอดคล้องกับที่สถานบริการได้ให้ข้อมูลเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักในสถานบริการโดยรูปแบบความต้องการข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และสติ๊กเกอร์

สรุปผล

งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งสำรวจความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการประเภทที่พัก เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ประกอบการจัดทำชุดข้อมูลความรู้ภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมในการบริการชุมชน ผลการวิจัยพบว่า สถานบริการมีความต้องการข้อมูลภาษาจีนด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและนอกที่พักรวม โดยมีความต้องการข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืน การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง จากแนวโน้มการเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดขอนแก่น มีแนวโน้มการเข้าพักสูงขึ้น การเตรียมการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบันสถานบริการประเภทที่พักในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้มีมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว หากแต่มาตรการดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีน หากสถานบริการประเภทที่พักเพิ่มเติมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมภาษาจีนทั้งภายในและภายนอกห้องพัก อาจเป็นในรูปแบบป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์หรือสติ๊กเกอร์ จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างและพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืน

References

- Arunothaipipat, R. & Dissyabut, P. (2017). Touring Cyclists' Preferences for Bike-Friendly Accommodation Attributes. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(2), 1476–1487.
- Chancharat, S., Chaisawat, P. & Harasarn, A. (2016). The Demand of Tourists 'Revisiting and Accommodation Selection in Nan Province' Tourism. *Silpakorn University Journal*, 38(1), 25–48.
- Channual, N. (2013). Factors Influencing the Decision Making of Chinese Tourists Travelling in Thailand. *Journal of Southern Technology*, 6(2), 53–60.
- Laoharatanahirun, N., Jarinto, K. & Wiroonrath, B. (2016). The Factors on the Responsibility for Biodiversity of Hotels Business. *Journal of Business, Economics and Communications*, 11(2), 129–145.
- Ministry of Tourism and Sports (MOTS). (2019). **Domestic Tourism Statistics (Classify by Region and Province 2019)**. Retrieved from https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=525&filename=index
- Piriyasilpa, Y. (2014). English Language Needs of Tourism Industries in Khon Kaen Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 9(2), 16–30.
- Potipruek, N., Boontan, W. & Phosittiphan, T. (2013). Marketing Mix Factors' Affecting Chinese Tourists' Decision to Visit Chiang Mai. *FEU Academic Review*, 7(2), 132–142.
- Suttipun, M. (2012). Environmental Disclosures in AEWAN : A Criticism Review. *Journal of Management Sciences*, 29(1), 91–108.
- The Building Inspectors Association (BSA). (2017). **Ministerial Regulations Prescribing Types and Criteria of Hotel Business (1998)**. Retrieved from <https://tinyurl.com/2s44db2d>
- Wachirawongsakorn, P. & Timsoongnern, U. (2015). Assessment of Environmentally-Friendly Services of Hotels in the Lower Northern Part of Thailand. *Journal of Environmental Management*, 11(1), 25–48.