

06

การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ของสถานประกอบการประเภทโรงแรม
ในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ASSESSMENT OF ENVIRONMENTALLY-FRIENDLY
SERVICES OF HOTELS IN THE LOWER NORTHERN
PART OF THAILAND

ปิยะดา วชิระวงศ์กร^{a,✉} และอุษณีย์ ทิมสูงเนิน^b

^aอาจารย์ สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

^bวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Piyada Wachirawongsakorn^{a,✉} and Ussanee Timsungnern^b

^aInstructor, Environmental Science Programme, Faculty of Science and Technology, Pibulsongkram Rajabhat University

^bBachelor of Science, Environmental Science Programme, Faculty of Science and Technology, Pibulsongkram Rajabhat University

✉ piyada333@hotmail.com

ผู้วิจัยขอขอบคุณสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และขอขอบคุณสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมและประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 63 โรงแรม เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้ใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างด้วยคำถามที่อ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการที่พึงสีเขียวของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2558 ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการที่พึงสีเขียวประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 หมวด และปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่ 1 หมวด ผลการศึกษาพบว่า มีโรงแรมที่ผ่านการประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในระดับ Gold Class ร้อยละ 41.27 รองลงมา อยู่ในระดับ Bronze Class และ Silver Class คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 19.05 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามยังมีโรงแรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมถึงร้อยละ 17.86 โดยพบว่าสถานประกอบการประเภทโรงแรมมากกว่าร้อยละ 50 ยังขาดการจัดการสภาพภูมิทัศน์ของพื้นที่ การจัดให้มีการบริการและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การจัดการการใช้พลังงาน การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ การจัดการระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการป้องกันและระงับอัคคีภัย อีกทั้งในเรื่องของการขาดการมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชนในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่นที่ทางโรงแรม และภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ : โรงแรมสีเขียว; การจัดการสิ่งแวดล้อม; การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ABSTRACT

This research aimed to study the environmental management and to assess the environmentally-friendly services of 63 hotels in the lower northern part of Thailand. Observation and structured interviews based on green accommodation standard of the Department of Environmental Quality Promotion of B.C.2015 were used as a tool for this research. The green accommodation standard included three categories of core factors and one category of area-based specific factors. The results showed that 41.27% of the hotels passed the environmentally-friendly service standard at the Gold Class level, followed by the Bronze Class and Silver Class levels at 22.22% and 19.05%, respectively. However, 17.46% of the hotels were below the standard for environmentally-friendly services. More than 50% of the total hotels still lacked environmental management, including landscape management, provision of service packages and communication channels, efficient energy and water management, drainage management and wastewater treatment. Especially, the management of public health and health promotion, fire prevention and safety management, and participation as community members by promoting and supporting activities in the local community and building an environmentally-friendly image were seen to be lacking.

Keywords : Green hotel, Environmental management, Environmentally-friendly services



บทนำ

โรงแรมเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการแก่ผู้พักหรือผู้ให้บริการ มุ่งเน้นให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีกิจกรรมหลัก เช่น การบริการที่พัก ห้องอาหาร งานซักรีดและทำความสะอาด สถานบันเทิง ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และสวนหย่อม เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ล้วนต้องใช้ทรัพยากร พลังงาน และก่อให้เกิดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมและส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของสิ่งมีชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น และทำให้สถานประกอบการโรงแรมและบริการประเภทต่างๆ มีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย (Parnasis, 1998) นอกจากนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้กล่าวว่าในปี พ.ศ. 2557 ตลาดนักท่องเที่ยวของภาคเหนือมีแนวโน้มขยายตัวร้อยละ 6.0 เมื่อเทียบกับปี 2556 โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติรวมทั้งสิ้นประมาณ 26.0 ล้านคน สร้างเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจต่างๆ ในพื้นที่คิดเป็นมูลค่า 120,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว นอกจากนี้ การรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) จะช่วยส่งเสริมการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน ประกอบกับปัจจัยด้านความสะดวกสบายด้านคมนาคมทั้งทางบก ทางอากาศ และทางน้ำ เหล่านี้จะช่วยดึงดูดทั้งนักท่องเที่ยวและนักลงทุนของไทยและต่างชาติ ให้หันมาลงทุนในธุรกิจบริการด้านท่องเที่ยว และธุรกิจเกี่ยวเนื่องในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือของไทย จากแนวโน้มดังกล่าวทำให้ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวยังคงมีโอกาสขยายตัวสูงขึ้น ขณะที่เมื่อก้าวสู่เออีซีในช่วงปลายปี 2558 จะยิ่งเพิ่มโอกาสในการขยายตัวแก่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น (Kasikornbank, 2014) ซึ่งการขยายตัวของสถานประกอบการโรงแรมอย่างต่อเนื่องทำให้สิ่งแวดล้อมและสังคมได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานเฉพาะ และการให้บริการของสถานประกอบการมีการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรเป็นจำนวนมาก (Robinot & Giannelloni, 2010) ทำให้ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานประกอบการมีมากกว่าผลกระทบที่เกิดจากสิ่งก่อสร้างที่มีขนาดเท่ากัน (Rada, 1996)

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละวันของโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะ ความต้องการที่มากขึ้นก็ยังเพิ่มจำนวนของสิ่งปฏิกูล ความเสื่อมโทรมจึงสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมทางสังคม นอกจากนี้ การปล่อยอากาศจากปล่องควันสามารถทำให้เกิดปัญหามลพิษทางอากาศ ในขณะที่ของเสียในรูปสารอินทรีย์ เช่น อาหารที่เหลือทิ้ง อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของกลิ่น ในด้านการใช้พลังงานจากการประเมินการใช้พลังงานจากฐานข้อมูลอาคารควบคุมตาม พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานในปี พ.ศ. 2546 พบว่าสถานประกอบการประเภทโรงแรมมีปริมาณการใช้พลังงานมากกว่าอาคารธุรกิจประเภทโรงพยาบาลและสถานศึกษา (Department of Alternative Energy Development and Efficiency, 2008) แสดงให้เห็นถึงการเป็นอุตสาหกรรมบริการในการใช้พลังงานในรูปของพลังงานไฟฟ้าและพลังงานความร้อนเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งปริมาณการใช้พลังงานของโรงแรมขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลักษณะและรูปแบบของอาคาร การใช้งานของลูกค้าที่เข้าพัก จำนวนห้องพัก อุณหภูมิภายนอกอาคาร การดูแลบำรุงรักษา เป็นต้น (International Finance Corporation, 2007) ดังนั้น ถ้าหากโรงแรมมีการลดการใช้พลังงานน้อยลงจะทำให้โรงแรมประหยัดค่าไฟฟ้าและลดการสูญเสียหรือสูญเสียเปล่าของทรัพยากรธรรมชาติ

นอกจากนี้ น้ำก็เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สถานประกอบการประเภทโรงแรมใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ โดยแหล่งที่มาของน้ำเสียจากโรงแรมเกิดจากแหล่งใหญ่ๆ คือ ห้องพัก ห้องซักрид ห้องครัว สระว่ายน้ำ สปา และน้ำปล่อยทิ้งจากเครื่องจักรอุปกรณ์ โดยปริมาณน้ำเสียของโรงแรมขึ้นอยู่กับการใช้ น้ำของลูกค้า (Lorsomboon et al., 2000) การดำเนินงานสถานประกอบการประเภทโรงแรมยังสร้างผลกระทบต่อในเรื่องของเสียและสิ่งปฏิกูล โดยของเสียที่เกิดจากกิจกรรมในการดำเนินของโรงแรมส่วนใหญ่ ได้แก่ กระดาษใช้แล้วจากสำนักงาน เศษอาหารเหลือจากห้องอาหาร ภาชนะบรรจุต่างๆ เช่น ขวดแก้ว พลาสติก กระป๋อง อลูมิเนียมที่อยู่ในสภาพดี กระดาษแข็งจากกล่อง ซึ่งลักษณะของเสียเหล่านี้คล้ายคลึงกับขยะทั่วไปที่มาจากชุมชนที่พักอาศัย แต่จะมีปริมาณมากกว่า โดยขยะจากโรงแรมบางประเภทสามารถนำไปขายได้ ซึ่งจะกลายเป็นรายได้ส่วนเพิ่มให้แก่กิจการ ส่วนขยะที่เหลือจะถูกรวบรวมเพื่อให้เทศบาลนำไปกำจัดต่อไป (Lorsomboon et al., 2000) เรื่องของอากาศและเสียงก็เป็นผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงแรมเช่นกัน ซึ่งการปล่อยมลพิษสู่อากาศทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยสารที่ใช้ในการปรับอากาศหรือทำความเย็นในธุรกิจโรงแรม เช่น สารจำพวกคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (Chlorofluorocarbon : CFCs) จะไปทำลายชั้นโอโซนที่ทำหน้าที่กรองรังสีอัลตราไวโอเล็ต ทำให้ชั้นโอโซนบางลงและเกิดเป็นช่องว่าง ซึ่งส่งผลให้รังสีอัลตราไวโอเล็ตสามารถผ่านลงมาสู่ผิวโลกและสามารถสร้างอันตรายต่อมนุษย์ได้ แม้ว่าการปล่อยมลพิษต่างๆ ของธุรกิจโรงแรมจะไม่ได้เป็นการรบกวนโดยตรงต่อพื้นที่รับรองลูกค้า แต่ปัญหาด้านคุณภาพอากาศธุรกิจโรงแรมมักเป็นปัญหาดูสุขภาพและความปลอดภัยจากการประกอบอาชีพของสำนักงาน รวมไปถึงมลพิษทางเสียงจากการดำเนินกิจกรรมบางอย่างของโรงแรมที่อาจทำให้เกิดมลพิษทางเสียงแก่พนักงานหรือชุมชนใกล้เคียงได้ เช่น เสียงจากระบบน้ำหล่อเย็น เสียงจากห้องซักрид เป็นต้น (Lorsomboon et al., 2000)

จากปัญหาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมจากกิจการประเภทนี้ จึงทำการศึกษาสถานการณ์การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมและประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม (โรงแรมสีเขียว) ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก กำแพงเพชร นครสวรรค์ พิจิตร เพชรบูรณ์ และอุทัยธานี เนื่องจากภาคเหนือตอนล่างเป็นพื้นที่ที่กำลังพัฒนามีการเติบโตอย่างมากและมีการขยายตัว ทำให้การ

ก่อสร้างของธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น โดยธุรกิจโรงแรมที่พิกก็เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตของภาคการท่องเที่ยวและมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคเหนือตอนล่าง ประกอบกับทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัดเขตภาคเหนือตอนล่างต้องการสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานการท่องเที่ยวด้านที่พัก พร้อมกับจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Northern Region Economic and Social Development Office, 2012) ทั้งนี้การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะเป็นดัชนีชี้วัดให้เห็นถึงการบริการของโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากร ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงความตระหนักถึงท้องถิ่นทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ซึ่งงานวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการและการดำเนินงานจริงของโรงแรม อีกทั้งยังสามารถนำไปขยายผลทำให้เกิดเครือข่ายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

อุปกรณ์และวิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการประเภทโรงแรมที่อยู่ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก กำแพงเพชร นครสวรรค์ พิจิตร เพชรบูรณ์ และอุทัยธานี จำนวน 63 โรงแรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2554) โดยจะศึกษาโรงแรมขนาดใหญ่ 1 โรงแรมต่อจังหวัด โรงแรมขนาดกลาง จำนวน 1 โรงแรมต่อจังหวัด และโรงแรมขนาดเล็ก 5 โรงแรมต่อจังหวัด คือ

- | | |
|--|-----------|
| 1) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดเล็ก (<60 ห้อง) | 45 โรงแรม |
| 2) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดกลาง (60 – 149 ห้อง) | 9 โรงแรม |
| 3) สถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดใหญ่ (>150 ห้อง) | 9 โรงแรม |

วิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมและ/หรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลและหลักฐานตามเกณฑ์การประเมินในแบบสอบถามได้ ประกอบกับการสำรวจและสังเกต เพื่อประเมินระดับโรงแรมสีเขียวตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการที่พึงสีเขียวของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2555 โดยประกอบไปด้วยปัจจัยพิจารณา/ข้อพิจารณาต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หมวดหลัก และแต่ละหมวดมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- | | |
|---|----------|
| หมวดที่ 1 การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก | 22 คะแนน |
| (ปัจจัยพิจารณา 7 ปัจจัย 23 ข้อพิจารณา) | |
| หมวดที่ 2 การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร | 55 คะแนน |
| (ปัจจัยพิจารณา 9 ปัจจัย 75 ข้อพิจารณา) | |

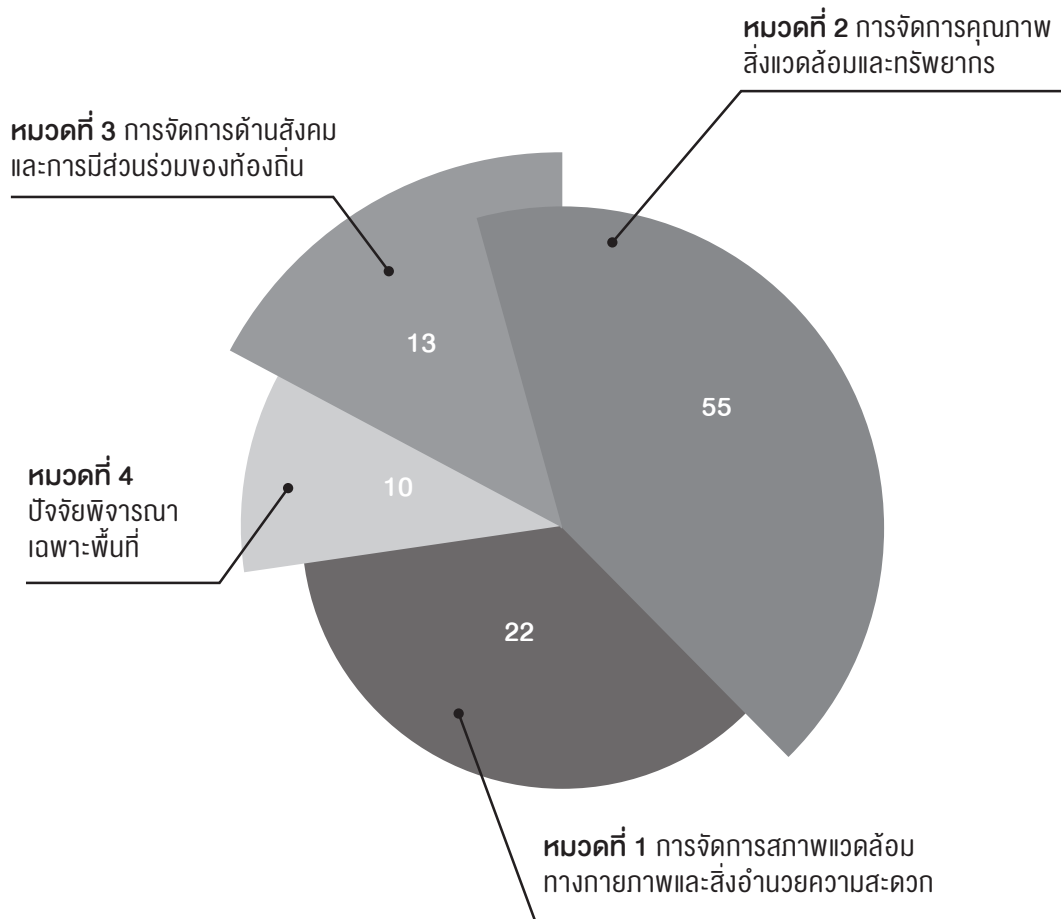
หมวดที่ 3 การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น
(ปัจจัยพิจารณา 3 ปัจจัย 16 ข้อพิจารณา)

13 คะแนน

หมวดที่ 4 ปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่

10 คะแนน

(ปัจจัยพิจารณา 2 ปัจจัย 10 ข้อพิจารณา)



หลังจากเก็บข้อมูลจะนำแบบสอบถามมาประเมินคะแนนโดยประมวลผลคะแนนทั้ง 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

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามจะถูกเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม และประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรม และจัดลำดับ

ข้อมูลที่ได้ออกเป็นกลุ่มๆ ตามเนื้อหาของวัตถุประสงค์รวมถึงเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ในทุกๆ ด้าน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ

สำหรับการประเมินปัจจัยแต่ละหมวด จะนำเสนอในภาพรวมของแต่ละปัจจัยพิจารณาหลักภายใต้การพิจารณาข้อพิจารณาย่อย หากผลการประเมินข้อพิจารณาย่อยของปัจจัยพิจารณาหลักนั้นๆ ผ่านการประเมินครบทุกข้อพิจารณา จะใช้คำว่า “ผ่านทุกปัจจัย” แต่ถ้าผลการประเมินข้อพิจารณาย่อยของปัจจัยพิจารณาหลักนั้นๆ ผ่านการประเมินเพียงบางข้อพิจารณาย่อยเท่านั้น จะใช้คำว่า “ผ่านไม่ทุกปัจจัย”

ผลและวิจารณ์ผลการทดลอง

ผลของการประเมินระดับคะแนนโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

จากการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการโรงแรมทุกขนาดในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้งหมด 63 โรงแรม พบว่ามีโรงแรมที่อยู่ในระดับ Gold Class ร้อยละ 41.27 (26 โรงแรม) มีคะแนนอยู่ในช่วง 80.5 – 100 คะแนน ระดับ Silver Class ร้อยละ 19.05 (12 โรงแรม) มีคะแนนจะอยู่ในช่วง 70 – 78 คะแนน สำหรับระดับ Bronze Class ร้อยละ 22.22 (14 โรงแรม) มีคะแนนอยู่ในช่วง 60 – 68.5 คะแนน ส่วนโรงแรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินโรงแรมสีเขียว ร้อยละ 17.46 (11 โรงแรม) ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 38 – 57 คะแนน เมื่อพิจารณาระดับคะแนนการประเมินในโรงแรมแต่ละขนาด พบว่าโรงแรมขนาดใหญ่มีเพียงแค่ 3 ระดับ คือ ระดับ Gold Class ระดับ Silver Class และระดับ Bronze Class โดยคิดเป็นร้อยละ 77.18, 11.11 และ 11.11 ตามลำดับ สำหรับโรงแรมขนาดกลาง พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ Gold Class คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับ Gold class และ Bronze class คิดเป็นร้อยละ 28.89 เท่ากัน ในขณะที่ยังมีโรงแรมขนาดเล็กและกลางที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอีกถึงร้อยละ 22.22 และ 11.11 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

จากการประเมินการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมทุกขนาด พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่เป็นอาคารที่มีการออกแบบก่อสร้างที่มั่นคง แข็งแรงตามมาตรฐาน และมีวิศวกรลงนามรับรองกำกับการออกแบบ มีการใช้หลักการออกแบบที่รองรับผู้ใช้บริการในทุกกลุ่ม โดยโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ผ่านการประเมินแล้วครบทุกปัจจัย คิดเป็นร้อยละ 60, 89 และ 78 ตามลำดับ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสัดส่วนที่น้อย เนื่องจากมีพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ควบคุมอยู่ โดยในมาตราที่ 13 ได้มีการควบคุมมาตรฐานของโรงแรมว่าต้องมีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย และมาตราที่ 34 ข้อ 8 ที่ระบุไว้ว่า ต้องมีการดูแลรักษาสภาพของโรงแรมให้มีความมั่นคงแข็งแรงและมีระบบการป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น (OSMEP, 2008)

ตารางที่ 1 ผลการประเมินระดับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ระดับโรงแรมสีเขียวและผลคะแนนจากการประเมิน					
ขนาดโรงแรม	Gold Class	Silver Class	Bronze Class	ไม่ผ่านเกณฑ์	รวม
เล็ก	13 โรงแรม (28.89%)	9 โรงแรม (20.00%)	13 โรงแรม (28.89%)	10 โรงแรม (22.22%)	45 โรงแรม (100%)
	80.5 – 97 คะแนน	70 – 78 คะแนน	60 – 68.5 คะแนน	38 – 57 คะแนน	
กลาง	6 โรงแรม (66.67%)	2 โรงแรม (22.22%)	-	1 โรงแรม (11.11%)	9 โรงแรม (100%)
	81.5 – 100 คะแนน	71 – 78.5 คะแนน	-	36 – 58 คะแนน	
ใหญ่	7 โรงแรม (77.78%)	1 โรงแรม (11.11%)	1 โรงแรม (11.11%)	-	9 โรงแรม (100%)
	84 – 95 คะแนน	77.5 – 78.5 คะแนน	42 – 56.5 คะแนน	-	
ภาพรวม	26 โรงแรม (41.27%)	12 โรงแรม (19.05%)	14 โรงแรม (22.22%)	11 โรงแรม (17.46%)	63 โรงแรม (100%)

หมายเหตุ : คะแนนเต็มของการประเมินโรงแรมเท่ากับ 100 คะแนน

สำหรับในเรื่องของการเดินเข้าถึงสถานประกอบการที่สะดวกและปลอดภัยของโรงแรม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมพื้นฐานของโรงแรม เช่น การจัดตกแต่ง ความสวยงาม สะอาด น่าเข้าพัก จะเห็นได้ว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลางและใหญ่ที่ประเมินมีครบทุกปัจจัยดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 80 เหตุผลสำคัญที่ทำให้โรงแรมเกือบทั้งหมดให้ความสำคัญในด้านนี้อาจเป็นเพราะว่าความสะดวก ปลอดภัย รวมถึงสภาพแวดล้อมที่สวยงามเป็นปัจจัยสำคัญ กล่าวคือเป็นแรงดึงดูดให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (Sirichotbundit, 2005) ที่กล่าวไว้ว่าการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายต้องอาศัยส่วนประกอบทางการตลาดที่สำคัญเพื่อให้บรรลุแผนการตลาด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมการบริการ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถมองเห็นได้ง่ายหรือสัมผัสได้จากการได้รับบริการของลูกค้าที่เป็นผู้มาใช้บริการได้ เมื่อพิจารณาในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการใช้พื้นที่และอาคารของโรงแรมที่จะต้องไม่มีเขตที่ดินหรือการปลูกสร้างรุกล้ำที่ดินสาธารณะ และไม่มีส่วนใดส่วนหนึ่งที่ก่อสร้างต่อเติมแบบผิดแบบที่ไม่ได้รับอนุญาตนั้นก็พบว่าโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางผ่านเกณฑ์การประเมินในทุกปัจจัยดังกล่าวร้อยละ 100 ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ยังมีบางโรงแรมที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในบางปัจจัย คิดเป็นร้อยละ 11 ทั้งนี้การที่โรงแรมส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าวอาจเป็นเพราะมีกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551 ซึ่งในหมวดที่ 2 ข้อที่ ข้อ 9 ระบุไว้ว่าอาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีหลักฐานแสดงว่าได้รับอนุญาตให้ใช้อาคารเป็นโรงแรมหรือมีใบรับรองการตรวจสอบอาคาร ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

สำหรับการจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยของโรงแรม พบว่าโรงแรมแต่ละขนาดที่ผ่านเกณฑ์การประเมินแล้วครบทุกปัจจัยมีมากกว่าร้อยละ 60 แต่อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยเนื่องจากมีกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551 ซึ่ง

ในหมวดที่ 2 ข้อที่ 8 มีการกำหนดสถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมืดซิดและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา ซึ่งทางผู้ประกอบการจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎดังกล่าว

สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาที่แต่ละโรงแรมโดยส่วนใหญ่จะไม่ผ่านการประเมิน คือ ประเด็นเรื่องของการจัดการภูมิทัศน์ของพื้นที่ เช่น จัดให้มีพื้นที่ว่างไม่ถึงร้อยละ 30 พื้นที่สีเขียวเพื่อนันทนาการของผู้พักไม่ถึงร้อยละ 15 มีพื้นที่ไม้ยืนต้นที่เป็นสีเขียวไม่ถึงร้อยละ 10 และไม่ได้ใช้พันธุ์ไม้ท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบหลักในการตกแต่ง โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินแล้วไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินครบตามปัจจัยที่ประเมินดังกล่าวมีถึงร้อยละ 89, 78 และ 78 ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่เข้ามาพักส่วนใหญ่ในโรงแรมเขตภาคเหนือตอนล่างไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะมาพักผ่อนหรือตากอากาศในโรงแรมแต่อาจเป็นการมาพักเพื่อแวะเที่ยวในสถานที่ต่างๆ โรงแรมจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการลงทุนจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ของโรงแรมที่มีราคาสูง ประกอบกับพื้นที่ของโรงแรมมีพื้นที่จำกัดเนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาล เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ ทำให้รูปแบบการออกแบบโรงแรมเป็นไปในลักษณะของการใช้พื้นที่ในการสร้างห้องพักเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด

นอกจากนี้โรงแรมส่วนใหญ่ยังมักจะขาดในส่วนของการจัดให้มีการบริการที่หลากหลายและระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในโรงแรมมากที่สุด โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางเกือบทั้งหมดที่ประเมินมีไม่ครบทุกปัจจัย กล่าวคือ ส่วนใหญ่จะไม่มีบริการโทรศัพท์ติดต่อกภายในและต่างประเทศ ไม่มีสระว่ายน้ำบริการสำหรับผู้เข้าพัก ไม่มีบริการห้องประชุมหรือบริการจัดการประชุม ไม่มีบริการร้านอาหาร และไม่มีห้องออกกำลังกายหรือกิจกรรมออกกำลังกาย หรือการบริการส่งเสริมสุขภาพภายในโรงแรม ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่ประเมินแล้วผ่านครบทุกปัจจัยพบว่ามีเพียงร้อยละ 44 โดยจะเห็นได้ว่าโรงแรมที่มีการจัดห้องประชุม สระว่ายน้ำ ร้านอาหาร และห้องออกกำลังกาย ส่วนใหญ่แล้วจะพบแต่โรงแรมขนาดใหญ่ ส่วนโรงแรมขนาดเล็กและกลางนั้นจะไม่มีบริการเหล่านี้ เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กและกลางจะมีราคาการให้บริการห้องพักในราคาถูกซึ่งจะเน้นการบริการความสะดวกสบายภายในห้องพักเป็นหลัก ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่มีค่าบริการที่มีราคาแพง ซึ่งอาจจะรวมค่าบริการด้านอื่นๆ อยู่แล้ว (ตารางที่ 2)

การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรของโรงแรม

จากการประเมินการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรในภาพรวมการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมทุกขนาด พบว่าส่วนใหญ่จะขาดในเรื่องของการประหยัดพลังงาน เช่น ไม่มีนโยบายในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ไม่มีการติดประกาศณรงค์ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ไม่มีมาตรการอนุรักษ์พลังงานและการลดการใช้พลังงาน โดยโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินแล้วไม่ผ่านครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีถึงร้อยละ 31, 78 และ 67 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในเรื่องของการใช้พลังงานของโรงแรมจะมีการใช้พลังงานในการผลิตไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นโรงแรมจำเป็นต้องมีการจัดการด้านพลังงานและระณรงค์อนุรักษ์พลังงานของโรงแรม เพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน และลดการสูญเสียของทรัพยากรธรรมชาติ และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของปณิตา มลคลฤดี (Mongkolreudee, 2010) ที่ศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การจัดการสิ่งแวดล้อมมีความคล้ายคลึงกัน คือ จะมีปัญหาด้านการใช้พลังงานมากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการประเมินการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก ¹		โรงแรมขนาดกลาง ²		โรงแรมขนาดใหญ่ ³	
	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย
1.การออกแบบและก่อสร้างอาคาร	60%	40%	89%	11%	78%	22%
2.การเดินทางเข้าถึงสถานประกอบการที่สะดวกและปลอดภัย	100%	-	89%	11%	100%	-
3.การจัดการสภาพแวดล้อมพื้นฐานของสถานประกอบการ	60%	-	89%	11%	100%	-
4.การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการใช้พื้นที่และอาคาร	100%	-	100%	-	89%	11%
5.การจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	71%	29%	67%	33%	78%	22%
6.การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่	11%	89%	22%	78%	22%	78%
7.การจัดให้มีการบริการที่หลากหลายและระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4%	96%	4%	96%	44%	56%

หมายเหตุ : ¹โรงแรมขนาดเล็ก 45 โรงแรม, ²โรงแรมขนาดกลาง 9 โรงแรม, ³โรงแรมขนาดใหญ่ 9 โรงแรม

สำหรับในเรื่องการจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมในโรงแรมจะพบปัญหาในเรื่องการลดการใช้น้ำ การสำรองน้ำ มาตรการประหยัดน้ำ และการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำในสถานประกอบการมากที่สุด โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็กจะประสบปัญหาดังกล่าวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84 ส่วนในเรื่องของการจัดการระบายน้ำ พบว่าแต่ละโรงแรมยังมีปัญหาด้านการดูแลระบบระบายน้ำที่ดีไม่มีทางระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพในการรองรับน้ำฝนและน้ำทิ้งอย่างเพียงพอ ไม่มีการรายงานตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบน้ำ ขาดการติดตั้งตะแกรงดักขยะที่ท่อ ซึ่งโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินครบทุกปัจจัยย่อยมีถึงร้อยละ 84, 55 และ 44 ตามลำดับ ส่วนเรื่องการบำบัดน้ำเสียของโรงแรม เช่น การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง การกำจัดเศษอาหารและไขมันทิ้งในห้องครัวและห้องอาหาร และในขณะบำบัดน้ำเสียต้องไม่มีกลิ่น เสียง กาก หรือสิ่งใดที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งพบว่าโรงแรมขนาดเล็กยังขาดการดำเนินการด้านนี้เป็นส่วนใหญ่ แต่โรงแรมขนาดใหญ่ดำเนินการครบทุกโรงแรม และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของปณิตา มงคลฤดี (Mongkolreudee, 2010) ที่ศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การจัดการสิ่งแวดล้อมมีความคล้ายคลึงกัน คือ จะมีปัญหาด้านมลพิษทางน้ำมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีกฎกระทรวงฉบับที่ 44 (พ.ศ.2538) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 กำหนดไว้ว่า ข้อ 2 อาคารที่ก่อสร้างหรือดัดแปลงต้องมีการระบายน้ำฝนออกจากอาคารที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่นหรือเกิดน้ำไหลนองไปยังที่ดินอื่นที่มีเขตติดต่อกับเขตที่ดินที่เป็นที่ตั้งของอาคารนั้นการระบายน้ำฝนออกจากอาคารซึ่งอนุญาตให้ระบายลงสู่แหล่งรองรับน้ำทิ้งโดยตรงก็ได้ และข้อ 3 ที่ต้องจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการปรับปรุงน้ำเสียจากอาคารให้เป็นน้ำทิ้งที่มีคุณภาพ ก่อนที่จะระบายลงสู่แหล่งรองรับน้ำทิ้ง (Ministry

of Interior, 1995) ดังนั้นจึงควรพิจารณาและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและตรวจสอบสถานประกอบการต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหาทางสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

เมื่อพิจารณาในเรื่องของการจัดการขยะมูลฝอยของโรงแรม ซึ่งจะพิจารณาให้มีความสำคัญในการจัดการขยะมูลฝอยที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการคัดแยกขยะประเภทต่างๆ มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้ซ้ำ มีการกำจัดของเสียที่มีประสิทธิภาพในสถานประกอบการ และมีที่พักขยะมูลฝอยถูกสุขลักษณะ พบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วผ่านเกณฑ์การประเมินครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 49, 67 และ 56 ตามลำดับ ทั้งๆ ที่มีพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535 ควบคุมการดำเนินกิจกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของโรงแรมอยู่ ซึ่งในมาตราที่ 18 มีการกำหนดการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น และมาตราที่ 20 ที่ให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อกำหนดของท้องถิ่นในการรักษาความสะอาด และการจัดระเบียบในการเก็บขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย (Ministry of Public Health, 1999) ดังนั้นจึงควรพิจารณาและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาท

สำหรับเรื่องการจัดการอากาศและเสียงของโรงแรม การจัดการคุณภาพอากาศที่ต้องให้มีการออกแบบก่อสร้างและกำหนดมาตรการจัดการพื้นที่เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากภายนอกเข้าสู่สถานประกอบการหรือจากสถานประกอบการออกสู่ภายนอก และต้องมีการจัดการเสียงรบกวนที่ต้องให้มีการออกแบบก่อสร้างและกำหนดมาตรการจัดการพื้นที่เพื่อป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกเข้าสู่สถานประกอบการหรือจากสถานประกอบการออกสู่ภายนอก จะเห็นได้ว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วผ่านเกณฑ์ครบทุกปัจจัยที่พิจารณามีเพียงร้อยละ 51, 78 และ 67 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ประกอบการโรงแรมควรตระหนักและให้ความสำคัญในการจัดบริการด้านนี้ด้วย เนื่องจากสถานประกอบการประเภทโรงแรมเป็นสถานบริการที่ใช้พักอาศัยสำหรับนอนพัก ดังนั้นการจัดการสภาพห้องพักของโรงแรมโดยส่วนใหญ่จะเน้นห้องพักที่มีความสะอาด ปราศจากฝุ่นละออง และไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก เพื่อความสะดวกสบายและสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ

สำหรับกรณีประเด็นที่เป็นปัญหาของแต่ละโรงแรมซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์กำหนดไว้ คือ ยังขาดในด้านการจัดการสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดการสาธารณสุข การส่งเสริมการลดการสูบบุหรี่ การจัดห้องพักแบบปลอดบุหรี่ในทุกโรงแรม การส่งเสริมสุขภาพของพนักงานและผู้ใช้บริการ และการแก้ปัญหาความปลอดภัย โดยพบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ที่ประเมินแล้วไม่ผ่านเกณฑ์พิจารณาครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีถึงร้อยละ 84, 67 และ 78 ตามลำดับ อาจเป็นเพราะหากโรงแรมมีข้อกำหนดมากเกินไปจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอึดอัดในการที่จะเข้ามาพักอาศัย และทำให้เสียลูกค้า โรงแรมจึงให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวของลูกค้ามากกว่าเพื่อที่จะไม่ได้เสียลูกค้า โดยอีกทั้งลูกค้าที่เข้ามาพักอาศัยส่วนใหญ่อยู่ในห้องส่วนตัวหากมีการสูบบุหรี่ที่อาจจะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้โรงแรมขนาดเล็กและกลางส่วนใหญ่จะไม่ได้มีพื้นที่ที่ใช้ในการทำกิจกรรมร่วมกัน โรงแรมจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมในด้านนี้

ปัญหารองลงมาจะเป็นเรื่องของการจัดการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยโรงแรมจะขาดในเรื่องของการติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ การติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ การจัดให้มีระบบอัตโนมัติ (Springer) ที่สามารถทำงานได้เองเมื่อมีเพลิงไหม้ การจัดให้มีบันไดหนีไฟและเส้นทางหนีไฟ การจัดให้มีป้ายบอกทางหนีไฟ การจัดให้มีไฟฉุกเฉิน และจะต้องมีการอบรมและซ้อมป้องกันอัคคีภัยทุกปีตามที่กฎหมายกำหนด พบว่าโรงแรมขนาดเล็กและกลาง ที่ประเมินแล้วไม่ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาครบทุกปัจจัยมีถึงร้อยละ 91 และ 67 ตามลำดับ ทั้งๆ ที่มีกฎหมายป้องกันและระงับอัคคีภัยตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ในมาตราที่ 34 ข้อ 8 ที่ระบุไว้ว่าดูแลรักษาสภาพของโรงแรม

ให้มีความมั่นคงแข็งแรงและระบบการป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร และคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น (OSMEP, 2008) แต่โรงแรมไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้ ดังนั้นจึงควรพิจารณาและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามากำกับดูแลและควบคุมอย่างจริงจัง

สำหรับในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยที่แต่ละโรงแรมควรตั้งมียามรักษาการณ์เพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าพัก มีระบบตรวจป้องกันรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ 24 ชั่วโมง มีระบบเครือข่ายในการติดต่อแจ้งข่าวและขอความช่วยเหลือไปยังเครือข่ายที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีชุดปฐมพยาบาลและยาสามัญประจำบ้านที่มีคุณภาพอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ พบว่าโรงแรมขนาดเล็กที่ประเมินแล้วผ่านครบทุกปัจจัยดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 51 ในขณะที่โรงแรมขนาดกลางและใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินครบทุกปัจจัยคิดเป็นร้อยละ 78 เท่ากัน จะเห็นได้ว่ายังมีโรงแรมเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยขั้นพื้นฐานเหล่านี้ ทั้งๆ ที่มีพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 คอยควบคุมอยู่ ซึ่งในมาตราที่ 34 ข้อ 7 ระบุไว้ว่า ดูแลรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของโรงแรมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข (OSMEP, 2008) และมีกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551 ซึ่งในหมวดที่ 2 ข้อที่ 4 มีการกำหนดโรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พัก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง (Ministry of Interior, 2008) โรงแรมจึงให้ความสำคัญในด้านนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก ¹		โรงแรมขนาดกลาง ²		โรงแรมขนาดใหญ่ ³	
	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย
1.การประหยัดพลังงาน	69%	31%	22%	78%	33%	67%
2.การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ	69%	31%	11%	89%	22%	78%
3.การจัดการระบายน้ำ	16%	84%	45%	55%	56%	44%
4.การบำบัดน้ำเสีย	36%	64%	67%	33%	89%	11%
5.การจัดการขยะ	49%	51%	67%	33%	56%	44%
6.การจัดการอากาศและเสียง	51%	49%	78%	22%	67%	33%
7.การจัดการด้านสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ	16%	84%	33%	67%	22%	78%
8.การจัดการป้องกันและระงับอัคคีภัย	9%	91%	33%	67%	67%	33%
9.การรักษาความปลอดภัย	51%	49%	78%	22%	78%	22%

หมายเหตุ : ¹โรงแรมขนาดเล็ก 45 โรงแรม, ²โรงแรมขนาดกลาง 9 โรงแรม, ³โรงแรมขนาดใหญ่ 9 โรงแรม

การจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นของโรงแรม

จากการประเมินการจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในภาพรวมของการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมทุกขนาด พบว่าในเรื่องของการเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น จากการพิจารณาจากการเป็นเจ้าของหรือมีผู้ร่วมลงทุนธุรกิจเป็นคนท้องถิ่นอย่างน้อยหนึ่งคนหรืออยู่ในพื้นที่สถานประกอบการ การมีพนักงานในทุกระดับที่เป็นคนที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดที่สถานประกอบการตั้งอยู่ และพนักงานในระดับผู้บริหารที่เป็นคนท้องถิ่นมากกว่าร้อยละ 70 สำหรับประเด็นปัญหาที่ส่วนใหญ่จะไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือ โรงแรมขาดการมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน ซึ่งโรงแรมแต่ละโรงแรมไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมท้องถิ่นทั้งในด้านการรักษาสุขภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี ด้านการอนุรักษ์ ด้านการสร้างความคุณค่าด้านประวัติศาสตร์ รวมไปถึงด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังไม่มีการจัดให้มีสินค้าพื้นเมือง สินค้าจากภูมิปัญญาท้องถิ่นขายในสถานประกอบการเพื่อเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ไม่มีการออกแบบก่อสร้างอาคารให้มีความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมแบบพื้นถิ่น อาจไม่มีการตกแต่ง ปรับ และจัดแสดงด้วยวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่มีความเป็นพื้นถิ่น ซึ่งพบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วไม่เป็นไปตามปัจจัยการประเมินดังกล่าวมีมากกว่าร้อยละ 75 อาจเป็นเพราะโรงแรมเป็นธุรกิจส่วนตัวและไม่ได้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมากนัก เป็นสาเหตุให้โรงแรมไม่ได้ให้ความสำคัญกับชุมชน และในเรื่องของภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่แต่ละโรงแรมจะต้องมีการจัดทำและประกาศนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการจัดงบประมาณหรืองบลงทุนหรืองบกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมทุกปี และไม่มีลักษณะพฤติกรรมทำให้บริการที่ส่งไปในทางแหล่งมั่วสุม พบว่าโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ที่ประเมินแล้วผ่านเกณฑ์ครบทุกปัจจัยที่กล่าวมามีเพียงร้อยละ 20, 56 และ 67 ตามลำดับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าโรงแรมไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อมมากกว่าผลกำไรทางธุรกิจ ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทางโรงแรมมีการตระหนักถึงด้านสิ่งแวดล้อมให้มากกว่านี้ และควรมีนโยบายในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับมาตรฐานให้เป็นโรงแรมสีเขียว (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการประเมินการจัดการด้านสังคมและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก ¹		โรงแรมขนาดกลาง ²		โรงแรมขนาดใหญ่ ³	
	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย
1.การเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น	76%	24%	89%	11%	89%	11%
2.การมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน	20%	80%	22%	78%	22%	78%
3.ภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	20%	80%	56%	44%	67%	33%

หมายเหตุ : ¹โรงแรมขนาดเล็ก 45 โรงแรม, ²โรงแรมขนาดกลาง 9 โรงแรม, ³โรงแรมขนาดใหญ่ 9 โรงแรม

ผลการประเมินพื้นที่แหล่งเที่ยวธรรมชาติประเภทประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม

กรณีโรงแรมที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกับพื้นที่แหล่งเที่ยวธรรมชาติประเภทประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม ในเขตภาคเหนือตอนล่างที่จำเป็นต้องประเมินโดยอาศัยปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่ดังกล่าว มีทั้งหมดเพียง 7 โรงแรม ซึ่งพบว่าโรงแรมดังกล่าวมีการดำเนินการครบทุกด้านที่ถูกประเมินทั้งในเรื่องของกิจกรรมการสร้างควมตระหนักและจิตสำนึกการอนุรักษ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดส่วนแสดงให้ข้อมูลความรู้ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้คุณค่าของแหล่งจัดบริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้มาตรฐานความปลอดภัย ไม่นำโบราณวัตถุที่ต้องห้ามตามกฎหมายมาไว้ครอบครองหรือเพื่อการค้า เข้าร่วมกิจกรรมหรือสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นในการอนุรักษ์และฟื้นฟู รวมถึงร่วมเฝ้าระวัง สอดส่อง การบุกรุกหรือการกระทำการใดใดที่เป็นการทำลาย โบราณสถาน โบราณวัตถุ และคุณค่าทางประวัติศาสตร์ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการประเมินปัจจัยพิจารณาเฉพาะพื้นที่

ปัจจัยพิจารณา	โรงแรมขนาดเล็ก ¹		โรงแรมขนาดกลาง ²		โรงแรมขนาดใหญ่ ³	
	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย	ผ่านทุกปัจจัย	ผ่านไม่ทุกปัจจัย
1.การรักษาคุณค่าของพื้นที่	100%	-	100%	-	100%	-
2.กิจกรรมการสร้างควมตระหนักและจิตสำนึกการอนุรักษ์การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	67%	33%	100%	-	100%	-

หมายเหตุ : ¹โรงแรมขนาดเล็ก 45 โรงแรม, ²โรงแรมขนาดกลาง 9 โรงแรม, ³โรงแรมขนาดใหญ่ 9 โรงแรม

สรุปผลการศึกษา

ผลการประเมินบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการประเภทโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินโรงแรมเขียวส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ซึ่งจัดอยู่ในระดับ Gold Class ถึงร้อยละ 77.78 โดยปัจจัยที่กลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ ด้านการจัดการน้ำ ด้านสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ สำหรับโรงแรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินโรงแรมสีเขียวส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยปัจจัยที่ต้องปรับปรุงเพื่อยกระดับให้อยู่ในมาตรฐานโรงแรมสีเขียวจะเป็นเรื่องของการจัดให้มีการบริการและระบบสื่อสารต่างๆ มากที่สุด รองลงมาจะเป็นเรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมไปถึงเรื่องการจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่ายังมีสถานประกอบการประเภทโรงแรมขนาดเล็กและกลางที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอีก ร้อยละ 22.22 และ 11.11 ตามลำดับ ที่ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้พัฒนาเพื่อให้โรงแรมดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Department of Alternative Energy Development and Efficiency. (2008). *Energy report of the year 2006* [In Thai: รายงานพลังงานของประเทศไทยปี 2549]. Ministry of Energy, Thailand.
- International Finance Corporation. (2007). *Environmental Health and Safety Guidelines for Tourism and Hospitality Development*.
- Kasikornbank. (2014). *Tourism Business in the North of Thailand* [In Thai: ธุรกิจท่องเที่ยวภาคเหนือ]. Retrieved May 20, 2015, from <http://www.ksmecare.com/Article/82/31905/ธุรกิจท่องเที่ยวภาคเหนือ>.
- Lorsomboon, P., Budrat, P., Silngarmlerd, S., Suttijannapa, K., Neimsuwan, S. & Likitaporn, C. (2000). *Project on developing environmental indicators for enhancing industrial competitiveness in Thailand* [In Thai: โครงการพัฒนาดัชนีสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย]. Thailand Environment Institute Foundation, Thailand.
- Ministry of Interior. (2008). *Ministerial Regulation Specifying Categories and Criteria for Hotel Business Act B.E.2008* [In Thai: กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551]. Retrieved November 5, 2014, from <http://download.asa.or.th/03media/04law/ha/mr51.pdf>.
- Ministry of Public Health. (1999). *Public Health Act, B.E. 2535 (A.D. 2007)* [In Thai: พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535]. Retrieved November 5, 2014, from http://www.moph.go.th/ops/minister_06/Office2/public%20health%20law.pdf.
- Mongkolruedee, P. (2010). *Environmental management and performance of business: Case study of hotels in Thailand* [In Thai: การจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ: กรณีศึกษาโรงแรมในประเทศไทย]. Master's Thesis, Thammasat Business School, Thammasat University.
- Northern Region Economic and Social Development Office (NESO). (2012). *Direction for developing provinces in the North of Thailand* [In Thai: ทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัด/จังหวัดภาคเหนือ]. Retrieved May 20, 2015, from <http://eris.nesdb.go.th/pdf/401003-002.pdf>.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). (2008). *The Hotel Act B.E 2547 Section 34*. [In Thai: พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตราที่ 34]. Retrieved November 7, 2014, from <http://www.dip.go.th/Portals/0/patuemoh/pdf>.
- Parnasis, M. (1998). *Environmental Management in Thai Hotel Industry*, Canadian University Consortium, Asian Institute of Technology, Urban Environmental Management, Private Sector Initiative. Retrieved May 31, 2015, from <http://www.ucalgary.ca/ev/designresearch/projects/2000/cuc/tp/outreach>.
- Rada, J. (1996). Designing and building eco-efficient hotels. *Green Hotelier Magazine*, 4, 10 – 11.
- Robinot, E. & Giannelloni, J. (2010). Do hotels "Green" attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157 – 169.
- Sirichodbundit, P. (2005). *Marketing for service business* [In Thai: การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ]. Bangkok: Zafour Printing.