

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษาเกาะสมุย
เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

A Zero Waste Management Model for Small Hotels : A Case
Study in the Koh Samui, Koh Phangan Surat Thani

ชูศักดิ์ ชูศรี*

ดร.สุวารี นามวงศ์**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการจัดการขยะของโรงแรม ขนาดเล็กบริเวณ เกาะสมุยและเกาะพะงันจังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยใช้ทฤษฎีการบริหารคุณภาพ ที่ทุกคนมีส่วนร่วม Total Quality Management (TQM) เป็นแนวทางในการศึกษา ใช้วิธีการหาข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของ/ผู้จัดการ/ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก บริเวณเกาะสมุย และ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็กมี 8 ปัจจัย ซึ่งปัจจัยมีความ สัมพันธ์ซึ่งกันและกันแต่มีลำดับความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่ ความร่วมมือของพนักงาน ในการจัดการขยะ วิธีการในการจัดการขยะ การมุ่งเน้นเจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรม กฎระเบียบในโรงแรมมีส่วนช่วยในการจัดการขยะ ค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ สถานที่ตั้งของโรงแรม การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของลูกค้า และฤดูกาล

คำสำคัญ : การจัดการขยะ โรงแรมขนาดเล็ก ปัจจัยการจัดการขยะ

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate factors that encourage waste management of a small hotel in Koh Samui and Koh Phangan in Suratthani by applying Total Quality Management (TQM) concept. The data were gathered by interviewing owner, manager, and other stakeholder involving in waste management of a small hotel in Koh Samui and Koh Phangan Suratthani total of 34.

The research found 8 factors have influence on waste management of small hotel: there are; the cooperation of the staff; method of waste management; help from the owner / hotel management; the internal regulation; cost in waste management; hotel's location; clients involvement in waste management; and seasonal factors.

Keywords : Waste Management, Small Hotel, Factor Waste management

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมต้องประสบกับปัญหาการจัดการขยะที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจากการใช้ พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีมากกว่าผลกระทบที่เกิดจากสิ่งก่อสร้างที่มีขนาดเท่ากัน (Rada, 1996; Robinot & Giannelloni, 2010) ในขณะเดียวกัน APAT (2002) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจโรงแรมสร้าง ผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ อย่างมากเกินความจำเป็น เนื่องด้วยลักษณะการดำเนินงานและการให้บริการของธุรกิจโรงแรมที่มีการใช้พลังงาน และใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก

โรงแรมขนาดเล็ก (Small Hotel) คือส่วนหนึ่งของที่พักแรมที่ลูกค้าให้ความสนใจเข้าพัก เพราะมี สิ่งอำนวยความสะดวกครบและการบริการรวดเร็ว รวมทั้งได้สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม (Morrison & Conway, 2007) ยกตัวอย่างเช่น Morrison (2002) อธิบายถึงความหมายของโรงแรม ขนาดเล็ก ซึ่งประกอบไปด้วยความสะดวกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เข้าถึงตัวลูกค้าได้ดี กว่าโรงแรมขนาดใหญ่ รวมทั้งจำนวนพนักงานและจำนวน



ห้องพักหรือเตียงนอน การดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ภายหลังจากใช้ประโยชน์จนกลายเป็นขยะและสิ่งปฏิกูล ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กมีกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างขยะ ได้แก่ กระดาษที่ใช้แล้วมาจากสำนักงาน เศษอาหารที่เหลือจากห้องอาหารภาชนะบรรจุต่างๆ เช่น ขวดแก้ว พลาสติกกระป๋อง อะลูมิเนียมที่อยู่ในสภาพดี กระดาษแข็งจากกล่อง (Goodall, 1995; Dief & Font, 2010; Dief & Font, 2010)

Tzscentke, Kirk, and Lynch (2008) ได้กล่าวว่าการศึกษาการจัดการโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีหลายด้าน ยกตัวอย่างเช่น มีการปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าควรเลือกใช้ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานในสถานที่นั้นๆ และการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าชนิดประหยัดพลังงาน ส่วน Radwan, Jones, and Minoli (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก “Managing solid waste in small hotels” ได้กล่าวไว้ว่างานวิจัยส่วนมากที่ทำการศึกษาด้านการจัดการขยะมุ่งเน้นทางด้าน การ Recycle ขยะในครัวเรือนหรือเป็นการสร้างโปรแกรมการจัดการขยะที่ใช้อำนาจของหน่วยงานในท้องถิ่น ในขณะที่มีงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็กยังมีน้อย ซึ่งในแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะ เกาะสมุยและเกาะพะงันมีโรงแรมขนาดเล็กจำนวนมากมีที่ตั้งอยู่ในอำเภอไทยบริเวณจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ เกิดปัญหาขยะที่มีปริมาณมาก รอกำจัดรวมกันสูงถึง 15,000 ตัน (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2012)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็กในบริเวณ
เกาะสมุย เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎี การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม Total Quality Management (TQM)

ที่มาของแนวคิดเรื่อง TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W.Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง จนปี ค.ศ. 1950 ประเทศญี่ปุ่นซึ่งในขณะนั้นกำลังประสบปัญหาอย่างมากในเรื่องคุณภาพของสินค้า ซึ่งไม่ได้มาตรฐาน จึงได้นำแนวคิด TQM มาปรับปรุงและพัฒนาทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมภายในประเทศญี่ปุ่น ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ดีขึ้น จากสินค้าที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่นนั้นจะถือเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ กลายเป็นสินค้าที่เป็นที่ต้องการของตลาดจนกลายเป็นสินค้าชั้นหนึ่ง จากนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาได้เล็งเห็นความสำคัญของ TQM และเริ่มกลับมาสนใจในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอีกครั้งในปี 1980 ส่วนในประเทศไทยเริ่มมีการพูดถึงหลักการดังกล่าวตั้งแต่วราวๆ ปี 1985 (Ishikawa,1985)

หลักการดำเนินงานของ TQM มีทั้งหมด 8 ประการ คือ 1) (Customer focus) ให้ความสำคัญสูงสุดกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการองค์กรจะต้องศึกษาวิจัยตลาดและวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ขององค์กร 2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process improvement) การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงานอย่างเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องจากจุดเริ่มต้น คือวัตถุประสงค์จนถึงจุดปลายทางของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า 3) ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร (Total involvement) เป็นสิ่งจำเป็นที่ การนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม และได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 4) การบริหารด้านข้อเท็จจริง (Management by facts) การใช้ข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาและตัดสินใจ ต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่างๆ หลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัวในเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินใจ 5) การระดมสมอง (Brainstorming) การประชุมระดมความคิดเห็นต้องไม่มีการวิจารณ์และประเมินความคิดของสมาชิกคนอื่น ๆ ปล่อยให้คิดอย่างอิสระมีความเป็นกันเองในที่ประชุม ที่สำคัญมุ่งที่ปริมาณความคิดเป็นสำคัญและกระตุ้นให้ทุกคนพยายามเสริมต่อความคิดเห็นของผู้อื่น 6) การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ (Give importance to the process and prevent recurrence) การปรับปรุงที่สาเหตุของปัญหา การป้องกันการเกิดซ้ำ การ



กำจัดสาเหตุ การทบทวนมาตรฐานของงานและดำเนินการเพื่อกำจัดต่างๆ 7) การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพ โดยใช้ข้อเท็จจริง การตระหนักถึง ความสูญเสียจากคุณภาพที่ดำรงอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จะต้องใช้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อสามารถอธิบายถึงสถานภาพอย่างถูกต้องและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อความสูญเสียที่พบ ควรกำหนดระบบที่จะรับรู้สถิติที่แม่นยำของความสูญเสียที่เกิดขึ้นในแต่ละแผนกขององค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องแยกแยะความสูญเสียทั้งหมดและกระจายความสูญเสียดังกล่าวไปยังแผนกที่ก่อให้เกิดความสูญเสียนั้นอย่างชัดเจน 8) การให้ความรู้และอบรมทางด้านคุณภาพ พนักงานแต่ละคนจะต้องมีความรู้อย่างจริงจังในการร่วมทำธุรกิจด้วยความรู้สึกมีส่วนร่วม การเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง TQM ในระดับบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน จึงสามารถประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน (Williams,1997; Shingo, 1992)

โรงแรมขนาดเล็ก

ในอดีตมีการศึกษา สำหรับคำว่า "Small hotel" ในความสัมพันธ์กับธุรกิจในการอุตสาหกรรม การบริการมากมายในช่วงปี 1980 ถึงต้นปี 1990 มีการศึกษาเกี่ยวกับการความหมายของโรงแรมขนาดเล็ก โดยส่วนใหญ่ได้สะท้อนวิธีทั่วไปของความหมายและแหล่งที่มาและขนาดของโรงแรมขนาดเล็ก และ การมีส่วนร่วมการบริหารจัดการ ยกตัวอย่างงานวิจัยของ Ganguly (1985) และ Curran and Black burn (1991) ได้ศึกษาถึงประวัติความเป็นมาของโรงแรมขนาดเล็ก Stanworth and Gray (1991) and Storey (1994) ศึกษาเกี่ยวกับขนาดโรงแรมขนาดเล็กทั้งจำนวนห้องพัก นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของการบริหารจัดการโรงแรมขนาดเล็กได้มีการศึกษาแนวคิดมาจาก Harrison and Johnson (1992) and Wanhill (1990)

นับตั้งแต่นั้นมาได้มีนักวิชาการท่านอื่นๆ ได้นำเสนอเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงแรมขนาดเล็กมากมาย ตัวอย่าง Arasli (2002) ได้กล่าวว่า โรงแรมขนาดเล็ก ไม่สามารถมองแต่รายได้อย่างเดียวต้องมองถึงลักษณะของกายภาพของบริษัทนั้นๆด้วย เช่นทั้งที่ตั้งขนาด Buhalis and Cooper (1998) ได้คาดการณ์ไว้ว่าในอนาคตโรงแรมขนาดเล็กมีรูปแบบการบริหารจัดการ ที่แตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะเรื่องพนักงานจะมีการลดขนาดพนักงานให้น้อยลง Beaver (2002) ได้อภิปรายในเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการโรงแรมขนาดเล็ก ต้องมีลักษณะเฉพาะมีความเป็น ตัวของตัวเองในการบริหารจัดการ Bridge, O'Neill, and



Cromie (2003) อธิบายว่าโรงแรมขนาดเล็ก เป็นการลงทุนสร้างจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเล็กๆ การบริหารจัดการโดยตรงจากเจ้าของ ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลและไม่มีโครงสร้างบริหารงานอย่างเป็นทางการ หน่วยงานภายนอกอาจมีส่วนร่วมหรือไม่ก็ได้

Morrison (2002) กล่าวว่าสิ่งที่ลูกค้ารับรู้จากโรงแรมขนาดเล็ก คือความสะดวกและความเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม การบริการที่ลูกค้าได้ดีกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ เพราะพนักงานให้ความใส่ใจลูกค้าได้ทั่วถึง ในขณะที่ Jaafar, Rashid, and Zaleha (2012) ได้คาดการณ์ว่าโรงแรมขนาดเล็ก จะเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เพราะนักท่องเที่ยวชอบเรื่องราคาไม่แพงมากเกินไป และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ลงตัว

อย่างไรก็ตาม Budge, Irvine, and Smith (2008) and Runyan (2006) ได้กล่าวไว้ว่าโรงแรมขนาดเล็กต้องมีปัจจัยในการอยู่รอดหลายประการ เช่น การบริหารทรัพยากร ทางด้านมนุษย์ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมขององค์กร การบริหารการตลาด ความสามารถในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด และที่สำคัญคือโรงแรมขนาดเล็กโดนเปรียบเทียบกับโรงแรมขนาดใหญ่ในเรื่องการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กสามารถทำได้ดีกว่าเพราะเหตุผลทางด้านความเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ (Leonidou, Fotiadis, & Zeriti, 2013; Molina-Azorin, Claver-Cortes, Moliner, & Tari, 2009)

โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดด้านจำนวนพนักงานและจำนวนห้องพักหรือจำนวนเตียงนอน ดังที่ Thomas, Shaw, and Page (2011) ได้กล่าวว่า โรงแรมขนาดเล็กในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากคำสั่งของ European Commission ปี 1996 ได้จำแนกขนาดของโรงแรมโดยดูจากจำนวน พนักงาน ดังนี้ โรงแรมขนาดเล็กมีพนักงาน 1 – 9 คน โรงแรมขนาดเล็กรมีพนักงาน 10 – 49 คน โรงแรมขนาด กลาง มีพนักงาน 50 – 249 คน และโรงแรมขนาดใหญ่มีพนักงาน 250 คนขึ้นไป แต่การสรุปนี้ ยังไม่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล แต่สิ่งที่สำคัญมากกว่าจำนวนพนักงานในโรงแรม คือ การบริการของพนักงาน ที่มีต่อลูกค้า Avelini-Holjevac and Vrtodusic (1999) and Pine (2002) ได้แสดงความคิดเห็นว่า โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักระหว่าง 40 – 70 ห้องพัก

Pivcevic (2009) and Morrison and Conway (2007) ได้กล่าวไว้ว่าโรงแรมขนาดเล็กที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือความยืดหยุ่น และความหลากหลายของบริการที่นำเสนอความสามารถในการให้บริการเป็นรายบุคคล นักท่องเที่ยวจะมองหาที่พักที่มีบรรยากาศที่อบอุ่นและสามารถหาได้ในโรงแรมขนาดเล็ก ในขณะที่ Morrison and Teixeira (2004) ได้

กำหนดจำนวนห้องพักที่มีในโรงแรมขนาดเล็กต้องน้อยกว่า 50 ห้อง กำหนดระดับอยู่ที่ 3 ดาว เป็นสถานที่บริการที่พักแบบประหยัดราคาจำพวก Motels, Backpacker Inns and Home-stay Businesses มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน และการตลาดอยู่ในระดับล่างควบคู่ไปกับความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาพัก รวมทั้งการมีคุณภาพในการบริการ และความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ โดยเฉพาะธรรมชาติในวิถีชีวิตท้องถิ่น

จากตัวอย่างทั้งหมดที่ได้มีการศึกษามา ซึ่งรวมกับนิยามความหมายของโรงแรมขนาดเล็ก Small Hotel สรุปได้ว่า มีการเรียกร้องให้มีการระบุคุณสมบัติได้สะท้อนให้เห็นทางด้านจำนวนห้องพักที่มีใน โรงแรมอยู่ระหว่าง 10-70 ห้อง ทางด้านจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 10-49 คน ส่วนการบริหารจัดการของโรงแรมขนาดเล็กบริหารโดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วน นอกจากนี้ โรงแรมขนาดเล็กได้เปรียบด้านการบริการที่สามารถเข้าถึงลูกค้า ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของโรงแรมขนาดเล็กดังตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงนิยามคุณสมบัติของโรงแรมขนาดเล็ก

| คุณสมบัติของโรงแรมขนาดเล็ก | ผู้เขียน | |
|---|------------------|--|
| ขนาดห้องพัก | 40-70 ห้อง | Avelini-Holjevac and Vrtodusic(1999) and Milohnic (2006) |
| | น้อยกว่า 50 ห้อง | Morrison and Teixeira (2004) |
| จำนวนพนักงาน | 10-49 คน | Thomas (2000) |
| | น้อยกว่า 10 คน | Morrison and Teixeira (2004) |
| ราคาประหยัด | | Runyan (2006) and Budge, Irvine and Smith (2008) |
| บริหารงานโดยเจ้าของ | | Morrison and King (2002) and Bridge (2003) |
| มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้บริการลูกค้าสะดวกกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ | | Morrison and King (2002), Morrison and Teixeira (2004) and Pivcevic (2009) |

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก

1. ที่ตั้งโรงแรม สถานที่การจัดเก็บและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ต้องใช้ในการจัดการขยะ จะต้องมีส่วนร่วมการขนส่งของโรงแรมหรือสะดวกต่อการขนส่งจัดเก็บ ยกตัวอย่าง Altaf and Deshazo (1996) ได้ร่วมกล่าวไว้ว่าโรงแรมมีสถานที่ตั้งดังกล่าวติดกับภูเขาหรือติดทะเล การขนส่ง ขยะเพื่อไปทำลายนอกสถานที่โรงแรมจะเป็นอุปสรรคมาเพราะฉะนั้นทางโรงแรมต้องหาวิธีจัดการขยะภายในโรงแรมให้มากที่สุดก่อนนำไปจัดการภายนอก Ogawa (1989) อธิบายถึงโรงแรมที่มีที่ตั้งอยู่ในบริเวณกลางเมือง ซึ่งเป็นผลดีทางธุรกิจแต่จะมีผลเสียใน



การจัดการเรื่องขยะในการเข้าถึงจัดเก็บหรือ การเผาทำลายที่รบกวนสิ่งแวดล้อมและชุมชน โรงแรมที่ตั้งติดทะเลจะได้รับอิทธิพลลมมรสุมทางทะเลที่พัดพาขยะมาบริเวณชายหาดของโรงแรม ซึ่งปริมาณจะมากหรือน้อยไม่สามารถควบคุมได้เลย ส่วนในทางด้านช่องทางขนส่งทาง ต้องคำนึงถึงวิธีการเข้าถึงโรงแรมหรือช่องทางกำจัดเสียงวัสดุและผลิตภัณฑ์เพื่อมาใช้ภายในโรงแรม รวมทั้งการลำเลียงขยะเพื่อนำไปกำจัดมีทั้งทางน้ำและทางถนนระยะ รวมทั้งเวลาในการเข้าถึงมีส่วนในการเกิดขึ้นของขยะที่แตกต่างกัน เพราะวัตถุดิบบางตัวที่นำมาใช้ในโรงแรมมีข้อจำกัดทางด้านเวลา นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาเรื่องกายภาพของโรงแรมและกายภาพของการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเกิดขึ้นของขยะโรงแรม ยกตัวอย่างเช่น Furedy (1997) ได้ยืนยันว่า สภาพภูมิอากาศ/ฤดูกาลช่วงฤดูผลไม้ปริมาณขยะเปียกจำพวกเปลือกผลไม้ต่างๆมีจำนวนมากกวากปกติ หรือแม้แต่ฤดูกาลท่องเที่ยว ปริมาณนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ตั้งของโรงแรม บอกถึงปริมาณขยะมากน้อยตามปริมาณนักท่องเที่ยว Thaman, Morrison, Morrell, and Thaman (2003) กล่าวไว้ว่า ประเด็นพื้นที่ไม่เหมาะสำหรับการจัดการขยะที่ตั้งของโรงแรมที่อยู่ติดชุมชน โดยเวลาจะทำการกำจัดขยะต้องคำนึงถึงการรบกวนชุมชน หรือโรงแรมที่อยู่ในริมทะเลหรือแม่น้ำ การกำจัดขยะต้องระวังการปล่อยของเสียลงสู่แม่น้ำและทะเล จากการ ศึกษาปัจจัยด้านที่ตั้งของสถานที่จัดการขยะรวมทั้งที่ตั้งของโรงแรมที่มีผลต่อการขนส่งของขยะไปจัดการ ซึ่งแบ่งเป็นโรงแรมที่ติดทะเล/ภูเขา มีช่องทางกำจัดเสียงขยะที่ลำบากการจัดการขยะที่ เหมาะสมกับโรงแรมประเภทนี้คือการลดปริมาณขยะให้น้อยที่สุดก่อนการทำลายตามสภาพขยะ ส่วน โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองกำจัดเสียงขยะเพื่อนำไปทำลายเป็นวิธีการที่ดีที่สุดเนื่องจากโรงแรมในเมืองไม่สามารถเผาทำลายขยะได้เพราะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

2. วิธีการจัดการขยะ วิธีการจัดการขยะที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของขยะนั้นๆ ส่งผลให้การจัดการมีประสิทธิภาพและได้รับผลประโยชน์ จากการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมา มีประเด็นย่อยที่ต้องพิจารณาเรื่องวิธีการจัดการขยะอยู่ 3 ประเด็น ประเด็นแรกวิธีการจัดการขยะของ โรงแรมที่มีความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น Johnson (1992) and Bartone (1991) เสนอวิธีการจัดการขยะ โดยใช้หลักการ Reduce การปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงสิ่งของหรือบรรจุภัณฑ์ที่จะสร้างปัญหาขยะ หรือเลือกใช้สินค้าที่สามารถส่งคืนบรรจุภัณฑ์สู่ผู้ผลิต Reuse คือ เป็นหนึ่งในแนวทางการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างรู้คุณค่าการใช้ซ้ำเป็นการที่เรานำสิ่งต่างๆที่ใช้งานไปแล้วและยังสามารถใช้งานได้ กลับมาใช้อีกเป็นการลดการใช้ทรัพยากรใหม่รวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น Recycle เป็น การนำวัสดุต่างๆ อย่างเช่น กระดาษ แก้ว พลาสติก



เหล็ก อะลูมิเนียม มาแปรรูปโดยกรรมวิธีต่างๆ เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดปริมาณ ขยะมูลฝอยแล้วยังเป็นการลดการใช้พลังงาน และลดมลพิษที่เกิดกับสิ่งแวดล้อม ประเด็นที่สอง จำนวนถังขยะไม่เพียงพอมีการศึกษาของ Haight and Ratha (1995) and Bartone (1991) กล่าวถึงเรื่องจำนวนถังขยะที่มีปริมาณไม่เพียงพอที่นำมาใช้ในการแบ่งแยกขยะตามประเภทต่างๆ ถังขยะที่ใช้ในโรงแรมมีการแยกตามประเภทของขยะโดยการแบ่งสีหรือการเขียนชื่อบอกประเภทขยะ มีฝาปิดมิดชิด ทนทานต่อแสงแดดและทนต่อสภาพแวดล้อมทั้งไปได้ดี เคลื่อนย้ายไปใส่รถขยะ หรือเข็นนำขยะไปทิ้งได้ นอกจากนี้ Moore, Gould, and Keary (2003) กล่าวว่า การแยกถังขยะตามชนิดของขยะมีข้อดี คือช่วยลดปริมาณขยะเพราะการแยกสิ่งของที่นำกลับมาใช้ใหม่เท่ากับสิ่งนั้นไม่เป็นขยะ นอกจากนี้ยังเพิ่มความปลอดภัยเพราะได้แยกขยะที่เป็นพิษออกไปดูแลพิเศษ และข้อสุดท้ายของประโยชน์ของการแยกถังขยะคือ ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเพราะแยกขยะเป็นถังทำให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้สถานที่นั้นๆ ดูสวยงาม ประเด็นที่สามคือการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมในการจัดการขยะ Sugar, Kennedy, and Hoornweg (2013) and Midwall, Ambrose, Pichard, Abedin, and Herman (1982) ส่วนเทคโนโลยีของการจัดการขยะในโรงแรมเพื่อเข้าสู่ระบบการจัดการเทคโนโลยีสะอาดเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดได้แก่ การทำปุ๋ยหมัก การใช้เตาเผาขยะ ระบบฝังกลบ ขยะ การวางผังของ โรงแรมรวมถึงการสร้างพื้นที่สีเขียวบริเวณต่างๆของโรงแรม นอกจากนี้ Lohani (1988) and Bartone (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ในเรื่องการนำใช้เทคโนโลยีทั้ง 3 แบบที่ผสมผสานกันจะ นำไปสู่การจัดการขั้นสุดท้ายของวงจรขยะ คือ การทำปุ๋ยหมัก การเผา ฝังกลบตามคุณสมบัติของขยะ แต่ถ้ากระบวนการจัดการต้นทางในการจัดการขยะที่ตีรวมทั้งการนำมาทำปุ๋ยหมัก จะเกิดปริมาณขยะที่ น้อยไม่ส่งผลต่อการจัดการปลายทางของขยะคือการเผาและฝัง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3. การเงิน ถึงแม้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมองว่าการจัดการขยะเป็นเรื่องของการเพิ่มต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนในระบบรวมไปถึงเทคโนโลยีที่ต้องใช้การบำรุงรักษาและการดูแลสิ่งแวดล้อมหากจะนำการจัดการขยะมาปรับปรุงใช้ในธุรกิจขนาดเล็กอาจไม่คุ้ม แต่ระยะยาวหากโรงแรมปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหารด้วยการนำระบบการจัดการขยะมาใช้ ย่อมมีความสามารถในการแข่งขัน เมื่อเปรียบกับคู่แข่งยังลดค่าใช้จ่ายและเป็นมิตรต่อสังคม นอกจากนี้ Lohani (1988) ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการของโรงแรมขนาดเล็กเป็นบริษัทที่มีทรัพยากรทางการเงินที่จำกัด ดังนั้นพวกเขาไม่สามารถพัฒนากิจกรรมที่มีระยะเวลาที่ยาว รวมทั้งกิจกรรมทางด้าน

สิ่งแวดล้อมของโรงแรม Ali and Snel (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องเงินทุนในการจัดการเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพราะกิจกรรมในการจัดการขณะต้องการเงินลงทุนเพื่อประสบความสำเร็จ Thaman, Morrison, Morrell, and Thaman (2003) กล่าวว่าการบริหารการเงินผู้ประกอบการโรงแรมให้ความสำคัญเป็นพิเศษในปัจจัยทางด้านการเงินเพราะทางโรงแรมต้องมีการระดมเงินทุน ซึ่งแหล่งเงินทุนที่นำมาพัฒนาทางด้านการจัดการขณะ ส่วนมากทางโรงแรมขนาดเล็กไม่ได้วางแผนไว้ในตอนก่อสร้างโรงแรมตั้งแต่ตอนแรก เป็นการเก็บผลกำไรจากรายได้จากการบริการลูกค้ามาใช้จ่ายหรือจากการกู้ยืม นอกจากนี้ Steckley and Doberstein (2011) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจโรงแรมในเรื่องระบบการจัดการขณะจำเป็นต้องดำเนินการตลอดเพราะขณะที่เกิดขึ้นในโรงแรมมีตลอดแต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยการเงิน ในขณะที่ Cointreau (1987) and Arlosoroff (1985) ได้โต้แย้งว่า หากมีการจัดการขณะที่ดีนอกจากจะช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์ภายในโรงแรมให้ดีขึ้นแล้ว ในแง่ของการดำเนินธุรกิจระยะยาวเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ของโรงแรม นอกจากนี้ Bartone (1991) ได้ชี้ประเด็นเรื่องการนำขยะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมทางด้านการจัดการและการนำขยะ เศษอาหารมาใช้ประโยชน์ เป็นกิจกรรมเสริมที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้มีการนำขยะมาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มมูลค่าของขยะอันส่งผลต่อเนื่องเกิดการลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัดหรือบำบัดและลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดรวมไปถึงเพิ่มรายได้จากการขายขยะ

4. กฎระเบียบ ใช้เรื่องการจัดการขยะของโรงแรมสามารถแบ่งออกเป็นกฎระเบียบภายนอก เช่น การก่อสร้างโรงแรมให้ได้มาตรฐานจะต้องปฏิบัติตามกฎของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นกฎระเบียบภายนอก เช่น มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาตรฐานโรงแรม สีเขียว กรมควบคุมมลพิษ หรือกฎระเบียบของชุมชนที่ตั้งของโรงแรม (Leitmann, 1995) ส่วนกฎระเบียบภายในโรงแรมที่ออกมาให้ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการขยะของโรงแรม เป็นเฉพาะของโรงแรมนั้น Leitmann (1995) ได้กล่าวว่า ในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบภายในโรงแรมเรื่องการจัดการขยะเป็นการขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายของพนักงานโรงแรมมากกว่าการออกกฎบังคับ จุดประสงค์เพื่อการควบคุมการเกิดขึ้นของขยะ โดยเริ่มจากการช่วยกันลดปริมาณการเกิดขยะของแผนกจัดซื้อโดยการซื้อของที่มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซื้อที่ละมากๆเพื่อที่ช่วยลด ปริมาณบรรจุภัณฑ์ก่อนการนำไปใช้ซ้ำให้ เกิดประโยชน์สูงสุดก่อนจะเกิดเป็นขยะ อย่างไรก็ตาม Moore, Gould, and Keary (2003) ได้เสนอว่า การใช้

กฎระเบียบมากเกินไปในโรงแรม จะส่งผลต่อการเข้าพักของลูกค้าการขอความร่วมมือ จึงเป็นทางออกที่ดี ผู้บริหารโรงแรมมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อการควบคุมการเกิดปริมาณขยะและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการจัดการขยะในโรงแรม รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดกฎระเบียบตั้งแต่การลดและใช้ประโยชน์จากขยะจนถึงการกำจัดให้หน่วยงานถือปฏิบัติ

5. ผู้บริหาร เจ้าของโรงแรมมีทัศนคติที่ดีในเรื่องการจัดการขยะว่าโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ต้องทำด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่โดยบังคับจากกฎหมายหรือสังคม Zurbrugg (2002), Indrayana and Silas (1993), Furedy (1997) and Cervero (1995) กล่าวว่าในด้านผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการขยะไว้ว่า เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการขยะของโรงแรมบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์และมาตรการสำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการลดและใช้ประโยชน์จากขยะ ต้องอาศัยมาตรการที่เกี่ยวข้องในการจัดการ ด้านกฎระเบียบ ด้านการสนับสนุนและด้านการลงทุน นอกจากนี้ Sicular (1992) Cervero (1995), Nzeadibe (2009) and Moore, and Keary (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการประสานงาน การสื่อสาร ด้วยวิธีการต่างๆ ระหว่างเจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร/หัวหน้างาน/พนักงานโรงแรมของทุกแผนก เพื่อเป็นการถ่ายทอดและได้ต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ตั้งแต่เดิมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในความร่วมมือกันพัฒนาทั้งระบบการบริการต่อลูกค้ารวมทั้งการอยู่ร่วมกันของพนักงานและการทำกิจกรรมร่วมกันเจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมเน้นการทำงานแบบเป็นองค์รวม (Holistic) เนื่องจากจะทำให้ระบบการทำงานที่อาศัยการประสานเชื่อมโยงกันโดยเฉพาะพนักงานในแผนกต่างๆต้องทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากนี้ Thaman, Morrison, Morrell, and Thaman (2003) กล่าวว่าแรงกระตุ้นสำคัญทำให้ผู้บริหารโรงแรมส่งเสริมจัดการขยะคือ ผลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากขยะในระบบลดน้อยลงและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และทำให้ธุรกิจเป็นที่ยอมรับของสังคมสร้างโอกาสเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

6. พนักงาน พนักงานทุกคนในโรงแรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการขยะและการรู้บทบาทหน้าที่ที่มีการตื่นตัวระมัดระวังตระหนักในการคัดแยกขยะทิ้งในที่ที่จัดไว้ส่งผลต่อการลดปริมาณขยะและพนักงานทุกคนมีความรู้เรื่องขยะที่เกิดขึ้นในโรงแรม โดยเฉพาะในส่วนที่ตนรับผิดชอบในการ ทำงานก่อเกิดขยะประเภทใด เช่น พนักงานห้องครัว/ห้องอาหารสร้างขยะ เศษอาหาร พนักงานแผนก ส่วนหน้าขยะประเภทกระดาษ พนักงานแผนกแม่บ้านขยะประเภท แกน



ลอนไสน้ำยา (Weng & Fujiwara, 2011) อย่างไรก็ตาม Moore, Gould, and Keary (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การรู้จักคุณสมบัติของขยะแต่ละประเภท ส่งผลต่อการคัดแยกและการจัดการ/กำจัดอย่างถูกวิธี การร่วมสร้างแนวทาง ในการจัดการขยะอย่างถูกต้อง คือสร้างความตระหนักในการคัดแยกขยะ สร้างความรู้ความเข้าใจต่อ ประเภทขยะอย่างถูกต้องโดยการอบรมการคัดแยกขยะ (Ali & Saywell, 1995) อย่างไรก็ตาม Van Beukering (1994) ได้อภิปรายเพิ่มเติมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานได้ร่วมคิดในการจัดการขยะที่เหมาะสมกับพื้นที่ ร่วมวางแผนเพื่อให้เกิดแนวทางในการจัดการที่ถูกต้องร่วมปฏิบัติ เพื่อทดลองวิธีการที่เหมาะสม การร่วมตัดสินใจหาข้อสรุปแนวทางจัดการขยะที่ต้องร่วมแก้ปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผลการทดลองถึงวิธีการที่เหมาะสมกับพื้นที่ปฏิบัติการจัดการขยะ แต่ในทางกลับกันในเรื่องพนักงาน ถ้าหากว่าพนักงานขาดความร่วมมือในการทำงานตามที่ผู้บริหารตั้งไว้ ผลของงานจะไม่ได้เป้าหมายและอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร และที่สำคัญในเรื่องของการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานที่ต้องทำงานคลุกคลีกับการจัดการขยะ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมาก โดยเฉพาะการจัดการขยะที่มีพิษ ต้องมีวิธีป้องกันในการจัดการการสัมผัส สูดดมกลิ่นขยะ โดยเฉพาะขยะเปียกที่ได้สะสมกันเป็นจำนวนมากจะเกิดก๊าซมีเทนหรือก๊าซไข่เน่า โดยผู้สูดดมเข้าไปมากๆจะทำให้ผลต่อ ระบบทางเดินหายใจมีปัญหาตั้งแต่โพรงจมูกยาวไปถึงปอด จนส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจอย่างร้ายแรง พนักงานคัดแยกขยะเป็นกลุ่มเสี่ยง วิธีป้องกันโดยการสวมใส่ที่ปิดปาก จมูก ถุงมือให้มิดชิด ร่วมถึงการทำความสะอาดร่างกายก่อนและหลังเสร็จสิ้นภารกิจ ส่วนเรื่องบริการของพนักงานโรงแรมสามารถ ส่งเสริมให้ลูกค้าช่วยลดปริมาณขยะ โดยที่ Medina (1993) กล่าวว่าในเรื่องพนักงานต้องมีการส่งเสริมให้ปลูกฝังนิสัยรักษ์สิ่งแวดล้อมและให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการลดปริมาณขยะของโรงแรมต้องค่อยๆปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาสร้างนิสัย เช่น มีบริการถุงผ้าให้ลูกค้าพกพาซื้อของใช้บริการ Green Card ผ้าปูที่นอนและผ้าห่อน้ำ งดให้บริการบางอย่าง เช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน แต่สบู่ยาสระผมและครีมอาบน้ำยังคงต้องมีไว้บริการแยกเป็นชุด ทางโรงแรมต้องคำนึงถึงว่าแผนดังกล่าวยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ เพราะโรงแรมจำเป็นต้องคำนึงถึงความสะอาดสุขสบายของลูกค้าเป็นสำคัญ Nzeadibe (2009) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานด้านการลดคัดแยกและนำขยะกลับ มาใช้ใหม่ (Reduce Reuse Recycle) กำหนดเป้าหมายเพื่อการคัดแยกและนำกลับคืนขยะรีไซเคิล โดยให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะได้ประโยชน์ในเรื่องการประหยัดงบประมาณและพลังงานในการจัดการขยะทำให้โรงแรมมีความ สะอาดมีสภาพแวดล้อมที่ดีแล้วยังก่อให้เกิดรายได้ จากการคัดแยกขยะอีกด้วย

7. ลูกค้ำ กลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้ลูกค้ำที่เข้าพักในโรงแรมร่วมมือในการจัดการขยะคือการสื่อสารประเภทต่างๆ ให้เกิดการรับรู้ อย่างเช่นเอกสารเผยแพร่ ป้ายณรงค์ต่างๆ แผ่นพับ โปสเตอร์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จุดประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักและเกิดพฤติกรรมร่วมในการจัดการขยะ (Ali & Saywell, 1995) นอกจากนี้ Weng and Fujiwara (2011) ได้กล่าวไว้ว่า ลูกค้ำของโรงแรมในปัจจุบันมีทัศนคติ/ความรู้สึกนึกคิด/การรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและภัยคุกคามจาก ภาวะโลกร้อนที่มีต่อนักท่องเที่ยว และพร้อมปฏิบัติเพื่อป้องกัน ด้วยความรู้ความเข้าใจ และวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมที่ดีในการจัดการขยะ ขณะที่ Ali and Snel (1999) ได้กล่าวสนับสนุนว่า ลูกค้ำปัจจุบัน มีการศึกษาข้อมูลการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเรียนรู้กิจกรรมที่ทางโรงแรมจัดให้ในการร่วมลดปริมาณ ขยะทิ้งขยะตามที่ทางโรงแรมจัดให้ นอกจากนี้ Byer, Hoang, Nguyen, Chopra, Maclaren and Haight (2006) ได้นำเสนอความคิดเห็นว่า ลูกค้ำ สามารถมีบทบาทสำคัญในร่วมกันจัดการขยะรีไซเคิล ของโรงแรมได้ เช่นการคัดแยกสิ่งปนเปื้อนที่เป็นอาหารกับขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำก่อนทิ้งลงถังขยะ โรงแรม เพราะฉะนั้นทางโรงแรมต้องจัดวางถังขยะสำหรับวัสดุรีไซเคิลเพิ่มมากขึ้นและสะดวก เช่น บริเวณลิฟต์หรือในห้องพัก ส่วนทัศนคติของลูกค้ำมีผลต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เช่น โรงแรมหลายแห่งรายงานว่าการมีส่วนร่วมของลูกค้ำในการรีไซเคิลขยะของโรงแรมได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

8. ฤดูกาล ฤดูกาลที่ส่งผลต่อการจัดการขยะโรงแรมขนาดเล็ก มีอยู่ 2 ประเด็น คือ ฤดูกาลทางการท่องเที่ยว (Season) Moore, Gould and Keary (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวจะอิงอยู่กับฤดูกาลที่เหมาะสมกับสถานที่นั้นๆและมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ส่งผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวมากขึ้นในฤดูท่องเที่ยว(High season) และปริมาณ นักท่องเที่ยวน้อยที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว(Low season) Steckley and Doberstein (2011) กล่าวเสริมในเรื่องฤดูกาลทางการท่องเที่ยวว่า มีช่วงเวลาสั้นๆ ที่มีวันหยุดยาวและตรงกับ เทศกาลรื่นเริง ตัวอย่างเช่น ช่วงปีใหม่ เรียกว่า Peak season ซึ่งเป็นช่วงสั้นๆ ที่นักท่องเที่ยวมุ่งจะไป ในสถานที่นั้นๆ และอีกประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านฤดูกาลที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมคือ ฤดูกาลของท้องถิ่น Ewing and Cervero (2010) ได้กล่าวไว้ว่า ฤดูกาล มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณขยะเป็นอย่างมาก เช่น ฤดูที่มีผลไม่มาก ปริมาณขยะจากพวกเปลือก เม็ดของผลไม้จะมีมาก เพราะเหลือจากการบริโภคของนักท่องเที่ยว Weng and Fujiwara (2011) กล่าวว่า ฤดูใบไม้ร่วง จะมีผลต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ธรรมชาติป่าไม้ และฤดูกาลลมมรสุมเป็นต้นเหตุของการเกิดขยะของโรงแรมที่มีที่ตั้งติดกับทะเล

วิธีการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีการทางการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อที่จะได้มาถึงการตอบคำถามของการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งการสนทนาที่ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semistructured conversation) ประชากรการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างนั้นไม่ใช่สิ่งเดียวกัน “ประชากร” หมายถึงประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่นักวิจัยกำหนดไว้ที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งอาจมีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วไป ส่วน “กลุ่มตัวอย่าง” หมายถึง ส่วนหนึ่งของประชากรที่นำมาศึกษาซึ่งเป็นตัวแทนของ ประชากร การที่กลุ่มตัวอย่างจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเพื่อการอ้างอิงไปยังประชากรอย่างน่าเชื่อถือได้นั้น มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม (Creswell, 2013) การวิจัยครั้งนี้ เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับข้อมูลในสนามวิจัย เพื่อสำรวจหาความรู้เบื้องต้นและหาความ เข้าใจในเรื่องการจัดการขยะที่มีความรู้ น้อย ไม่มีกรอบแนวความคิดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ต้องการเข้าใจประเด็นปัญหา ความหมาย/ประสบการณ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานการณ์จริง หรือในแต่ละประเด็น ปัญหาการจัดการขยะฐานศูนย์ของโรงแรม (Hubermas & Miles, 1994) วิธีการวิจัยที่มุ่ง ศึกษากรณี ที่เฉพาะเจาะจงจุดเน้นอยู่ที่สิ่งที่ถูกศึกษาซึ่งมีขอบเขตที่กำหนดได้ชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเอง โดยใช้วิธีการศึกษาที่เป็นมาตรฐานทั่วไปในทางสังคมศาสตร์ คือ เทคนิคมาตรฐานใดๆ ที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพก็สามารถนำมาใช้กับการวิจัยแบบกรณีศึกษาได้ (Stak, 2000) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย” ใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพราะต้องการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ลึกซึ้งที่ไม่สามารถได้มาด้วยการสัมภาษณ์แบบปกติ

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล (Key informants) โดยวิธี “ยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposeful sampling)” กลุ่มตัวอย่างมีหลายประเภท มีวิธีการเลือกที่แตกต่างกันไปแต่ละประเภทสนองเนื้อหาและคำตอบของคำถามวิจัย (Patton, 1990) ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย พื้นที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นโรงแรมขนาดเล็ก (มีขนาดห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง) ที่ตั้งอยู่บน เกาะสมุย 201 โรงแรม เกาะพะงัน 106 โรงแรมรวมทั้งสิ้นมีจำนวน 307 โรงแรม (กรมการปกครอง, 2014) จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเทศไทย เพราะพื้นที่ดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่ได้รับความนิยม มีชื่อเสียงติดอันดับโลก มีทั้งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมหลั่งไหล เข้ามาท่องเที่ยว สถานที่ดังกล่าวทำให้ประชาชนจาก



พื้นที่อื่นๆที่ย้ายถิ่นเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพ จากที่มันก่อกองเที่ยวและประชากรจากต่างพื้นที่เข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาขยะเพิ่มมากขึ้นตามตัว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2007) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเจ้าของ/ผู้จัดการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการขยะโรงแรมขนาดเล็กมาทำการศึกษา เพราะมั่นใจบุคคลที่อยู่ในสถานะนั้นๆ มีอะไรที่นักวิจัยได้เรียนรู้มากมาย ผู้วิจัยเลือกปรากฏการณ์ปัญหาขยะมาศึกษาเพราะมีหลักฐานให้เชื่อว่า ปรากฏการณ์ขยะที่เกิดขึ้นมี กระบวนการจัดการขยะฐานศูนย์ที่เป็นแนวทางในการทดสอบแนวความคิด ในวิจัยครั้งนี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือผู้วิจัยสามารถอธิบายสิ่งที่เลือกได้ทั้งในทางแนวคิดทฤษฎีและในทางระเบียบวิธีวิจัย และใช้ช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล เดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม 2015 เพราะช่วงเวลาดังกล่าวนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อยทำให้เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมมีเวลาสะดวกในการให้ข้อมูล แต่อย่างไรก็ตามในช่วงเวลาดังกล่าวก็ยังมันก่อกองเที่ยวมาพักโรงแรม ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นกระบวนการบริการที่ส่งผลให้เกิดขยะในโรงแรมขนาดเล็ก เทคนิควิธีที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยใช้แบบบอลหิมะ (snowball sampling) (Bogdam & Tayloe 1975) วิธีการแบบบอลหิมะเริ่มต้นจากเจาะจงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ที่ตรงกับประเด็นที่ทำการศึกษาคือการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก โดยมีเกณฑ์ที่ผู้วิจัยตั้งขึ้นมาคือ เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมขนาดเล็กหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการขยะของโรงแรมที่มีความรู้/ประสบการณ์ในการจัดการขยะและที่สำคัญต้องมีความเต็มใจที่จะร่วมมือให้ข้อมูล ผู้วิจัยทำการเลือกจากโรงแรมแรกเพื่อทำการพูดคุยสัมภาษณ์จนกว่าได้ข้อมูลที่เพียงพอ จากนั้นขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แนะนำโรงแรมต่อไปที่จะให้ข้อมูลทำไปเรื่อยๆ จนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว โดยยึดหลักของทฤษฎีติดพื้นที่ (Grand theory) คือการก่อให้เกิดข้อมูลที่มีความลึกเพียงพอที่จะทำให้ความชัดเจนใน เรื่องของแบบแผน แนวคิด กลุ่มประเภท (Categories) คุณสมบัติ (Properties) และมิติต่างๆ (Dimensions) ของปรากฏการณ์ที่การศึกษา (Corbin & Strauss, 2014) การที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความลึกดังกล่าว จำเป็นต้องได้ตัวอย่างที่มีขนาดเพียงพอที่เกิดข้อมูลเพียงพอขึ้นกับความอิ่มตัวทางทฤษฎี (Theoretical saturation) ไม่มีข้อมูลใหม่ หากมีข้อมูลซ้ำซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องพิจารณาอีกเพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบแบบแผนแนวคิด เมื่อมีความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแผนแนวคิดของข้อมูลในมิติต่างๆเพียงพอมีการสัมภาษณ์ต่อไปจนเต็มเต็ม (Strauss & corbin, 1994)

เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างใช้การสัมภาษณ์เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมขนาดเล็ก ใน ประเด็นของปัจจัยที่นำมาช่วยแก้ปัญหาการจัดการขยะที่มีอยู่ในโรงแรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการ สร้างรูปแบบการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็กต่อไป ผู้วิจัยทำการศึกษาจากวิจัยที่ผ่านมาในเรื่อง ปัจจัยอะไรบ้างที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขยะได้ทั้งหมด 8 ปัจจัย โดยคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

- ข้อที่ 1 สภาพที่ตั้งของโรงแรมมีอิทธิพลต่อการจัดการขยะอย่างไร
- ข้อที่ 2 มีวิธีการใดที่มีส่วนช่วยในการจัดการขยะ
- ข้อที่ 3 งบประมาณในการจัดการขยะมีส่วนช่วยในการจัดการขยะอย่างไร
- ข้อที่ 4 กฎระเบียบในโรงแรมอะไรมีส่วนช่วยในการจัดการขยะ
- ข้อที่ 5 เจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรม มีส่วนช่วยในการจัดการขยะอย่างไร
- ข้อที่ 6 ความร่วมมือของพนักงานมีส่วนช่วยในการจัดการขยะอย่างไร
- ข้อที่ 7 ลูกค้ามีส่วนช่วยในการจัดการขยะอย่างไร
- ข้อที่ 8 ฤดูกาลมีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรมอย่างไร

การวิเคราะห์ Content Analysis มุ่งองค์ประกอบหลักๆอยู่ 3 ประการ คือ ประการแรก การจัด ระเบียบข้อมูล (data organizing) เป็นกระบวนการจัดการกรรมวิธีต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลมีระเบียบ ประการที่สองการแสดงผลข้อมูล (data display) เป็นกระบวนการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนา และ ประการสุดท้าย การหาข้อสรุปการตีความและการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย (conclusion, interpretation and verification) เป็นกระบวนการหาข้อสรุปและการตีความหมายของผล หรือข้อค้นพบสามารถสรุประเบียบวิธีวิจัยได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระเบียบวิธีวิจัย

| วัตถุประสงค์ | ระเบียบวิธีวิจัย | ผู้ให้ข้อมูล | เทคนิคการเลือกผู้ให้ข้อมูล | เครื่องมือ | การวิเคราะห์ข้อมูล |
|---|------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก | วิจัยเชิงคุณภาพ | เจ้าของ/ผู้จัดการ/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก | แบบบอลหิมะ (Snowball Sampling) | แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง | Content Analysis |



ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

สรุปผลและอภิปรายตามคำถามวิจัยเพื่อให้ทราบว่า อะไรคือปัจจัยในการจัดการขยะของโรงแรมขนาดเล็ก สรุปได้ว่าทั้ง 8 ปัจจัยมีผลสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อการจัดการขยะ โดยปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดมี ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ความร่วมมือของพนักงานในการจัดการขยะ ปัจจัยที่ 2 วิธีการในการจัดการขยะ ปัจจัยที่ 3 เจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรมมีส่วนร่วมช่วยในการจัดการขยะ ปัจจัยที่ 4 กฎระเบียบในการจัดการขยะ ปัจจัยที่ 5 ค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ ปัจจัยที่ 6 สถานที่ตั้งของโรงแรม ปัจจัยที่ 7 การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของลูกค้า และปัจจัยที่ 8 ฤดูกาลที่มีผลต่อการจัดการขยะ ดังรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความร่วมมือของพนักงานในการจัดการขยะ (Employee)

ปัจจัยด้านพนักงานสรุปได้ว่า สิ่งที่จะช่วยให้พนักงานมีความร่วมมือในการจัดการขยะประสบความสำเร็จ ทางโรงแรมควรมีการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการจัดการขยะ และต้องให้การ สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมให้มากที่สุด ซึ่งผลของการศึกษารังนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Medina (1993) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในเรื่องพนักงานโรงแรมที่ต้องมีความรู้เรื่องขยะ โดยการเรียนรู้วิธีการถึงการปลูกฝังนิสัยรักสิ่งแวดล้อม และควรตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการลดปริมาณขยะจากภาระงาน ใน โรงแรมและค่อยๆ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น มีการให้บริการหรือให้คำแนะนำลูกค้าพกพาหรือใช้ ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก เปลี่ยนผ้าปูที่นอนและผ้าหอน้ำวันเว้นวัน งดให้บริการบางอย่างเช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน แต่สบู่ ยา สระผมและครีมอาบน้ำยังคงต้องมีไว้บริการแยกเป็นชุด นอกจากนี้ Nzeadib (2009) ก็ได้กล่าวเหมือนกันว่า พนักงานที่มีความรู้และสามารถดำเนินงานด้านการลดคัดแยก และนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Reduce Reuse Recycle) เป็นสิ่งสำคัญที่ทางโรงแรมส่งเสริมให้ปฏิบัติและผล การศึกษายังบอกอีกว่าการสื่อสารที่ดีจากผู้บริหารระดับสูงสู่พนักงานทุกระดับ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก การส่งข่าวสารในองค์กรด้านการจัดการขยะที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดการ กระตุ้นและเห็นความสำคัญของการให้ความร่วมมือในการจัดการขยะ ซึ่งผลของการศึกษารังนี้ ไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moore, Gould, and Keary (2003) กล่าวไว้ว่าการมีส่วนร่วมของ พนักงานร่วมคิดในการจัดการขยะที่เหมาะสมกับพื้นที่ ร่วมวางแผนเพื่อให้เกิดแนวทางในการ จัดการที่ถูกต้อง พนักงานจะต้องได้รับการสื่อสารที่ถูกต้อง และผลการศึกษาวิจัยพบว่าพนักงาน ต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีในเรื่องการจัดการขยะ ซึ่งเหมือนกับผลงานวิจัยของ Ali and

Saywell (1995) ได้แสดงให้เห็นว่า การร่วมสร้างแนวทางในการจัดการขยะอย่างถูกต้อง คือ การสร้างความตระหนักในการคัดแยกขยะ สร้างความรู้ ความเข้าใจต่อประเภทขยะอย่างถูกต้อง โดยการอบรมการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังพบว่า บุคลากรของโรงแรมยังขาดแกนนำในการปฏิบัติงานด้านการจัดการขยะของโรงแรม ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยที่ผ่านมา เป็นเพราะว่าผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาของโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งพฤติกรรมของพนักงาน และระบบการบริหารงานจะแตกต่างจากโรงแรมขนาดใหญ่

2. ปัจจัยทางด้านวิธีการในการจัดการขยะ (Process)

ปัจจัยทางด้านวิธีการที่ดีในการจัดการขยะสามารถสรุปได้เป็นสามประเด็นดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง ควรมีการจัดถังขยะไว้ให้เพียงพอและเหมาะสมกับขยะแต่ละประเภท จากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถแยกถังขยะออกเป็นสี่ประเภท ดังนี้ ประเภทที่หนึ่งถังขยะที่เป็นเก็บขยะเศษอาหาร ประเภทที่สอง ถังขยะที่เก็บขยะที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ ประเภทที่สาม ถังขยะที่นำมาเก็บขยะที่ไม่สามารถนำ มาใช้ประโยชน์ได้ และประเภทที่สี่ถังขยะที่เก็บขยะพิษ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ได้สอดคล้องกับ Bartone (1991) ซึ่งได้กล่าวถึงเรื่องจำนวนถังขยะที่มีไม่เพียงพอที่นำมาใช้ใน การแบ่งแยกขยะตามประเภทต่างๆ ได้เสนอว่าถังขยะที่ใช้ในโรงแรมแยกตามประเภทของขยะควรมีการแบ่งสีตามประเภทขยะชัดเจน หรือมี การเขียนชื่อบอกประเภทขยะมีฝาปิดมิดชิด ทนทานต่อแสงแดดและทนต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี เคลื่อนย้ายไปใส่รถขยะหรือเข็นนำขยะไปทิ้งได้ นอกจากนี้ Moore, Gould and Keary (2003) ยังกล่าว สนับสนุนว่า การแยกถังขยะตามชนิดของขยะมีข้อดี คือช่วยให้ลดปริมาณขยะเพราะการแยกสิ่งของที่ นำกลับมาใช้ใหม่เท่ากับสิ่งนั้นไม่เป็นขยะ นอกจากนี้ยังเพิ่มความปลอดภัยเพราะได้แยกขยะที่เป็นพิษออกไปดูแลพิเศษและช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะแยกขยะเป็นถึงทำให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้สถานที่นั้นๆดูสวยงาม

ผลการศึกษาประเด็นที่สองพบว่า เรื่องระบบการจัดเก็บขยะมีการแบ่งการจัดเก็บเป็น 2 วิธีการ หนึ่งการจัดเก็บขยะที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน มีการจัดเก็บ 2 ครั้งต่อวัน คือ ครั้งแรกตอนเช้า เพราะเป็นเวลาที่ก่อนสำนักงานของโรงแรมหรือลูกค้ายังไม่มาใช้บริการบริเวณต่างๆ ของโรงแรมอย่างเต็มที่ และครั้งที่สองตอนบ่าย เพราะปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวันจะมีปริมาณที่มากและมีการผสมของขยะที่ น่าเสียดหากมีการปล่อยไว้จะส่งกลิ่นไม่ดี และสองการจัดเก็บขยะที่เกิดขึ้นไม่ประจำทุกวัน ขยะประเภทนี้ ส่วนมากจะเป็นขยะที่เกิดขึ้นบริเวณนอกอาคารของโรงแรม จำพวกกิ่งไม้ ขอนไม้ สาหร่ายทะเล มีการทำ ลายเมื่อปริมาณขยะมีจำนวนมากโดยการ



เผา ผัง หรือส่งให้เทศบาล ผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา เป็นเพราะการศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลของการจัดการขยะภายในโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมายังมีน้อยมากที่ได้ทำการศึกษาประเด็นดังกล่าว

ผลการศึกษาประเด็นที่สาม พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีและถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้ออกนโยบายกับผู้ปฏิบัติ คือพนักงานซึ่งสามารถปฏิบัติ การจัดการ ขยะให้ถูกวิธี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thaman, R, Morrison, Morrell, and Thaman, B (2003) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญต่อการจัดการขยะให้เกิดประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารเป็นผู้ส่งสารที่ประกอบไปด้วยวิธีการหรือขั้นตอนที่ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติ

3. ปัจจัยทางด้านเจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรมมีส่วนร่วมช่วยในการจัดการขยะ (Management or Hotel Owner)

ปัจจัยทางด้านเจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรมที่มีส่วนช่วยในการจัดการขยะ สามารถสรุปผลได้ดังนี้ เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมมีแรงกระตุ้นในการจัดการขยะ เนื่องจากผลประโยชน์ที่จะได้รับคือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงแรมและการจัดการขยะที่ดีจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและร่วมสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในโรงแรมที่ดีและต่อชุมชนรอบข้าง ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้ตรงกับงานวิจัยของ Thaman, R, Morrison, Morrell and Thaman, B (2003) กล่าวว่า ผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญและเป็นแรงสำคัญ ในการกระตุ้นให้การจัดการขยะในโรงแรมให้ประสบความสำเร็จโดยกล่าวว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับ คือ ช่วยการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมและลดค่าใช้จ่ายเนื่องจากขยะในระบบลดน้อยลง และทำให้ธุรกิจเป็นที่ยอมรับของสังคมด้วยนอกจากนี้เป็นการสร้างโอกาสในการเพิ่มศักยภาพให้อยู่เหนือคู่แข่ง และการจัดการขยะที่ดีของโรงแรมจะช่วยในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและทางด้านสิ่งแวดล้อมด้วย นอกจากนี้ผลการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมได้มีการกำหนดเป้าหมายและนโยบาย ในด้านการจัดการขยะของโรงแรมให้สอดคล้องกันสองอย่าง คือ ความเป็นการอนุรักษ์ธรรมชาติ ต้องควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจ ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Zurbrugg (2002), Indrayana and Silas (1993), Furedy (1997), and Cervero (1995) อภิปรายไว้ว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์และมาตรการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการลดปริมาณขยะและการใช้ประโยชน์จากขยะ ซึ่งจะต้องอาศัยมาตรการที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการด้านกฎระเบียบ ด้านการสนับสนุนและด้านการลงทุน



4. ปัจจัยทางด้านกฎระเบียบในการจัดการขยะ (Government and Hotel Regulations)

กฎระเบียบที่ทางโรงแรมมีในการจัดการขยะเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก ผลการศึกษาพบว่า กฎระเบียบในการจัดการขยะของโรงแรมได้แบ่งออกเป็นสองส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่หนึ่งคือ กฎระเบียบที่มาจากหน่วยงานภายนอกที่โรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม ตัวอย่าง รัฐบาลหรือองค์การรักษาสสิ่งแวดล้อม มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมในงานบริการ ISO 14001 มาตรฐานชุมชน และ ส่วนที่สองกฎระเบียบที่มีภายในโรงแรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานทำตามอย่างเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการขยะของพนักงานแผนกต่างๆ จากผล การศึกษานี้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leitmann (1995) กล่าวไว้ว่าการก่อสร้างโรงแรม ให้ได้มาตรฐานนั้นจำเป็นต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม ยกตัวอย่างเช่น มาตรฐานทางด้าน สิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาตรฐานโรงแรมสีเขียว กรมควบคุมมลพิษหรือกฎระเบียบของชุมชนที่โรงแรมตั้งอยู่ นอกจากนี้ โรงแรมต้องมีกฎระเบียบ ที่ออกมาเฉพาะภายในโรงแรมนั้นๆ ซึ่ง Leitmann (1995) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับเรื่อง กฎ ระเบียบภายในโรงแรมเรื่องการจัดการขยะเป็นการขอความร่วมมือจากทุกๆฝ่ายของโรงแรม มากกว่าการออกกฎบังคับ จุดประสงค์เพื่อการควบคุมการเกิดขึ้นของขยะ

5. ปัจจัยทางการจัดการทางงบประมาณ (Waste Management Funding)

ปัจจัยทางด้านค่าใช้จ่ายที่มีส่วนช่วยสนับสนุนทำให้การจัดการขยะประสบผลสำเร็จ ผล การศึกษา พบว่า ผู้บริหารโรงแรมมีบทบาทสำคัญมากเพราะโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ต้อง มีค่าใช้จ่าย ซึ่งทางผู้บริหารโรงแรมต้องมีการจัดสรรงบประมาณไว้ โดยค่าใช้จ่ายในการจัดการ ขยะนำมาจากรายได้ค่าบริการ ห้องพักและค่าบริการอื่นๆที่ลูกค้ามาใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าเงิน ลงทุนในการจัดการด้านขยะของโรงแรม จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาพักใช้ บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สถานะทางการเงินใน เรื่องการจัดการขยะไม่ดีมาก ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steckley and Doberstein (2011) ซึ่งกล่าวว่าไว้ว่าผู้ประกอบการ โรงแรมให้ความสำคัญเป็นพิเศษในด้านการบริหารการเงินที่นำมาพัฒนาทางด้านการจัดการขยะ ส่วนมากโรงแรมขนาดเล็กจะไม่ได้วางแผนทางการเงินในเรื่องการจัดการ ขยะไว้ตั้งแต่ตอนเริ่ม ก่อสร้างโรงแรม จะใช้เงินจากผลประโยชน์ของแต่ละปีมาจัดสรรเป็นงบประมาณในการจัดการ ขยะ ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลประกอบการของปีนั้นๆ



นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังพบว่า ผู้บริหารโรงแรมจะพิจารณากิจกรรมในการจัดการขยะที่เป็นประโยชน์มากที่สุดและพิจารณาความคุ้มค่าในการลงทุนด้วย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bartone (1991) ได้กล่าวว่า เรื่องการนำขยะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการส่งเสริมกิจกรรมทางด้านการจัดการและการนำขยะเศษอาหารมาใช้ประโยชน์ เป็นกิจกรรมเสริมที่ทำให้เกิดการกระตุ้นที่มีการนำขยะมาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มมูลค่าของขยะ อันส่งผลต่อเนื่องเกิดการลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัดหรือบำบัดและลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดรวมไปถึงเพิ่มรายได้จากการขายขยะ อย่างไรก็ตาม การจัดการกิจกรรมของโรงแรมหากมีการบูรณาการการลดปริมาณขยะเข้าด้วย สุดท้ายจะเกิดประโยชน์ คือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและลดค่าใช้จ่าย มิงานวิจัยของ Cointreau (1987) and Arlosoroff (1991) ได้กล่าวเสริมไว้ว่าหากมีการจัดการขยะที่ตื่นอกจากจะช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์ภายในโรงแรมให้ดูดีแล้วในแง่ของการดำเนินธุรกิจระยะยาวเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้โรงแรม

6. ปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม (Location)

ปัจจัยสถานที่ตั้งของโรงแรมมีส่วนช่วยในการจัดการขยะ จากผลการศึกษาพบว่าสามารถแบ่งโรงแรมตามสถานที่ตั้งได้สามประเภท คือ ประเภทที่หนึ่งที่ตั้งติดทะเล ประเภทที่สองที่ตั้งติดภูเขา และประเภทที่สามที่ตั้งในเมือง ซึ่งมีปัญหาเรื่องการจัดการขยะที่แตกต่างกันออกไป ประเภทที่ตั้งติดทะเล ปัญหาขยะจากชายหาดที่ไม่สามารถควบคุมได้ เพราะขยะจะถูกพัดพามาตามคลื่นของลมมรสุม มีทั้ง ขอนไม้ใหญ่ กิ่งไม้ และที่สำคัญสาหร่ายทะเลซึ่งมีปริมาณที่มาก ส่วนโรงแรมที่มีสถานที่ตั้งติดภูเขา ปัญหาการเข้าถึงในการจัดเก็บขยะเข้าถึงได้ยาก ขยะที่เกิดของโรงแรมประเภทนี้ได้แก่ กิ่งไม้ ใบไม้ ผลไม้ และโรงแรมที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเมืองปัญหาที่พบคือ การเข้าถึงเช่นกันเพราะมีปริมาณโรงแรมจำนวนมากกระจุกตัวอยู่ในบริเวณเดียวกันทำให้การจัดเก็บต้องใช้รถเข็นเล็กเดินเข้าเก็บทีละจุดก่อนที่นำมารวมกัน ในรถใหญ่ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้ไม่แตกต่างจากงานวิจัยของ Altaf and Deshazo (1996) กล่าวไว้ว่า โรงแรมมีสถานที่ตั้งติดกับภูเขาหรือติดทะเลการขนส่งขยะ เพื่อนำไปทำลายนอกสถานที่โรงแรมจะเป็นอุปสรรคมาก เพราะฉะนั้นทางโรงแรมต้องหาวิธีจัดการขยะภายในโรงแรมให้มากที่สุด ก่อนนำไปจัดการภายนอกในขณะที่ Thaman, Morrison, Morrell, and Thaman (2003) กล่าวว่า ประเด็นพื้นที่ไม่เหมาะสำหรับการจัดการขยะเรื่องที่ตั้งของโรงแรมที่อยู่ติดชุมชนเวลาจะทำการกำจัดขยะต้องคำนึงการรบกวนชุมชนหรือโรงแรมที่อยู่ริมทะเลหรือแม่น้ำ การกำจัดขยะต้องระงับการปล่อยของเสียลงสู่แม่น้ำและทะเล



7. ปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของลูกค้า (Customer/Guest)

ปัจจัยด้านลูกค้าที่มีผลต่อการจัดการขยะของโรงแรม จากผลการศึกษาพบว่า มีสองประเด็น คือ ประเด็นแรกการให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการขยะ ซึ่งในปัจจุบันลูกค้าพบว่ามีความตื่นตัว และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว ผลการศึกษายืนยันลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้การกำจัดขยะประสบผลสำเร็จ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ก่อนเดินทางมา พักโรงแรมมีการศึกษาข้อมูลของโรงแรมว่าเป็นโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมีความประสงค์มาสัมผัสกับธรรมชาติ โดยเฉพาะพื้นที่ศึกษาครั้งนี้เป็นทะเล มีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามกิจกรรมที่ทางโรงแรมจัดให้เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและร่วมจัดการขยะของโรงแรม ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ Weng and Fujiwara (2011) ได้กล่าว ยืนยันไว้ว่า ลูกค้าในปัจจุบันมีทัศนคติความรู้สึกรู้สึก การรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ภัยคุกคามตามภาวะโลกร้อนและพร้อมที่จะปฏิบัติตามความถูกต้องและเหมาะสมในการจัดการขยะ

ประเด็นที่สองการสื่อสารให้ลูกค้าโรงแรมมีความเข้าใจในสิ่งที่โรงแรมต้องการให้ปฏิบัติ หรือเป็น การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์เรื่องการจัดการขยะให้ทั่วถึง เป็นสิ่งสำคัญเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali and Saywell (1995) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ที่ดีที่สุดส่งเสริมให้ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมมีความร่วมมือในการจัดการขยะ คือการสื่อสารในหลายๆประเภทเพื่อให้เกิดการรับรู้ ตัวอย่างเช่น เอกสารเผยแพร่ ป้ายรณรงค์ต่างๆ แผ่นพับ โปสเตอร์ และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จุดประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักและก่อให้เกิดพฤติกรรมร่วมในการจัดการขยะ

8. ปัจจัยทางด้านฤดูกาลที่มีผลต่อการจัดการขยะ (Season)

ปัจจัยทางด้านฤดูกาลจากผลการศึกษาพบว่า มี 2 ประเด็นที่ส่งผลต่อการจัดการขยะ คือ ฤดูกาลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในบริเวณเกาะสมุยคือช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เมษายนส่วนเกาะพะงันจะเป็นช่วงที่มีเทศกาล พระจันทร์เต็มดวง ซึ่งปริมาณนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการเกิดขึ้นของขยะและการจัดการขยะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moore, Gould and Keary (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวจะอิงอยู่กับฤดูกาลที่เหมาะสมกับสถานที่ตั้งของที่พัก และมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศส่งผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวมากขึ้นในฤดูท่องเที่ยว (High season) และปริมาณนักท่องเที่ยวน้อยที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season) และประเด็นที่ 2 ฤดูกาลของธรรมชาติ ซึ่งเกาะสมุยและเกาะพะงันจะได้รับมรสุมลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นและการจัดการขยะของโรงแรม สอดคล้อง Ewing and Cervero (2010) กล่าวไว้ว่า

ฤดูกาลมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณขยะเป็นอย่างมาก เช่น ฤดูที่มีผลไม้มากปริมาณขยะจากพวกเปลือก เม็ดของผลไม้จะมีมาก เพราะเหลือจาก การบริโภคของ นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ Weng and Fujiwara (2011) ได้กล่าวว่า ฤดูใบไม้ร่วงจะมีผลต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในโรงแรมที่ตั้งอยู่กับธรรมชาติป่าไม้และฤดูกาลลมมรสุม เป็นต้นเหตุของการเกิดขยะของโรงแรมที่มีที่ตั้งบริเวณติดกับทะเล

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิจัย

| ปัจจัยการจัดการขยะ | ผลการศึกษา |
|--|---|
| 1. ความร่วมมือของพนักงานในการจัดการขยะ | <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานไม่ควรขาดความรู้/ความเข้าใจในเรื่องการจัดการขยะฐานศูนย์และควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ - พนักงานควรติดตามข่าวสารในองค์กรเพื่อสามารถปฏิบัติ ตามนโยบายการจัดการขยะอย่างถูกต้อง - ควรมีการตรวจประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานหลังจากผ่านการฝึกอบรมเพื่อทดสอบความรู้ความสามารถ |
| 2. วิธีการในการจัดการขยะ | <ul style="list-style-type: none"> - แบ่งแยกประเภทถังรองรับขยะตามประเภทการคัดแยกขยะ - ต้องมีจำนวนถังขยะให้เพียงพอต่อการใช้ - การกำหนดช่วงเวลาในการเก็บขยะเช่นการจัดเก็บขยะที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน และการจัดเก็บขยะที่เกิดขึ้น ไม่เป็นประจำทุกวัน |
| 3. เจ้าของ/ผู้บริหารโรงแรมมีส่วนช่วยในการจัดการขยะ | <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าของ/ผู้จัดการโรงแรมต้องมีการ กำหนดเป้าหมายและนโยบายในด้านต่างๆขององค์กร - เจ้าของควรต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้จากการจัดการขยะเช่นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ประหยัดค่าใช้จ่าย สร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ต่อโรงแรมและต่อชุมชนรอบข้าง |
| 4. กฎระเบียบในโรงแรมมีส่วนช่วยในการจัดการขยะ | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่มาจากหน่วยงานภายนอกและของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด - สร้างกฎระเบียบภายในโรงแรมเพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตาม |
| 5. ค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ | <ul style="list-style-type: none"> - ใช้รายได้จากการบริการมาใช้จ่ายในการจัดการเรื่องขยะ - สร้างวิธีการหรือกิจกรรมที่ดีที่สุดและประหยัดเงินลง - การจัดการขยะที่ดีในระยะยาวช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ของโรงแรม |
| 6. สถานที่ตั้งของโรงแรม | <ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการวางแผนการจัดการขยะให้ติดตามแหล่งที่ตั้งโรงแรม - โรงแรมที่ติดทะเลขยะส่วนใหญ่มาจากมรสุมหรือลมทะเล มีปริมาณมาก - โรงแรมที่ตั้งติดภูเขาหรืออยู่กลางเมืองทำให้การเข้าถึงในการจัดการขยะลำบากควรมีการวางแผนเพื่อให้การ เข้าถึงได้สะดวก |



ตารางที่ 3 สรุปผลการวิจัย (ต่อ)

| ปัจจัยการจัดการขยะ | ผลการศึกษา |
|-----------------------------------|--|
| 7. ลูกค้ามีส่วนร่วมในการจัดการขยะ | - ลูกค้ามีความต้องการร่วมกิจกรรมการจัดการขยะร่วมกับโรงแรมเป็นอย่างดี สร้างแรงจูงใจ/กิจกรรมให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วม - มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในสิ่งที่ทางโรงแรมต้องการให้ลูกค้าปฏิบัติ |
| 8. ฤดูกาล | - ฤดูกาลท่องเที่ยว ปริมาณนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการจัดการขยะของโรงแรม - ฤดูมรสุมทางทะเลส่งผลต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นบริเวณโรงแรมและการจัดการ |

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาคำครั้งนี้สามารถแบ่งได้เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการและประโยชน์ทางด้านอุตสาหกรรมบริการ โดยที่ทางด้านวิชาการครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ คือ ประการแรกได้มาซึ่งทฤษฎีคุณภาพการจัดการขยะโรงแรมขนาดเล็กได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการขยะที่สามารถนำไปสร้างการวางนโยบาย การปฏิบัติ การตรวจสอบและการดำเนินการของผู้บริหารโรงแรมตามลำดับ ประการที่สามเป็นแนวทางในการศึกษาของนักวิจัยในเรื่องการจัดการขยะของโรงแรมขนาดที่ต่างกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพของความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ที่ได้รับทางด้านอุตสาหกรรมบริการจากการศึกษาคำครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 4 ประการ คือ ประการที่ 1 โรงแรมที่มีการจัดการขยะที่ดีในส่วนตัวเงิน สามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนที่ต้องใช้ในเรื่องการจัดการขยะและเพิ่มรายได้จากการขายขยะ ในส่วนที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน การจัดการขยะทำให้ โรงแรมมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน รวมไปถึงการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมและที่สำคัญช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม ประการที่ 2 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการจัดการของโรงแรม สามารถประยุกต์ไปใช้กับโรงแรมขนาดอื่นๆได้ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น ธุรกิจสปาช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยังสามารถรักษาระบบ-ชาติ ไว้ได้อย่างยั่งยืนนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของโรงแรมและบุคลากรประการที่ 3 การจัดการขยะนำไปสู่ การสร้างความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีนิสัยรักความสะอาดที่เกิดมาจากการทำงานด้านการจัดการขยะทุกๆวัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ดีของพนักงานที่ทำให้ชุมชนที่อยู่อาศัยและสังคม รอบข้างดีขึ้น ประการที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จของการจัดการขยะ สิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง



คือความร่วมมือของพนักงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารโรงแรมสามารถนำผลการศึกษาปัจจัยการจัดการขยะ ด้านความร่วมมือของพนักงาน สร้างเป็นเครื่องมือในการอบรมพนักงานให้มีความสามารถในด้านการจัดการขยะได้

บรรณานุกรม

- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2012). *โครงการสนับสนุนและเสริมสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายจากชุมชนเกาะสมุย*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2014 จาก www.data.reo14.go.th/reo14/books-load/samudtana-samui-57.pdf
- Arlosoroff, S. (1985). WB/UNDP—Integrated Resource Recovery Project: Recycling of Wastes in Developing Countries. In K. Curi (Ed.). *Appropriate waste management for developing countries* (pp. 81-94). New York:Plenum press.
- Ali, M., & Saywell, D. L. (1995). *Community initiatives in solid waste*. Proceedings of the 21st WEDC Conference, Kampula, Uganda
- Ali, M., & Snel, M. (1999). *Lessons from community-based initiatives in solid waste*. Water and Environmental Health at London and Loughborough (WELL) Study No, 99. London
- Altaf, M. A., & Deshazo, J. R. (1996). *Household demand for improved solid waste management: A case study of Gujranwala, Pakistan*. *World Development*, 24(5), 857-868.
- APAT, (2002). *Tourists accommodation EU eco-label award scheme – Final Report*. Rome: Italian National Agency for the Protection of the Environment and for Technical Services.
- Arasli, H. (2002). *Gearing total quality into small-and medium-sized hotels in North Cyprus*. *Journal of Small Business Management*, 40(4), 350-359.
- Avelini-Holjevac, I., & Vrtodusic, A. (1999). *Small hotels in European tourism: The necessity of reconstruction of Croatian hotel industry*. *The Tourist Review*, 54(4), 43 - 49
- Bartone, C. R. (1991). *Private sector participation in municipal solid waste service: experiences in Latin America*. *Waste Management & Research*, 9(1), 495-509.
- Bridge, S., O'Neill, K. & Cromie, S. (2003) *Understanding Enterprise, Entrepreneurship and Small Business*, Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Budge, A., Irvine, W., & Smith, R. (2008). *Crisis plan? What crisis plan! How micro entrepreneurs manage in a crisis*. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 6(3), 337-354.



- Buhalis, D., & Cooper, C. (1998). *Small and medium sized tourism enterprises at the destination*. In B. Faulkner, E. Laws & G. Moscardo (Eds.), *Embracing and managing change in tourism: International case studies*. London : Routledge.
- Byer, P. H., Hoang, C. P., Nguyen, T. T. T., Chopra, S., Maclaren, V., & Haight, M. (2006). Household, hotel and market waste audits for composting in Vietnam and Laos. *Waste management & research*, 24(5), 465-472.
- Cervero, R. (1995). *Commuting in transit versus automobile neighborhoods*. *Journal of the American planning Association*, 61(2), 210-225.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Curran, J., Blackburn, R. A., & Woods, A. (1991). *Profiles of the small enterprise in the service sector, ESRC Centre for Research on Small Service Sector Enterprises*. West Bengal: kingston Polytechnic.
- Ewing, R., & Cervero, R. (2010). *Travel and the built environment*. *Journal of the American planning association*, 76(3), 265-294.
- Furedy, C. (1997). *Household-level and community actions for solid waste management and recycling in Asian cities: recent research and projects*. In A. Fernandez, K. Oya and D. Dungate (eds), *Recycling in Asia: Partnerships for Responsive Solid Waste Management*. Nagoya: United Nations Centre for Regional Development.
- Ogawa, H. (1989). "Selection of Appropriate Technology for Solid Waste Management in Asian Cities." *Regional Development Dialogue*, 10(3), 68-87.
- Pivcevic, S. (2009). *Strategic networks of small hotels – Evidence from Croatia*. *Tourism and Hospitality Management*, 15(2), 163–175.
- Ganguly, P. (1985). *UK small business statistics and international comparisons*. London: Harper & Row.
- Harrison, L., & Johnson, K. (1992). *UK Hotel Groups Directory*, London: Cassell.
- Huberman, A. M., Miles, M. B., Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research. Data management and analysis methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Indrayana, E., & Silas, J. (1993). *Waste management in Surabaya: a partnership approach*. *Regional Development Dialogue*, 14(3), 51-66.
- Jaafar, M., Rashid Abdul Aziz, A., & Zaleha Mohd Sukarno, S. (2012). *Tourism marketing: An overview of small and medium budget hotels (SMBHs)*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 17(1), 1-13.



- Leitmann, J. (1995). "Urban environmental profile: A global synthesis of seven urban environmental profiles." *Cities*, 12(1), 23-39.
- Lohani, B. N. (1988). *Solid Waste Management in Hot Climate: Issues, Constraints, Problems and Management Strategies in Developing Countries in Asia.* In Andersen, L. and Moller, J.(Eds.)(1988). ISWA 88 Proceedings of The 5th International Solid Wastes Conference, Volume I, Copenhagen, Denmark, September 11-16th, 1988.
- Medina, M. (1993). "Collecting Recyclables in Metro Manila." *Biocycle*, 34(6), 51-53.
- Midwall, J., Ambrose, J., Pichard, A., Abedin, Z., & Herman, M. V. (1982). *Angina pectoris before and after myocardial infarction. Angiographic correlations. Chest*, 81(6), 681-686.
- Molina-Azorín, J. F., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Tari, J. J. (2009). *Environmental practices and firm performance: an empirical analysis in the Spanish hotel industry. Journal of Cleaner Production*, 17(5), 516-524.
- Moore, M., Gould, P., & Keary, B. S. (2003). *Global urbanization and impact on health. International journal of hygiene and environmental health*, 206(4), 269-278.
- Morrison, A. (2002). *Small firm statistics: A hotel sector focus. The Service Industry Journal*, 18 (1), 132-142.
- Morrison, A., & Conway, F. (2007). *The status of the small hotel firm. The Service Industries Journal*, 27(1), 47-58.
- Morrison, A., & Teixeira, R. (2004). *Small business performance: a tourism sector focus. Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11(2), 166-173.
- Nzeadibe, T. C. (2009). Solid waste reforms and informal recycling in Enugu urban area, Nigeria. *Habitat International*, 33(1), 93-99.
- Rada, J. (1996). Designing and building eco-efficient hotels. *Green Hotelier*, 4, 10- 11
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction?. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157-169.
- Runyan, R. C. (2006). Small businesses in the face of crisis: Identifying barriers to recovery from a natural disaster. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14(1), 12-26.
- Stak, R. E. (2000). Case Studieds. In N. K. Denzin and Y.S. Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research* (pp.435 - 454). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stanworth, J., & Gray, C. (1991). 'Employment and Employment Relations in the Small Enterprise', in J. Stanworth & C. Gray (eds) *Bolton 20 Years On: The Small Firm in the 1990s* (pp. 192-208). London: Paul Chapman.
- Steckley, M., & Doberstein, B. (2011). *Tsunami survivors' perspectives on vulnerability and vulnerability reduction: evidence from Koh Phi Phi Don and Khao Lak, Thailand. Disasters*, 35(3), 465-487.



- Storey, D. (1994). *Understanding the Small Business Sector*, London: Routledge.
- Sugar, L., Kennedy, C., & Hoomweg, D. (2013). *Synergies between climate change adaptation and mitigation in development: Case studies of Amman, Jakarta, and Dar es Salaam. International Journal of Climate Change Strategies and Management*, 5(1), 95-111.
- Thaman, R. R., Morrison, R. J., Morrell, W. J., & Thaman, B. (2003). *Wasted islands? Waste and the need for integrated waste management in the pacific islands-Current status and prospects for reduction and safe disposal. Proceedings of Barbados Plan action.*
- Wanhill, S. (1990) *Tourism Statistics, Managing and Marketing Services in the 1990s*. London: Cassell.
- Weng, Y. C., & Fujiwara, T. (2011). Examining the effectiveness of municipal solid waste management systems: an integrated cost-benefit analysis perspective with a financial cost modeling in Taiwan. *Waste management*, 31(6), 1393-1406.
- Zurbrugg, C. (2002). *Urban solid waste management in low-income countries of Asia how to cope with the garbage crisis. Presented for: Scientific Committee on Problems of the Environment (SCOPE), Urban Solid Waste Management Review Session, Durban, South Africa.*

