

338.4791
10423ป
ร.2

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว
ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

พ 4 ส.ค. 2552



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์
สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S 353791

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมไม้มะเขือ
ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
พฤษภาคม 2552

อลงกรณ์ เจริญสุข. (2552). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ* ปรินญาณิพนธ์ วทม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการผู้ควบคุม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรวุฒิ ปัดไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวของโรงแรมใบไม้เขียว พัฒนามาตรฐาน การบริการ การจัดการ ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ตลอดเวลาที่โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ เข้าร่วมเป็นสมาชิกมากกว่า 5 ปี และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม กับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ตามมาตรฐานข้อกำหนดที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว กับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน ผู้วิจัยพบว่าผลการวิจัย ดังนี้

1. เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ ภูมิสำเนา การเลือกบริการด้านห้องพัก จำนวนคืนที่เข้าพัก ประเภทห้องพัก ราคาห้องพัก ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความรู้สึกและความต้องการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน คุณภาพ ความปลอดภัยของโรงแรม คำนิ้งถึงสิ่งแวดล้อม ความสามารถด้านรายได้ของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ที่ได้รับผลมาจากการศึกษา และการประกอบอาชีพ เพื่อตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว
2. ความรู้สึก พึงพอใจ สืบพวจจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจทำให้ผู้วิจัยพบว่า การจัดการให้บริการของโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวมีความเหมาะสม ทางโรงแรมต้องได้รับการตรวจสอบมาตรฐานตามกำหนด 11 หมวด ทุก 2 ปี จากเจ้าหน้าที่มูลนิธิใบไม้เขียว และโรงแรมสามารถจัดการมาตรฐานด้านการอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานจากการใช้เครื่องมือวัดความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามข้อกำหนด 20 ข้อ
3. ทางโรงแรมควรปรับปรุงด้าน ราคาห้องพักให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ใช้บริการ การให้โอกาสแสดงความคิดเห็นของพนักงานภายในโรงแรม การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มาศึกษาการจัดการของโรงแรม เป็นแกนนำด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยแพร่กระจายความรู้ด้านการจัดการตามมาตรฐานมูลนิธิใบไม้เขียว ไปสู่โรงแรมต่างๆ และสำนักงานโดยรอบโรงแรม เพื่อร่วมกันจัดการ ด้านการประหยัดพลังงาน และดูแลสิ่งแวดล้อม ให้อย่างยั่งยืนตลอดไป

THE FACTORS AFFECTING THE MANAGEMENT AND SERVICES OF THE GREEN LEAF
HOTEL AT AMARI ATRIUM HOTEL OF BANGKOK



Presented In Partial Fulfil Of The Requirements For the
Master Of Science Degree In Ecotourism Planning And Management
at Srinakarinwirot University

May 2009

Alongkorn Charoensook. (2009). *The Factors Affecting the Management and Services of The Green Leaf Hotel at Amari Atrium Hotel of Bangkok*. Master of Science (Planning and Management in Ecotourism). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Thesis Advisor: Assist.Prof. Dr. Surawut Padthisong,
Assist.Prof. Kawee Worakawin

The main purposes of this research are; to study the factors that can approach the business of green hotel management and tourism management, to develop with the standards of services management and quality of environmental management that the Amari Atrium Hotel of Bangkok has participated for longer than 5 years by following the purposes of the Green Leaf Foundation. To study relationships between participation that can support the hotel's environment management with the achievement of the factors affecting the management and services of the Green Leaf Hotel at the Amari Atrium Hotel of Bangkok. After finishing the research, by random surveying of 250 customers and people who are living around the hotel, knowing some comments, factors and results, the researcher has found by following these below:

1. Genders, age, education, career, status, race, reservation room, number of night staying, type of room and rate of room can be factors concerning the feeling of approaching and wanting to choose the Amari Atrium Hotel of Bangkok services, and also concern for security, cleanliness of environmental management, ability of paying room rate of customer that can come from ability of salary, education and career type.
2. The results of customers' opinions are satisfied, also the hotel must operate following the standards 11 items which the Green Leaf Foundation representative will audit every 2 years, also the hotel has 20 standards that follow the facility check list which is designed by the Institute of Ecology Tourism Srinakharinwirot University.
3. The hotel should discount the price of the rooms and the administration department should accept some suggestion from the employees in all departments without bias, allow the students to come and get more experience of hotel management, become the leader showing the standards of Green Leaf Foundation, therefore the knowledge, to all the surrounding hotels and offices of environmental management, to participate in energy economization and to sustain and care for maintaining the environment together.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมโบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

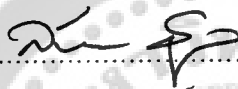
ของ

อลงกรณ์ เจริญสุข

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยว

เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ




.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

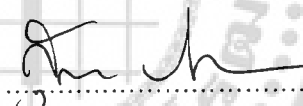
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๒


คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

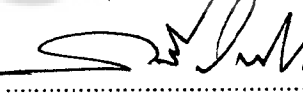
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

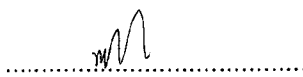

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวดี ปัดไธสง)


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีเหลือง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรกวิน)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวดี ปัดไธสง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรกวิน)


.....กรรมการ
(ดร. สมศักดิ์ เกตุแก่นจันทร์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สามารถสำเร็จได้ ด้วยดี โดยผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ ท่านต่าง ๆ ผู้ให้ความรู้ ตักเตือน ให้กำลังใจ ตลอดเวลาที่ผู้วิจัยได้รับ ในขณะที่ทำวิจัย ตั้งแต่ปี 2550-2552 ดังนี้ ท่านแรก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวุฒิ ปัดไธสง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ท่านที่สอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ท่านที่สาม อาจารย์วิเชียร ด้านบรรพด ที่ปรึกษาด้านวิชาการจัดการโรงแรม และ รองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีเหลือง ประธานหลักสูตร และ อาจารย์ ดร.สมศักดิ์ เกตุแก่นจันทร์ อาจารย์ภายนอก ผู้ที่มาช่วยสอบปากเปล่า ให้แก่ผู้วิจัย ทั้ง 5 บท ที่ได้ร่วมกันสละเวลา ให้คำปรึกษา ตลอดการทำวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม ธรรมบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลีพันธ์ สถิตยอุทการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เบญจมา ส่งเจริญ ผู้ศาสตราจารย์ปรีชา สัมฤทธิ์ผล ทั้งสี่ท่านผู้ได้ร่วมกันก่อตั้ง สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และประสิทธิประสาทความรู้ ความเข้าใจด้านประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยว การจัดการระบบนิเวศ แนวทางด้านจัดการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ รวมทั้ง อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ร่วมกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวุฒิ ปัดไธสง ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ให้ความช่วยเหลือ โดยอำนวยความสะดวกในการติดต่อเข้าพัก และสำรวจมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ดังนี้ คุณลออจิต อิงเจริญสุนทร ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล คุณสุรัชย์ พานวัน หัวหน้าแผนกช่าง และพนักงานแผนกช่างทุกท่านผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการประหยัดพลังงานและสิ่งแวดล้อมของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ รวมทั้ง จาก คุณมารยาท วีรชนชาญ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า คุณสุชล ศรีสังข์ ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่ได้ช่วยเหลือด้านการต้อนรับ พาเที่ยวชมบริเวณต่างๆ ภายใน และโดยรอบโรงแรม และการให้ความช่วยเหลือเพื่อเข้าไปสำรวจตลอดการวิจัย จาก มิสเตอร์มาร์โค แซคซ์เซอร์ ผู้จัดการทั่วไป

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ของสาขาวิชา ที่ได้ให้กำลังใจ คำปรึกษา คำติเตียน ต่างๆ เสมอ

อลงกรณ์ เจริญสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลโรงแรม.....	10
ความหมายของสถานประกอบการที่พักแรม(โรงแรม).....	11
องค์ประกอบหน้าที่และปัจจัยของการจัดการบริการภายในและภายนอกโรงแรม...	20
งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การนำเสนอข้อมูล เพื่อสำรวจปัจจัยต่างๆที่สามารถเพื่อการรวบรวมข้อมูล นำมาเป็นแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจความพร้อมของการจัดการโรงแรม ตามสภาพที่กำหนด 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist of Hospitality Services).....	48
ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ...	70
ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาท รักษาสีงแวดล้อม.....	89
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	107
การประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย.....	108
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	111
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	111
ความสำคัญของการวิจัย.....	112
วิธีดำเนินการวิจัย.....	112
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
สมมุติฐานในการวิจัย และ การประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย.....	113
สรุปผลการวิจัย.....	119
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	121
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	122
บรรณานุกรม.....	123

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	126
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	126
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการวิจัย และแบบสอบถาม.....	128
ภาคผนวก ค หนังสือสำคัญขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์.....	140
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	143



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน ร้อยละ ของเพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
2 จำนวน ร้อยละ ของอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	72
3 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลการศึกษา ของตอบแบบสอบถาม.....	73
4 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
5 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
6 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลภูมิลำเนา ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
7 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลการจูงที่พัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
8 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลจำนวนคืนที่เข้าพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
9 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลประเภทห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	81
10 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลราคาห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
11 ระดับการแสดง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเหมาะสม ของผู้ตอบแบบสอบถาม...	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลักษณะประกาศนียบัตรของ มูลนิธิใบไม้เขียว.....	3
2 โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว.....	10
3 แสดงกระบวนการบริการ.....	27
4 แสดง ความจำเป็นของลูกค้า และการออกแบบคุณค่าบริการที่ควรจัดให้.....	28
5 ประโยชน์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	31
6 การจัดการห้องโถงอย่างสว่างจากเพดาน เพื่อประหยัดพลังงาน.....	49
7 การจัดการห้องโถงอย่างสว่าง ที่ช่วยให้ประหยัดพลังงาน.....	50
8 ป้ายชื่อของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ตอนกลางวัน.....	50
9 ป้ายชื่อของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ตอนกลางคืน จากความสว่างชั้นที่ 24.....	51
10 การจัดการบริการ ลานจอดยานพาหนะ ที่ระบายอากาศ เข้าออกได้สะดวก.....	51
11 ป้ายบอกชื่อโรงแรมจากถนนเพชรบุรีตรงไปถนนพัฒนาการ.....	52
12 ป้ายบอกชื่อโรงแรมจากถนนพัฒนาการ เข้ามายังถนนเพชรบุรี.....	52
13 ลักษณะการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม.....	53
14 พ่อครัวให้บริการทำอาหารภายในห้องรับประทานอาหารชั้นที่ 1.....	53
15 ป้ายบอกทางไปห้องสุขาภายในห้องโถงชั้นที่ 1.....	54
16 การจัดการป้ายต่างๆของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน จากบริเวณหน้าโรงแรม....	54
17 ทางเดินบริเวณภายใน ห้องอาหารชั้น 1.....	55
18 พนักงานให้บริการแขกด้านการต่อเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์.....	56
19 พนักงานให้บริการแนะนำห้องพัก ให้แก่ผู้มาใช้บริการ.....	56
20 หัวหน้าช่าง ผู้ดูแลอุปกรณ์ไฟฟ้า และแผนกซ่อมภายในโรงแรม.....	57
21 ชั้นดาดฟ้าชั้น 4 มีลานเฮลิคอปเตอร์เอนกประสงค์.....	58
22 ลานเฮลิคอปเตอร์เอนกประสงค์.....	58
23 พนักงานสวนที่ดูแลต้นไม้ของโรงแรม.....	59
24 ลักษณะการจัดการห้องออกกำลังกาย บริเวณชั้นที่ 4 ของโรงแรม.....	59
25 ลักษณะการจัดการห้องสุขาภายในห้องโถงชั้นที่ 1.....	60
26 การจัดการบริการ ออกแบบตัดเย็บเสื้อผ้า ที่ทางโรงแรมจัดให้.....	60
27 การจัดการจราจรภายในหน้าโรงแรม.....	61

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
28 บ่อน้ำบาดน้ำเสีย.....	61
29 บ่อพักเพื่อบำบัดน้ำเสีย.....	62
30 บ่อหมักบำบัดน้ำเสีย.....	62
31 อุปกรณ์เตรียมไฟฟ้าสำรอง	63
32 การส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชน.....	63
33 ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมการส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชน.....	64
34 แผนที่เพื่อเลือกใช้รูปแบบการเดินทางเข้าถึงโรงแรม ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต.....	65
35 กรอบรูปประกาศนียบัตรมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวประจำปี 2545(2002) ตรวจสอบผ่านมาตรฐานทุกสองปี ถึงปี 2547(2004).....	66
36 กรอบรูปประกาศนียบัตรมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวประจำปี 2550(2007) ตรวจสอบผ่านมาตรฐานทุกสองปี ถึงปี 2552(2009).....	66
37 ใบประกาศมาตรฐานที่โรงแรมได้รับด้านคุณภาพการจัดการน้ำ จากกรมการประปานครหลวง ปี 2007(2550).....	67
38 อุปกรณ์เตือนภัย เมื่อเกิดควันไฟ.....	67
39 อุปกรณ์กระจายน้ำ เมื่อเกิดเพลิงไหม้.....	68
40 ลักษณะการจัดการก๊าซไวไฟ.....	68
41 ลักษณะบริเวณเตียง ภายในห้องพัก.....	69
42 การส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชนภายนอก.....	69
43 แผนภูมิ ข้อมูล ความแตกต่างจำนวนของเพศ.....	70
44 แผนภูมิแสดง ข้อมูล ความแตกต่าง อายุ.....	72
45 แผนภูมิแสดง ข้อมูลระดับการศึกษา.....	74
46 แผนภูมิแสดง ข้อมูลอาชีพ.....	75
47 แผนภูมิแสดง ข้อมูลสถานภาพ.....	76
48 แผนภูมิแสดง ข้อมูลภูมิฐานะ.....	77
49 แผนภูมิแสดง ข้อมูลการจองที่พัก.....	79
50 แผนภูมิแสดง ข้อมูลจำนวนคืนที่พัก.....	80
51 แผนภูมิแสดง ข้อมูลประเภทห้องพัก.....	81

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
52 แผนภูมิแสดง ข้อมูลราคาห้องพัก.....	82
53 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 1.....	95
54 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 2.....	96
55 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 3.....	97
56 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 4.....	98
57 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 5.....	99
58 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 6.....	100
59 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 7.....	101
60 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 8.....	102
61 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 9.....	103
62 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 10.....	104
63 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 11.....	105
64 แผนภูมิแสดง ข้อมูลการแสดง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเหมาะสม.....	106

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้พัฒนาเคียงคู่กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ร่วมกันกระจายรายได้ ดำเนินอาชีพที่มีความหลากหลาย จากหน้าที่ของโรงแรม พนักงานในโรงแรม มัคคุเทศก์ และผู้เกี่ยวข้องในหน้าที่ต่างๆ เพื่อผู้บริโภค จึงควรที่จะตระหนักและคำนึงถึงรูปแบบการจัดการที่สามารถทำให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างพึงพอใจ รวมทั้งประทับใจเพื่อการบอกเล่า และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยใคร่นำเสนอแนวคิด และรูปแบบการจัดการโรงแรม ตามมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิ ไบไม้เขียว ซึ่งมีความแตกต่างจากการบริหารจัดการ การตลาด ของโรงแรมโดยทั่วไป เพราะโรงแรมโดยทั่วเน้นที่การให้บริการห้องพัก ห้องอาหารที่หรูหรา การแข่งขันเทคนิคทางการตลาด การหาผลกำไร จากผู้มาใช้บริการแผนกต่างๆ และห้องประชุม หรือความสามารถในการจัดกิจกรรม นิทรรศการ หรือการจัดการประชุมระดับประเทศ(MICE) ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Meeting Incentive Convention and Exhibition) เป็นหนึ่งในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่ทำรายได้เข้าประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก และช่วยกระจายรายได้ไปยังภาคธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง แต่โรงแรมในสังกัดมูลนิธิ ไบไม้เขียว ต้องได้รับการตรวจสอบตามมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนด มีความสามารถในการจัดการตามข้อกำหนด ที่ส่งเสริมความรู้สึกเหมาะสมของการจัดการบริการให้กับผู้มาใช้บริการรวมทั้งดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ ให้สามารถแข่งขันกับโรงแรมอื่นๆ โดยช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

จากการสำรวจข้อมูลปี 2550 ทั่วประเทศไทย มีสมาชิกโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิไบไม้เขียว ดำเนินการจัดการทุกอย่างให้ได้ตามความสามารถของแต่ละนโยบายการรักษามาตรฐาน โดยแบ่งเป็น ไบไม้เขียว 1 ไบ ถึง 5 ไบ เหมือนกับ การแบ่งระดับความหรูหรادังแต่ 1 ดาว ถึง 5 ดาว เพียง 105 โรงแรมเท่านั้น แต่ละโรงแรมจะได้รับการตรวจสอบ ให้ได้รับมาตรฐานตามข้อกำหนดแตกต่างกัน หากโรงแรมใดสามารถดำเนินตามมาตรฐานข้อกำหนดของมูลนิธิฯ จะได้รับจำนวน ไบไม้ตามระดับของข้อกำหนด โดยที่ข้อกำหนดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมภายหลังจากการประชุมของคณะกรรมการในสังกัดมูลนิธิฯ ผู้วิจัยประสงค์ที่จะให้แนวคิดการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อม ได้กระจายออกไป เพื่อให้มีจำนวนสมาชิกตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น สำหรับโรงแรมต่างๆ และตึกสำนักงานต่างๆ

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแล้วพบว่า โรงแรมอมารีเอทริยม กรุงเทพฯ โดยเป็นหนึ่งในจาก โรงแรม ในเครืออมารี มีทั้งหมด 9 แห่งทั่วประเทศไทย ที่มีการพัฒนามาตรฐานต่างๆมาตลอด ได้เข้าร่วม เป็นสมาชิกสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว ได้รับมาตรฐานในการรองรับด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ และบริการของโรงแรมใบไม้เขียวตามข้อกำหนดของสมาชิกของมูลนิธิใบไม้เขียวตั้งแต่ปี 2543 โดย ที่โรงแรมมีความสามารถในการจัดการบริการต่างๆ ให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกเหมาะสม เริ่มได้รับ มาตรฐานใบไม้เขียว 2 ใบ พัฒนามาตรฐานขึ้นมาเป็น 4ใบ ในปี 2545 จนกระทั่ง 2547-2551 ได้รับ มาตรฐาน 5 ใบ และพยายามรักษามาตรฐานมาตลอด ด้วยความตั้งใจ ร่วมมือและมุ่งมั่นของ พนักงานแต่ละแผนก ให้เป็นไปตามข้อกำหนดโดยมูลนิธิใบไม้เขียวเป็นองค์กรที่ดูแลสิ่งแวดล้อม ทำ การตรวจสอบทุกๆ 2 ปี อย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานต่างๆ 11 หมวด ดังนี้ 1.นโยบายและ มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4. การ จัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8.คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและ องค์กรท้องถิ่น

มูลนิธิใบไม้เขียว ได้ทำการจัดตั้งเป็นองค์กรภายในประเทศไทยที่ได้ร่วมมือกันจัดตั้ง โดยมี 6 หน่วยงานดังนี้ 1.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2.การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 3.การ ประปานครหลวง 4.โครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติประจำภาคพื้นแปซิฟิก 5.สมาคม โรงแรมไทย และ 6.สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อดูแลสมาชิกโรงแรมที่สังกัดกับมูลนิธิ ใบไม้เขียว สภาพแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่า หลังจากทำการวิจัยแล้ว ผลการวิจัยสามารถนำไปจัดตั้งต่างๆ มาเป็น แนวทางด้านจัดการบริการ เพื่อให้ผู้สนใจที่จะทำการวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดการ สิ่งแวดล้อม และสิ่งต่างๆ สำหรับโรงแรม ดึงสำนักงาน ร่วมกันบริหาร ให้เป็นไปตามมาตรฐาน สิ่งแวดล้อมของมูลนิธิใบไม้เขียว หากมีข้อควรแก้ไขประการใด สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ตามความเหมาะสม เพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม

โครงการใบไม้เขียว เริ่มจัดตั้ง เมื่อปลายปี 2540 เป็นโครงการที่ มูลนิธิใบไม้เขียว ดำเนินการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานและคุณภาพสิ่งแวดล้อม ของธุรกิจการท่องเที่ยว และการโรงแรม เพื่อมุ่งเน้นการใช้พลังงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า ภายใต้ แนวคิดหลัก "รู้ประหยัด รักสิ่งแวดล้อม" โดยคณะกรรมการส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมเพื่อการ ท่องเที่ยว (Board of Environmental Promotion of Tourism Activities : BEPTA)

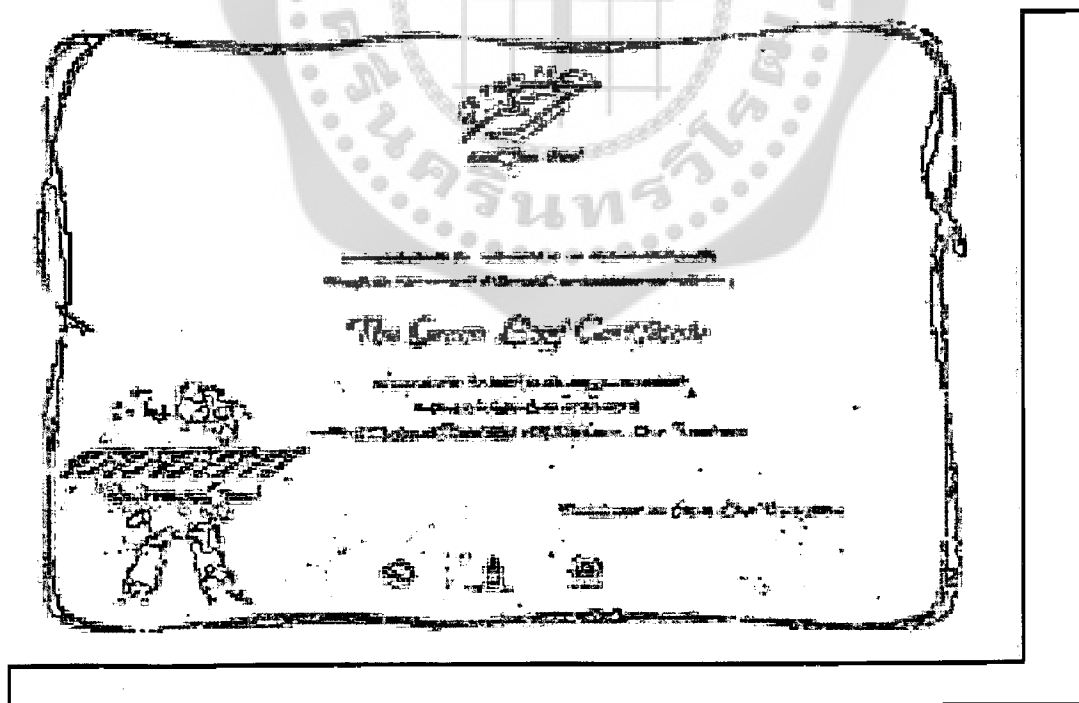
จากความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงของคณะกรรมการส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว ได้ร่วมกันก่อตั้ง 'มูลนิธิใบไม้เขียว' (Green Leaf Foundation) ในวันที่ 17 มีนาคม 2541

คณะกรรมการชุดนี้ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจการ ท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ปี 2537 เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การใช้ พลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่าและให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเชิญ ผู้ประกอบการโรงแรม สถานประกอบการท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา และ

องค์กรเอกชนต่างๆ เข้าร่วมกิจกรรม GREEN HOTEL FAIR & SEMINAR รวม 5 ครั้ง ที่พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น และ กรุงเทพฯ จากนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

มุ่ง ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรม GREEN HOTEL สัญจร ช่วงปี 2538-2540 รวม 11 ครั้ง ที่ สู่สิงคโปร์ ฮ่องกง เกาหลี ญี่ปุ่น รัสเซีย อเมริกา ยุโรป เอเชีย ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และนครราชสีมา เพื่อเผยแพร่ความรู้และความเข้าใจในธุรกิจท่องเที่ยว ก่อผลให้เจ้าของธุรกิจ ผู้ประกอบการ พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมตระหนักต่อการแก้ไข และป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เพื่อการใช้น้ำ พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่า พร้อมกับการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านต่างๆ ลดลงและยังขยายผลไปสู่ผู้ใช้บริการอีกด้วย จึงเป็นการประสบผลสำเร็จอย่างสูงจากการร่วมมือกัน ของโรงแรมและสถานประกอบการกว่า 1,000 แห่ง โดยการขยายผลสู่กิจกรรมต่างๆ เช่น เชิญชวนและรณรงค์ให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า จนกระทั่งพัฒนามาเป็น โครงการใบไม้สีเขียว (GREEN LEAF PROGRAM) และต่อมาเป็น มูลนิธิใบไม้สีเขียว (GREEN LEAF FOUNDATION) ปัจจุบัน มีโรงแรมในกรุงเทพฯ เป็นสมาชิก มากกว่า 25 แห่ง และมากกว่า 50 แห่งทั่วประเทศ

(เอกสารมูลนิธิใบไม้สีเขียว 2549; <http://www.greenleafthai.org>)



ภาพประกอบ 1 ลักษณะประกาศนียบัตรของ มูลนิธิใบไม้สีเขียว (Green Leaf Certificate of Green Leaf Foundation)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทยของ โรงแรมใบไม้เขียว พัฒนามาตรฐาน การบริการ การจัดการ ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ตลอดเวลาที่โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ เข้าร่วม เป็นสมาชิกมากกว่า 5 ปี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม กับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียวตามมาตรฐาน ข้อกำหนดที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว กับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการ ของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้ผลของการศึกษา ดังนี้

1. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่สามารถผลักดันให้ธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวในประเทศไทย พัฒนามาตรฐาน การดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียวตลอดเวลาการเข้าร่วมมากกว่า 5 ปี โดย ศึกษาตัวอย่างการจัดการและการให้บริการของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

2. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้เกิดการปรับปรุงแบบการจัดการโรงแรมและการ ท่องเที่ยว ที่สามารถพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ โดยมีการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีควบคู่กันไป

3. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้เกิดการที่จะมีส่วนร่วมกันส่งเสริมบทบาท การ รักษาสิ่งแวดล้อม โดยการจัดการของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอเป็นแนวคิดให้เกิด เป็นตัวอย่างและสำหรับทำการวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถและเสริมสร้างแรงจูงใจผู้ให้บริการ ของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว ได้อย่างต่อเนื่องและตามหลักการที่ ถูกต้องอย่างยั่งยืน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยการจัดการรูปแบบการให้บริการต่างๆที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมพักรแรม และผู้เกี่ยวข้องต่างๆ มีส่วนส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวที่ร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม ลักษณะหลักการพัฒนาที่ได้ ออกแบบ จัดทำตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อของมูลนิธิใบไม้เขียว ดังนี้

- 1.1 เพื่อผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการพัฒนา มาตรฐานการดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 1.2 เพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนา ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี
- 1.3 เพื่อส่งเสริมการมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในธุรกิจ โรงแรมและการท่องเที่ยว
- 1.4 เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว แบบยั่งยืน

โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประชุมที่มีเรื่องเกี่ยวกับการจัดการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อที่จะนำมาหาจุดเด่น จุดด้อย จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาส เพื่อนำมาปรับ ประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมสำหรับการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ใน กรุงเทพฯ ได้อย่างยั่งยืน

2. ขอบเขตด้านประชากร สถานที่ ตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่อาศัยใกล้โรงแรม นักท่องเที่ยว ที่มาใช้บริการ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร ทั้งชาวไทยและต่างชาติ ที่มาติดต่อแผนกต่างๆ กลุ่มชุมชนที่อาศัยโดยรอบโรงแรม มากกว่า 3 ปี เจ้าหน้าที่ภาคเอกชน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ใช้ในการวิจัย ร่วมกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้ บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบายและมาตรการด้าน สิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4. การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8.คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนิยามศัพท์เพื่อความเข้าใจ ดังนี้

1. **ปัจจัย** หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นเงื่อนไขของการจัดการ การให้บริการ ที่ก่อความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานของวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่มูลนิธิใบไม้เขียวกำหนด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลักในการทำวิจัย

2. **การจัดการ** หมายถึง การดำเนินการรับผิดชอบ และการปฏิบัติให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ที่ได้วางแผน จุดประสงค์ นโยบายองค์กร วัตถุประสงค์ของมูลนิธิใบไม้เขียว ตามคำขอร้อง สัมพันธ์กับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ กระทำโดยองค์กร หรือ ผู้ให้บริการ พนักงานของหน่วยงาน โรงแรมฯ

3. **การบริการ** หมายถึง การดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยพนักงานขององค์กร หรือหน่วยงาน ที่สามารถทำให้ผู้ที่มาขอความช่วยเหลือนั้นได้รับความรู้สึกพึงพอใจ ณ ช่วงเวลาหนึ่งบริเวณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

4. **โรงแรม** หมายถึง ที่พักที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามา รับประทานอาหาร พักผ่อน ประชุม สัมมนา ตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยที่มีระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ในการใช้รูปแบบการให้บริการที่โรงแรมจัดบริการให้ตามความเหมาะสม ศึกษา ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

5. **ใบไม้เขียว** หมายถึง มูลนิธิใบไม้เขียวใช้สัญลักษณ์ใบไม้เขียวเป็นสื่อในการบอกให้ทราบถึงมาตรฐานการดูแลและจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสมาชิกในสังกัดมูลนิธิฯ โดยแบ่งเป็นระดับตั้งแต่ 1 ใบ ถึง 5 ใบ ที่ใช้เพื่อบอกให้ทราบถึงมาตรฐานการดูแลและจัดการสิ่งแวดล้อม ตามที่มูลนิธิใบไม้เขียวกำหนด ตรวจสอบ แล้วแบ่งตามระดับตั้งแต่ 1 ใบ ถึง 5 ใบ แทนสัญลักษณ์คุณภาพของดาว

1 ใบ สำหรับการบริการ และจัดซื้อ

2 ใบ สำหรับการบริการ จัดซื้อและ การจัดการพลังงาน

3 ใบ สำหรับการบริการ จัดซื้อ การจัดการพลังงาน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและชุมชน

4 ใบ สำหรับการบริการ จัดซื้อ การจัดการพลังงาน คุณภาพอากาศภายในอาคาร การร่วมจัดกิจกรรมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อมและชุมชน

5 ใบ สำหรับการบริการ จัดซื้อ การจัดการพลังงาน คุณภาพอากาศภายในอาคาร การร่วมจัดกิจกรรมวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์ การจัดการมลพิษทางอากาศ การดูแลคุณภาพน้ำ การจัดการของเสีย การเก็บรักษา ใช้ และการจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ การจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศและชุมชน การร่วมกันดูแลกับองค์กรท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมโบไม้เขียว" ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ที่สามารถนำมาศึกษาค้นคว้าวรรณกรรม และผลงานที่เกี่ยวข้อง โดย แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม อาศัยกรอบในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิด

1. ตัวแปรอิสระ

(Independent variables)

1.1 ศึกษาปัจจัยด้าน
ประชากรศาสตร์
1.1.1 เพศ
1.1.2 อายุ
1.1.3 ระดับการศึกษา
1.1.4 รูปแบบการบริการ
ที่ได้ใช้บริการ ของ
นักท่องเที่ยว ผู้มาใช้บริการ
การให้บริการ และองค์กรที่
เกี่ยวข้อง

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะการ
ให้บริการโดย สถาน
ประกอบการ เอกสาร และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

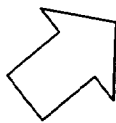
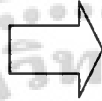
1.2.1 ค่าใช้จ่ายการใช้
บริการ

1.2.2 ช่วงเวลาที่เหมาะสม
และได้รับความนิยมกับการ
มาใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม

(Dependent variable)

การดำเนินการสำรวจความรู้สึก
ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้
บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถาม
ตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบาย
และมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2.การ
จัดการของเสีย 3.ประสิทธิภาพการใช้
พลังงานและน้ำ 4.การจัดซื้อ 5.
คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6.มลพิษ
ทางอากาศ 7.มลพิษทางเสียง 8.
คุณภาพน้ำ 9.การเก็บ รักษา ใช้ และ
การจัดการ 10.ผลกระทบต่อระบบนิเวศ
11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กร
ท้องถิ่น



สมมุติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการศึกษา และสมมุติฐานในการวิจัยเป็น

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของ โรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไบโม่เขียว

2. จำนวนคืนเข้าพัก มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไบโม่เขียว

3. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ต่างเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไบโม่เขียว ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4. การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8.คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการค้นคว้า เอกสารอ้างอิง เพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยต่างๆที่สามารถนำมาเป็นการพัฒนาแรงจูงใจ เพื่อส่งเสริมมาตรฐานการดำเนินธุรกิจของโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว โดยเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ภายในกรุงเทพฯ เป็นแนวทางจัดการรูปแบบ ชีตความสามารถ โดยโรงแรมที่มีมาตรฐานตามสังกัด และเป็นไปได้ให้เหมาะสมครอบคลุมพื้นที่สิ่งแวดล้อมโดยรอบ รวมทั้งชุมชน และสถานประกอบการสังกัดเอกชน และภาครัฐ ที่ตระหนักการรักษามาตรฐานอย่างยั่งยืน โดยที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลโรงแรม
2. ความหมายของสถานประกอบการที่พักแรม(โรงแรม)
3. องค์ประกอบหน้าที่และปัจจัยของการจัดการบริการภายในและภายนอก โรงแรม
4. งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

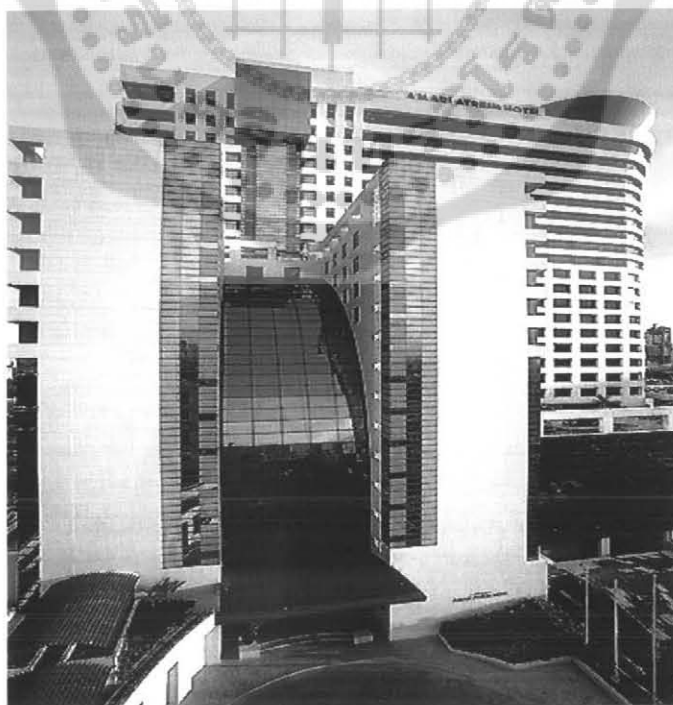
ข้อมูลโรงแรม

โรงแรมอมารี เอเทรียม เป็นโรงแรมแห่งหนึ่งในเครือของโรงแรมอมารี ที่ได้รับเกียรติบัตรใบไม้เขียว (Green leaf Certificate hotels) ได้รับมาตรฐานใบไม้เขียว 5 ใบ เป็นหนึ่งในเครืออมารีทั้งหมด 9 แห่งทั่วประเทศไทย ที่พัฒนาตามมาตรฐานต่างๆมาตลอด

ตั้งอยู่บริเวณ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ใกล้สถานีรถไฟฟ้าลอยฟ้าและใต้ดินย่านนอโศก เดินทางไปยังศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เพื่อดำเนินการประชุมได้อย่างสะดวก ติดต่ออาคารสำนักงานและห้างสรรพสินค้าทันสมัยบนถนนสุขุมวิท สามารถเดินทางสะดวกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใน 25-40 นาที ทางรถยนต์ ให้บริการ ศูนย์บริการสำหรับนักธุรกิจ (Business center) สถานออกกำลังกายและศูนย์สุขภาพ(Fitness center) สระว่ายน้ำกลางแจ้ง ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงและห้องอาหารหลากหลายรูปแบบ (<http://www.amari.com>)

แบ่งเป็นห้องพักซูพีเรีย 466 ห้อง

- 29 ห้องพักชั้นผู้บริหาร
- 64 ห้องเดอลักซ์
- 9 ห้องสวีท
- รวมห้องพักทั้งหมด 568 ห้อง
- ให้บริการห้องอาหาร และห้องจัดเลี้ยง ที่มีความจุขนาด 10 – 350 คน
- บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก และบริเวณศูนย์บริการสำหรับนักธุรกิจ



ภาพประกอบ 2 โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว

ความหมายของสถานประกอบการที่พักแรม(โรงแรม)

ผู้วิจัยขออ้างอิงความหมายของสถานประกอบการที่พักแรม(โรงแรม)จาก เอกสารประกอบการเรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7 หน้า 68-110

ธุรกิจที่พักแรมหรือธุรกิจโรงแรม (Hospitality business or accommodation business) หมายถึง กิจการที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว ห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการ

จำแนกประเภทและระดับของที่พักแรม มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก
2. แบ่งตามทำเลที่ตั้ง
3. แบ่งตามระดับความหรูหรา
4. แบ่งตามจำนวนห้องพัก
5. แบ่งตามราคาค่าเช่าห้องพัก

1. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก

- โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotels) หมายถึง โรงแรมที่ลูกค้าเดินทางมาพักระยะสั้น เพื่อธุรกิจ ท่องเที่ยว พักผ่อน ประชุมสัมมนา เมื่อเสร็จภารกิจเดินทางกลับ หรืออาจเป็นที่ซึ่งลูกค้ามาพักเพื่อเปลี่ยนพาหนะระหว่างเดินทาง อาจพักเพียงหนึ่งคืน หรือไม่เกินหนึ่งถึงสองสัปดาห์
- โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotels) หมายถึง โรงแรมประเภทที่ลูกค้าเข้าพักอย่างน้อย 1 เดือน คิดค่าเช่าเป็นรายเดือน ห้องพักจัดเป็นห้องชุด (suite rooms) หรืออพาร์ทเมนต์ ในห้องมีครัว บริการทำความสะอาด อาหารและเครื่องดื่ม ซักรีดเสื้อผ้า

2. แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

- โรงแรมในเมืองเล็ก (Small City Hotels) บริเวณสถานีรถไฟ ย่านธุรกิจการค้า เป็นที่เดินทางผ่านเข้าเมือง มักเป็นที่พบปะสังสรรค์ของคนท้องถิ่น
- โรงแรมในเมืองใหญ่ หรือ เมืองหลวง (Large City Hotels) เป็นศูนย์กลางการค้า ธุรกิจหลายประเภท การเงิน การปกครอง การท่องเที่ยว คมนาคม ผู้เดินทางเข้ามาจำนวนมาก ต้องการที่พัก อำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ตามจำนวนห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง บริการข้อมูลข่าวสาร สถานบันเทิง บริการการแพทย์ ร้านค้าสะดวกซื้อ ให้เลือกใช้บริการ
- โรงแรมในสถานที่ตากอากาศ (Resorts Hotels) ตั้งในสถานที่เพื่อพักผ่อน บริเวณชายทะเล ภูเขา อาจมีกิจกรรมเสริมความสนุกสนานเพลิดเพลิน น่าสนใจ ให้ลูกค้า

ได้ร่วม ไม่ว่า สนามกีฬา โรงภาพยนตร์ สถานบันเทิง ท่ามกลางธรรมชาติ มีห้องประชุมสัมมนา

- โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels) หรือตามสถานีขนส่ง (Bus Station Hotels) สถานีรถไฟ (Train Station Hotels) เพื่อเป็นที่พัก ก่อนเปลี่ยนการเดินทางตามเวลากำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพร้อมสำหรับการเดินทาง บางแห่งตั้งใกล้ท่าอากาศยาน ในเมืองใหญ่ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทาง

- โมเทล (Motels) เป็นห้องพักรเล็ก ๆ มีที่จอดรถหน้าที่พัก จำนวนที่พักรมักจะมากกว่า 10 ห้อง อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างสระว่ายน้ำ สนามกีฬา ห้องประชุมสัมมนา ราคาประหยัด

3. แบ่งตามระดับความหรูหรา

- โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe) สัญลักษณ์ 5 ดาว ให้บริการดีเยี่ยม ออกแบบห้องพักรที่อำนวยความสะดวกทุกด้าน พนักงานให้บริการความชำนาญสูง จำนวนห้องพักรต่อพนักงานเท่ากับ 1 ห้องต่อพนักงาน 2-3 คน

- โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class) สัญลักษณ์ 4 ดาว ห้องพักรที่ตกแต่งภายในตามมาตรฐาน มีห้องชุด (Suite) จำนวนไม่มากนัก ขนาดของห้องโดยรวมทั้งห้องอาหารมีขนาดเล็ก บริการต่างๆ และเครื่องอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีตามมาตรฐานเทคโนโลยีทันสมัย พนักงานให้บริการมีความชำนาญสูง จำนวนห้องพักรต่อพนักงานเท่ากับ 1 ห้องต่อพนักงาน 1-2 คน

- โรงแรมชั้นสอง (Second Class) หรือ โรงแรมนักท่องเที่ยว (Tourist Class) สัญลักษณ์ 3 ดาว ให้บริการระดับกลาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัด ห้องโดยรวมทั้งห้องอาหารมีขนาดเล็ก ใช้เทคโนโลยีการบริการบ้าง พนักงานให้บริการมีความชำนาญระดับปานกลาง จำนวนห้องพักรต่อพนักงานเท่ากับ 1 ห้องต่อพนักงาน 1คน

- โรงแรมชั้นสาม (Third Class) ใช้สัญลักษณ์ 2 ดาว เป็นโรงแรมระดับประหยัด ค่าบริการปานกลาง ภายในห้องพักรแต่ละห้องมีอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด บริการอื่นๆมีน้อย ไม่มีห้องพักรชนิดพิเศษหรือห้องชุด (Suite) ห้องโถงและห้องอาหารขนาดเล็ก ภายในบริเวณโรงแรมสะอาดพอสมควร เทคโนโลยีระดับปานกลาง พนักงานให้บริการมีความชำนาญระดับที่ดี จำนวนห้องพักรต่อพนักงานเท่ากับ 1 ห้องต่อพนักงาน 1คน

- โรงแรมชั้นประหยัด (Economy Class) สัญลักษณ์ 1 ดาว คิดค่าบริการถูกที่สุด ให้บริการต่างๆ น้อยมาก ภายในห้องพักรมีเฉพาะอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตามความจำเป็น ตัวอาคารใช้งานมานาน สภาพภายนอกเก่า ไม่ค่อยมีการใช้

เทคโนโลยี พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความชำนาญเฉพาะหน้าที่ จำนวนห้องพักต่อพนักงานเท่ากับ 1 ห้องต่อพนักงาน 0.5 คน

4. แบ่งตามจำนวนห้องพัก

- โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีห้องพัก ต่ำกว่า 30 ห้อง มักอยู่ตามเมืองเล็กๆ
- โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง
- โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้องขึ้นไป

5. แบ่งตามราคาเช่าห้องพัก

- กลุ่มที่ 1 ราคาห้องพักต่อคืน 2,500 บาท ขึ้นไป
- กลุ่มที่ 2 ราคาห้องพักต่อคืน 1,500 – 2,500 บาท ขึ้นไป
- กลุ่มที่ 3 ราคาห้องพักต่อคืน 1,000 – 1,500 บาท ขึ้นไป
- กลุ่มที่ 4 ราคาห้องพักต่อคืน 500 – 1,000 บาท ขึ้นไป
- กลุ่มที่ 5 ราคาห้องพักต่อคืน ต่ำกว่า 500 บาท

การศึกษาความเป็นไปได้ของการทำธุรกิจที่พักแรม

การลงทุนเพื่อดำเนินธุรกิจที่พักแรมเป็นลงทุนที่ค่อนข้างสูง ผู้ที่จะทำกิจการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาในหลายๆด้าน ก่อนตัดสินใจ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า โดยควรจะศึกษาสิ่งต่างๆต่อไปนี้

1. การเลือกทำเลที่ตั้ง (Site selection) การศึกษาสภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ระบบนิเวศ สาธารณูปโภคต่างๆ ทั้งไฟฟ้า น้ำประปา การสื่อสาร การคมนาคม ค่าใช้จ่าย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของที่ตั้ง เพื่อความคุ้มค่า และศึกษาความเป็นไปได้ในหลายๆด้านเพื่อการตัดสินใจก่อนลงทุน

2. การตลาดความต้องการของลูกค้า คู่แข่งทางการตลาดบริการ จำนวนและสถิติของการเข้ามาท่องเที่ยว ณ สถานที่หนึ่งๆ

3. ความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง และออกแบบลักษณะสถานที่พักแรม รวมถึงเตรียมความพร้อมของสภาพห้องพัก

4. สิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก และรอบๆที่พัก เพื่อเป็นการคำนึงและเอาใจใส่ชุมชนโดยรอบ

5. การประเมินงบประมาณ เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเป็นไปได้เพื่อการจัดตั้ง อีกทั้งการไหลเวียนของสภาพเงินตรา ทั้งการเข้าออก การเปลี่ยนแปลงสภาพเงินตราต่างประเทศ การจัดเตรียมราคาห้องพักเพื่อจุดคุ้มค่าของการลงทุน

6. สถานการณ์ด้านการจ้างแรงงาน

7. การศึกษาลักษณะกฎหมายและพระราชบัญญัติโรงแรมตั้งแต่ฉบับปี พ.ศ. 2478 ถึงปัจจุบัน เพื่อไม่ขัดแย้งต่อมาตราและข้อบัญญัติพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งกฎหมายต่างๆ ได้แก่

- กฎกระทรวงต่างๆ ที่สำคัญคือ
- กฎกระทรวงมหาดไทยปี พ.ศ. 2478 ถึงปัจจุบัน ตั้งแต่ข้อที่ว่าด้วยการได้รับอนุญาตให้ดำเนินการจัดตั้ง จดทะเบียน ออกแบบแผนผังโรงแรม การใช้ชื่อประเภท ชื่อผู้ลงทุน ผู้ควบคุมการจัดตั้ง หลักฐานการจัดตั้ง การตกลงกันระหว่างเจ้าหน้าที่พนักงาน การควบคุมด้านสาธารณสุข การเข้าตรวจสอบสถานที่ก่อนสร้าง
- การออกไปอนุญาตปีต่อปี จนกระทั่งกฎข้อที่ว่า การสั่งปิดโรงแรม เมื่อมิได้รับอนุญาตเพื่อจัดตั้ง การถูกดำเนินการยึดใบอนุญาตการจัดตั้ง
- กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่เพื่อการทำธุรกิจ
- กฎกระทรวงสิ่งแวดล้อม เพื่อศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจที่พักแรม
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 ถึงการเปลี่ยนแปลงปัจจุบัน พ.ศ.2547 (ดูจากภาคผนวก ข)
- กฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับต่างๆ

8. มาตรฐานธุรกิจที่พักแรม

มาตรฐานโรงแรมของสมาคมโรงแรมไทย ตามระเบียบการเข้าเป็นสมาชิก
ขนาด ห้องพักไม่น้อยกว่า 60 ห้องพัก

8.1 ห้องพัก มีห้องน้ำในตัว

ห้องพักรวมห้องน้ำ เนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางเมตร ในเขตกรุงเทพฯ และ
ไม่ต่ำกว่า 16 ตารางเมตร นอกเขตกรุงเทพฯ (โดยวัดจากศูนย์กลางผนังห้อง)

การบำรุงรักษา ส่วนประกอบของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตกแต่ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก) ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี

8.2 สถานที่จอดรถ ยานพาหนะ

เพียงพอต่อการเข้าพัก การติดต่อ การเข้าถึงพื้นที่ สัมพันธ์กับการเข้าพัก
การเข้าใช้บริการ ตามพระราชบัญญัติ

8.3 ระบบปรับอากาศ

ห้องพักและส่วนใช้ร่วมทั้งหมดและอาคารของโรงแรมในกรุงเทพฯ ต้องมี
ระบบปรับอากาศ ร้อยละ 75 ของห้องพักในโรงแรมนอกเขตกรุงเทพฯ ต้องมีระบบปรับอากาศ
ห้องน้ำ ที่เครื่องสุขภัณฑ์ครบและคุณภาพดี การตกแต่งทันสมัย มีน้ำร้อน น้ำเย็นตลอด 24 ชั่วโมง
พื้นและผนังบุด้วยวัสดุที่เปียกและประณีตภายในโรงแรมต้องมีห้องน้ำสาธารณะในส่วนใช้ร่วม
ที่มีจำนวนและขนาดที่เหมาะสม

8.4 บริการต้อนรับ

มีสถานที่พร้อมทั้งบริการต้อนรับให้ข่าวสาร และขนย้ายสัมภาระ โดยมีพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีความรู้ ภาษาต่างประเทศ

8.5 ห้องโถงโรงแรม (Lobby) ที่มีขนาดสัมพันธ์กับชนิดและขนาดของโรงแรมในบริเวณต้อนรับ และมีบริเวณพักผ่อน (Lounge) อยู่ด้วย

8.6 ห้องรับฝากของ โดยมีบริการตู้นิรภัยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพักและบริการรับฝากของเบ็ดเตล็ด

8.7 ร้านค้า ต้องมีร้านจำหน่ายหนังสือ ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว ตัวแทนบริษัทการบิน ร้านจำหน่ายยา และร้านจำหน่ายของใช้เบ็ดเตล็ด ในโรงแรมหรือบริเวณใกล้เคียง

8.8 บริการสื่อสาร มีบริการไปรษณีย์โทรเลข บริการโทรศัพท์ทางไกลและ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

8.9 ลิฟท์ มีลิฟท์สำหรับตัวตึกที่สูงเกิน 3 ชั้น มีจำนวนสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

8.1.0 ระบบแสง การจัดระบบแสงและการตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องโถง บริเวณ ทางเดินและส่วนใช้ร่วมทั้งหมด ที่ออกแบบสวยงามและได้ความสว่างที่เหมาะสม

8.1.1 โทรศัพท์ ในห้องทุกห้องจะต้องมีโทรศัพท์ติดต่อกันได้ภายใน และควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการในบริเวณล็อบบี้ (ห้องโถง) ของโรงแรม

8.1.2 ห้องอาหาร มีห้องอาหารและ/หรือค็อฟฟีช็อบ บาร์ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มีบริการอาหารประเภทต่างๆ ในอาคารโรงแรม หรือสถานที่ใดในเขตโรงแรม ครั้วห้องครั้ว ห้องเตรียมอาหาร จะต้องออกแบบให้มีประสิทธิภาพภายในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์พร้อมมีการดูแลรักษาอย่างดี สะอาดและถูกสุขอนามัย เครื่องใช้ที่เป็นผ้า

8.1.3 ผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว และเครื่องใช้ที่เป็นผ้าทั้งหมดจะต้องมีคุณภาพดี และรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ต้องเปลี่ยนทุกวัน ภาชนะเครื่องใช้ที่เป็นโลหะต้องเช็ดถูให้อยู่เสมอ โดย มีบริการอาหารในห้องพัก มีบริการซักรีด ซักแห้ง และพนักงานตรวจสอบเครื่องแบบที่สะอาด

8.1.4 การรักษาความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

8.1.5 ระบบไฟฟ้าสำรอง โรงไฟฟ้าสำรอง มีระบบไฟฟ้าฉุกเฉินใช้ในส่วนใช้ร่วม เช่น ห้องโถง ทางเดิน บันได ควรที่จะมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าใช้ในยามฉุกเฉิน

8.1.6 บริการด้านการแพทย์ มีบริการทางการแพทย์ที่เรียกได้เมื่อเกิดความจำเป็น

8.1.7 การป้องกันเพลิงและหนีไฟ ต้องมีระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัย อุปกรณ์และระบบป้องกันอัคคีภัย มีทางหนีภัยที่ถูกต้องและเพียงพอ

8.1.8 ระบบน้ำเสีย มีระบบบำบัดน้ำเสียที่สัมพันธ์ กับจำนวนน้ำเสียที่ปล่อย
ออก

8.19 สระว่ายน้ำ มีสระว่ายน้ำพร้อมห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า บริการพิเศษอื่นๆ แก่
แขกผู้มาพัก เช่น สนามเทนนิส ห้องเสริมสุขภาพ ฯ

8.2.0 เป็นโรงแรมที่ได้จดทะเบียนเป็นโรงแรมตามกฎหมายว่า ด้วยการโรงแรม มี
ใบอนุญาตเปิดโรงแรมของกระทรวงมหาดไทย ขนาดของโรงแรม ต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 100
ห้อง ในเขต กรุงเทพมหานคร และ ต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 50 ห้อง นอกเขต กรุงเทพมหานคร

8.2.1 ห้องพักทุกห้องจะต้องมีห้องน้ำ และจะต้องมีพื้นที่ และจะต้องมีพื้นที่ไม่
ต่ำ 20 ตารางเมตร ในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ต่ำกว่า 17.5 ตารางเมตร นอกเขตกรุงเทพ (โดย
วัดจากผนังห้องถึงผนังห้อง)

8.2.2 ฝ่ายบริการต้อนรับ โดยมีสถานที่ต้อนรับให้ข่าวสารและขนย้ายสัมภาระ
โดยที่มีพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ 1 ภาษา

8.2.3 มีบริการตู้โทรศัพท์ และตู้เก็บของเบ็ดเตล็ด ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 ของ
จำนวนห้องพัก

8.2.4 ต้องมีรายการแสดงอัตราค่าเช่าห้องพักให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ทราบ
นอกเหนือจากเนื้อหาดังกล่าวข้างต้นให้นำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณามาตรฐานโรงแรมเพื่อ
การท่องเที่ยว

8.2.5 ตาม มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย สมาคม
ไทยธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ร่วมมือกันจัดทำมาตรฐานโรงแรมไทยเป็น
ครั้งแรกในปี พ.ศ.2545 โดยมีสาระสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีมาตรฐานโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรมมีหลักเกณฑ์อ้างอิงเชื่อถือได้
- เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และโรงแรมในประเทศไทยไม่ให้เกิดการเอาเปรียบ
เปรียบซึ่งกันและกัน
- เพื่อเลือกสรรบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า บริหารโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ
และหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย
- เพื่อให้มีการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
โดยคำนึงถึงการตลาดคุณค่าบริการที่ให้แก่ลูกค้า และสภาพทางกายภาพ
ของโรงแรม
- เพื่อเผยแพร่จิตสำนึกในการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยให้
ดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง
- เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมในประเทศไทยมีความเข้าใจเข้มแข็งและเติบโต
อย่างยั่งยืน

8.2.6 หลักเกณฑ์เบื้องต้น ในการขอรับมาตรฐาน มาตรฐานโรงแรมฉบับนี้ได้ กำหนดหลักเกณฑ์การจัดแบบระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย สำหรับโรงแรมที่มีใบอนุญาต ประกอบกิจการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทยที่ประกอบกิจการมากกว่า 1 ปี โดยสามารถใช้มาตรฐานนี้ในการจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมที่ประสงค์จะขอให้คณะกรรมการ มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยทำการรับรองมาตรฐานโรงแรม

8.2.7 การจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมและเครื่องหมาย สัญลักษณ์การจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรม ใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉกสีทอง (★) เป็นสัญลักษณ์การแบ่งระดับ มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยโดยจัดแบ่งเป็น 5 ระดับมาตรฐานดังนี้

- รูปดาวห้าแฉกหนึ่งดวง (★) หมายถึง ระดับหนึ่งดาว
- รูปดาวห้าแฉกสองดวง (★★) หมายถึง ระดับสองดาว
- รูปดาวห้าแฉกสามดวง (★★★) หมายถึง ระดับสามดาว
- รูปดาวห้าแฉกสี่ดวง (★★★★) หมายถึง ระดับสี่ดาว
- รูปดาวห้าแฉกห้าดวง (★★★★★) หมายถึงระดับห้าดาว

8.2.8 การจัดแบ่งมาตรฐานโรงแรม ได้แบ่งเป็นห้าระดับดาวโดยเรียกลำดับ มาตรฐานจากระดับมาตรฐานน้อยที่สุด คือ หนึ่งดาว ไปหาระดับที่มากที่สุด คือ ห้าดาว

8.2.9 การแสดงสัญลักษณ์มาตรฐานโรงแรม มี 2 ลักษณะ คือ ป้ายแสดงสัญลักษณ์มาตรฐานโรงแรม

- ขนาดป้าย 21 × 30 เซนติเมตร พื้นสีแดง-ขาว-น้ำเงิน มีดาวทองประดับ อยู่ ด้านบนตามจำนวนระดับมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง
- การปิดประกาศ ให้ปิดป้ายแสดงสัญลักษณ์มาตรฐานโรงแรมดังนี้
- มุมบนขวาของป้ายทางเข้าหลัก (main entrance) ด้านหน้าโรงแรม
- ในกรณีที่ไม่สามารถประกาศที่ทางเข้าหลักได้ ให้ปิดประกาศไว้มุมบน ขวาของป้ายทางเข้าอาคารโรงแรม
- ในกรณีที่ไม่สามารถให้ปิดประกาศไว้ตามข้อกำหนดข้างต้น ให้ปิด ประกาศไว้ที่เปิดเผยของห้องโถง (Lobby) ในโรงแรม เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ได้ทราบทั่วไป ถึงระดับมาตรฐานของโรงแรมนั้น

8.3.0 เกียรติบัตรรับรองของคณะกรรมการมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย ให้ ประกาศไว้ที่บริเวณห้องโถง (Lobby) ด้านหน้าโรงแรมแสดงให้ผู้เข้าพักและ หรือผู้มาใช้บริการ โรงแรมได้ทราบ

8.3.1 ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม

- สภาพทางกายภาพ ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม
- การก่อสร้าง โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบการ
- ออกแบบโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย การตกแต่ง

- สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ
- คุณภาพการบริการ และรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพการบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม

8.3.2 การบำรุงรักษาโรงแรม

- คุณสมบัติของโรงแรมที่จะขอให้รับรองมาตรฐานโรงแรม
- เป็นโรงแรมที่ประกอบกิจการในประเทศไทย มีใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย
- ประกอบกิจการตามปกติในทุกส่วนของโรงแรมมาแล้วมากกว่า 1 ปีขึ้นไป
- ยอมรับหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยทุกข้อโดยไม่ข้อยกเว้น
- ชำระค่าธรรมเนียมการตรวจและรับรองมาตรฐานตามประกาศที่คณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยกำหนดเรียบร้อยแล้ว

8.3.3 ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานโรงแรม กำหนดระยะเวลาไว้ 3 ปี นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการรับรองมาตรฐานแจ้งผลการอนุมัติ

8.3.4 ลักษณะมาตรฐานของการบริการพื้นฐานของที่พักรวม 4 ประการ

- ความสะอาด (Cleanliness) ทั้งห้องพัก ห้องรับแขก ห้องน้ำ ห้องอาหาร ทุกจุดที่ให้บริการ และการจัดการภายนอก ถึงภายในโรงแรม
- ความสะดวก (Convenience) ที่พักรวมอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการในหลาย ๆ ด้าน การเข้าถึงที่พัก การบริการข่าวสาร อาหารเครื่องดื่ม
- การบริการ หมายถึงการให้บริการทั้งภายใน และภายนอกโรงแรม ทุกประเภท ที่ให้จัดการบริการ เพื่อความประทับใจ และพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตามมาตรฐานการให้บริการ มีการจัดอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อบริการได้อย่างเหมาะสม
- ความปลอดภัย (Security) ที่พักรวมต้องให้ความปลอดภัยแก่แขกได้ ทั้งการบริการห้องพัก สถานที่โดยรอบโรงแรม ให้ความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ

9. ระบบการบริหารที่พักรวม

9.1 การบริหารที่พักรวมระบบอิสระ (Independent Hotels) เป็นโรงแรมที่มีได้เข้าร่วมกับองค์กรธุรกิจใด เจ้าของเป็นผู้บริหารเอง อาจเป็นธุรกิจครอบครัว พบทั่วไปในเมืองเล็กๆ ชุมชน การแข่งขันไม่มาก การบริหารไม่มีความยุ่งยากมากนัก ใช้เงินทุนจำกัด ต้องคำนึงการใช้จ่ายในหลาย ๆ ด้าน หากบริหารจัดการได้อย่างพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ จะได้รับความนิยม และกระจายตลาดได้อย่างยั่งยืน

9.2 การบริหารที่พักรวมระบบเครือข่าย (Chain System) เป็นการรวมกลุ่มโรงแรม ภายใต้เครือข่าย และข้อกำหนดที่ตกลงกันตามนโยบายการบริหารและการจัดการทั้งภายใน และภายนอกของโรงแรม แต่ละพื้นที่ อาจเป็นการร่วมกันลงทุน ร่วมกันเช่ากิจการเพื่อดำเนินการ โดยสามารถจำแนกความแตกต่างได้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการบริหาร จัดการเพื่อการบริการที่เน้นคุณภาพ และมาตรฐานที่ความพึงพอใจเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อมิให้ผู้มาใช้บริการผิดหวัง

9.3 การบริหารงานระบบธุรกิจการให้สัมปทาน (Franchising) หมายถึง ระบบความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในลักษณะที่เจ้าของธุรกิจการให้สัมปทานเป็นผู้ให้สิทธิพิเศษในการทำธุรกิจ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการจัดองค์การ การประกอบการ และการบริหารจัดการ โดยได้รับการบริการตอบแทนในลักษณะต่างๆ จากผู้ซื้อธุรกิจการให้สัมปทาน โดยที่ลักษณะการทำสัญญาความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างสองฝ่ายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน และมีกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกัน

ฝ่ายหนึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจการให้สัมปทาน (Franchisor) มักเป็นผู้ประสบความสำเร็จ การดำเนินธุรกิจโรงแรมมาก่อน อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ซื้อธุรกิจการให้สัมปทาน (Franchisee) ที่ยินดีจ่ายเงินให้เจ้าของธุรกิจการให้สัมปทาน เป็นค่าสมาชิก (Royalty Fee)

เพื่อขอใช้รูปแบบ ช่วยขยายกิจการ การสร้างโอกาสกับฝ่ายลงทุน ยอมที่จะทำตามมาตรฐานที่เจ้าของธุรกิจ การสัมปทานกำหนด อาศัยชื่อเสียงเพื่อดำเนินกิจการ และแนวคิดการดำเนินธุรกิจโรงแรมจากเจ้าของธุรกิจการให้สัมปทานแต่ละประเภท

- การเข้าร่วมลงทุนในระบบนี้เนื่องจาก
 - พยายามที่จะเสนอสินค้า บริการที่ยังไม่มีตลาดรองรับ
 - สถานที่ตั้งธุรกิจ อยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม
 - ขาดระบบการควบคุมธุรกิจที่ดี
 - ขาดทักษะด้านการจัดการ

9.4 การบริหารงานที่พักรวมระบบทำสัญญาร่วมจัดการ (Management contract system) หมายถึง การทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าของโรงแรม (The owner) ฝ่ายหนึ่ง กับผู้บริหารจัดการโรงแรม (The Management company) โดยเจ้าของตกลงเป็นผู้ให้เงินทุนดำเนินงาน และได้ผลตอบแทนเป็นกำไร และผู้บริหารจัดการตกลงยอมรับความรับผิดชอบในการดำเนินงานโรงแรม ซึ่งอาจมีการร่วมลงทุน และจัดหาอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

การทำสัญญาร่วมจัดการ (Management contract) เป็นการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่เหมาะสมสำหรับผู้ลงทุนที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ และไม่ประสงค์ที่จะดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง แต่ต้องการได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนของตนเอง เจรจาต่อรองทำสัญญากับบริษัทที่รับบริหารจัดการให้เข้ามาดูแลรับผิดชอบทำธุรกิจในทรัพย์สินแทน เพื่อประกันความเสี่ยงให้เจ้าของลงทุน เพื่อขยายกิจการของบริษัทที่รับเป็นผู้บริหารจัดการ ซึ่งมีการรับรองการทำสัญญาตามระยะเวลาที่กำหนดร่วมกัน โดยมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ

9.4.1 ผู้บริหารจัดการ (The operator) มีสิทธิ์ในการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินต่างๆของโรงแรม โดยไม่มีการแทรกแซงจากเจ้าของ (The owner)

9.4.2 เจ้าของเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และยอมรับความเสี่ยงทางการเงิน และ เนื่องจากการบริหารจัดการของผู้บริหารจัดการ

9.4.3 ผู้บริหารจัดการจะได้รับการคุ้มครองจากการเข้าไปดำเนินกิจการโรงแรม เมื่อประสบความล้มเหลว ยกเว้นในกรณีที่พบว่า ผู้บริหารจัดการมีพฤติกรรมฉ้อฉล โกง หรือละเลยไม่เอาใจใส่การดำเนินงาน

9.4.4 การบริหารที่พักแรมระบบรวมกลุ่มการตลาด หมายถึงการรวมตัวกันของที่พักแรมอิสระหรือเครือข่ายเล็ก เพื่อวัตถุประสงค์ร่วมกันในด้านการตลาด เพื่อช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบริการห้องพัก เมื่อแขกมาพักที่โรงแรมใดเต็มที เป็นการกระจายรายได้ และจำนวนแขก โดยลงลักษณะอักษรการช่วยเหลือด้านผลประโยชน์ที่เอื้ออำนวยต่อกัน มีมาตรฐานเดียวกัน มักเป็นที่นิยมกับโรงแรมกลุ่มอิสระ เสียค่าธรรมเนียมตามอัตราที่สมาคมโรงแรมกำหนด

10. แนวคิดในการจัดสร้างองค์การธุรกิจที่พักแรม

10.1 การแบ่งระดับพนักงาน ระดับผู้บริหาร และการจัดโครงสร้างองค์การธุรกิจที่พักแรม

10.2 การจัดโครงสร้างองค์การธุรกิจที่พักแรม ตามลำดับหน้าที่และความสัมพันธ์ทางระบบการจัดการ ตำแหน่งต่างๆ ตามความเป็นไปได้ และความจำเป็นภายในแต่ละโรงแรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว 2545 หน่วยที่ 1-7 หน้า 68-110)

องค์ประกอบหน้าที่และปัจจัยของการจัดการบริการภายในและภายนอกโรงแรม

1. แผนกการจัดการส่วนหน้า (Front Office management department)

- 1.1 พนักงานรับกระเป๋า (Bell boy)
- 1.2 พนักงานรับแขก (Guest Service Agent / GSA)
- 1.3 พนักงานบริเวณโต๊ะต้อนรับ (Receptionist counter service)
- 1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone operator)
- 1.5 พนักงานรับจอง (Reservation agent)
- 1.6 ผู้จัดการส่วนหน้า (Front Office manager, F/O)

2. แผนกขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

- 2.1 พนักงานฝ่ายขายห้องพัก (Room sales agent)
- 2.2 พนักงานวางแผนการตลาดและขายห้องพัก (Marketing Planning and Room Sales agent)
- 2.3 พนักงานการตลาดขายห้องพักทางโทรศัพท์ (Tele-Marketing and Room Sales agent)

2.4 พนักงานการตลาดขายห้องพักทางเครือข่าย (Electronic – Marketing and room sales agent Network)

2.5 ผู้จัดการแผนกการตลาดและขายห้องพัก (Marketing and room sales Manager) หรือ (Director of Sales / DOS)

3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Foods and Beverages department/ F&B)

3.1 พนักงานบริการอาหาร ชาย และ หญิง (Waiter and waitress)

3.2 พนักงานส่งอาหาร ชาย และ หญิง (Bus boy and bus girl)

3.3 ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage manager)

4. แผนกแม่บ้านและดูแลห้องพัก (Room maid and hospitality maid department)

4.1 พนักงานทำความสะอาดห้อง (Room cleaner)

4.2 พนักงานดูแลการซักแห้ง และจัดส่ง (Washing and laundry maid)

4.3 หัวหน้าแผนกแม่บ้านและดูแลห้องพัก (Supervisor of room maid and Hospitality maid department)

5. แผนกช่างและระบบสาธารณูปโภค (Engineer and hospitality maintenances system department)

5.1 ช่างไฟฟ้าทั่วไป (General electricity engineer)

5.2 ช่างประปา (Water supply engineer)

5.3 ช่างไฟฟ้ากำลัง และโรงไฟฟ้าสำรอง (Electricity main power and reservation electricity main power engineer)

5.4 หัวหน้าช่างไฟฟ้า (Supervisor of general electricity engineer)

5.5 หัวหน้าช่างประปา (Supervisor of water supply engineer)

5.6 หัวหน้าช่างไฟฟ้ากำลัง และโรงไฟฟ้าสำรอง (Supervisor of electricity main power and reservation electricity main power engineer)

6. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security and duty department)

6.1 พนักงานรักษาความปลอดภัย (Security service)

6.2 หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย (Supervisor of security service)

6.3 ผู้จัดการฝ่ายหน้าที่และรักษาความปลอดภัย (Duty and security manager)

7. แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource department / HR)

7.1 พนักงานรับบุคคล (Personal administrator)

7.2 พนักงานคัดเลือกบุคคล (Recruiting personal administrator)

7.3 พนักงานฝ่ายฝึกอบรมบุคลากร (Personal training administrator)

7.4 ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม (Training manager)

7.5 ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource manager)

8. แผนกบริหารประจำโรงแรม (Hospitality manager department)

8.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager / GM)

8.2 ผู้จัดการที่พักประจำโรงแรม (Residence Manager / RM)

8.3 ผู้จัดการด้านการจ่ายห้องพัก (Room Divisions manager / RD)

8.4 ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานขาย การตลาด และการลงทุน (Sale and Marketing Investment Executive Manager)

8.5 ผู้จัดการฝ่ายบริหารกิจกรรมนันทนาการและสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ (Recreation and vision creative manager)

(Stutts Alan T. 'Hotel and Lodging Management': 2001)

การบริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ (2544: 6-8) ได้กล่าวตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ผู้วิจัยขอสรุป ตามการอ้างอิงจาก (Boxall, Peter : 1994) การบริการ เป็นการกระทำที่เปี่ยมด้วยการให้ความช่วยเหลือ เอื้อผลประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยการเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และผู้บริโภค ดังปรารถนา

- ผู้ให้บริการ (Service provider) ผู้นำเสนอบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นทั้งผู้ประกอบการ และพนักงานให้บริการ

- ผู้รับบริการ (Customer) หรือลูกค้า เป็นผู้แสดงความต้องการที่จะได้รับการบริการ หรือสินค้า เพื่อสนองความต้องการตามระดับความสามารถ

- พฤติกรรมบริการ (Service behavior) การแสดงออกเพื่อช่วยเหลือเอื้ออำนวยความสะดวก โดยผู้ให้บริการกระทำให้แก่ผู้รับบริการ

- ผลิตภัณฑ์บริการ (Service product) สินค้าหรือบริการที่จัดไว้เพื่อการบริโภค

- งานบริการ (Service activity) กิจกรรมการบริหารจัดการและดำเนินงานสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้บริการทุกส่วนภายในโรงแรมที่พึงจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

- ธุรกิจบริการ (Service business) การดำเนินงานให้บริการที่มีการแลกเปลี่ยนทางผลประโยชน์และกำไร โดยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

(บอกรี แซลล์ ปีเตอร์ม, Boxall Peter: 1994; 32-35)

ลักษณะของการบริการ

ฉลงศรี พิมลสมพงศ์ (2546: 13-14) การบริการมีลักษณะเฉพาะ ที่ทำให้การวางแผนการตลาดแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสำหรับสินค้าประเภทอื่นๆ และมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดอย่างยิ่ง ลักษณะเฉพาะของการบริการมีดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ใช้บริการไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นการบริการหรือไม่อาจทราบได้ว่าจะได้รับรูปแบบการบริการแบบใดก่อนตัดสินใจรับบริการ ซื่อด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง เพื่อสนองความพอใจ หรืออาจก่อให้เกิดการบริการไม่พอใจได้ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่น และพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ที่ละบุคคล ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ ก่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน บางที่ต้องใช้ตัวแทน (Agent) เพื่อเป็นสื่อกลางเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น และปริมาณการใช้บริการ

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคน มีเทคนิค และวิธีการให้บริการเป็นเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ยากที่จะกำหนดมาตรฐาน ของรูปแบบการให้บริการได้ ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุด คุณภาพการบริการอาจขึ้นกับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจคุณภาพการบริการขึ้นกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. มีลักษณะสูญเปล่า ไม่สามารถเก็บสะสมได้ ไม่คงทน (Perish ability) เมื่อให้บริการพฤติกรรมนั้นเสร็จสิ้น ณ ช่วงเวลาหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการขณะนั้น จะอยู่เพียงในความทรงจำของผู้มาใช้บริการ ตามช่วงเวลา และฤดูกาล

องค์ประกอบของระบบการบริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ (2544: 29-36) ระบบการบริการจำเป็นต้องคำนึงถึง องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือลูกค้า หรือผู้บริโภค โดยการบริการเป็นดังสินค้าที่ผู้ให้บริการมอบให้ หรืออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกพึงพอใจ เพื่อให้เกิดความประทับใจ รู้สึกประสงค์ที่จะมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง หรือช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ ให้เพิ่มให้ด้วย

ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ ลูกค้าเมื่อได้รับการบริการ แล้วเกิดภาพพจน์ หรือความรู้สึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านบริการที่ได้รับ และกระบวนการปฏิบัติกาให้บริการ ว่ามีคุณภาพดีหรือไม่ มากน้อย เพียงใด

1.2 การรับรู้จากการคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่ได้รับจากข้อมูลที่ลงโฆษณา ภาพพจน์ที่เห็นจากสื่อ ได้ยินผู้วิจารณ์ และเกิดขึ้น เป็นความต้องการของลูกค้าเอง

ประเภทของผู้รับบริการ จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 ยึดพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นหลัก ตามที่ จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ ได้อ้างอิงหลักการของ สโตน (Stone. 1954: 36-43) ศึกษาลักษณะของลูกค้า โดยจำแนกลูกค้าที่มารับบริการออกเป็น 4 ประเภท คือ

- ประเภทลงทุนคุ้มค่า (Economizing customer) เป็นลูกค้าที่มุ่งหวังคุณค่าของบริการ โดยคำนึงถึง เวลา แรงงาน และเงินที่เสียไป มักเป็นลูกค้าที่ชอบเรียกร้องและเปลี่ยนใจง่าย เพื่อเรียกร้องให้เป็นไปตามความรู้สึกส่วนบุคคล
- ประเภทเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Ethical customer) เป็นลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการทำประโยชน์เพื่อสังคมและผู้อื่น รวมทั้ง องค์กรโดยรวม
- ประเภทนิยมตนเอง (Personalizing customer) เป็นลูกค้าที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นตัวตนสำคัญและต้องการได้รับการยกย่องให้เกียรติ
- ประเภทชอบความสะดวก (Convenient customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ชีวิตเรียบง่ายและยินดีจ่ายเงินตามความสามารถ และเหมาะ สำหรับบริการที่ได้รับเพื่ออำนวยความสะดวกส่วนบุคคล จากการให้บริการ

1.2.2 ยึดเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพของ บริการเป็นหลัก ตามที่จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ ได้อ้างอิงหลักการจาก บลัมเบิร์ก (Blumberg 1991: 84-85) ได้ระบุประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น 4 ประเภท คือ

- พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นสำคัญ (Price-Sensitive customer) เป็นลูกค้าที่นิยมความประหยัด ไม่สนใจคุณภาพของการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก
- พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพเป็นสำคัญ (Price-Quality customer) เป็นลูกค้าที่ตัดสินใจด้วยเหตุผล รู้จักเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเงินกับการบริการที่ได้รับ
- พิจารณาคุณภาพเป็นสำคัญ (Quality-Sensitive customer) เป็นลูกค้าที่ต้องการบริการที่ถูกต้อง แม้วางจะต้องจ่ายเงินมากขึ้นก็ตาม
- ใช้อัตราค่าบริการเป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Price-Surrogate customer) เป็นลูกค้าที่ให้ปัจจัยภายนอกช่วยการตัดสินใจด้วยความเชื่อว่า ถ้าค่าบริการสูง แสดงว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ดี มีคุณภาพ

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ ได้อ้างอิงจาก คาวเวล (Cowell. 1986: 204) ได้จำแนกผู้ให้บริการตามระดับของการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการต่อลูกค้า โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- 2.1 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานต้อนรับของโรงแรม
- 2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

พ่อครัว

2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่นพนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานรับจองห้องพัก

2.4 ประเภทไม่ต้องปฏิสัมพันธ์ และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานแผนกบัญชี

สรุปได้ว่า เป็นการยากที่จะกล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ ประเภทใดให้บริการใด ให้บริการที่ดีที่สุด เพราะลักษณะของการบริการแต่ละประเภทมีวิธีการให้บริการที่แตกต่างกัน ตามลักษณะ ทักษะ ทักษะ การปฏิบัติการ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ ต่างมีอิทธิพลกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ ขณะรับบริการทั้งสิ้น

3. องค์การบริการ

จุดมุ่งหมายขององค์การทางธุรกิจทุกแห่งจะมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้า และความพึงพอใจเสมอ เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ทั้งนี้ผู้บริหารด้านการบริการในองค์การบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆดังนี้

3.1 นโยบายการบริการ องค์การจะต้องมีการกำหนดนโยบายการให้บริการ (วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวม) ที่ชัดเจน และแจ้งให้พนักงานทุกคนในองค์การยึดมั่นในนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายโดยพร้อมเพรียงกัน

3.2 การบริหารการบริการ การกำหนดโครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญกับลูกค้า และพนักงานบริการทุกระดับ รวมทั้งกำหนดแผนการบริการและฝึกอบรมพนักงานบริการให้มีทักษะเชิงมโนภาพควบคู่กับทักษะเชิงพฤติกรรม ซึ่งจะทำการดำเนินงานบริการเป็นไปได้อย่างดี

3.3 วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือ และความจริงใจต่อกันให้ขยายไปทั่วองค์กร รวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3.4 รูปแบบของการบริการ องค์การจะต้องพิจารณาออกแบบระบบหรือวิธีการให้บริการลูกค้า อย่างสอดคล้องกับนโยบายการบริการ เช่น นโยบายให้ความสำคัญใกล้ชิดลูกค้า นโยบายอำนวยความสะดวกรวดเร็ว

3.5 คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง ด้วยการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ เป็นระยะๆ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อได้มาซึ่งคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ

ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นผลิตภัณฑ์ที่จะต้องมุ่งสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยที่องค์กรจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการที่จะนำเสนอ (Service offer) แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

การนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ต้องเริ่มต้นจากการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และคาดหวังจะได้รับจากการบริการ แล้วนำข้อมูลนั้นมาจัดวางระบบการบริการให้แก่ลูกค้า โดยระดับของการนำเสนอ

ผลิตภัณฑ์บริการ แบ่งเป็น 3 ระดับ

4.1 บริการหลัก (Core service) กิจกรรมหรือการกระทำที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบตรงของธุรกิจบริการแต่ละประเภท เช่น ธุรกิจโรงแรม บริการหลักคือ การให้บริการด้านการเข้าพัก

4.2 บริการที่คาดหวัง (Expected service) กิจกรรมหรือการกระทำที่ลูกค้ามักคาดหวังว่าจะได้รับ เช่น ธุรกิจโรงแรม บริการที่คาดหวัง คือ ห้องพักที่จัดไว้ให้เรียบร้อยสะอาดตา และหรรษาสมราคา

4.3 บริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) กิจกรรมหรือการกระทำที่ลูกค้ามิได้คาดคิดมาก่อนหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้รู้สึกประทับใจ เป็นผลนำไปสู่ความสำเร็จการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีคุณภาพ เช่น ธุรกิจโรงแรม ให้บริการพิเศษเพิ่มเติม คือ การให้เครื่องดื่มผลไม้เพื่อการต้อนรับ (Welcome drink) แก่ลูกค้าที่มาพัก ร่วมด้วยมิตรไมตรีจิตที่ดีงาม นำชักชวนให้กลับมาใช้บริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ

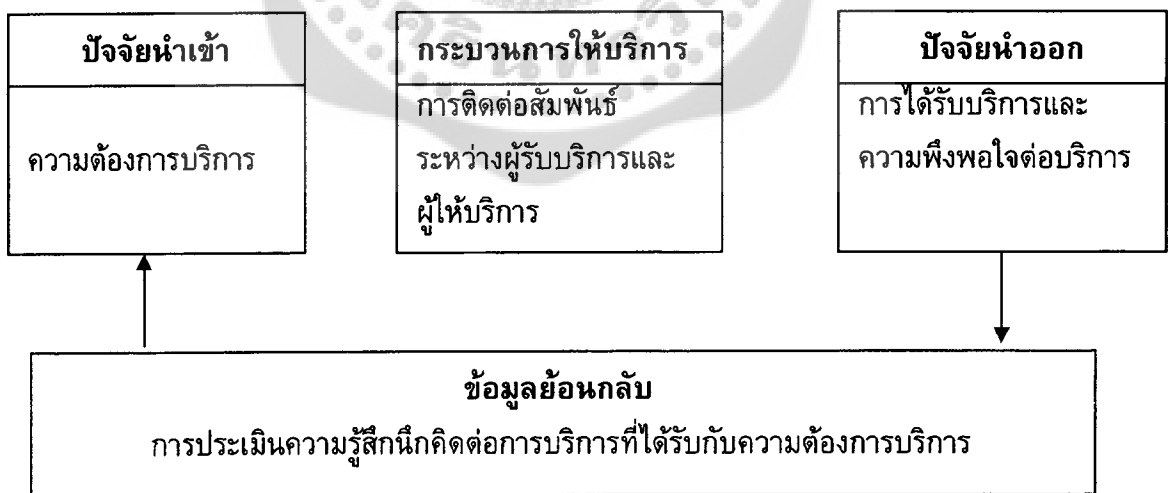
- การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรและก่อให้เกิดการบอกเล่า กล่าวขานต่อกัน เกี่ยวกับการบริการดังกล่าว
- สภาพแวดล้อม ดังเช่นด้านกายภาพ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การจัดทำวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิภายในห้องพัก ทั้งนี้ องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมของการบริการสามารถแยกเป็น
 - สภาพแวดล้อมภายนอก ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นได้จากภายนอก เช่น ลักษณะรูปแบบการออกแบบอาคาร สถานที่ตั้ง อาณาบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร
 - สภาพแวดล้อมภายใน ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆภายในห้องพัก การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์

- บรรยากาศ สภาพการจัดการภายในอาคาร และภายในองค์กร เช่นการจัดแบ่งห้องต่างๆ เป็นสัดส่วน การประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับลูกค้าภายในโรงแรม บรรยากาศการให้บริการ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ เพื่อความประทับใจ และพึงพอใจ

วงจรของการให้บริการ

จิตตทัศน์ เดชะคุปต์ (2544: 41) สรุปว่า การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน เช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ คือ องค์กรประกอบของปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มจากลูกค้าหรือ ผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เอง เป็นแรงกระตุ้น ให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ)

ควรคำนึงว่า ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับ ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในทางบวกหรือลบได้ ขึ้นกับความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับการสนองตอบตามที่ได้คาดหวังไว้มากน้อย เพียงใด โดยดูได้จาก(ข้อมูลย้อนกลับ) ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 แสดงกระบวนการบริการ

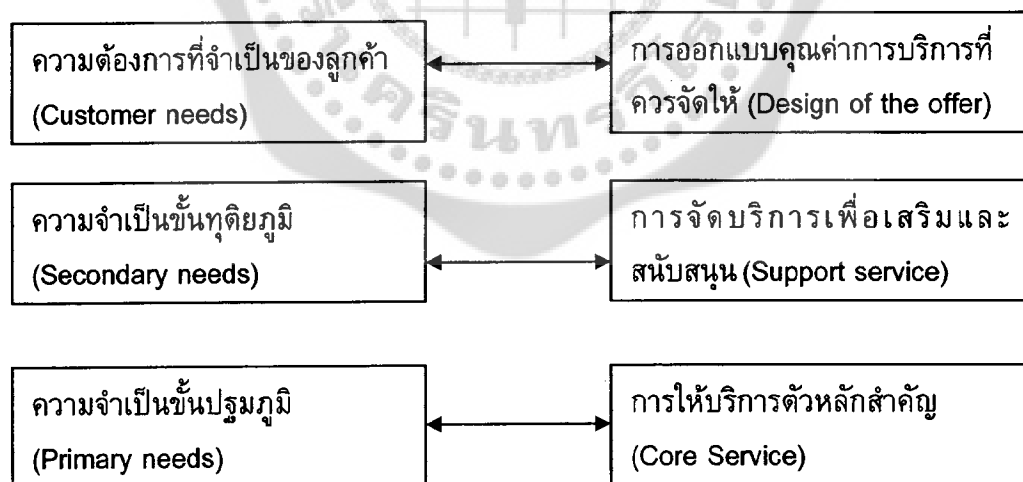
หลักการการจัดการบริการ (Service Management)

คานดัมพุลลี: (Kandampully: 2002) นำหลักการการให้ตัวหลักสำคัญบริการและการบริการเพียงคุณค่า (Core services and peripheral services) ตามเนื้อหาของนอร์แมน (Norman: 2527;2543) มาอ้างอิงดังนี้

หลักการการให้ตัวหลักสำคัญเป็นบริการที่ควรให้คุณค่าแก่ความพึงพอใจซึ่งผู้บริโภคคาดหวัง การบริการเพียงคุณค่าอาจให้สิ่งตอบแทนเพียงน้อยนิดแต่อาจนำมาซึ่งความประทับใจเพื่อเป็นการเสริมความรู้สึกลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป เช่น การบริการปลุกโดยโทรศัพท์ ตามเวลาที่ลูกค้าขอร้อง (Wake-up call) การให้บริการซัก อบ รีด (Laundry-Service) การบริการขัดรองเท้า (Shoe-shining service) การบริการขนส่ง (Transportation Service) ที่ทางโรงแรมแห่งหนึ่งจัดให้

ทฤษฎีการให้บริการที่เน้นคุณภาพเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการที่จับต้องได้ (Tangible Service) และบริการที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Service) โดยเน้นความพึงพอใจและประทับใจส่วนบุคคล

คานดัมพุลลี: (Kandampully : 2002) ได้นำหลักการของ เบลล์และเซมค์: (Bell and Zemke : 1990) การบริการเพียงคุณค่านั้นมักเสริมให้กับรสอาหารตามที่ลูกค้าสั่ง การให้ความช่วยเหลือด้านรายละเอียดด้านการเดินทางท่องเที่ยวที่ฝ่ายต้อนรับช่วยอธิบายให้ลูกค้า แม่บ้านช่วยจัดเตรียมชุดพิเศษสำหรับงานเลี้ยงที่จัดภายในโรงแรม ตาม ภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 แสดง ความจำเป็นของลูกค้า และการออกแบบคุณค่าการบริการที่ควรจัดให้

เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546: 14-15) คุณภาพของการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการชี้ให้เข้าใจความแตกต่างของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อรักษาคุณภาพของงานบริการ โดยพยายามให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง หรือให้มีประสิทธิภาพที่มากกว่าเพียงคาดหวังนอกจากลูกค้าจะพิจารณาว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดี หรือต่อจากข้อมูลและประสบการณ์ของตนที่รับรู้มาบ้างแล้ว โดยสามารถประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ต่างๆดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของระบบงานต่างๆที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้อลูกค้าต้องคอยนาน
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆที่ถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาในการสื่อสารที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ยุติธรรม
4. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ตั้งใจที่จะน้อมรับต่อการที่จะอำนวยความสะดวกตามรูปแบบความต้องการของลูกค้า และเป็นไปได้ตามความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นกันเอง
5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยให้การบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุดและพอใจ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจ เพื่อเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง
7. การตอบสนองลูกค้า (Response) การให้บริการตอบสนองลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้บริการหรือเกิดปัญหา ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยงไม่เกิดปัญหา ต่างๆ ตามมาในภายหลัง ไม่ผิดพลาด
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพของการบริการได้ หรือ ความสามารถสัมผัสด้วยความรู้สึกได้ว่าจะได้รับการบริการในระดับที่ดีเพียงใด
10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) ผู้ให้บริการควรทราบดีว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้นอย่างรวดเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ (Meaning of Service Quality) โดย ตีริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 340) คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนสำคัญ ที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ ผู้ให้บริการต้องรักษาระดับการให้บริการที่มีคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง เสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวัง รับรู้จากข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลูกค้าต้องการจากประสบการณ์ในอดีต การบอกต่อ การโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเป็นผู้พิจารณา พอใจเมื่อได้รับลักษณะการจัดบริการ (what) ตามความต้องการ จากเมื่อมีความต้องการ (when) ณ จุดที่ได้รับบริการ (where) ตรงตามขั้นตอนการให้บริการ (How)

จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทราบเกณฑ์การตัดสินใจการให้บริการที่ลูกค้า พิจารณาถึงคุณลักษณะของการให้บริการ เกณฑ์การตัดสินใจการให้บริการที่ลูกค้าพิจารณาถึงคุณลักษณะของการให้บริการ สามารถแยกต่างลักษณะการบริการรูปแบบต่างๆ 4 ข้อ ดังนี้

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) พิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า 2 ประการ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากบริการ เช่น คุณภาพการบริการพื้นฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เมื่อเข้าพักในโรงแรมแห่งหนึ่ง

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) เป็นบริการเพิ่มเติมที่องค์กรจัดบริการให้ นอกจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สวนหย่อม สระว่ายน้ำอุ่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอาหารที่จัดกิจกรรมใหม่เสริมให้แตกต่าง

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) มีคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่า หรือแตกต่างจากคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวัง ที่เปลี่ยนไปจากลักษณะเดิมในอดีต บริการจัดส่งถึงบ้าน ที่พัก ที่ทำงานของลูกค้า เพื่อเสริมคุณลักษณะพิเศษ ส่งเสริมให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการสม่ำเสมอ

3. ภาพลักษณ์ (Image) ลักษณะบ่งบอกของการให้บริการ โดยอาศัย คำขวัญ (Slogan) ชื่อสินค้า หรือตราสินค้า (Brand) สัญลักษณ์ของสินค้า (Symbol or logo) เสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รู้จัก จดจำ ทดลองใช้

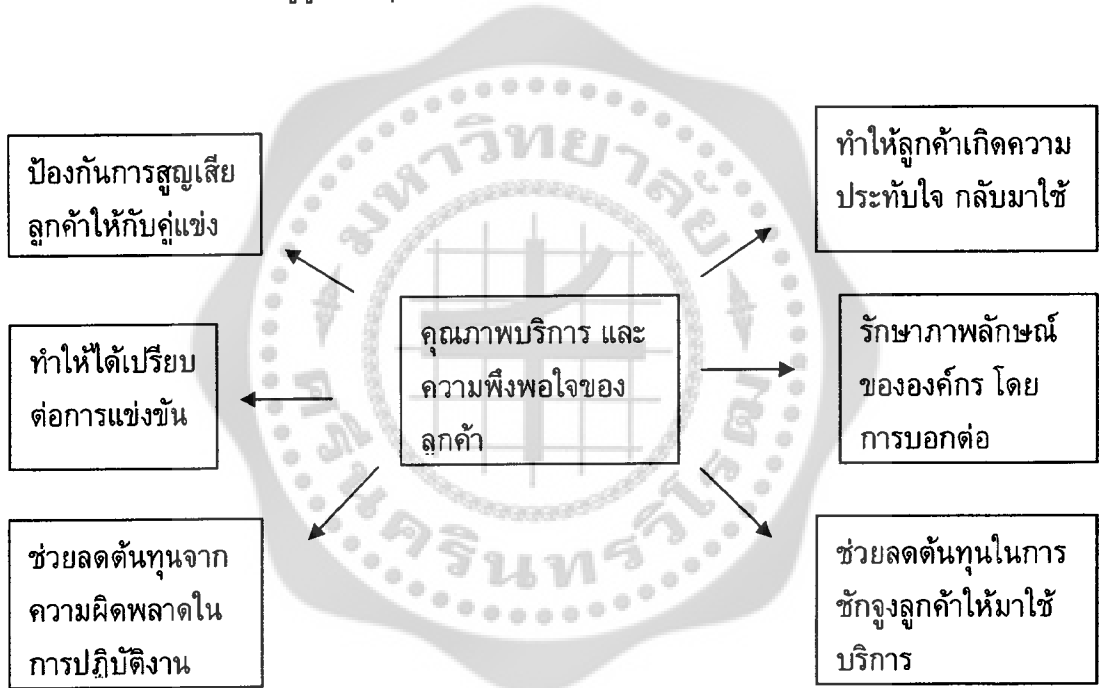
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) การเสนอบริการที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความแตกต่างจากคู่แข่งทั่วไป

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1995: 42) คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้า โดยลูกค้าการประเมินคุณภาพบริการ เปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ จากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman กล่าวว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า นั้นยากกว่า การประเมินคุณภาพของสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการบริการที่ได้รับ

การบริการที่มีคุณภาพ โดย (Christopher H.Paul G.Patterson and Rhett H. Walker. (1998). 'Service Marketing' Australia and New Zealand, Sydney : p119)
จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และก่อให้เกิดความซื่อตรงต่อลูกค้าถึงองค์กร ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้องค์กร

ทั้งนี้ เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับการบริการจะช่วยให้การดำเนินการบอกต่อเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ สู่ลูกค้ากลุ่มใหม่ เพื่อเป็นการกระจายการให้บริการอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น



ภาพประกอบ 5 ประโยชน์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

(Christopher H.Paul G.Patterson and Rhett H. Walker. (1998). 'Service Marketing' Australia and New Zealand, Sydney: p119)

พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

พื้นฐานที่เป็นดังหัวใจหลักที่นำความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ สามารถอาศัยขั้นตอนการให้บริการ จากคำว่า SERVICE คือ บริการ โดยมีลำดับเพื่อการนำไปใช้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
2. ความคาดหวัง (Expectation)
3. ความพร้อม (Readiness)
4. ความมีคุณค่า (Values)
5. ความสนใจ (Interest)
6. ความมีไมตรี (Courtesy)
7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

โดย (Christopher H.Paul G.Patterson and Rhett H. Walker. (1998).

รายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นจุดมุ่งหมายของงานบริการสำหรับลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ สร้างการรับรู้ การประทับใจ แรงจูงใจ การจัดการบริการต่างๆ การสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อม ที่สามารถกระตุ้นพฤติกรรม ที่จะใช้บริการซ้ำ

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความรู้สึกภายในของลูกค้า เมื่อมาใช้บริการ ควรจะต้องได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เพื่อให้ลูกค้ายอมรับกับคุณภาพของการให้บริการ จูงใจให้กลับมาใช้บริการสม่ำเสมอ บอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้อย่างต่อเนื่อง

3. ความพร้อม (Readiness) การเตรียมรูปแบบลักษณะการให้บริการที่มีความเหมาะสม ตรงตามความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ เป็นการจัดการหาบริการต่างๆ เพื่อตรงจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง ส่งผลต่อ พฤติกรรมและความรู้สึกต้องการมาใช้บริการ

4. ความมีคุณค่า (Values) ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ การให้บริการที่ได้จัดการเตรียมให้เกิดความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นคุณภาพของการให้บริการที่รับรู้ถึงคุณค่า ค้ำต่อการจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการที่พึงประสงค์

5. ความสนใจ (Interest) ลูกค้าสนใจที่จะใช้บริการ องค์กรสนใจที่จะให้บริการต่อลูกค้า เป็นขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อกันตลอดกระบวนการจัดการ ดึงดูด จูงใจ ก่อให้ลูกค้าได้รับบริการตามการคาดหวัง เกิดเป็นความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า องค์กรเตรียมรูปแบบการให้บริการอย่างให้ลูกค้า

6. ความมีไมตรี (Courtesy) เมื่อให้บริการกับลูกค้า ควรให้ความรู้สึกที่เอื้อต่อสภาพจิตใจ เอาใจใส่ มุ่งมั่น มีมิตรภาพให้ลูกค้า หรือผู้ให้บริการชื่นชม ประทับใจ พนักงานให้บริการด้วยท่าทางที่น่าประทับใจ ความมีอัธยาศัย บรรยากาศที่อบอุ่น ลูกค้าได้รับการสนองความต้องการตรงตามความคาดหวัง

7. **ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)** เป็นความสำเร็จของการจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การจัดเตรียมรูปแบบลักษณะการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง ก่อความประทับใจ ฟังพอใจ เป็นบริการที่มีคุณค่า มีความรับผิดชอบ ปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานการให้บริการ จัดการฝึกอบรมพนักงานเพื่อปฏิบัติการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อเสนอบริการที่มีคุณภาพ โดยมีเป้าหมาย 4 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการของลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแก่ลูกค้า สร้างความเป็นหุ้นส่วนทั้งของลูกค้าและพนักงานองค์กร เป็นที่ปรึกษาการให้บริการ เสนอทีมงานที่มีคุณภาพ ให้ความสนใจกับการดำเนินงานประจำสำหรับลูกค้า
2. การเพิ่มพูนทักษะ การรู้จักฟังคำขอร้องของลูกค้า ใฝ่หาความรู้ใหม่ในการให้บริการ วิธีการแก้ปัญหา เสนอแนวทาง รูปแบบการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า การจัดทำแผน โดยกำหนดกิจกรรมที่จะปฏิบัติอย่างเป็นลำดับขั้นตอน กำหนด ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และระยะเวลาการดำเนินการ
3. การทำงานเป็นทีม (กลุ่ม)
4. การวัดผลงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การประเมินคุณภาพการบริการ

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ
(วิระวัฒน์ ปันนิตมัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538; 234)

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการบริการ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินการภายในองค์กร วางแผนต่าง ๆ ต่อไป
2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการต่างๆ ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ วิเคราะห์วางแผน เพื่อการประสานงานปฏิบัติการ ปรับมาตรฐานการให้บริการขององค์กร
3. เพื่อการตัดสินใจ ในการดำเนินการปรับแผนการบริการ และมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการ ที่เป็นไปได้ สำหรับผู้ให้บริการ ตามความสามารถขององค์กร
4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ เพื่อคาดการณ์ ปรับเปลี่ยนควบคุมพฤติกรรมบริการ

วิธีการประเมินคุณภาพการบริการ

1. การวิเคราะห์พฤติกรรม ทำได้โดยการไปสถานที่ให้บริการนั้นๆ เพื่อการสังเกตการณ์ให้ และการใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ รวบรวมผลที่ได้ เพื่อนำไปปรับปรุงลักษณะการให้บริการให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับ ทัดเทียมคู่แข่ง
2. เทคนิคการวิจัยทางตลาด บันทึกข้อมูล จุดแข็ง จุดด้อย อุปสรรค และโอกาส ขององค์กร โดยเปรียบเทียบข้อมูลของคู่แข่ง บันทึกลักษณะการให้บริการของคู่แข่ง การทดลองใช้ เพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การให้บริการขององค์กรตามความเป็นไปได้ และเหมาะสม
3. การใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ เพื่อรวบรวมทัศนคติ แนวคิด คุณค่าที่ผู้ใช้บริการ ได้รับ ประเมินค่ามาตรฐานการให้บริการ การจัดลำดับ รวบรวมข้อมูลการให้บริการ สรุป และ รายงาน การเปลี่ยนแปลงตามความเป็นไปได้ ความสามารถขององค์กร
4. การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทัศนคติ ความรู้สึกต่อการใช้บริการส่วนบุคคล ทั้งส่วนขององค์กร และคู่แข่ง เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ปรับปรุง ให้ดีขึ้น ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. การสังเกต ฝึามองพฤติกรรมการใช้บริการ ความรู้สึกที่แสดงออก การตัดสินใจใช้บริการ บันทึกข้อมูล ของพฤติกรรมต่างๆ
6. การสำรวจ บันทึก รวบรวมข้อมูลต่างๆเพิ่มเติม วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานขององค์กร กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เก็บสถิติ รายงาน สรุปผลสำรวจ นำเสนอเพื่อปรับยุทธวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการขององค์กร
7. การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ เป็นกระบวนการปฏิบัติการภายหลังจากการวิเคราะห์ พฤติกรรม วิจัยทางตลาด ใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ สัมภาษณ์รายบุคคล การสังเกต การสำรวจ เพื่อรวบรวมสถานการณ์ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คู่แข่ง เปรียบเทียบ เอกสาร ข้อมูล ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อปรับกลยุทธ์การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้ประทับใจมากที่สุด โดยหาเหตุผลประกอบ ทดลอง วางเป้าหมาย อย่างต่อเนื่อง
8. กลุ่มเป้าหมาย รวบรวมพฤติกรรมผู้ใช้บริการหลายๆกลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกลุ่ม ปรับปรุงรูปแบบ ลักษณะการให้บริการอย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ รวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
9. การใช้วิธีขั้นบันได ระบุความต้องการเป็นลำดับ ให้มีความสำคัญ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของลำดับข้อมูล ความต้องการมีเพิ่มขึ้นมากขึ้นน้อยเพียงใด
10. การวิเคราะห์ข้อแลกเปลี่ยน คุณค่าที่เมื่อองค์กรจะดำเนินการปฏิบัติการ การเสี่ยงต่อผลลัพธ์ที่เมื่อองค์กรดำเนินการ จำเป็นต้องวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่จะได้รับเมื่อยอมรับ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไข ข้อต่อรอง การปรับรูปแบบการบริการ นโยบาย จุดมุ่งหมาย ตามคำแนะนำ หรือแผนการดำเนินการ

11. การทดสอบตลาด กระจายรูปแบบบริการ ให้ทดลองใช้ ประเมินผล ติดตามการรับบริการ ปรับปรุง แก้ไข ให้เหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนด นำมาใช้เป็นการให้บริการจริง

12. การเปรียบเทียบบริการ การยอมรับข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบ ข้อดี ข้อเสียระหว่างองค์กร กับคู่แข่ง ศึกษา บันทึกข้อมูล รวบรวมเหตุผล ผลการใช้บริการ การหาจุดแก้ไขคุณลักษณะ การให้บริการต่างๆ อย่างเหมาะสมตามความสามารถขององค์กร ปัจจัยต่างๆที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4. งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำปฏิญญาพันธบัตร หัวข้อ “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียวอย่างยั่งยืน” ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

กฤษฎี กาจนภิตติ (2541) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่” โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษา 5 ปัจจัย คือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านอัตราค่าห้องพัก ด้านสภาพห้องพัก ด้านการต้อนรับของพนักงานหรือการบริการ และด้านระบบความปลอดภัย พบว่า ชาวไทยเน้นปัจจัยอัตราห้องพักเป็นสำคัญในการเลือกใช้บริการจากโรงแรม เพราะต้องคำนึงถึงรายได้ส่วนตัวก่อนเข้าพัก ส่วนชาวต่างประเทศเน้นความสำคัญกับสภาพห้องพักและรูปแบบการให้บริการ

ไกรฤกษ์ ฤกษ์ศรีมงคล และคณะ (2538) วิจัยเรื่อง “การศึกษาระบบการวัดผลองค์กรของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขององค์กรภายในประเทศกับสาขาจากต่างประเทศ มีระบบการวัดผลขององค์กรแตกต่างกันอย่างไร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์แบบสอบถามจากโรงแรม 33 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร นำข้อมูลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยและความถี่ พบว่า

ระบบการจัดการของโรงแรมที่มีสาขาจากต่างประเทศ ให้ความสำคัญการจัดการองค์กรด้านการนำไปใช้งาน มากกว่าโรงแรมที่บริหารโดยคนไทย ทั้งด้านการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว และระบบควบคุมการเตือนล่วงหน้า การจัดการอบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของการบริการโดยพนักงาน โดยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เน้นการประเมินผลการบริการอย่างติดตามผล รับฟังเพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร เน้นความสำเร็จของผลกำไรที่เปลี่ยนแปลงโดยการเข้ามาพักของลูกค้าผู้มาใช้บริการ สัมภาษณ์การประเมินผลงานการบริการ ความพึงพอใจในรูปแบบต่างๆ

โรงแรมที่บริหารโดยคนไทยนั้น ควรคำนึงถึงประสิทธิผลการดำเนินการบริการ การวางแผนงาน การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว การควบคุม การติดตามผล การอบรมดำเนินงานบริการให้แก่พนักงาน

โดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมรอบตัว โรงแรม และชุมชน การใช้เทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่อเสริมความเข้มแข็งด้านการแข่งขัน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” โดยสอบถามกับผู้ใช้บริการโรงแรมที่เข้าพัก ระดับราคา 500 -1,500 บาท ต่อคืน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก คือ ด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล ด้านราคา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวัสดุสื่อสาร และด้านสัญลักษณ์ โดยมี รายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ การมีพนักงานบริการ 24 ชั่วโมง ระบบรักษาความปลอดภัย และความสะอาดของห้องพัก และโรงแรม
2. ปัจจัยด้านการให้บริการหรือบุคคล ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ความเข้าใจ และให้บริการถูกต้องและให้บริการที่มีความปลอดภัย
3. ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาห้องพัก การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน และราคาอาหารตามลำดับ
4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ และเครื่องปรับอากาศ
5. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร ได้แก่ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ การให้ส่วนลดที่พักร และการโฆษณาทางโทรทัศน์ ตามลำดับ
6. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงแรม ระยะเวลาการเปิดให้บริการ สัญลักษณ์ ป้ายชื่อของโรงแรม เด่นชัด จำง่ายต่อการใช้งาน

เทิดศักดิ์ เต็มทรัพย์อนันต์ (2544) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของโรงแรมกานต์มณีพาเลซ” พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คำนึงถึง ความพึงพอใจที่ได้รับจากรูปแบบการให้บริการ ลักษณะห้องพัก ราคาห้องพัก ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกภายในอาคารและสถานที่ มาตรฐานบริการของพนักงาน รวมถึงแผนส่งเสริมการตลาดซึ่งทางโรงแรมจัดเป็นบริการเสริมให้แก่ลูกค้า เพื่อเสริมแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการของลูกค้า โดยปริมาณการใช้บริการมีความสัมพันธ์จากลักษณะอาชีพและรายได้ของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างมีความแตกต่างกัน

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ (2542) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า การมาใช้บริการที่พักรของลูกค้ายุุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจนั้น ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนและบุคคลในหน่วยงาน โดยได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการในระดับสูง ด้านบุคคลผู้ให้บริการ รองลงมา คือกระบวนการให้บริการ ระดับน้อยที่สุดคือด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองนั้นยังขึ้นกับประสบการณ์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การได้รับข้อมูลเพื่อมาใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงที่พัก และวัตถุประสงค์หลักของการมาใช้บริการ

พินิจ วิญญู (2542) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย” พบว่า ความสัมพันธ์ในให้การยอมรับของนักท่องเที่ยวเน้นที่ รูปแบบการให้บริการ ราคาการเข้าพัก อัตราค่าใช้จ่ายการเข้าถึงที่พักในเขตอุทยานแห่งชาติจุดต่างๆ การออกแบบการบริการและค่าใช้จ่ายด้านรูปแบบการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวที่จัดให้สำหรับนักท่องเที่ยว

เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จึงสงวนพรสุข (2540) ร่วมกันวิจัยเรื่อง “การบริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ เปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) กับในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)” พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมลูกค้าในหนองคาย คล้ายคลึงกับลูกค้าในเวียงจันทน์ ด้านการเลือกใช้บริการห้องพัก ห้องอาหาร สถานบันเทิง นิยมมาใช้ในวันหยุดสุดสัปดาห์ มีมูลเหตุที่ตระหนักในการเลือกมาใช้บริการ จากสถานที่ตั้งสะดวกสบาย ปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม บรรยากาศภายใน การให้บริการของพนักงานที่มีกิริยาจาสุภาพ แตกต่างกันเพียงสัญชาติของผู้มาใช้บริการ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ เน้นด้านบุคลากรทางการใช้ภาษา ให้บริการไม่ครบวงจร เรียกค่าบริการสูง ความทันสมัย คุณภาพมาตรฐานโรงแรม โดยที่โรงแรมหนองคายมีมาตรฐานที่ดีกว่า แต่ไม่เข้มงวดเหมือนกับโรงแรมเวียงจันทน์

รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ วิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่จัดประชุม” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1.หน่วยงานเอกชน 2. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ 3. หน่วยงานประเภทสมาคม/ชมรม/มูลนิธิ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่ม มีปัจจัยในการเลือกโรงแรมไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณา โรงแรมจากปัจจัยด้านที่ตั้ง ห้องประชุม อุปกรณ์การจัดประชุม ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยที่มีความแตกต่างกันในการเลือก ได้แก่ ปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม คุณสมบัตินักพนักงาน และราคา ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ประสบเช่นเดียวกันคือ ปัญหาขาดการติดต่อสื่อสาร จากฝ่ายขายของโรงแรมหลังจากการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว

วรกัลยา นวรัตน์ (2520) วิจัยเรื่อง “การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย” ศึกษาอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรม การเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพัก เพื่อสนองการขยายตัวของการท่องเที่ยวและธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของอัตราราคาห้องพัก อัตราค่าบริการการรูปแบบต่างๆ อัตราการเข้าพัก จุดคุ้มทุนการขยายการลงทุนเพิ่มเติมจากการประเมินการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยว การปรับลักษณะการออกแบบของภูมิทัศน์ของแหล่งที่ตั้งเพื่อเสริมแรงจูงใจ เน้นเอกลักษณ์ของสถานที่ และเน้นการให้ความสนใจในการเข้าใช้บริการ

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ (2533:4) วิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบงานบริหารบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร” ศึกษาด้าน 1. การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การพัฒนา การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน 2. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร กับพนักงานระดับปฏิบัติการ 3. ปัญหา และอุปสรรคต่างๆด้านงานบริหารบุคคล กับโรงแรม 6 แห่ง โดยแบบสอบถามกับกลุ่มระดับบริหาร กับ กลุ่มปฏิบัติการ ข้อมูล 415 ชุด พบว่า

การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานแต่ละโรงแรม คล้ายกันโดยใช้ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ใกล้เคียงกัน อัตราเงินเดือนพนักงานมีผลต่อการเข้าออกของพนักงาน ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารมีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

สุเทพ ประเทืองโกเศศ (2535:3) วิจัยเรื่อง “การศึกษาบทบาทและผลกระทบของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ศึกษา จำนวน ขนาด ที่ตั้ง การกระจายของโรงแรมชั้นหนึ่ง การเปลี่ยนแปลง และการขยายตัวจากอดีตถึงปัจจุบัน บทบาทการใช้ที่ดิน โดยพบว่า

โรงแรมมีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและสภาพเศรษฐกิจของสังคมที่เปลี่ยนแปลงตามการเติบโตของการขยายตัวจำนวนนักท่องเที่ยว เพิ่มการลงทุน การจ้างงาน เสริมกิจกรรมการบริการรูปแบบต่างๆ การเข้าถึงเมือง พื้นที่ย่านศูนย์กลางความเจริญ การค้า แหล่งท่องเที่ยว แม่น้ำเจ้าพระยา เขตสีลม ปทุมวัน ย่านธุรกิจ ส่งผลกระทบการคมนาคม การจัดการด้านสาธารณูปโภค สภาพแวดล้อม ทัศนียภาพของเมืองในแต่ละพื้นที่

อัญมณี ชำกรม (2543) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น” พบว่า ผู้มาพักค้างที่อัตรารายได้สัมพันธ์กับอัตราค่าการให้บริการห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงรูปแบบกิจกรรมที่โรงแรมจัดให้ ห้องพักสะอาด ความหรูหราทันสมัย ที่จอดรถสะดวก การให้บริการของพนักงาน รูปแบบการส่งเสริมการตลาดด้านความถี่การเข้าพัก การใช้บริการเสริมรูปแบบใหม่ๆ การเลือกการให้บริการโดยคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของตัวโรงแรม อัตราการให้บริการห้องประชุมสัมมนา การจัดการรูปแบบและรสชาติอาหาร ของห้องอาหารและทางโรงแรมจัดบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ผู้วิจัย สรุปแนวทางการวิจัยจากการวิเคราะห์ผลงานการวิจัยที่ได้ค้นคว้ามา สามารถจัดการวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์หลักทั้ง 4 ข้อของมูลนิธิใบไม้เขียว

1. เพื่อผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยที่แต่ละโรงแรมควรได้รับการผลักดันจากการร่วมมือกันกระจายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวโรงแรมในสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

2. เพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ร่วมมือกันเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐานตามกระบวนการของมูลนิธิใบไม้เขียว และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

ข้อมูลเกี่ยวโรงแรมในสังกัดมูลนิธิไปไม้เขียว ให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเป็นการชักชวนให้เห็นความสำคัญในการเป็นสมาชิก และให้เลือกใช้บริการอย่างเป็นที่นิยมมากขึ้น

3. เพื่อส่งเสริมการมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐานตามกระบวนการจัดการบริการของมูลนิธิไปไม้เขียว และประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวโรงแรมในสังกัดมูลนิธิไปไม้เขียว ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นการชักชวนให้เห็นความสำคัญในการเป็นสมาชิก และให้เลือกใช้บริการอย่างเป็นที่นิยมมากขึ้น

4. เพื่อพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นการสามารถส่งเสริมและขยายการชักจูงให้ทุกโรงแรมได้เห็นประโยชน์และความสำคัญในการเข้าเป็นสมาชิก ในสังกัดมูลนิธิไปไม้เขียว



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัญหา "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของ โรงแรมใบไม้เขียว" ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร 2552 สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนและ เครื่องมือต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
4. การนำเสนอข้อมูลเพื่อสำรวจปัจจัยต่างๆ ที่สามารถ นำมาเป็นแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของ โรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการภายในบริเวณส่วนต่างๆ ห้องพัก 568 ห้อง ห้องอาหาร ห้องประชุม ของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ทั้งชาวไทย ต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนที่ตั้งโดยรอบ โดยประมาณตลอดทั้งปี 2,500-15,000 คน จากการทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจทั้งหมด 5 วัน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มเลือก ในขั้นนี้จะใช้สูตรอย่างง่ายในการคำนวณ ดังนี้ เป็นสูตรของ Yamane (Taro Yamane, 1967 : 886) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 2,500 คน และ สำรองไว้ 5 % ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 2,625 คน โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ไม่เกิน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือ การคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด 2,625 คน
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,625}{[1+ (2,625)(0.05)^2]} \\ &= \frac{2,625}{1+6.5625} \end{aligned}$$

$$\text{ค่าสำรอง 5\%} = \frac{[2,625]}{[7.5625]} \times 5\%$$

$$= 347.11 \times 5\%$$

$$= 364.4655$$

$$= 365$$

ค่าโดยประมาณ เพื่อการสำรวจสุ่มประชากรขั้นต่ำ ≈ 365 คน

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัย ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการ และทำการติดตามแผนกต่างๆภายในโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ทั้ง 10 แผนกอาศัยแบบสอบถาม สาเหตุที่ใช้การสำรวจข้อมูลการใช้บริการ 250 แบบสอบถาม โดยที่ จำนวน 250 คน นำมาใช้เป็นค่าที่มาสำรวจนั้น เป็นค่าที่ มากกว่า 65 เปอร์เซ็นต์ และ เป็นจำนวนของผู้มาใช้บริการขั้นต่ำต่อวัน 10 เปอร์เซ็นต์จาก 2,500 คน ซึ่งเป็นค่าขั้นต่ำโดยประมาณตลอดทั้งปี นำมาเทียบกับการคำนวณสำรวจสุ่มประชากรขั้นต่ำ 365 คน มาเป็นข้อมูลในการอ้างอิง โดยทำการ แบ่งสุ่มสำรวจ ดังนี้

1. แผนกส่วนหน้า (25 แบบสอบถาม)
2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณห้องอาหารต่างๆ (25 แบบสอบถาม)
3. ผู้มาใช้ห้องประชุม (25 แบบสอบถาม)
4. ร้านค้า และชุมชนที่ตั้งภายใน โรงแรม (25 แบบสอบถาม)
5. แผนกรับรองโดยติดต่อกับฝ่ายขายทางโทรศัพท์ (25 แบบสอบถาม)
6. แผนกขายและการตลาด (25 แบบสอบถาม)
7. แผนกอุปกรณ์เสริมความแข็งแรงร่างกาย และสปา (25 แบบสอบถาม)
8. สำนักงานภาครัฐ ที่ประสานงานกับโรงแรม (25 แบบสอบถาม)
9. สำนักงานภาคเอกชน ที่ประสานงานกับโรงแรม (25 แบบสอบถาม)
10. ชาวต่างประเทศ (25 แบบสอบถาม)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 การใช้เครื่องมือสำรวจสภาพความพร้อมของพื้นที่ภายในและโดยรอบโรงแรม 20 ข้อตามการสำรวจ เพื่อหาสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist) ออกแบบโดย สถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำผลมาประกอบการตอบข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความพร้อมของปัจจัยการจัดการ การบริการ

2.2 การกำหนดประชากรนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนที่พักแรมในแต่ละแผนก ทั้งหมด 10 แผนก แผนกละ 25 คน ใช้แบบสอบถามจำนวน 250 แบบสอบถาม เพื่อนำผลมาประกอบการตอบข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อความพร้อมของการจัดการบริการต่างๆ ตามมาตรฐาน 11 หมวด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือชิ้นที่ 1 การใช้เครื่องมือสำรวจสภาพ 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist of Hospitality Services) ออกแบบโดย สถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1. ตรวจสอบภาพพจน์และการส่งเสริมของพื้นที่ที่พัก (Image and promotion)
2. ป้ายบอกและเครื่องหมายบอกเข้าพื้นที่ (Sign sequence and local access)
3. ลักษณะการเข้าจอดยานพาหนะในพื้นที่ (Parking)
4. จุดบ่งบอกการเข้าถึงพื้นที่ (Gateway)
5. การให้บริการ (Service)
6. สัญลักษณ์ทางภาษา (Sign language)
7. ลักษณะการจัดการทางเดิน (Managed path)
8. ตรวจสอบหัวข้อ และเนื้อหาของการนำเสนอในพื้นที่ (Themes and stories)
9. การจัดการรายละเอียดของพื้นที่ (Layered information)
10. การจัดเตรียมพร้อมการตลาด (Market awareness)
11. ลักษณะการเข้าถึงพื้นที่ (Currency)
12. การดูแลประจำวัน (Daily care)
13. ประสบการณ์การมุ่งหมายของพื้นที่ (Focus experience)
14. โอกาส และการปรับแต่งพื้นที่ (Opportunity to re-sequence)
15. ลักษณะการใช้จ่าย (Purchases)
16. การปรับสภาพใหม่ (Refreshment)
17. คุณค่าของพื้นที่ (Values)
18. ความน่ากลับมาเยี่ยมเยือน (Return visits)
19. การกระจายข่าวปากต่อปาก (Word of mouth and comments)
20. การต่อเชื่อมของพื้นที่ (Linkage)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 2 การสำรวจโดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เปิดลักษณะคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นคำถามปลายเปิด เว้นช่องว่างให้ตอบดังนี้ อายุ.....ปี

ข้อที่ 3 การศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา / ปวส.,ปริญญาตรีและสูงกว่า

ข้อที่ 4 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้ นักเรียน / นิสิต,พนักงานบริษัท, ราชการ / รัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว, อื่นๆ

ข้อที่ 5 สถานภาพ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 ภูมิลำเนาของผู้เข้าพัก

ข้อที่ 7 การติดต่อจองที่พัก

ข้อที่ 8 จำนวนคืนที่พัก และจำนวนครั้ง

ข้อที่ 9 ประเภทห้องพักที่เลือกใช้บริการ

ข้อที่ 10 ราคาห้องพัก

ตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

เป็นลักษณะการถามเพื่อทำการศึกษาความรู้ทั่วไปกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการข้อมูลของ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ โดยแบ่งการตอบในลักษณะการเลือกตอบ หากรู้จัก หรือเคยไป หรือเหมาะสม ให้เลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่กำหนด ลักษณะคำถามแบ่งเป็น ข้อความรู้ต่างๆที่สำรวจความคิดเห็น ความรู้สึกของการให้บริการของหมวดต่างๆ ตามมาตรฐานนโยบายการตรวจของมูลนิธิใบไม้เขียว 11 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย

หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ

หมวดที่ 4 การจัดซื้อ

หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร

หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ

หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง

หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ

- หมวดที่ 9 การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ
 หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ
 หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

ตอนที่ 2 จัดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ ตามหลักการ ทฤษฎีของ ลักษณะเครื่องมือวิจัยประเภทเรียงลำดับ แบบ Likert scales เพื่อวัด เจตคติ ความคิดเห็น ความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนคติของผู้บริโภค (อภิรักษ์ จันตะนี 2538: 126) โดยสำรวจจากผู้ตอบคำถามเพื่อแสดงความคิดเห็นจาก เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสม ควรปรับปรุง สำหรับนักท่องเที่ยวไทย และพนักงานภายใน ทั้งนี้ผู้วิจัยจัดทำ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการภายใน โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

เกณฑ์การให้คะแนน

เหมาะสมมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น 3 คะแนน
เหมาะสม	กำหนดคะแนนเป็น 2 คะแนน
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.00 หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.1-2.500 หมายถึง	เหมาะสม
คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.00 หมายถึง	ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 คำแนะนำและแนวทางการแก้ไข การให้บริการ และการจัดการ

เป็นลักษณะ แบบสอบถามเพื่อให้ทั้งนักท่องเที่ยวไทย พนักงานให้บริการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนที่ตั้งโดยรอบและผู้มาห้างสรรพสินค้า และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใช้บริการรอบบริเวณโรงแรม เพื่อสำรวจการให้คำแนะนำ และสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ และการจัดการที่ควรแก้ไข สำหรับโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ และสามารถเป็นแนวทางการให้บริการ และการจัดการที่ควรแก้ไขสำหรับโรงแรมอื่นๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ เพื่อเข้าสำรวจข้อมูลต่างๆ โดยรอบบริเวณโรงแรม

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจตามขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือต่างๆ โดยขอความร่วมมือจาก นักท่องเที่ยวไทย พนักงานให้บริการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนที่ตั้ง โดยรอบและผู้มาห้างสรรพสินค้า และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รอบบริเวณโรงแรม ด้วยตนเอง เพื่อนำมาดำเนินการจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 นำเครื่องมือที่ 1 การใช้เครื่องมือสำรวจสภาพพื้นที่โรงแรม 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist)

3.2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนที่พักแรมในแต่ละแผนก 10 แผนก แผนกละ 25 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 250 แบบสอบถาม ใช้วิธีการสำรวจแบบเฉพาะเจาะจง (Purspective) และ วิธีการสำรวจโดยบังเอิญ (Accidental) จากจำนวนประชากรสุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4. การนำเสนอข้อมูลเพื่อสำรวจปัจจัยต่างๆที่สามารถ นำมาเป็นแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

ภายหลังจากดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้สถิติบรรยาย (Descriptive statistic) เพื่อแยกปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อโรงแรม เมื่อได้สำรวจสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ และการจัดการที่ควรแก้ไข จากการแปรค่าความถี่ของข้อมูล ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ และสามารถเป็นแนวทางการให้บริการ และการจัดการที่ควรแก้ไขสำหรับโรงแรมอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับบทนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ทำการสำรวจ การศึกษาข้อมูลจากการใช้เครื่องมือที่ 1 เพื่อสำรวจสภาพพื้นที่โรงแรม 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist) และ เครื่องมือที่ 2 โดยการกำหนดประชากรเป็นนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนที่พักแรมในแต่ละจุด ทั้งหมด 10 แผนก ใช้แบบสอบถามจำนวน 250 แบบสอบถาม สามารถแยกการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับการใช้เครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจความพร้อมของการจัดการโรงแรม ให้ทราบถึงศักยภาพสภาพของโรงแรมสามารถอำนวยความสะดวกตามสภาพที่กำหนด 20 ข้อ (Facility checklist of Hospitality Services) ออกแบบโดยสถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

3. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ต่างเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกเหมาะสม ต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด โดยแบ่งให้ แต่ละหมวด 3 ข้อ หมวดที่ 1. นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2.การจัดการของเสีย 3.ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4.การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8. คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5. การประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย

1. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจความพร้อมของการจัดการ
โรงแรมตามสภาพที่กำหนด 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist
of Hospitality Services) ออกแบบโดย สถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์
สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

- 1.1 ตรวจสอบภาพพจน์และการส่งเสริมของพื้นที่ที่พัก (Image and promotion)
- 1.2 ป้ายบอกและเครื่องหมายบอกเข้าพื้นที่ (Sign sequence and local access)
- 1.3 ลักษณะการเข้าจอดยานพาหนะในพื้นที่ (Parking)
- 1.4 จุดบ่งบอกการเข้าถึงพื้นที่ (Gateway)
- 1.5 การให้บริการ (Service)
- 1.6 สัญลักษณ์ทางภาษา (Sign language)
- 1.7 ลักษณะการจัดการทางเดิน (Managed path)
- 1.8 ตรวจสอบหัวข้อ และเนื้อหาของการนำเสนอในพื้นที่ (Themes and stories)
- 1.9 การจัดการรายละเอียดของพื้นที่ (Layered information)
- 1.10 การจัดเตรียมพร้อมการตลาด (Market awareness)
- 1.11 ลักษณะการเข้าถึงพื้นที่ (Currency)
- 1.12 การดูแลประจำวัน (Daily care)
- 1.13 ประสบการณ์การมุ่งหมายของพื้นที่ (Focus experience)
- 1.14 โอกาส และ การปรับแต่งพื้นที่ (Opportunity to re-sequenece)
- 1.15 ลักษณะการใช้จ่าย (Purchases)
- 1.16 การปรับสภาพใหม่ (Refreshment)
- 1.17 คุณค่าของพื้นที่ (Values)
- 1.18 ความน่ากลับมาเยี่ยมชม (Return visits)
- 1.19 การกระจายข่าวปากต่อปาก (Word of mouth and comments)
- 1.20 การต่อเชื่อมของพื้นที่ (Linkage)

ผู้วิจัยขอเสนอผลการใช้เครื่องมือสำรวจความพร้อมตามสภาพ 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม (Facility checklist of Hospitality Services) โดย ผู้วิจัยสามารถนำผลมาประกอบการตอบข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความพร้อมของปัจจัยการจัดการ การบริการ โดยแยกเป็นข้อต่างๆ ดังนี้

1.1 ตรวจสอบภาพพจน์และการส่งเสริมของพื้นที่ที่พัก (Image and promotion) ผู้บริหารได้จัดเตรียมนโยบาย เพื่อร่วมกันกับพนักงานแผนกต่างๆ ดำเนินการจัดการประหยัดพลังงานโดยออกแบบการจัดการทำการติดตั้งกระจก เพื่อให้แสงถ่ายเทมาสู่ บริเวณห้องโถง(Lobby) ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ดูจากภาพประกอบ

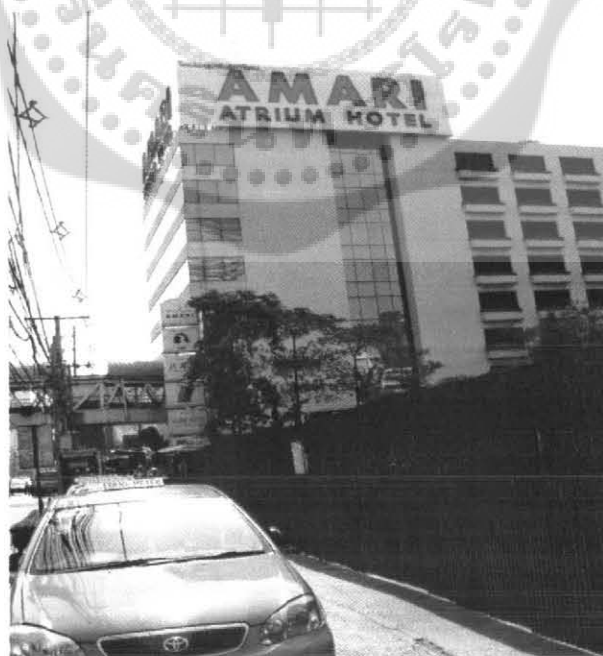


ภาพประกอบ 6 การจัดการห้องโถงอย่างสว่างจากเพดาน เพื่อประหยัดพลังงาน



ภาพประกอบ 7 การจัดการห้องโถงอย่างสว่าง ที่ช่วยให้ประหยัดพลังงาน

1.2 ป้ายบอกและเครื่องหมายบอกเข้าพื้นที่(Sign sequence and local access) สามารถมองเห็นป้ายชื่อของโรงแรม ได้อย่างชัดเจน บริเวณหน้าของโรงแรม ทั้งในเวลากลางวัน และกลางคืน จากชั้นที่24



ภาพประกอบ 8 ป้ายชื่อของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ตอนกลางวัน



ภาพประกอบ 9 ป้ายชื่อของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน ตอนกลางคืน จากความสว่างชั้นที่ 24

1.3 ลักษณะการเข้าจอดยานพาหนะในพื้นที่(Parking) การจัดการด้านที่จอดยานพาหนะ
อำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม ระบายอากาศได้ดี การเข้าและออกได้สะดวก



ภาพประกอบ 10 การจัดการบริการ ลานจอดยานพาหนะ ที่ระบายอากาศ เข้าออกได้สะดวก

1.4 จุดบ่งบอกการเข้าถึงพื้นที่ (Gateway) เดินทางเข้าถึงโรงแรม สามารถ ใช้ เรือด่วน จากคลองแสนแสบ เดินทางมาท่าเรือชาญอิสระ 2 เดินทางโดยรถประจำทาง หรือรถยนต์ เข้าถึงโรงแรม โดยใช้ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ มีสะพานลอยข้ามมายังโรงแรม ระหว่างตึกตรงข้ามโรงแรมและมีที่จอดเฮลิคอปเตอร์ หากมีความจำเป็นต้องเดินทางทางอากาศ โดยสามารถ เห็นป้ายชื่อโรงแรมอย่างชัดเจน ทั้งกลางวันและกลางคืน



ภาพประกอบ 11 ป้ายบอกชื่อโรงแรมจากถนนเพชรบุรีตรงไปถนนพัฒนาการ เวลากลางวัน



ภาพประกอบ 12 ป้ายบอกชื่อโรงแรมจากถนนพัฒนาการ เข้ามายังถนนเพชรบุรี เวลากลางคืน

1.5 การให้บริการ (Service) พนักงานส่วนต่างๆ ให้การบริการทั้งตามหน้าที่และช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้นอย่างน่าประทับใจ ทั้งเวลากลางวัน และกลางคืน



ภาพประกอบ 13 ลักษณะการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เวลากลางคืน



ภาพประกอบ 14 พ่อครัวให้บริการทำอาหารภายในห้องรับประทานอาหารชั้นที่ 1

1.6 สัญลักษณ์ทางภาษา (Sign language) มีป้ายบอกทางไป ห้องสุขา และป้าย บริการต่างๆ บอทางไปยังจุดบริการต่างๆที่เห็นได้ง่าย



ภาพประกอบ 15 ป้ายบอกทางไปห้องสุขาภายในห้องโถงชั้นที่ 1



ภาพประกอบ 16 การจัดการป้ายต่างๆของโรงแรมที่เห็นได้อย่างชัดเจน จากบริเวณหน้าโรงแรม

1.7 ลักษณะการจัดการทางเดิน(Managed path) ทางเดินบริเวณภายใน ห้องอาหารชั้น 1 มีช่วงห่างที่สามารถเดินสวนกันได้อย่างสะดวก



ภาพประกอบ 17 ทางเดินบริเวณภายใน ห้องอาหารชั้น 1

1.8 ตรวจสอบหัวข้อ และเนื้อหาของการนำเสนอในพื้นที่ (Themes and stories) สามารถ สอดตามรายละเอียดต่างๆ จากพนักงาน โดยให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างน่าพึงพอใจ

จากการสำรวจหัวข้อดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้บริการสามารถ สังกัดแผนกต้อนรับ ของ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ โดยทำหน้าที่ตำแหน่งต้อนรับแขกพิเศษ ให้บริการด้านการลง รหัสการติดต่อข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แก่พนักงานที่ช่วยผู้มาใช้บริการ ในห้องพัก ได้อย่างน่าพึงพอใจ และน่าประทับใจ ทั้งในเวลากลางวัน และ กลางคืน

ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอคุณภาพ รักษาคุณค่าของจิตบริการที่พนักงานด้านบริการทุกคน ควร ตระหนัก ทุ่มเท และให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการได้ตลอดเวลา โดย ไม่ปรีปากบ่น เพื่อรักษาชื่อเสียง การบอกต่อ การนำกลับมาใช้ และ รักษามาตรฐานของโรงแรม และ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว และเพื่อเป็นการแสดง ให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการสามารถยอมรับความแตกต่าง ระหว่างโรงแรมสังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว กับโรงแรมโดยทั่วไปได้อย่างชัดเจน สามารถสังเกตได้จากภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 พนักงานให้บริการแยกด้านการต่อเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์ ในห้องพัก

1.9 การจัดการรายละเอียดของพื้นที่ การจัดการห้องพัก (Layered information) โดยหัวหน้าพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า แนะนำให้ความช่วยเหลือด้านห้องพัก และให้บริการด้านรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการชาวต่างประเทศอย่างน่าประทับใจ แม้ในเวลากลางคืน (ผู้วิจัย ถ่ายทำภาพประกอบที่ 19 เมื่อเวลา 20.30 น.)



ภาพประกอบ 19 พนักงานให้บริการแนะนำห้องพัก ให้แก่ผู้มาใช้บริการ ในเวลากลางคืน

1.10 การจัดเตรียมพร้อมการตลาด สามารถสอบถามรายละเอียดต่างๆ (Market awareness) จากพนักงานแผนกต่างๆ โดยให้เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการสามารถรู้สึกประทับใจ ฟังพอใจกับมาตรฐานของโรงในสังกัดมูลนิธิโบไม๋เขียว

ทั้งนี้หัวหน้าแผนกช่างประสานงานเป็นผู้ดูแลนโยบายประหยัดพลังงาน และการจัดการสิ่งแวดล้อม ทำการตรวจสอบแผนกต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงแรมโบไม๋เขียว



ภาพประกอบ 20 หัวหน้าช่าง ผู้ดูแลอุปกรณ์ไฟฟ้า และแผนกซ่อมภายในโรงแรม

1.11 ลักษณะการเข้าถึงพื้นที่ (Currency) สามารถเดินทางมาถึงได้โดย เรือ รถประจำ ทางรถยนต์ และ หากต้องการเดินทางอากาศสามารถใช้เฮลิคอปเตอร์ เพื่อความสะดวก เป็นทางเลือก เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้และเร่งรีบ และ พร้อมให้บริการตลอดเวลา สามารถสังเกตจากภาพประกอบ 21 แสดงจุดจอดของเฮลิคอปเตอร์

หากนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาประชุม ต้องการใช้การเดินทางที่ปัจจุบันทันสมัย หรือในเวลาเร่งรีบ เมื่อมีความจำเป็นต้องขนย้ายคนเจ็บที่ได้รับอุบัติเหตุ เมื่อมาพักภายในโรงแรม ไปยังโรงพยาบาล

ทั้งนี้ นอกจากจะสามารถช่วยรักษาคุณภาพ ชื่อเสียง มาตรฐานของโรงแรม ยังสามารถช่วยชีวิต เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ บอกกล่าวถึงคุณภาพ การให้บริการของโรงแรม เพื่อช่วยเผยแพร่แก่ผู้ที่ประสงค์จะเลือกใช้บริการ ณ โรงแรมที่มีมาตรฐานตามรูปแบบลักษณะดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน สามารถสังเกตได้จากภาพประกอบ 21 และ 22 ในหน้า ถัดไป



ภาพประกอบ 21 ชั้นดาดฟ้าชั้น 24 มีลานเฮลิคอปเตอร์เอนกประสงค์



ภาพประกอบ 22 ลานเฮลิคอปเตอร์เอนกประสงค์ ชั้น 24

1.12 การดูแลประจำวัน (Daily care) พนักงานดูแล ให้บริการด้านต่างๆ เป็นประจำตามหน้าที่ โดยจัดการรดน้ำต้นไม้บริเวณต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกทุกๆ โรงแรม



ภาพประกอบ 23 พนักงานสวนที่ดูแลต้นไม้ของโรงแรม

1.13 ประสบการณ์การมุ่งหมายของพื้นที่ (Focus experience) ให้บริการตรงตามรูปแบบ และเพื่ออำนวยความสะดวก โดยให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อเสริม ความประทับใจ แก่ผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่ เวลา 6.00 – 20.00 น. (ดังภาพประกอบ 24 ผู้วิจัยถ่ายทำเมื่อเวลา 19.30 น.)



ภาพประกอบ 24 ลักษณะการจัดการห้องออกกำลังกาย บริเวณชั้นที่ 4 ของโรงแรม

1.14 โอกาส และ การปรับแต่งพื้นที่ (Opportunity to re-sequence) มีการปรับปรุงรูปแบบบริการ โดยเฉพาะห้องสุขา ต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ



ภาพประกอบ 25 ลักษณะการจัดการห้องสุขาภายในห้องโถงชั้นที่ 1

1.15 ลักษณะการใช้จ่าย (Purchases) มีการให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วนตาม รูปแบบการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สปา ห้องแต่งผม ห้องให้บริการนวด ห้องชายเสื้อ



ภาพประกอบ 26 การจัดการบริการ ออกแบบตัดเย็บเสื้อผ้า ที่ทางโรงแรมจัดให้

1.16 การปรับสภาพใหม่ (Refreshment) การปรับสภาพโรงแรม ขึ้นกับนโยบาย การวางแผนงบประมาณของแต่ละแผนกเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ โดยเฉพาะการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



ภาพประกอบ 27 การจัดการจราจรภายนอกหน้าโรงแรม แสดงความสามารถในการเข้าถึงของยานพาหนะประเภทต่างๆ และการจัดสวนอย่างสวยงามบริเวณวงเวียนหน้าโรงแรม

1.17 คุณค่าของพื้นที่ (Values) โดยที่แต่ละแผนกจะให้การดูแลตาม นโยบายที่กำหนดโดยคณะผู้บริหาร มุ่งเน้นที่การประหยัดพลังงาน คำนึงต่อสภาพแวดล้อม การปรับสภาพน้ำเสีย เพื่อปรับประสิทธิภาพน้ำก่อนทิ้ง ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย เครื่องทำไฟฟ้าสำรอง และ บริการต่างๆ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการประทับใจกับการให้บริการ



ภาพประกอบ 28 บ่อบำบัดน้ำเสีย

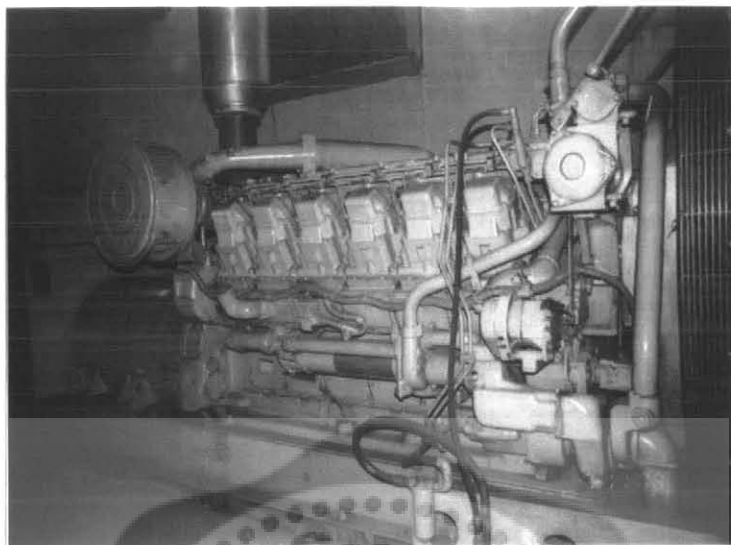


ภาพประกอบ 29 ป่อพักเพื่อบำบัดน้ำเสีย



ภาพประกอบ 30 ป่อหมักบำบัดน้ำเสีย

ทั้งนี้ โรงแรมควรจะได้จัดเตรียม อุปกรณ์เตรียมไฟฟ้าสำรอง เมื่อไฟดับ เพื่อให้บริการ ได้ตลอดเวลา สามารถสังเกตได้จากภาพประกอบ 31



ภาพประกอบ 31 อุปกรณ์เตรียมไฟฟ้าสำรอง เมื่อไฟดับ ที่ติดตั้งภายในห้องควบคุมไฟฟ้า

1.18 ความน่ากลับมาเยี่ยมเยียน (Return visits) ขึ้นกับลักษณะการให้บริการอย่างทั่วถึงการดูแลความสะอาดการให้ความช่วยเหลือต่อผู้มาใช้บริการ โดยที่ ทางโรงแรมได้จัดการให้ พนักงานทุกแผนกของโรงแรม ได้มีส่วนร่วมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดประทับใจ ความพึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ บางครอบครัวของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ พาลูกๆ มาร่วมกิจกรรม สามารถสร้างความสนุกสนาน ให้แก่เด็กๆ ผู้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการภายในโรงแรม หลายครั้งหลายครา



ภาพประกอบ 32 การส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชนภายนอกเพื่อให้เด็ก และครอบครัวมีส่วนร่วม

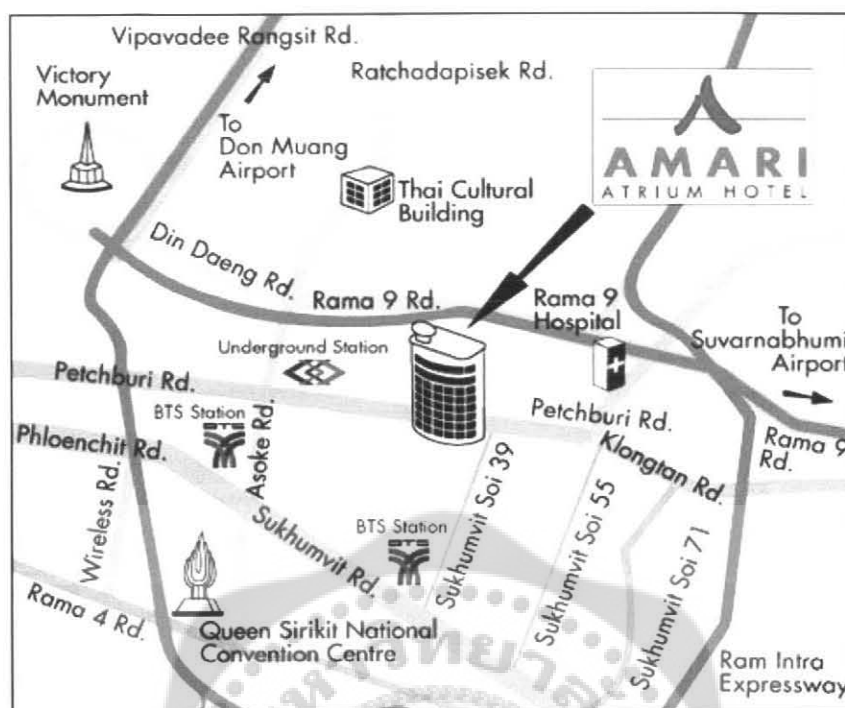
1.19 การกระจายข่าวปากต่อปาก (Word of mouth and comments) นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการสามารถทราบข่าวสารด้านบริการ เมื่อมาใช้บริการภายในโรงแรมด้านต่างๆ สามารถให้คำติชมรับทราบข่าวสาร ติดต่อบริการต่างๆและทำการจองที่พักได้ โดยใช้บริการผ่านเครือข่าย (Internet) ทั้งนี้ เมื่อทางโรงแรมสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพื่อบอกกล่าวให้เพื่อนบ้านมาใช้บริการ เป็นการช่วยกระจายข่าวสารผ่านความประทับใจ น่าสนใจ และความพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ

ทั้งนี้ เป็นการส่งผลให้ บางครอบครัวพาลูกๆ มาร่วมกิจกรรมสามารถสร้างความสนุกสนานให้แก่เด็กๆ ผู้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการภายในโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ แห่งนี้ หลายครั้งหลายครา สามารถสังเกตได้จากภาพประกอบ 33



ภาพประกอบ 33 ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมการส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชนภายนอกเพื่อให้เด็กและครอบครัวมีส่วนร่วม

1.20 การต่อเชื่อมของพื้นที่ (Linkage) สามารถเดินทาง เชื่อมต่อกัน การเดินทาง การคมนาคม ทั้งทาง เรือด่วนบริเวณคลองแสนแสบ รถยนต์ และ เฮลิคอปเตอร์ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถหาข้อมูลการเดินทางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้แผนที่เพื่อเลือกใช้รูปแบบการเดินทางเข้าถึงโรงแรม ให้รายละเอียดสำหรับการเดินทาง ได้อย่างชัดเจน สามารถสังเกตได้จากภาพประกอบ 34



ภาพประกอบ 34 แผนที่เพื่อเลือกใช้รูปแบบการเดินทางเข้าถึงโรงแรม ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตของโรงแรม

ภายหลังจากการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจปัจจัยความพร้อมการจัดการบริการตามแผนกต่างๆ 20 ข้อตามสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist of Hospitality Services) ผู้วิจัย พบว่าโรงแรมอมารีเอเทรียม กรุงเทพฯ มีความพร้อมตามการสำรวจโดยใช้เครื่องมือ ดังกล่าว

ทั้งนี้ เนื่องจากการประกอบธุรกิจโรงแรม สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวในเมืองหลวง เป็นการลงทุนสูงและละเอียดอ่อน กรรมการผู้บริหารและการจัดการต้องดำเนินการชี้แจงแผนการตลาดด้านต่างๆ มีความจำเป็นที่จะปิดเป็นความลับ ทั้งในด้านภาพลักษณ์ของทางโรงแรม ด้านการตลาด เมื่อต้องประชาสัมพันธ์ออกไปสู่สายตา และการรับทราบของผู้มาใช้บริการ และความเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมสังกัดแต่ละท้องถิ่น

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้บริการของทางโรงแรมจัดบริการเพื่อสัมผัสลักษณะการจัดการบริการ โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลต่างๆ จากแผนกต่างๆ ที่พนักงานบริการจัดการการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จึงได้ทราบว่าเป็นทั้งหน้าที่และความพร้อมของจัดบริการที่ พนักงานของโรงแรมทุกแผนก ควรต้องมี สำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นไปตามนโยบายภายใน ที่จัดเตรียมโดยความร่วมมือระหว่างคณะผู้บริหาร และพนักงาน โดยคำนึงถึง ความสะดวกสบาย ความประทับใจ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานของมูลนิธิใบไม้เขียว



ภาพประกอบ 35 กรอบรูปประกาศนียบัตรมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวประจำปี 2545 (2002) ตรวจสอบผ่านมาตรฐานทุกสองปี ถึงปี 2547(2004)



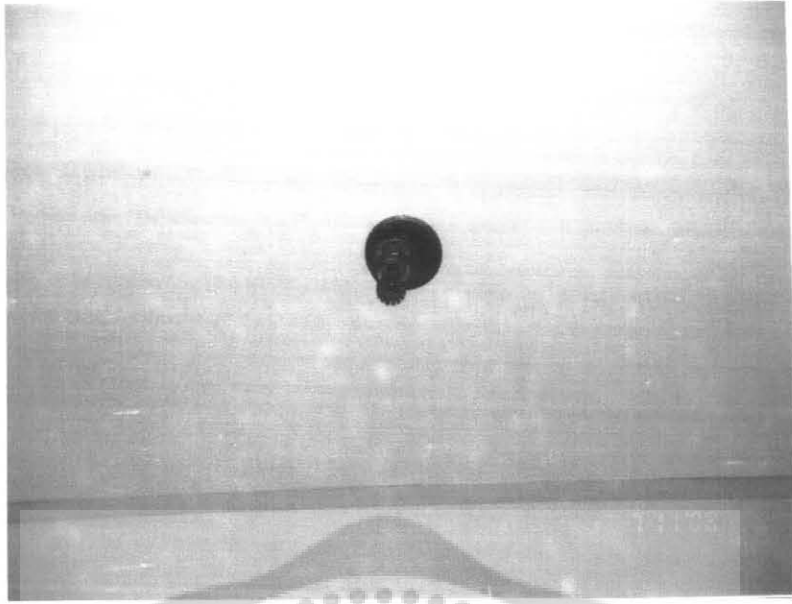
ภาพประกอบ 36 กรอบรูปประกาศนียบัตรมาตรฐานโรงแรมสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียวประจำปี 2550(2007) ตรวจสอบผ่านมาตรฐานทุกสองปี ถึงปี 2552(2009)



ภาพประกอบ 37 ใบประกาศมาตรฐานที่โรงแรมได้รับด้านคุณภาพการจัดการน้ำ จากคณะกรรมการ
กรรมการประปานครหลวง ปี 2007(2550)



ภาพประกอบ 38 อุปกรณ์เตือนภัย เมื่อเกิดควันไฟ ติดตั้งบนเพดานห้องพักและห้องอื่นๆ ภายใน
โรงแรม



ภาพประกอบ 39 อุปกรณ์กระจายน้ำ เมื่อเกิดเพลิงไหม้ ที่ติดตั้งบนเพดานห้องพักและห้องอื่นๆ
ภายในโรงแรมแต่ละห้อง



ภาพประกอบ 40 ลักษณะการจัดการก๊าซไวไฟ และอุปกรณ์ดับเพลิงใต้ตึกโรงแรม



ภาพประกอบ 41 ลักษณะบริเวณเตียง ภายในห้องพัก ที่จัดการเพื่อการพักผ่อน อย่างน่าใช้บริการ

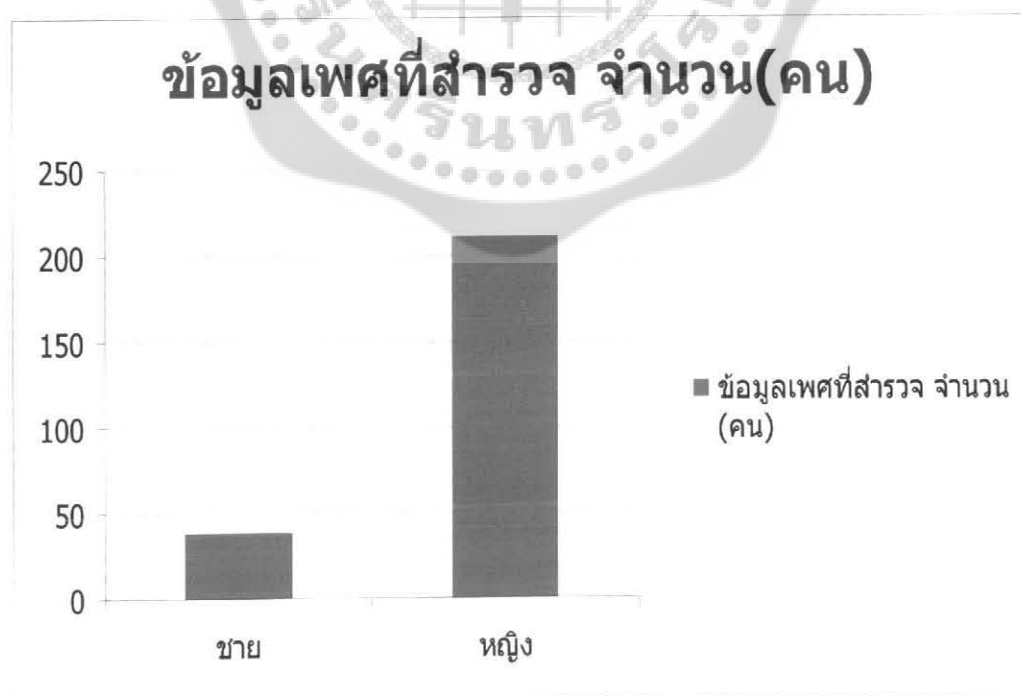


ภาพประกอบ 42 การส่งเสริมด้านการตลาดต่อชุมชนภายนอกเพื่อทำบุญให้เด็กยากจน ด้วยโอกาส

2. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

ตาราง 1 จำนวน ร้อยละ ของเพศ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (average)
ชาย	39	15.60	19.50	121.62
หญิง	211	84.40	105.50	
รวม	250	100.00	125.00	



ภาพประกอบ 43 แผนภูมิ แสดง ข้อมูล ความแตกต่างจำนวนของเพศ

จาก ตาราง 1 และภาพประกอบที่ 43 แสดงแผนภูมิดังกล่าว โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่าง 250 คน พบว่า การจัดการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรม เพศหญิงนิยมมาใช้บริการ มากกว่าเพศชาย สังเกตได้จากจำนวนเพศหญิงที่มาใช้บริการ มี 211 คน มากกว่า เพศชายที่มาใช้บริการ มีเพียง 39 คน ค่าความแตกต่างจากจำนวนเพศหญิงกับเพศชาย 172 คน จากที่ทำการสำรวจ ค่าร้อยละของเพศหญิง 84.40 เพศชาย ร้อยละ 15.60

ผู้วิจัยคาดว่า ผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศหญิง ได้รับการต้อนรับ การดูแลความสะอาดจากแผนกแม่บ้าน การให้บริการผ่านการติดต่อสื่อสารในแผนกการตลาดและฝ่ายขาย การบริการรับโทรศัพท์ ทางโรงแรมมีพนักงานให้บริการเพศหญิงที่มีจำนวนมาก เพศหญิงเป็นเพศที่ต้องการการยอมรับ ได้รับความอ่อนโยน ความสุภาพ จากการให้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจต่อการให้บริการ อีกทั้งได้รับความปลอดภัย โดยที่ทางโรงแรมจัดการให้ แผนกรักษาความปลอดภัย (รปภ.) สำหรับพนักงานโรงแรมที่เป็นเพศชาย โดยรวมถึงมี แผนกช่าง คนสวน พ่อครัว พนักงานขับรถรับส่ง พนักงานเสิร์ฟอาหาร

การสำรวจปัจจัยด้าน เพศ เป็นข้อมูลที่สามารถบอกความแตกต่างด้านการเลือกใช้บริการภายในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ส่งผลต่อการปรับปรุงด้านบริการต่าง ๆ เพื่อรักษาความประทับใจ และพึงพอใจกับบริการที่ทางพนักงานแผนกต่าง ๆ ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

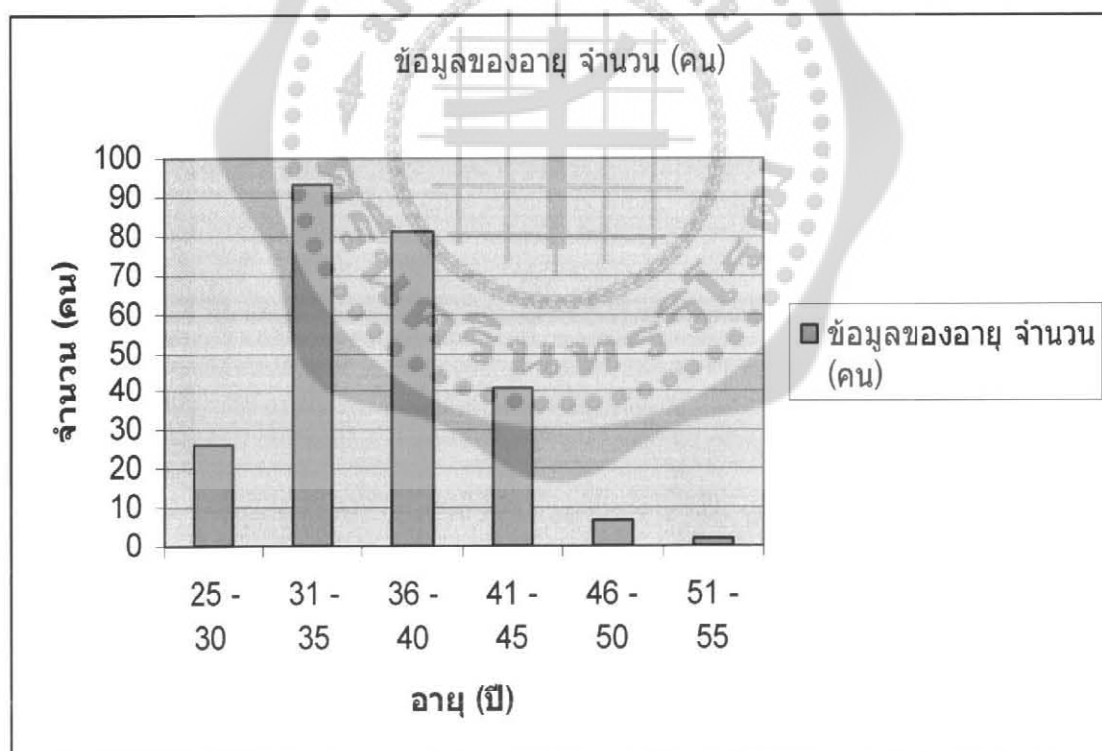
ผู้วิจัยจึงสามารถสรุป เพื่อตอบสนองมูติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่าง ๆ โดย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

เนื่องจาก เพศหญิง เป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนไหวง่าย ต้องการได้รับการยอมรับทั้งจากพนักงานผู้ให้บริการที่เป็นเพศเดียวกัน และต่างเพศ เพศหญิงต้องการได้รับการบริการด้านความสะอาด และความปลอดภัย จากการพักผ่อน โรคภัยไข้เจ็บ การลักขโมยทรัพย์สิน อัคคีภัย การทำอันตรายต่อร่างกาย การข่มขืน มลภาวะต่าง ๆ จากการติดต่อแผนกการต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน ห้องอาหาร ฝ่ายขาย การตลาด และผ่านทางเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ จึงให้ความนิยม และมีความประสงค์ที่จะ เลือก โรงแรมที่อำนวยความสะดวก จึงทำให้โรงแรมได้รับความนิยมโดยเฉพาะเพศหญิง จึงทำให้เป็นจุดเด่นด้านปัจจัยการจัดการบริการให้สำหรับนักท่องเที่ยว

ส่วนเพศชาย เป็นเพศที่ส่วนใหญ่ ต้องการได้สถานที่ที่เหมาะสมกับการสูบบุหรี่ ต้องการการพักผ่อนจากการได้ดื่มสุรา เพื่อได้รับความสนุกสนาน ดึกคะนอง ร้องรำทำเพลง ไม่ประสงค์และสามารถยอมรับกฎข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติที่เป็นนโยบายของโรงแรม เพศชายจึงเป็นปัจจัยของการจัดการการให้บริการของโรงแรมส่วนหนึ่งที่ยังไม่ให้ความสนใจที่จะเลือกใช้บริการโรงแรมประเภทที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ของอายุ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

อายุ (ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
25 – 30	26	10.40	4.33	37.96
31 – 35	93	37.20	15.50	
36 – 40	81	32.40	13.50	
41 – 45	41	16.40	6.83	
46 – 50	7	2.80	1.16	
51 – 55	2	0.80	0.34	
รวม	250	100.00	41.66	



ภาพประกอบ 44 แผนภูมิ แสดง ข้อมูล ความแตกต่าง อายุ

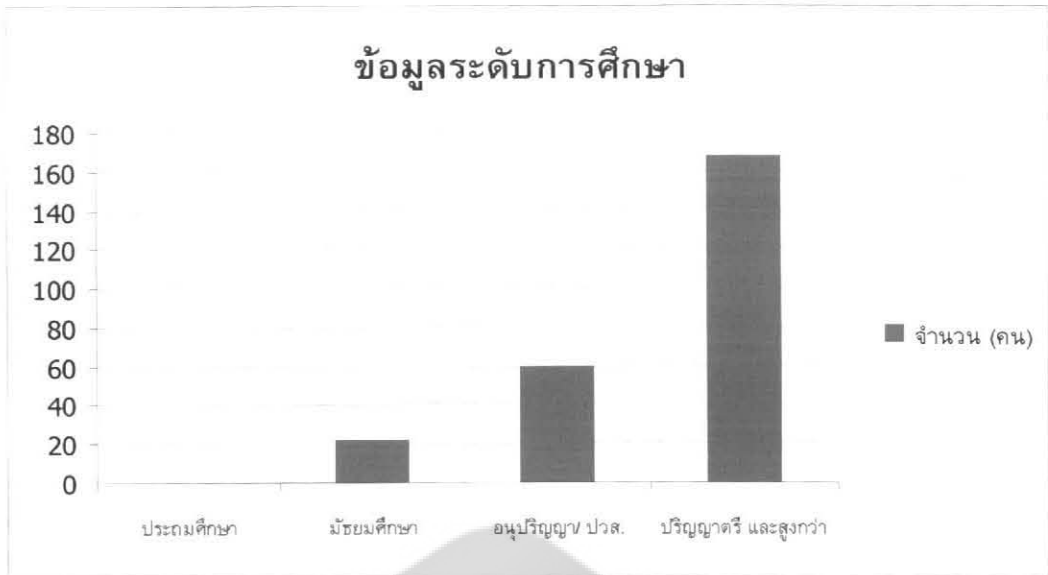
หากพิจารณา จาก ตารางที่ 2 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 44 จากการสำรวจประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง 250 คน พบว่า ช่วงอายุ 31-45 ปี อายุ 31-35 ปี มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด ทำให้ทราบว่า อายุของผู้ที่ใช้บริการ นั้น เป็นอายุของวัยทำงาน เป็นวัยที่เริ่มมีครอบครัว มีความสามารถในการ เลือกใช้บริการด้านการเข้าพักภายในโรงแรม ประกอบกับ การเดินทางเข้ามาพักค้างคืน เพื่อ การท่องเที่ยว การประชุมด้านต่างๆ ผู้มาใช้บริการ

ผู้วิจัยจึงสามารถนำมาสรุปเพื่อตอบสนองมาตรฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า อายุเป็น ปัจจัยมี ความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรม ด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้ เขียว นั้น

อายุช่วง 31-45 ปี มีความพร้อมจากรายได้ การประกอบอาชีพที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไป อบรมสัมมนา การประชุม เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข ความ สะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยเมื่อเข้าสู่เมืองหลวง โดยทางโรงแรม อำนวย ความสะดวกจากการต้อนรับโดยรถยนต์บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ทำเรือ คลองเตย ทำเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการ เดินทางท่องเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับ หรือเดินทางไปสู่ประเทศ ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ประทับใจและพึงพอใจ

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลการศึกษา ของ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

ข้อมูลการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (average)
ประถมศึกษา				
มัธยมศึกษา	22	8.80	7.33	103.77
อนุปริญญา/ ปวส.	60	24.00	20.00	
ปริญญาตรี และสูงกว่า	168	67.20	56.00	
รวม	250	100.00	83.33	



ภาพประกอบ 45 แผนภูมิ แสดง ข้อมูลระดับการศึกษา

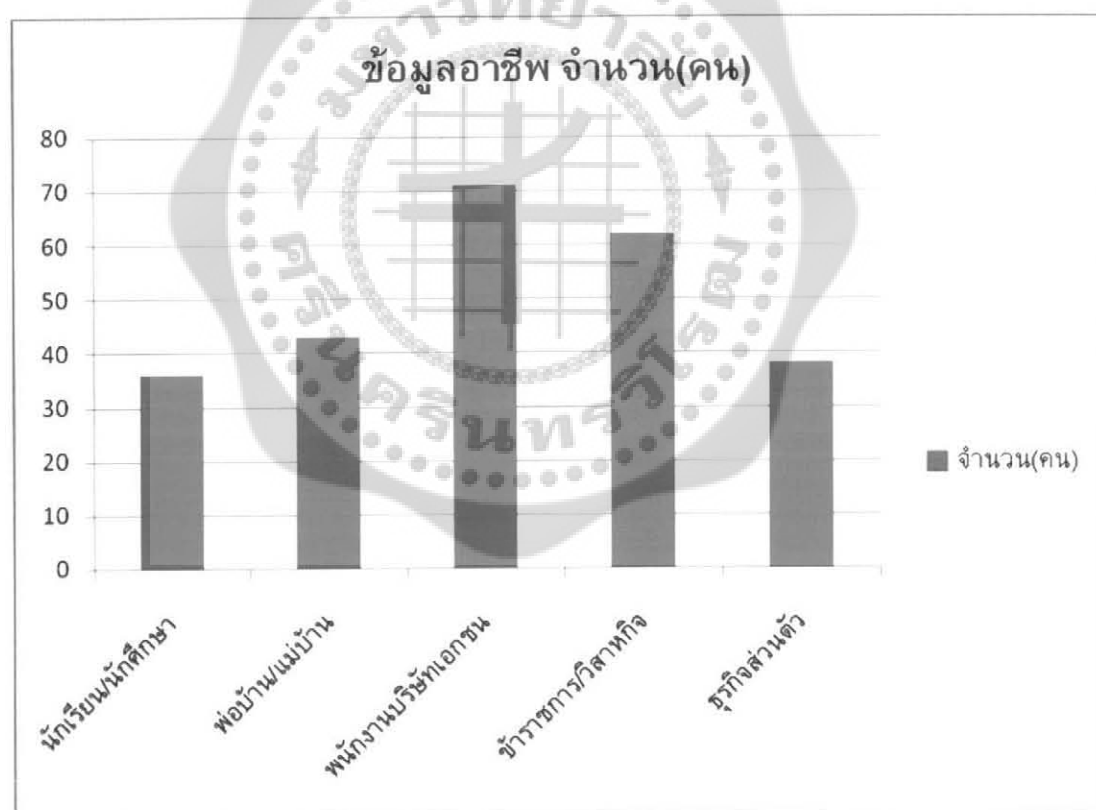
เมื่อแปรผลความแตกต่างของข้อมูลระดับการศึกษา จากตารางที่ 3 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 45 พบว่า ระดับความรู้ของผู้มาใช้บริการ ติดต่อธุรกิจ ใช้ห้องอาหาร ห้องประชุม และบริการของแผนกต่างๆ ภายในโรงแรม พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความรู้ระดับอนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จนกระทั่งถึงระดับความรู้ปริญญาตรีและสูงกว่า ทั้งนี้ จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า ระดับความรู้ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ผู้วิจัยจึงสามารถนำมาสรุป เพื่อตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ความรู้ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ถึงระดับปริญญาตรี และสูงกว่า เป็นระดับความรู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว สามารถสังเกตจากตาราง 4 เป็นระดับความรู้ที่มีความพร้อมด้านรายได้ สภาพร่างกาย ตำแหน่ง หน้าที่การงาน เมื่อสำนักงานต่างๆ ต้องมีการแลกเปลี่ยนสถานที่ เดินทางเพื่อไปอบรมสัมมนา การประชุม หรือ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข ความสะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยเมื่อเข้าสู่เมืองหลวง โดยทางโรงแรม อำนวยความสะดวกจากการต้อนรับโดยรถยนต์บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ท่าเรือคลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการเดินทางท่องเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับหรือเดินทางไปสู่ประเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย อย่างต่อเนื่อง ประทับใจและพึงพอใจ

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลอาชีพ ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (average)
นักเรียน/นักศึกษา	36	14.40	7.20	15.60
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	43	17.20	8.60	
พนักงานบริษัทเอกชน	71	28.40	14.20	
ข้าราชการ/วิสาหกิจ	62	24.80	12.40	
ธุรกิจส่วนตัว	38	15.20	7.60	
รวม	250	100.00	50.00	

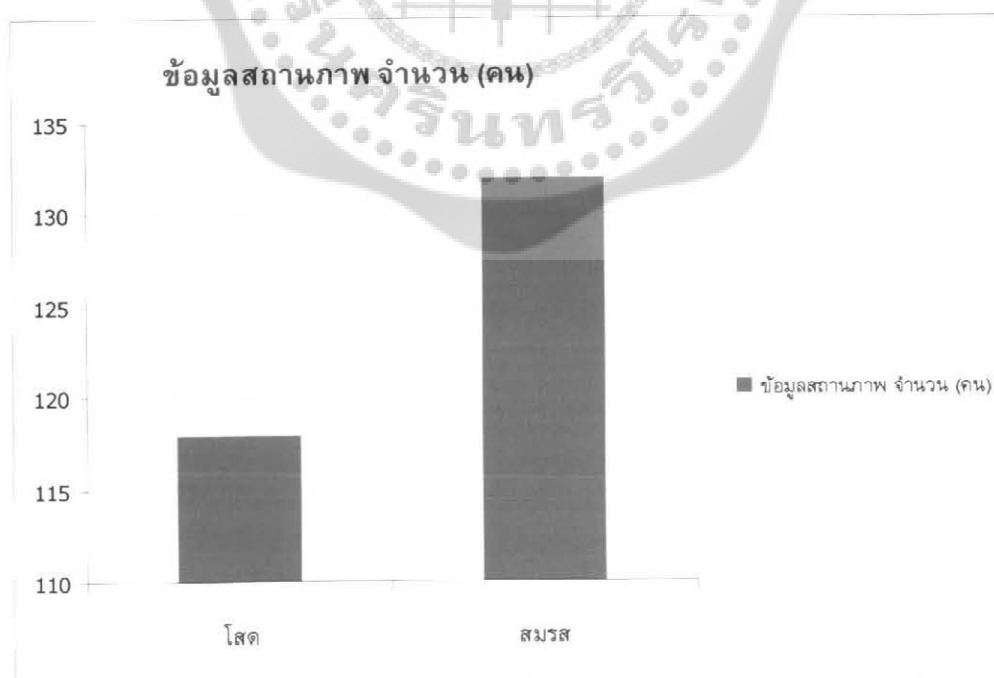


ภาพประกอบ 46 แผนภูมิแสดง ข้อมูลอาชีพ

จากการสังเกต ผลความแตกต่างของข้อมูลด้านอาชีพ จาก ตารางที่ 4 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 46 พบว่า ระดับจำนวนนักท่องเที่ยว ผู้มาใช้บริการ ผู้มาติดต่อโรงแรม ผู้มาใช้ห้องอาหาร บริการแผนกต่างๆ และห้องประชุม จำนวนของข้อมูลของพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวนมากกว่า อาชีพอื่น จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 อาชีพเป็นปัจจัยที่มีมีส่วนช่วยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรม ด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลสถานภาพ ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
โสด	118	47.20	59.00	9.89
สมรส	132	52.80	66.00	
รวม	250	100.00	125.00	

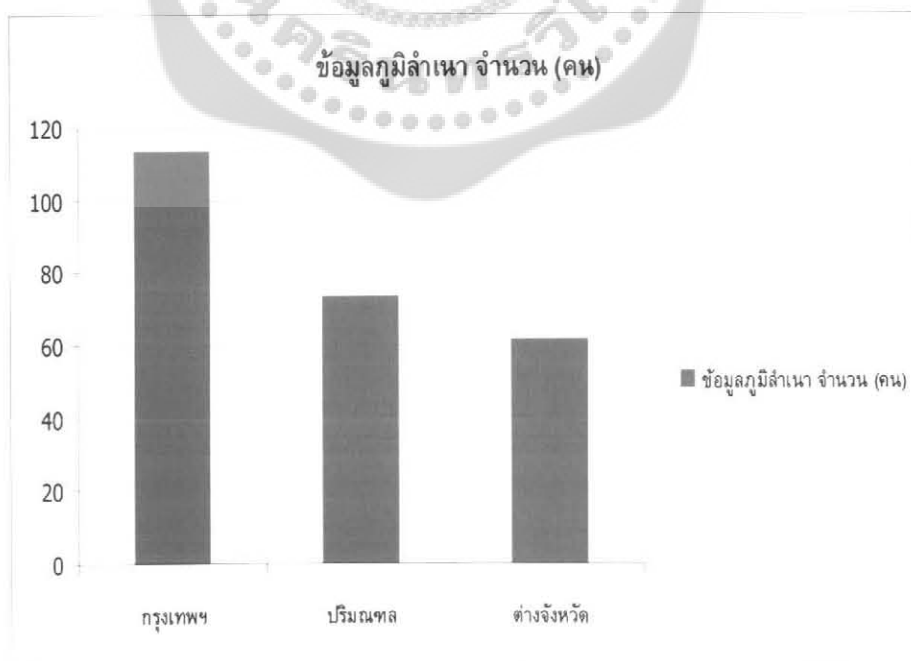


ภาพประกอบ 47 แผนภูมิแสดง ข้อมูลสถานภาพ

จากการสังเกตผลความแตกต่างของข้อมูลสถานภาพ จาก ตารางที่ 5 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 47 พบว่า จำนวนของผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานภาพสมรส มากกว่า โสด ผู้มาใช้บริการ นิยมที่จะมาเป็นครอบครัว เพื่อมาพักภายในกรุงเทพฯ ก่อนจะเดินทางไปยังที่จังหวัดต่างๆ หรือประเทศอื่นๆ ต่อไป จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิโบไม้เขียว

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลภูมิสำเนา ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
กรุงเทพฯ	114	45.60	38.00	27.22
ปริมณฑล	74	29.60	24.66	
ต่างจังหวัดและอื่นๆ	62	24.80	20.67	
รวม	250	100.00	83.33	



ภาพประกอบ 48 แผนภูมิแสดง ข้อมูลภูมิสำเนา

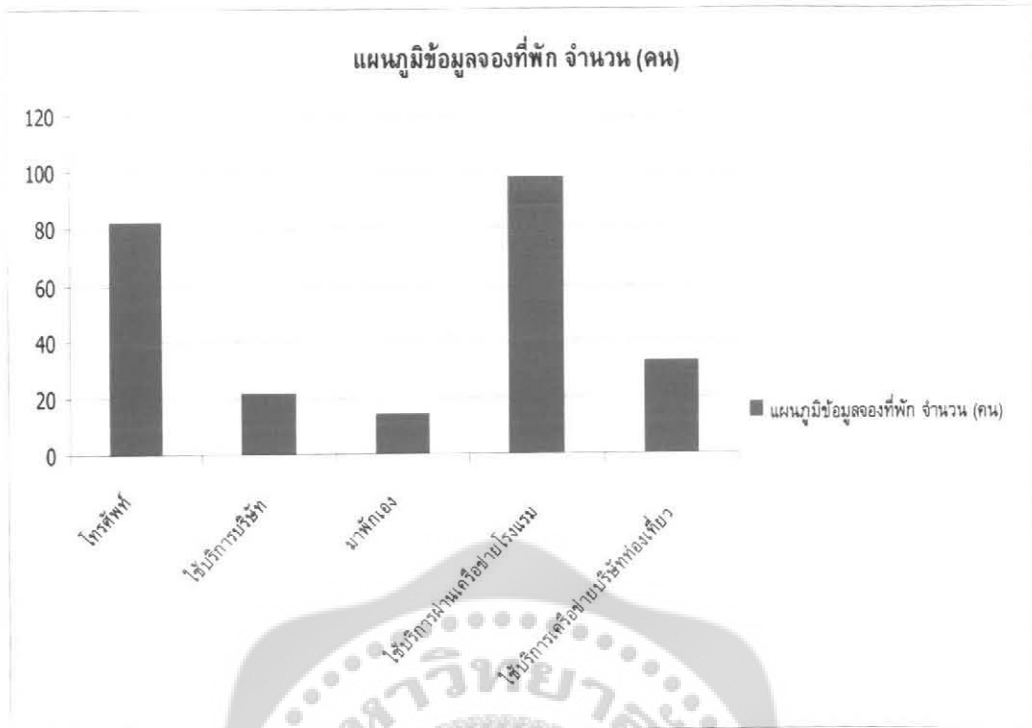
จาก ตารางที่ 6 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 48 พบว่า เมื่อแปลผลความแตกต่างของข้อมูลภูมิสำเนาของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีจำนวนมากกว่าต่างจังหวัดและอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลของต่างจังหวัดและอื่นๆนั้นรวมกับข้อมูลของผู้มาใช้บริการจากต่างประเทศ คาดว่า โรงแรมตั้งในเขตเมืองหลวง

เมื่อแปลผลความแตกต่างจาก ตารางที่ 6 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 48 พบว่า ของข้อมูลภูมิสำเนาของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีจำนวนมากกว่าต่างจังหวัดและอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลของต่างจังหวัดและอื่นๆนั้นรวมกับข้อมูลของผู้มาใช้บริการจากต่างประเทศ คาดว่า โรงแรมตั้งในเขตเมืองหลวง จึงน่าจะมีความสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่การประชุมของบริษัทต่างๆที่ตั้งในเมืองหลวง อีกทั้งโรงแรมมีที่ตั้งไม่ไกลจาก สถานประกอบธุรกิจต่างๆ เช่น ประตูน้ำ ราชประสงค์ ราชดำริ สุขุมวิท คลองเตย ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ จึงสามารถตอบสนองมาตรฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ว่า ข้อมูลภูมิสำเนาเป็นปัจจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

ผู้วิจัย จึงสามารถตอบสนองมาตรฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ นำมา ประมวลผลร่วมกับ ข้อมูลสถานภาพ และ ข้อมูลภูมิสำเนาต่างเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อเลือกใช้บริการของ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ โดยทางโรงแรมสามารถปฏิบัติ ตามรูปแบบของการจัดการการบริการที่ประกอบไปด้วย มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านบริการลักษณะต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลการจองที่พัก ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

การจองที่พัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
โทรศัพท์	83	33.20	16.60	37.95
ใช้บริการบริษัทท่องเที่ยว	22	8.80	4.40	
มาพักเอง (Walk-in)	14	5.60	2.80	
ใช้บริการผ่านเครือข่ายโรงแรม (Hotel's web site)	98	39.20	19.60	
ใช้บริการเครือข่ายบริษัทท่องเที่ยว (Agency's web site)	33	13.20	6.60	
รวม	250	100.00	50.00	



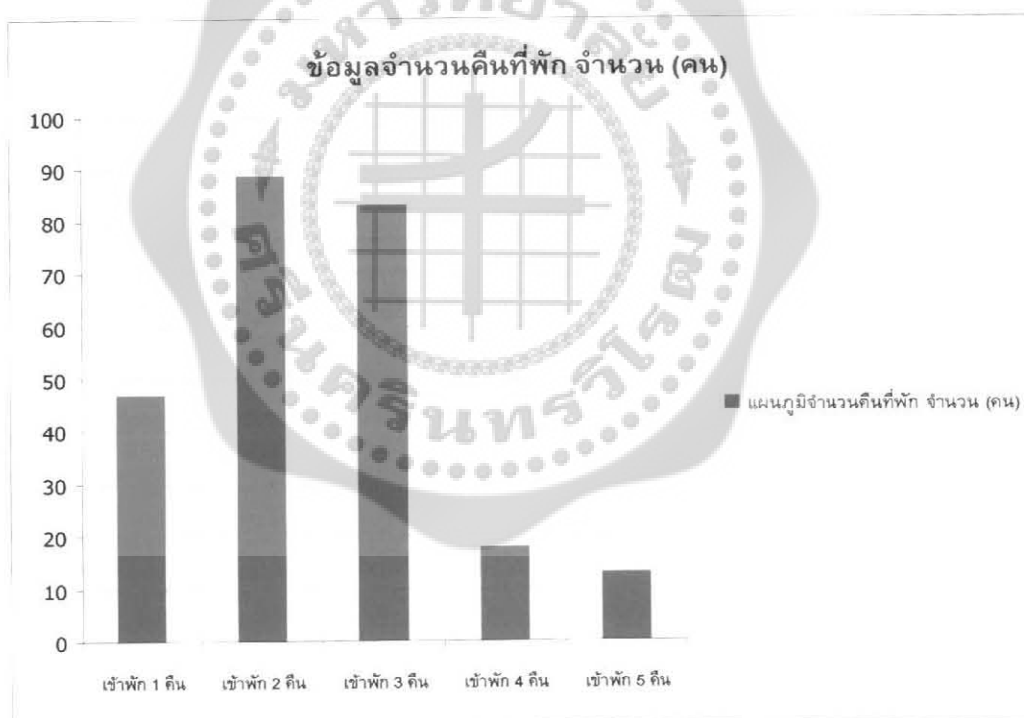
ภาพประกอบ 49 แผนภูมิแสดง ข้อมูลการจองที่พัก

เมื่อแปลค่าความแตกต่างของข้อมูลการจองห้องพัก จาก ตารางที่ 7 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 49 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความนิยมที่จะจองห้องพักผ่านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มากเป็นอันดับที่สอง รองจากการจองผ่านบริการเครือข่ายของโรงแรม จึงสามารถตอบสนองมาตรฐานในการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ว่า ข้อมูลการจองห้องพักเป็นปัจจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการ ให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

ผู้วิจัยคาดว่า น่าจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสะดวก ความสามารถด้านราคาค่าใช้จ่าย บริการของผู้ใช้บริการ และความรวดเร็วกว่าการใช้บริการผ่านบริษัท เพราะบางบริษัทมีการติดต่อ ขอลดค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นผลประโยชน์ตามข้อตกลงระหว่างโรงแรมกับบริษัทนายหน้า ซึ่งหาก ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการติดต่อผ่านการให้บริการของโรงแรมโดยตรง จะทำให้ผู้บริ การสามารถทราบข้อมูล การส่งเสริมการขาย ราคาค่าใช้จ่าย ห้องพัก ห้องประชุม และแผนกต่างๆ ได้ ด้วยตนเอง จึงเป็นปัจจัยด้านความสะดวกในการเลือกใช้บริการโรงแรมโดยอาศัยการสื่อสารเป็น หลัก โดยขึ้นกับความสะดวก ความสามารถด้านการเลือกใช้จ่าย บริการต่างของผู้ใช้บริการเป็น สำคัญ

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลจำนวนคืนที่เข้าพัก ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

จำนวนคืนที่เข้าพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
เข้าพัก 1 คืน	47	18.80	9.40	35.39
เข้าพัก 2 คืน	89	35.60	17.80	
เข้าพัก 3 คืน	83	33.20	16.60	
เข้าพัก 4 คืน	18	7.20	3.60	
เข้าพัก 5 คืน	13	5.20	2.60	
รวม	250	100.00	50.00	



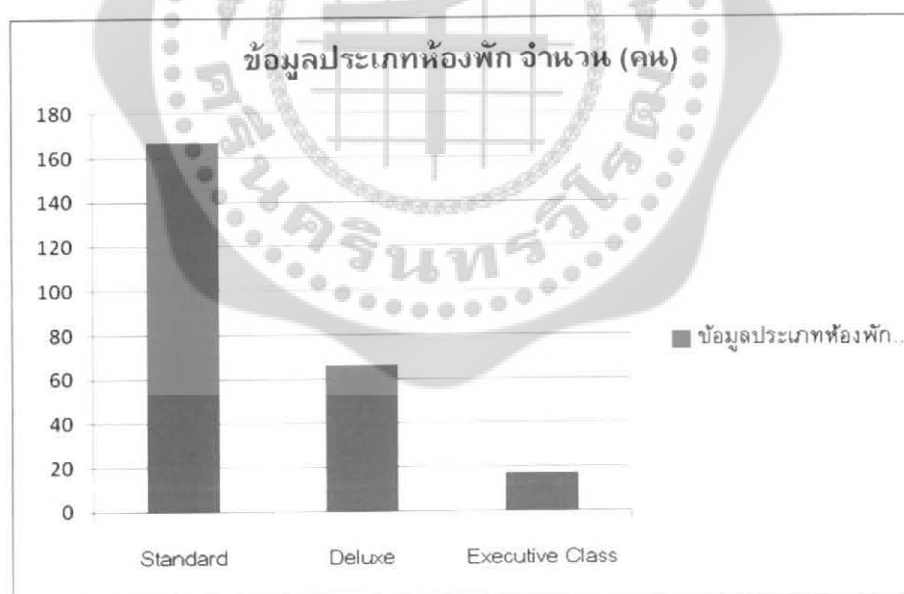
ภาพประกอบ 50 แผนภูมิแสดง ข้อมูลจำนวนคืนที่พัก

เมื่อแปลผลความแตกต่างของข้อมูลจำนวนคืนที่พักของผู้มาใช้บริการ จากตารางที่ 8 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 50 พบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการให้ความนิยมเข้าพักที่ 2 คืน มีจำนวนที่มีความนิยมเลือกใช้การเข้าพัก มากกว่า 4-5 คืน จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ว่าเป็นปัจจัยด้านความสามารถในการเลือกจำนวนคืนเข้าพักของผู้มาใช้บริการ ที่คาดว่า น่าจะมี

ความสัมพันธ์กับอาชีพ โดยเกี่ยวกับความสามารถด้านราคาค่าใช้จ่ายเพื่อเลือกจำนวนคืนที่ใช้ห้องพัก ข้อมูลจำนวนคืนที่พักของผู้มาใช้บริการ เป็นปัจจัยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของ โรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลประเภทห้องพัก ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

ประเภทห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
Standard	167	66.80	55.67	76.48
Deluxe	66	26.40	22.00	
Executive Class	17	6.80	5.67	
รวม	250	100.00	83.34	



ภาพประกอบ 51 แผนภูมิแสดง ข้อมูลประเภทห้องพัก

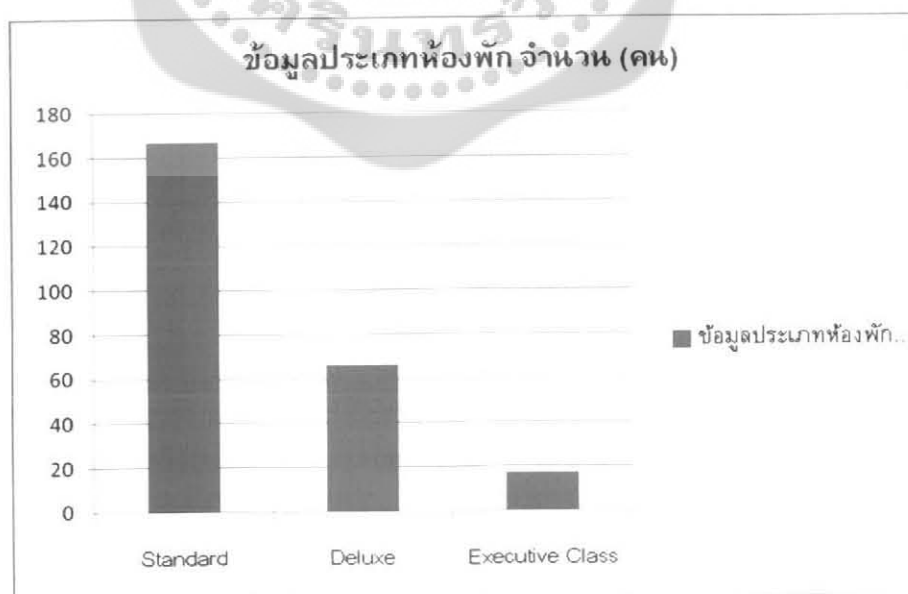
เมื่อแปลผลความแตกต่างของข้อมูลการเลือกประเภทห้องพักจาก ตารางที่ 9 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 51 ผู้วิจัย จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ว่า จำนวนคืนที่พักของผู้มาใช้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้มาพัก โดยขึ้นกับปัจจัยราคา

จำนวนห้องที่ให้บริการภายในโรงแรม และฤดูกาลท่องเที่ยว โดยมีความปฏิสัมพันธ์กัน ทางโรงแรม จึงมีจำนวนผู้เลือกใช้บริการห้องพักประเภท Standard มากกว่า ห้องพักประเภทอื่น

คาดว่า ผู้มาใช้บริการมีความสบายใจที่จะเลือกใช้ห้อง Standard เช่นกัน เพราะมีจำนวนห้องมากกว่า ห้องประเภทอื่น และราคาไม่แพงเกินไป การเลือกประเภทห้องพัก จึงน่าจะเป็นปัจจัยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลราคาห้องพัก ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

ราคาตามประเภทห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (average)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
Standard	167	66.80	55.67	76.48
Deluxe	66	26.40	22.00	
Executive Class	17	6.80	5.67	
รวม	250	100.00	83.34	



ภาพประกอบ 52 แผนภูมิแสดง ข้อมูลราคาห้องพัก

เมื่อแปลผลความแตกต่างของข้อมูลราคาห้องพัก จาก ตารางที่ 10 ร่วมกับ ภาพประกอบที่ 52 จึงสามารถตอบสมมุติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 ว่า ราคาห้องพักเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้มาใช้บริการ และจำนวนคืนที่เข้าพัก ความนิยมที่จะเลือกใช้ห้อง Standard มากกว่า เพราะราคาของการใช้บริการห้องประเภทนี้ ไม่สูงเกินไป ทั้งนี้ยังขึ้นกับลักษณะการส่งเสริมการตลาด ลักษณะของการให้บริการ และ ฤดูกาลท่องเที่ยวช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทางโรงแรมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องประชาสัมพันธ์ให้มีผู้เลือกใช้บริการห้องพักประเภทนี้อย่างมาก ให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับรูปแบบการส่งเสริมการตลาดด้านราคาที่น่าสนใจ ต่อการได้รับการเลือกใช้บริการ เป็นปัจจัยสนับสนุนความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิโบไม้เขียว

ผู้วิจัย พบว่า สมมุติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลจำนวนคืนที่พัก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของรูปแบบการให้บริการของโรงแรม กับ การปฏิบัติเป็นไปตามรูปแบบ นโยบาย มาตรฐาน คุณภาพ ที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ทางโรงแรมต้องปฏิบัติตาม เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิโบไม้เขียว โดยจากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลของความสามารถของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เลือกประเภทห้องพัก

นักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ มีความสบายใจที่จะเลือกใช้ประเภทห้อง Standard มากกว่าประเภทอื่นๆ เพราะมีจำนวนห้องมากกว่า ห้องประเภทอื่น และราคาไม่แพงเกินไป การเลือกประเภทห้องพัก ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ด้าน อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา หากมีความรู้ดีสามารถเลือกที่จะประกอบอาชีพที่ให้รายได้สูง จึงทำให้นักท่องเที่ยว มีความสามารถในการเลือกเข้าพัก ห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาว และได้รับมาตรฐานโบไม้เขียว 5 โบ อย่าง โรงแรม อมาเรีย เอเทรียม กรุงเทพฯ

เมื่อนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการประสงค์ที่จะเดินทางท่องเที่ยว เพื่อได้รับความรู้ จาก การได้สัมผัสรูปแบบชีวิตที่แตกต่างจากภูมิสำเนาที่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เดินทางมาเพื่อการประชุม อบรม สัมมนา หรือ เพื่อการสัมผัสจากการได้รับการต้อนรับ ให้ความยอมรับจากผู้ให้บริการภายในโรงแรม เพื่อจัดการรูปแบบการให้บริการ สำหรับผู้มาใช้บริการ จากการให้บริการที่อำนวยความสะดวก ปลอดภัยจาก มลภาวะ การลักทรัพย์ การทำอันตรายต่างๆ

ผู้วิจัยสามารถสรุปว่า ข้อมูลจำนวนคืนที่พัก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของรูปแบบการให้บริการของโรงแรม โดยขึ้นกับ การปฏิบัติเป็นไปตามรูปแบบ ความสามารถด้านรายได้ จากการประกอบอาชีพ ระดับการศึกษา เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ยอมรับ และปฏิบัติตาม นโยบาย มาตรฐาน คุณภาพ ที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ทางโรงแรมต้องปฏิบัติตาม ดังเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิโบไม้เขียว

3. ผลการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือเพื่อสำรวจ การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากร นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความเหมาะสม ต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด แต่ละหมวด มี 3 ข้อ ดังนี้

ตาราง 11 ระดับการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความเหมาะสม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			รวม
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	
หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม				
ข้อที่ 1	0	181	69	250
ร้อยละ	0	72.40	27.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	90.50	34.50	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	79.20			
ข้อที่ 2	0	184	66	250
ร้อยละ	0	73.60	26.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	92.00	33.00	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	83.44			
ข้อที่ 3	37	174	39	250
ร้อยละ	14.80	69.60	15.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	12.34	58.00	13.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	77.086			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย				
ข้อที่ 4	36	194	20	250
ร้อยละ	14.40	77.60	8.00	100
ค่าเฉลี่ย (average)	12.00	64.67	6.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	78.53			
ข้อที่ 5	42	187	21	250
ร้อยละ	16.80	74.80	8.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	14.00	62.34	7.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	83.47			
ข้อที่ 6	33	197	20	250
ร้อยละ	13.20	78.80	8.00	100
ค่าเฉลี่ย (average)	11.00	65.67	6.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	84.62			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ				
ข้อที่ 7	70	174	6	250
ร้อยละ	28.00	69.60	2.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	23.34	58.00	2.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	82.28			
ข้อที่ 8	12	168	70	250
ร้อยละ	4.80	67.20	28.00	100
ค่าเฉลี่ย (average)	4.00	56.00	23.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	73.23			
ข้อที่ 9	0	151	99	250
ร้อยละ	0	60.40	39.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	75.50	49.50	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	36.77			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 4 การจัดซื้อ				
ข้อที่ 10	24	185	41	250
ร้อยละ	9.60	74.00	16.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	8.00	61.67	13.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	74.05			
ข้อที่ 11	56	169	25	250
ร้อยละ	22.40	67.60	10.00	100
ค่าเฉลี่ย (average)	18.66	56.34	8.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	73.67			
ข้อที่ 12	64	152	34	250
ร้อยละ	25.60	60.80	13.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	21.33	50.67	11.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	61.66			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร				
ข้อที่ 13	53	160	37	250
ร้อยละ	21.20	64.00	14.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	17.66	53.34	12.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	57.39			
ข้อที่ 14	65	159	26	250
ร้อยละ	26.00	63.60	10.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	21.67	53.00	8.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	60.49			
ข้อที่ 15	68	165	17	250
ร้อยละ	27.20	66.00	6.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	22.67	55.00	5.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	64.27			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ				
ข้อที่ 16	51	165	34	250
ร้อยละ	20.40	66.00	13.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	17.00	55.00	11.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	65.50			
ข้อที่ 17	26	167	57	250
ร้อยละ	10.40	66.80	22.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	21.67	55.67	19.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	65.01			
ข้อที่ 18	0	144	106	250
ร้อยละ	0	57.60	42.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	72.00	53.00	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	26.87			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง				
ข้อที่ 19	31	151	68	250
ร้อยละ	12.40	60.40	27.20	100
ค่าเฉลี่ย (average)	10.34	50.34	22.66	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	61.14			
ข้อที่ 20	58	145	47	250
ร้อยละ	23.20	58.00	18.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	19.34	48.34	15.66	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	51.61			
ข้อที่ 21	53	148	49	250
ร้อยละ	21.20	59.20	19.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	17.66	49.34	16.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	49.08			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ				
ข้อที่ 22	51	150	49	250
ร้อยละ	20.40	60.00	19.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	17.00	50.00	16.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	50.89			
ข้อที่ 23	55	142	53	250
ร้อยละ	22.00	56.80	21.20	100
ค่าเฉลี่ย (average)	18.34	47.34	17.66	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	48.65			
ข้อที่ 24	54	139	57	250
ร้อยละ	21.60	55.60	22.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	18.00	46.34	19.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	44.31			

ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 9 การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ เชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ				
ข้อที่ 25	28	175	47	250
ร้อยละ	11.20	70.00	18.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	9.34	58.34	15.66	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	59.05			
ข้อที่ 26	32	167	51	250
ร้อยละ	12.80	66.80	20.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	10.67	55.67	17.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	68.50			
ข้อที่ 27	45	177	28	250
ร้อยละ	18.00	70.80	11.20	100
ค่าเฉลี่ย (average)	15.00	59.00	9.34	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	69.26			

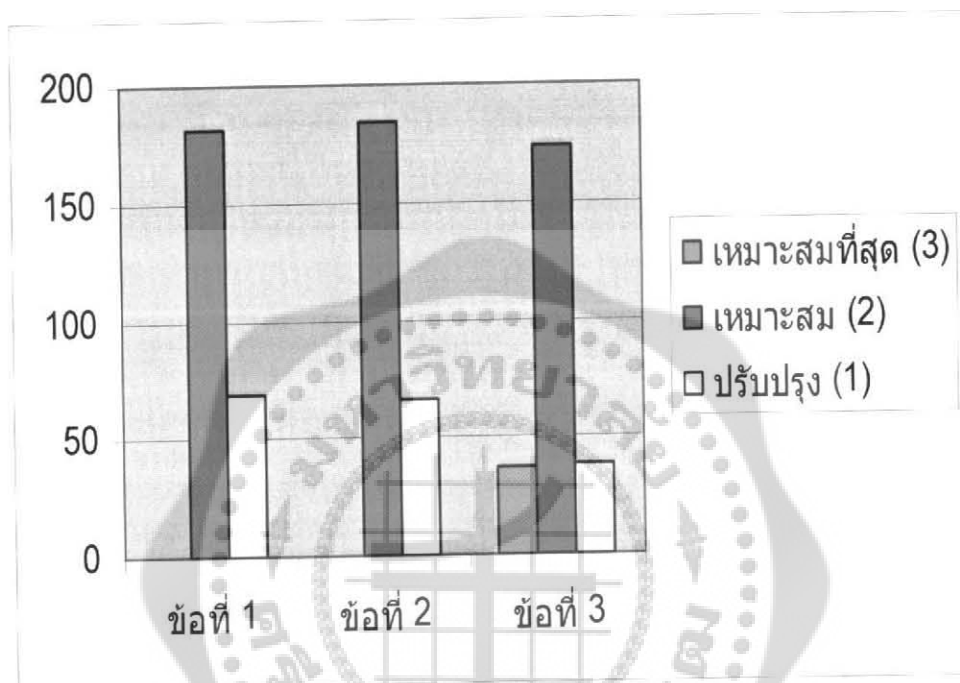
ตาราง 11 (ต่อ)

คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ				
ข้อที่ 28	38	170	42	250
ร้อยละ	15.20	68.00	16.80	100
ค่าเฉลี่ย (average)	12.67	56.67	14.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	70.11			
ข้อที่ 29	32	165	53	250
ร้อยละ	12.80	66.00	21.20	100
ค่าเฉลี่ย (average)	10.67	55.00	17.67	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	65.57			
ข้อที่ 30	0	166	84	250
ร้อยละ	0	66.40	33.60	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	83.00	42.00	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	57.98			

ตาราง 11 (ต่อ)

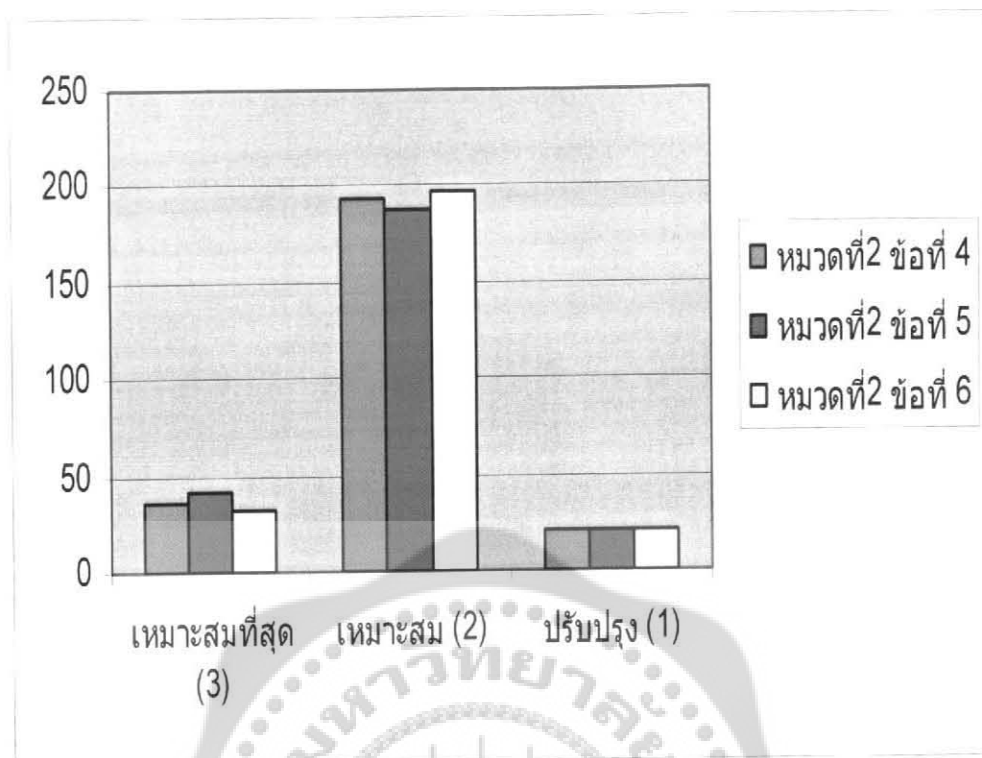
คำถาม	ระดับการแสดงความคิดเห็น ความเหมาะสม			
	เหมาะสมที่สุด(3)	เหมาะสม(2)	ปรับปรุง(1)	รวม
หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชน และองค์กรท้องถิ่น				
ข้อที่ 31	0	172	78	250
ร้อยละ	0	68.80	31.20	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	86.00	39.00	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	66.47			
ข้อที่ 32	0	179	71	250
ร้อยละ	0	71.60	28.40	100
ค่าเฉลี่ย (average)	0	89.50	23.67	125
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	76.37			
ข้อที่ 33	24	181	45	250
ร้อยละ	9.60	72.40	18.00	100
ค่าเฉลี่ย (average)	8.00	60.34	15.00	83.34
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	78.46			
รวมยอดตอบแบบสำรวจ(250 คน)	1138	5503	1609	8250

ผู้วิจัย ประสงค์ที่จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ทำการสำรวจ ความสัมพันธ์ต่อความพร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด เป็นแต่ละภาพประกอบ ดังนี้



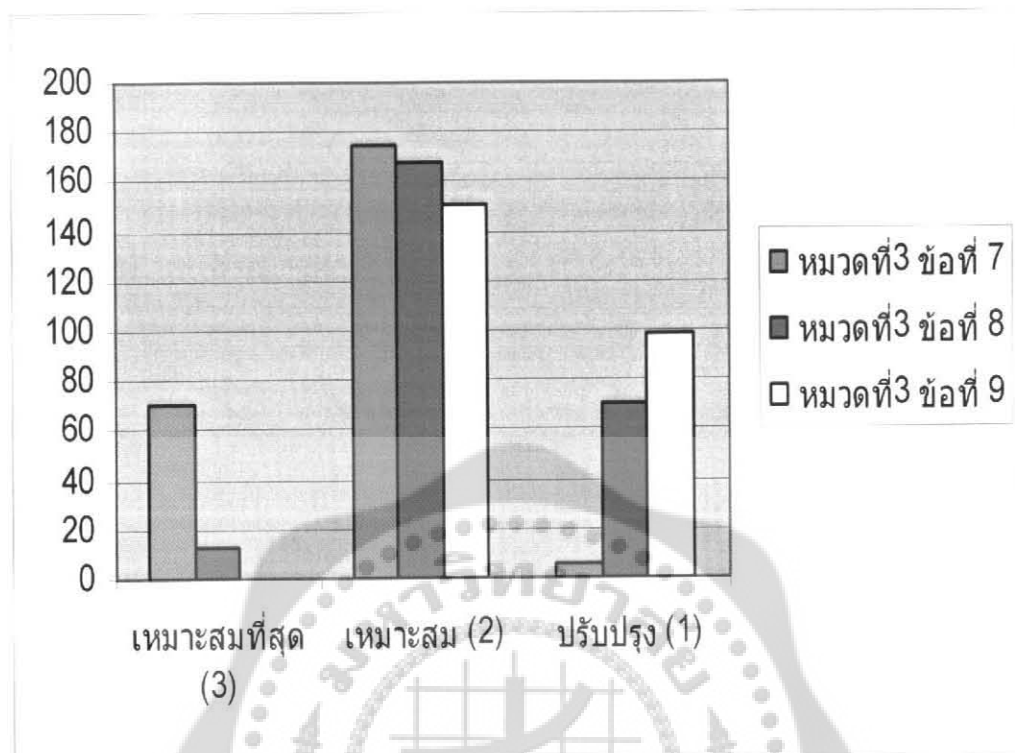
ภาพประกอบ 53 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 1

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ข้อที่ 1 โดยสังเกตจากภาพประกอบ 53 ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกเหมาะสม ที่ 181 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 72.40 และ ความรู้สึกควรปรับปรุง ที่ 69 คน จากทั้งหมด 250 คน เทียบได้เท่ากับ ร้อยละ 27.60 ข้อที่ 2 แสดงความรู้สึกเหมาะสม ที่ 184 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 73.60 และ ความรู้สึกควรปรับปรุง ที่ 66 คน จากทั้งหมด 250 คน เทียบได้เท่ากับ ร้อยละ 26.40 ข้อที่ 3 แสดงความรู้สึกเหมาะสมที่สุด ที่ 37 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 14.80 ความรู้สึกเหมาะสม ที่ 174 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 69.60 และ ความรู้สึกควรปรับปรุง ที่ 39 คน จากทั้งหมด 250 คน เท่ากับ ร้อยละ 15.60 หมายความว่า ปัจจัยการจัดการให้บริการด้านนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ผู้มาใช้บริการรู้สึก ว่า เหมาะสม แสดงให้ทราบว่า การจัดการด้านนโยบายด้านมาตรการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และเหมาะสมมากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



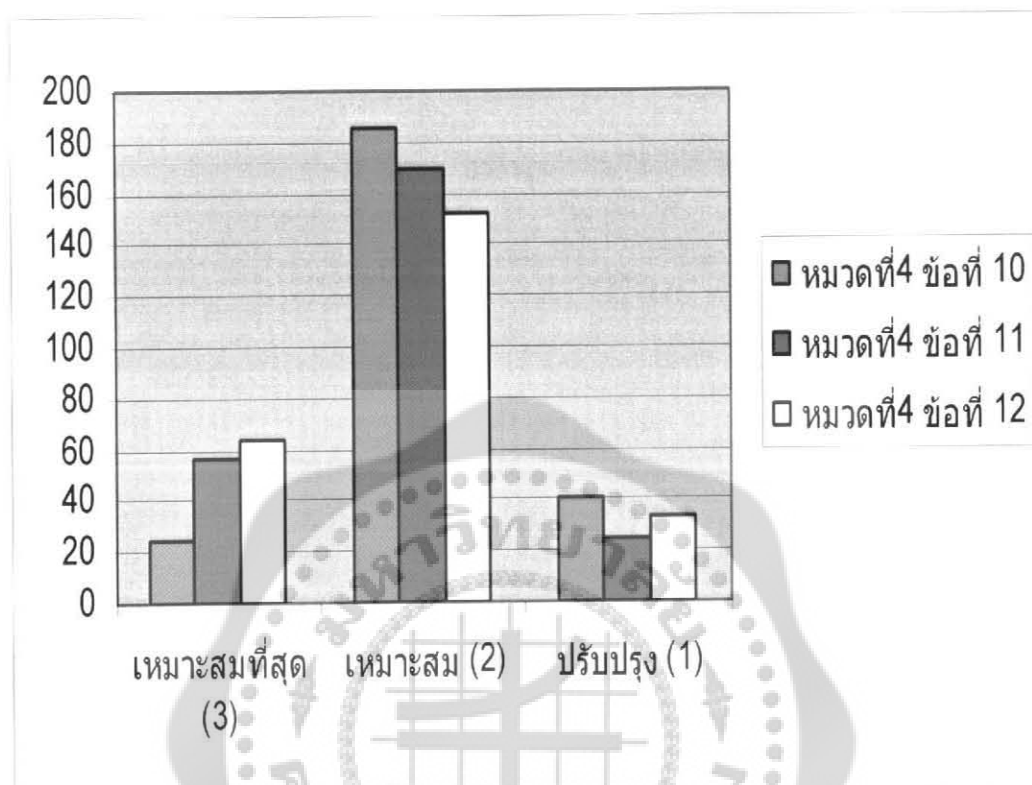
ภาพประกอบ 54 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 2

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 2 การจัดการของเสียของโรงแรม โดยสังเกตจากภาพประกอบ 54 ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก จาก ข้อ 4 เหมาะสมที่สุด ที่ 36 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 14.40 เหมาะสม 194 คน เท่ากับร้อยละ 77.60 และ ควรปรับปรุง 20 คน เท่ากับร้อยละ 8 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 5 เหมาะสมที่สุด ที่ 42 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 16.80 เหมาะสม 187 คน เท่ากับร้อยละ 74.80 และ ควรปรับปรุง 21 คน เท่ากับร้อยละ 8.40 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 6 เหมาะสมที่สุด ที่ 33 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 13.20 เหมาะสม 197 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 78.80 และ ควรปรับปรุง 20 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 8 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกว่าการจัดการด้านของเสียของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



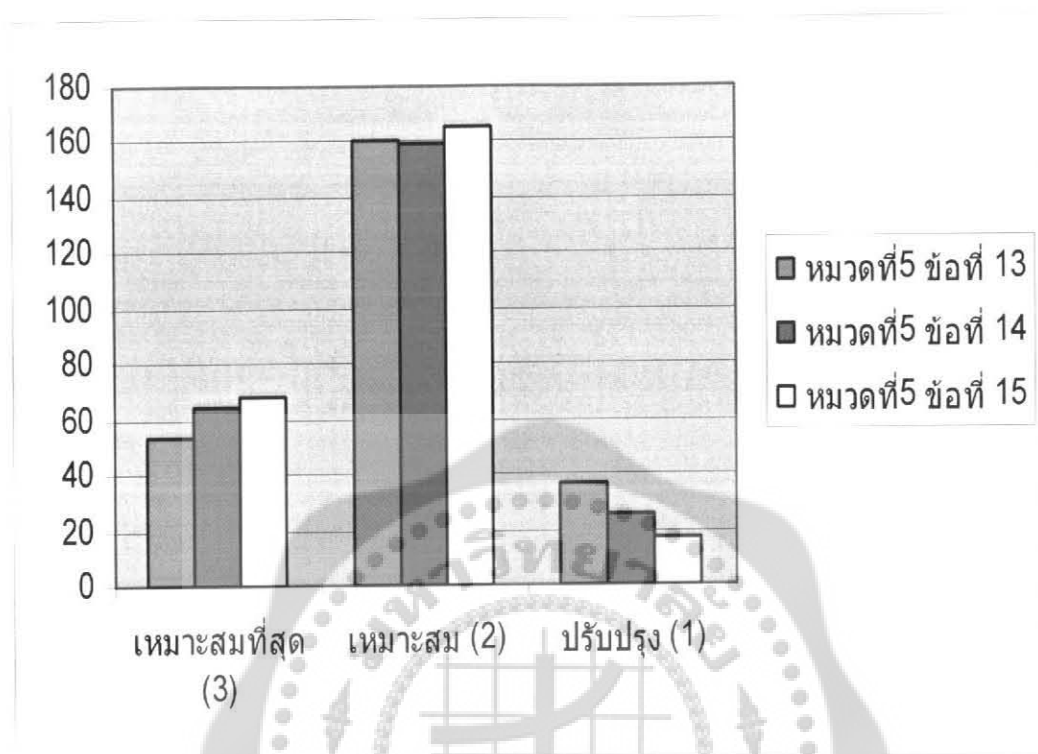
ภาพประกอบ 55 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 3

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ โดยสังเกตจากภาพประกอบ 55 ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 7 เหมาะสมที่สุด ที่ 70 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 28 เหมาะสม 174 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 69.60 และ ควรปรับปรุง 6 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 2.40 จากทั้งหมด 250 คน ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 8 เหมาะสมที่สุด ที่ 12 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 4.80 เหมาะสม 168 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 67.20 และ ควรปรับปรุง 70 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 28 จากทั้งหมด 250 คน ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 9 เหมาะสม 151 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 60.40 และ ควรปรับปรุง 99 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 39.60 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



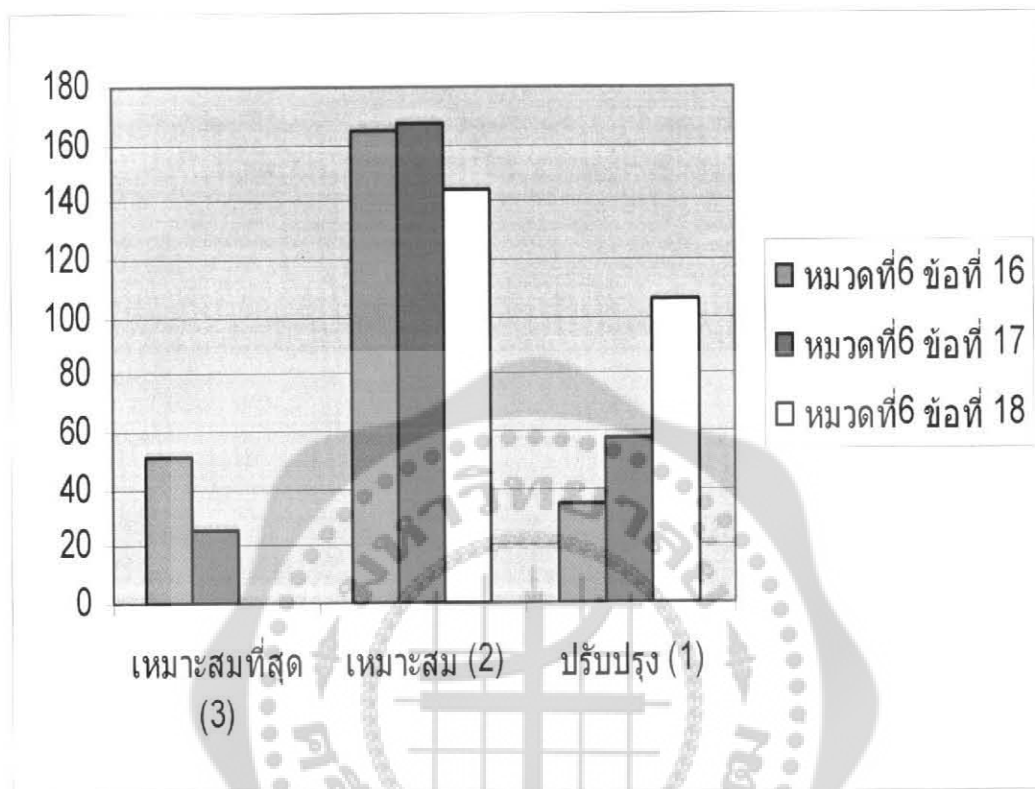
ภาพประกอบ 56 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 4

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 4 การจัดซื้อ โดยสังเกตจากภาพประกอบ 56 ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 10 เหมาะสมที่สุด 24 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 9.60 เหมาะสม 185 คน เท่ากับร้อยละ 74 และ ควรปรับปรุง 41 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 16.40 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 11 เหมาะสมที่สุด 56 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 22.40 เหมาะสม 169 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 67.60 และควรปรับปรุง 25 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 10 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 12 เหมาะสมที่สุด 64 คน เทียบได้เท่ากับ ร้อยละ 25.60 เหมาะสม 152 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 60.8 และ ควรปรับปรุง 34 คน เทียบได้ เท่ากับร้อยละ 13.60 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้าน การจัดซื้อของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และ ความรู้สึกควรปรับปรุง



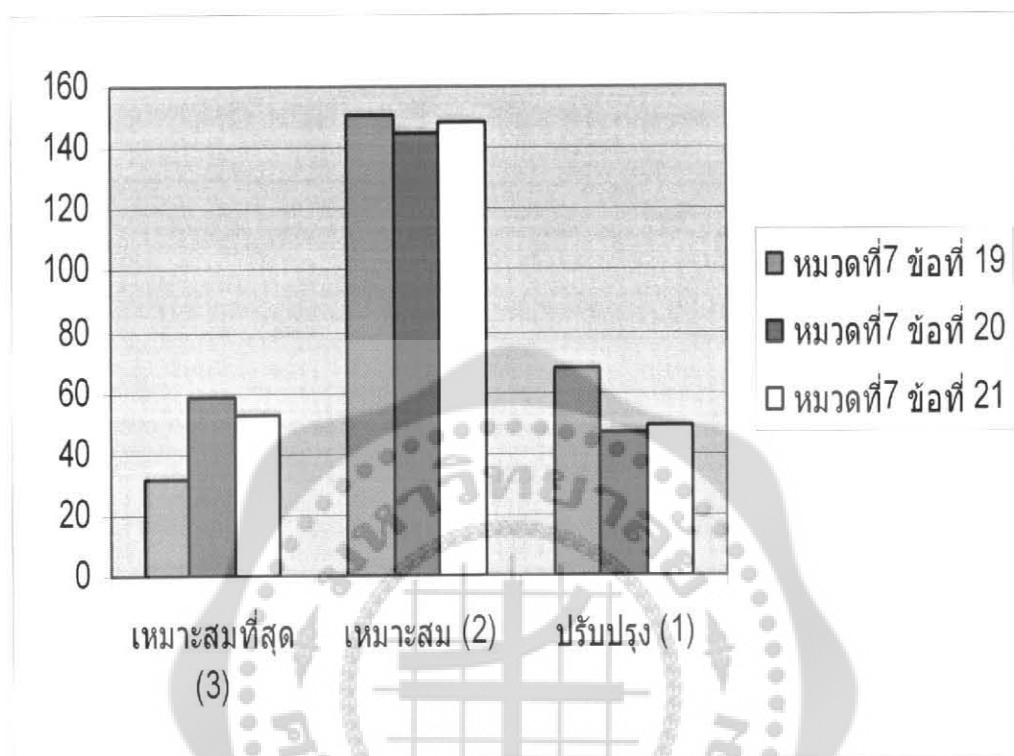
ภาพประกอบ 57 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 5

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร โดยสังเกตจากภาพประกอบ 57 ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก จากข้อ 13 เหมาะสมที่สุด 53 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 25.60 เหมาะสม 160 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 64 และ ควรปรับปรุง 37 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 14.80 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 14 เหมาะสมที่สุด 65 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 26 เหมาะสม 159 คน เท่ากับร้อยละ 63.60 และ ควรปรับปรุง 26 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 10.40 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 15 เหมาะสมที่สุด 68 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 27.20 เหมาะสม 165 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66 และ ควรปรับปรุง 17 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 6.80 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการ รู้สึกว่า การจัดการด้านคุณภาพอากาศภายในอาคารของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสมมากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



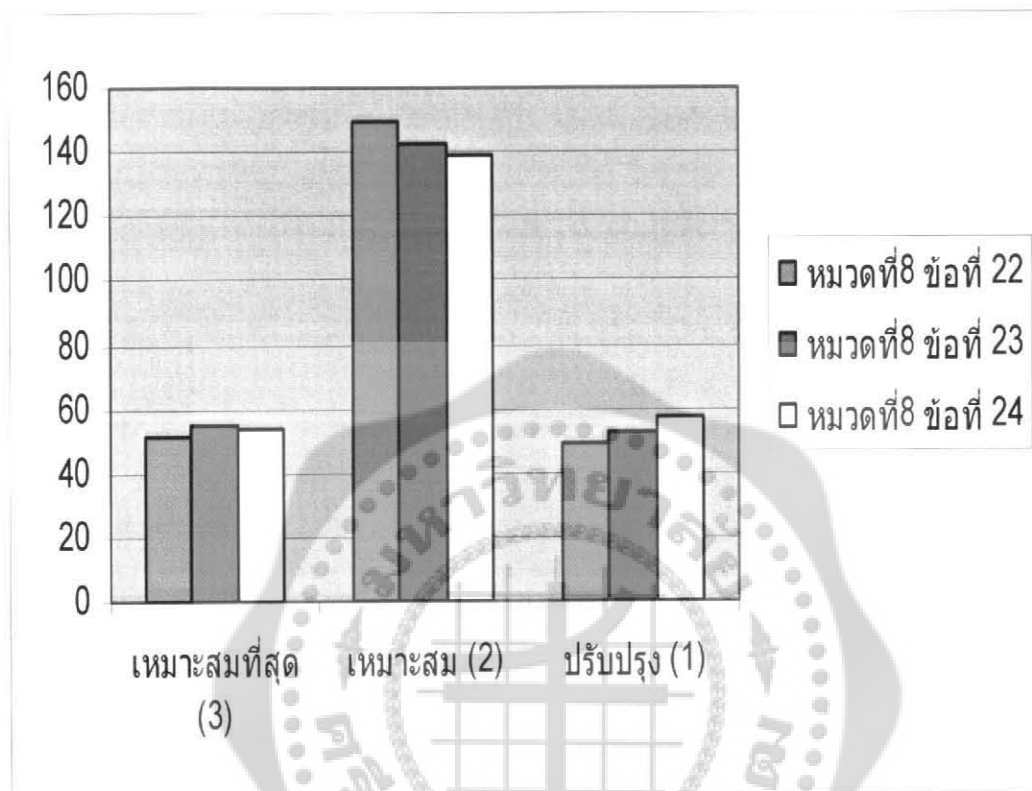
ภาพประกอบ 58 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 6

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 16 เหมาะสมที่สุด 51 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 20.40 เหมาะสม 165 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66 และ ควรปรับปรุง 34 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 13.60 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 17 เหมาะสมที่สุด 26 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 10.40 เหมาะสม 167 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66.80 และ ควรปรับปรุง 57 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 22.80 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 18 เหมาะสม 144 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 57.60 และ ควรปรับปรุง 106 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 42.40 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านมลพิษทางอากาศของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



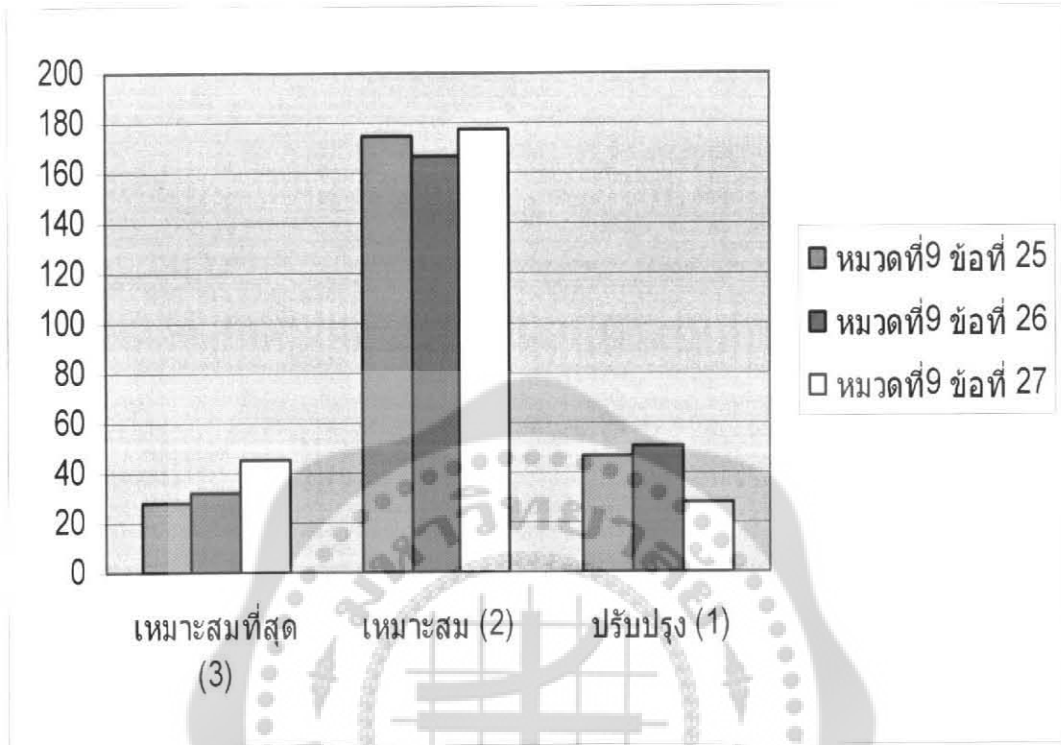
ภาพประกอบ 59 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 7

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 19 เหมาะสมที่สุด 31 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 12.40 เหมาะสม 151 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 60.40 และ ควรปรับปรุง 68 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 27.20 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 20 เหมาะสมที่สุด 58 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 23.20 เหมาะสม 145 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 58 และ ควรปรับปรุง 47 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 18.80 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 21 เหมาะสมที่สุด 53 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 21.20 เหมาะสม 148 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 59.20 และ ควรปรับปรุง 49 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 19.60 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านมลพิษทางเสียงของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



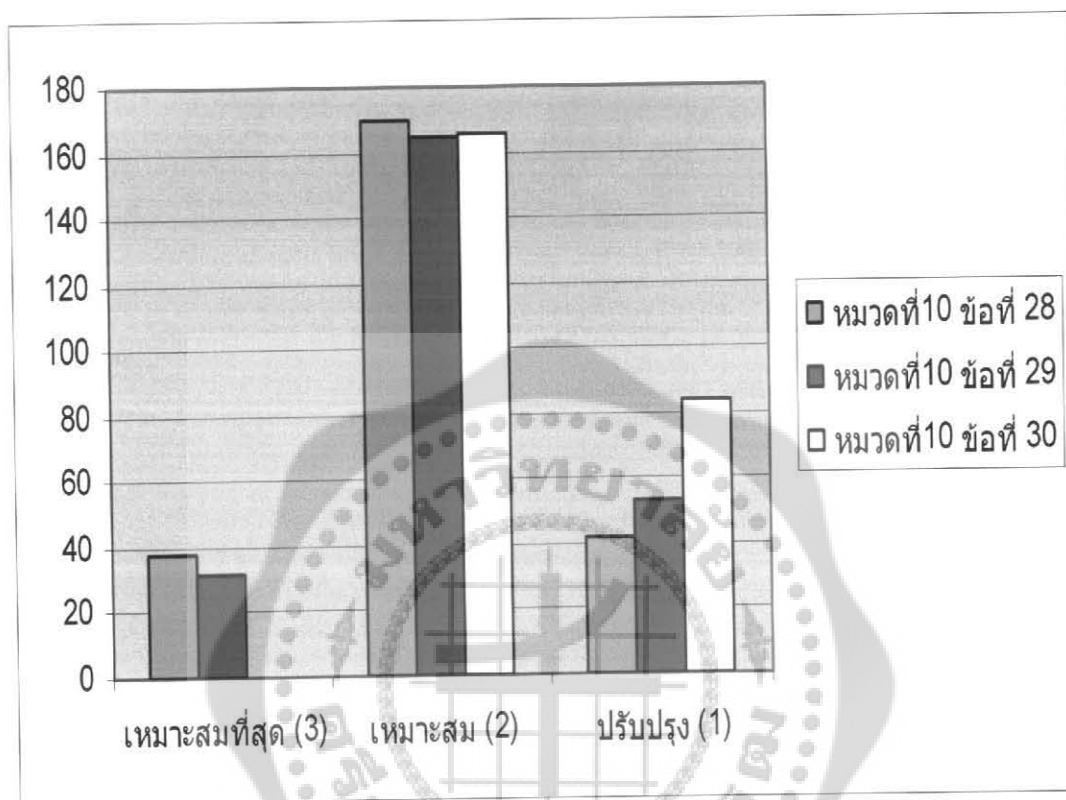
ภาพประกอบ 60 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 8

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 22 เหมาะสมที่สุด 51 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 20.40 เหมาะสม 150 คน เทียบกับร้อยละ 60 และ ควรปรับปรุง 49 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 19.60 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 23 เหมาะสมที่สุด 55 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 22 เหมาะสม 142 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 56.80 และ ควรปรับปรุง 53 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 21.20 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 24 เหมาะสมที่สุด 54 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 21.60 เหมาะสม 139 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 55.60 และ ควรปรับปรุง 57 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 22.80 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านคุณภาพน้ำของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสมมากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



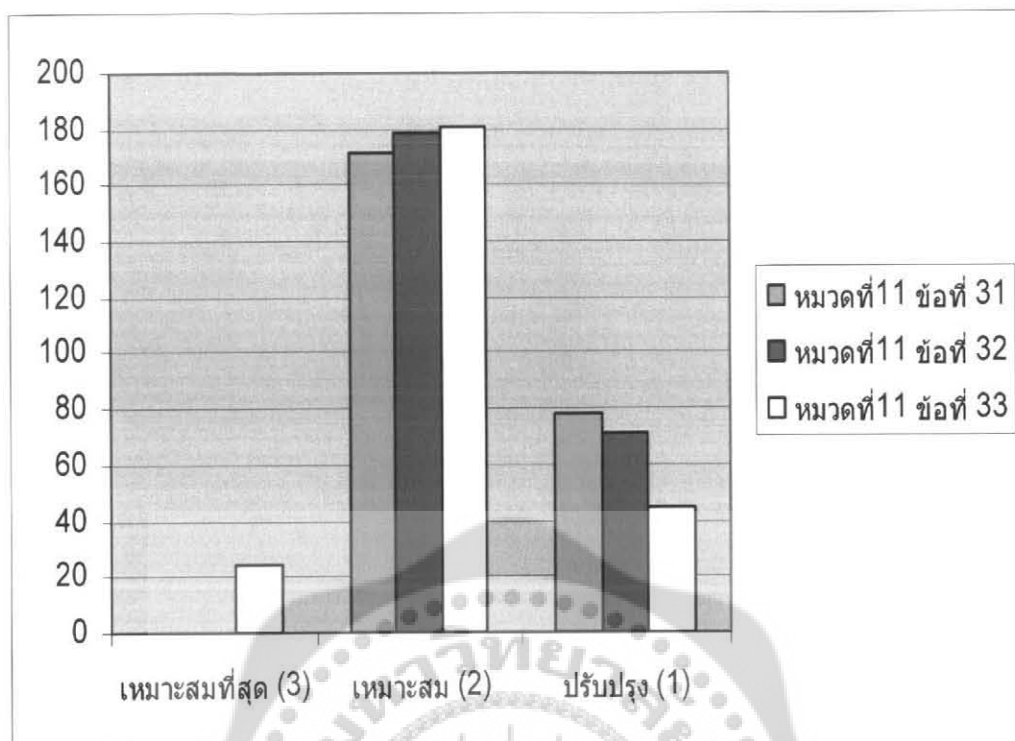
ภาพประกอบ 61 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 9

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 9 การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ เชื้อเพลิง แก๊ส และ สารพิษ ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 25 เหมาะสมที่สุด 28 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 11.20 เหมาะสม 175 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 70 และ ควรปรับปรุง 47 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 18.80 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 26 เหมาะสมที่สุด 32 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 12.80 เหมาะสม 167 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66.80 และ ควรปรับปรุง 51 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 20.40 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 27 เหมาะสมที่สุด 45 เทียบได้เท่ากับร้อยละ 18 เหมาะสม 177 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 70.80 และ ควรปรับปรุง 28 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 11.20 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านการเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ เชื้อเพลิง แก๊ส และ สารพิษ ของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



ภาพประกอบ 62 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 10

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 28 เหมาะสมที่สุด 38 เทียบได้เท่ากับร้อยละ 15.20 เหมาะสม 170 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 68 และ ควรปรับปรุง 42 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 16.80 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 29 เหมาะสมที่สุด 32 เทียบได้เท่ากับร้อยละ 12.80 เหมาะสม 165 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66 และ ควรปรับปรุง 53 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 21.20 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 30 เหมาะสม 166 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 66.40 และ ควรปรับปรุง 84 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 33.60 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้ทราบว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านผลกระทบต่อระบบนิเวศของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และความรู้สึกควรปรับปรุง



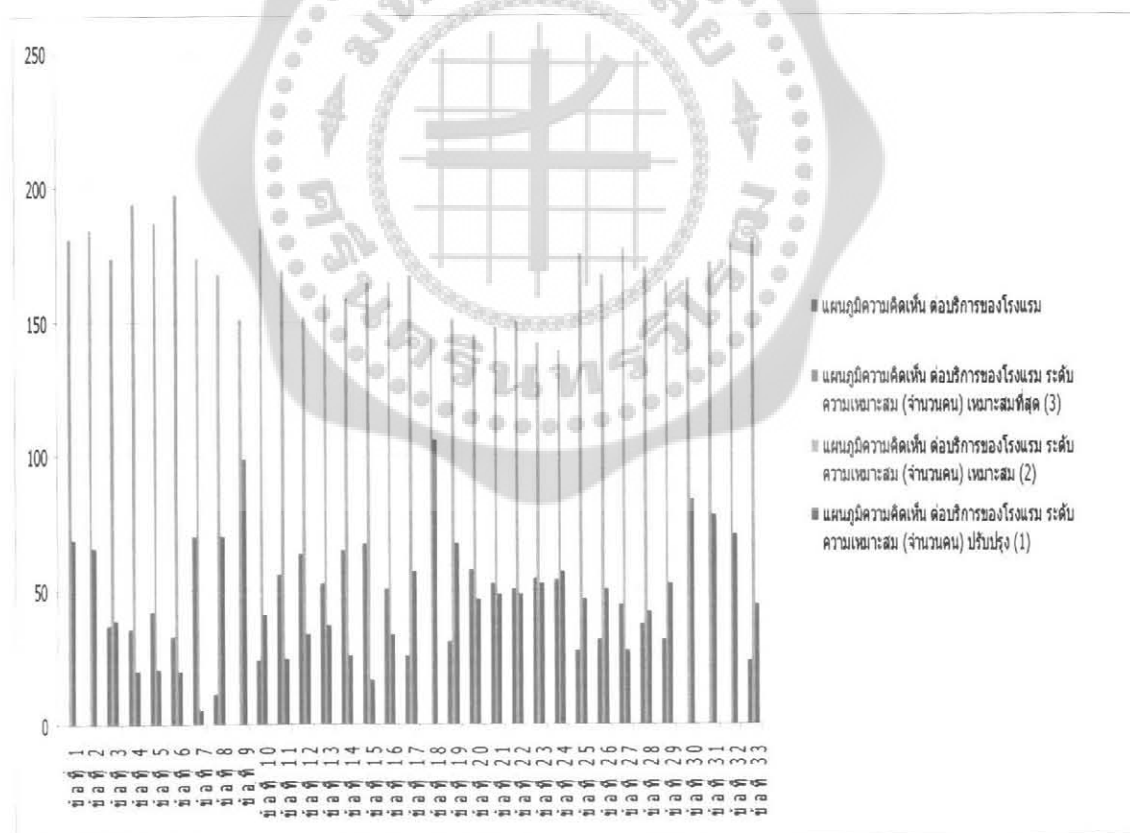
ภาพประกอบ 63 แผนภูมิเปรียบเทียบการตอบแบบสำรวจ หมวดที่ 11

พิจารณาจากการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ต่อหมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชน และองค์กรท้องถิ่น ผู้ที่มาใช้บริการ แสดงความรู้สึก ข้อ 31 เหมาะสม 172 คน เท่ากับร้อยละ 68.80 และ ควรปรับปรุง 78 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 31.20 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 32 เหมาะสม 179 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 71.60 และ ควรปรับปรุง 71 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 28.40 จากทั้งหมด 250 คน ข้อ 33 เหมาะสมที่สุด 24 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 9.60 เหมาะสม 181 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 72.40 และ ควรปรับปรุง 45 คน เทียบได้เท่ากับร้อยละ 18 จากทั้งหมด 250 คน แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าการจัดการด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นของโรงแรมแห่งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุดและความรู้สึกควรปรับปรุง

เมื่อแปลผลความแตกต่างของข้อมูลจาก ตารางที่ 11 ร่วมกับการพิจารณาแปลผลของภาพประกอบที่ 53-63 โดยผู้วิจัยได้แบ่งสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความเหมาะสมต่อบริการต่างๆ จากการใช้แบบสำรวจกับ 10 แผนก ตามแผนกต่างๆ จากการสุ่มสำรวจประชากร 250 คน ใช้วิธีการสำรวจแบบเฉพาะเจาะจง (Purseptive) และ วิธีการสำรวจโดยบังเอิญ (Accidental) จากจำนวนประชากรสุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลักษณะการออกแบบสอบถามตามนโยบายมาตรฐานของมูลนิธิโบไม้เขียวทั้ง 11 หมวด

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบความคิดเห็นเหมาะสม มีจำนวนมากกว่า ความคิดเห็นเหมาะสมที่สุด และ ควรปรับปรุง จึงทำให้ทราบ และสามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจและประทับใจ โดยรู้สึกว่าการจัดการและการให้บริการตามมาตรฐานทั้ง 11 หมวด 33 ข้อ มีความเหมาะสม สามารถตอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4. การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8. คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

มาตรฐานทั้ง 11 หมวด ช่วยสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการจัดการการบริการตามข้อกำหนดของมูลนิธิใบไม้เขียว การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว โดย สังกัดจากภาพประกอบ 64



ภาพประกอบ 64 แผนภูมิแสดง ข้อมูลการแสดงความคิด ความรู้สึก ความเหมาะสม

ผู้วิจัย พบว่า ข้อมูลของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ให้คำตอบว่า การให้บริการตามนโยบาย และมาตรฐานข้อกำหนดของโรงแรมมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ เหมาะสม และเป็นไปตาม ความสามารถของการปฏิบัติตามระเบียบ การจัดการการบริการของโรงแรมในสังกัดมูลนิธิโบไม๋ เขียว โดยส่วนใหญ่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ต่างแสดงความคิดเห็น และความรู้สึก ทั้ง 11 หมวดว่า มาตรฐานการให้บริการในแต่ละหมวดนั้น เหมาะสม มากกว่าความรู้สึกเหมาะสมที่สุด และ ความรู้สึกควรปรับปรุง จึงแสดงให้เห็นว่า

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปและประมวลผล เพื่อตอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ว่า มาตรฐานทั้ง 11 หมวด ล้วนเป็นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสีงแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความ พร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ต่างเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิ โบไม๋เขียว ทั้งนี้ หากโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิโบไม๋เขียว แต่ละโรงแรมที่ร่วมเป็นสมาชิก ต้องได้รับการ ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการตามข้อกำหนด ทุก 2 ปี นั้น สามารถบรรลุการจัดการการบริการตามวัตถุประสงค์ของการร่วมในสังกัดโรงแรมที่ได้รับ ประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานโรงแรมโบไม๋เขียว จากมูลนิธิโบไม๋เขียว สังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจ ในแบบสอบถาม เป็นข้อต่างๆ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อปัจจัยการจัดการและบริการของโรงแรมมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ 6 ข้อ ดังนี้

1. ทางโรงแรมควรที่จะได้ชี้แจง ประชาสัมพันธ์ หรือมีเอกสารชี้แจงให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การร่วมกันประหยัดพลังงาน และข้อกำหนดต่างๆ เพื่อก่อจิตสำนึก และเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันกับทางโรงแรมร่วมกันอย่างชัดเจน
2. ทางโรงแรมควรที่จะเปิดโอกาสด้านการกระจายความรู้เกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการจัดการด้าน โรงแรมโบไม๋เขียวสู่ชุมชนและองค์กรการศึกษาให้มากขึ้น
3. ทางโรงแรมควรที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุง โดยพิจารณา ความเป็นไปได้ตามนโยบาย และความสามารถในการจัดการเป็นหลัก
4. ทางโรงแรมควรปรับราคาให้เหมาะสมตามความสามารถของผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น โดย พิจารณาตาม ความเป็นไปได้ตามนโยบาย และความสามารถในการจัดการเป็นหลัก
5. ทางโรงแรมควรที่จะให้ความช่วยเหลือกับชุมชนรอบข้าง โดยเปิดรับการฝึกงานของนักศึกษา จากต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ เพื่อเป็นการกระจายความรู้ด้านการจัดการโรงแรมสู่ชุมชนได้อย่าง ทั่วถึง มีความสัมพันธ์จากข้อเสนอแนะข้อที่ 2

6. ทางโรงแรมควรที่จะเป็นแกนนำในการร่วมกันปรับปรุงคุณภาพของคลองแสนแสบ โดยร่วมมือกับโรงแรมอื่นๆ และชุมชนโดยรอบ หรือร่วมมือกันกับสถาบันการศึกษา นิสิต และคณาจารย์ โดยรอบ เพื่อปรับคลองดังกล่าว ให้มีสภาพดีและเป็นแบบอย่างที่ดีควรนำไปศึกษามากยิ่งขึ้น

5. การประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวม และทำการประมวลผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และข้อมูลจากการวิจัย เพื่อมาสรุป ตอบสมมุติฐาน โดยแยกตามสมมุติฐาน 3 ข้อ ที่คาดว่าจะน่าจะเป็นคำตอบของผลการวิจัย ดังนี้

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

ประการแรก เพศหญิง เป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนไหวง่าย ต้องการได้รับการยอมรับทั้งจากพนักงานผู้ให้บริการที่เป็นเพศเดียวกัน และต่างเพศ รวมทั้งผู้คนโดยรอบ เพศหญิงจึงต้องการที่จะได้รับการบริการด้านความสะอาด และความปลอดภัย จากการพักผ่อน การให้ความช่วยเหลือ หากได้รับโรคภัยไข้เจ็บ การลักขโมยทรัพย์สิน อัคคีภัย การทำอันตรายต่อร่างกาย การข่มขืน มลภาวะต่างๆ จากการติดต่อแผนกการต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน ห้องอาหาร ฝ่ายขาย การตลาด และผ่านทางเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ เพื่อติดต่อจองห้องพัก โดยอำนวยความสะดวกสบายจากจิตสำนึกของจิตบริการ ส่วนเพศชาย เป็นเพศที่ส่วนใหญ่ ต้องการได้รับ สถานที่เหมาะสมกับการสูบบุหรี่ ต้องการการพักผ่อนจากการได้ดื่มสุรา เพื่อได้รับความสนุกสนาน ตีกะนอง ร้องรำทำเพลง ไม่ประสงค์และสามารถยอมรับกฎข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติที่เป็นนโยบายของโรงแรม

จึงคาดว่า สามารถนำมาตอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

ประการที่สอง อายุช่วง 31-45 ปี เป็นช่วงอายุที่มีความพร้อมจากรายได้ การประกอบอาชีพ ที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไปอบรมสัมมนา การประชุม เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข ความสะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยเมื่อเข้าสู่เมืองหลวง โดยทางโรงแรม อำนวยความสะดวกจากการต้อนรับจากหน้าโรงแรม เมื่อนักท่องเที่ยวมาติดต่อ เพื่อทราบรายละเอียดต่างๆ เมื่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการต้องเดินทางสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย โดยที่พนักงานขับรถบริการไปรับโดยใช้รถยนต์ของโรงแรม เดินทางไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ทำเรือคลองเตย ทำเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการเดินทางท่องเที่ยวไปยัง

จังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับ หรือเดินทางไปสู่ประเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ประทับใจและพึงพอใจ

จึงคาดว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

ประการที่สาม ระดับการศึกษา ความรู้ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ถึงระดับปริญญาตรี และสูงกว่า เป็นระดับความรู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว มีความพร้อมด้านรายได้ ทุนทรัพย์ เมื่อสำนักงานต่างๆ ต้องมีการแลกเปลี่ยนสถานที่ เพื่อเดินทางไปรับการอบรมสัมมนา การประชุม หรือ เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข การได้รับการยอมรับ เพื่อ ได้รับความสะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยด้านต่างๆ เมื่อเข้าสู่เมืองหลวง

ทั้งนี้ ทางโรงแรม ได้ให้การอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย ให้ความรู้สึกที่อยากมา ใช้บริการ จากการต้อนรับโดยรถยนต์บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ท่าเรือ คลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการเดินทางท่องเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับ หรือเดินทางไปสู่ประเทศ ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย อย่างต่อเนื่อง ประทับใจและพึงพอใจ

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปและคาดว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการ ของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว

2. จำนวนคืนเข้าพัก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการ จัดตั้งมูลนิธิไปไม้เขียว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของรูปแบบการให้บริการของโรงแรม กับ การปฏิบัติเป็นไปตามรูปแบบ นโยบาย มาตรฐาน คุณภาพ ที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และ ข้อกำหนดที่ทางโรงแรมต้องปฏิบัติตาม เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิไปไม้เขียว

นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ มีความสบายใจที่จะเลือกใช้ประเภทห้อง Standard มากกว่า ประเภทอื่นๆ เพราะมีจำนวนห้องมากกว่า ห้องประเภทอื่น และราคาไม่แพงเกินไป การเลือก ประเภทห้องพัก ขึ้นการองค์ประกอบ ด้าน อาชีพ รายได้ เมื่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการประสงค์ที่จะ เดินทางท่องเที่ยว เพื่อได้รับความรู้ จาก การได้สัมผัสรูปแบบชีวิตที่แตกต่างจากภูมิลำเนาที่ นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เดินทางมาเพื่อการประชุม อบรม สัมมนา หรือ เพื่อการสัมผัสจากการ ได้รับการต้อนรับ ให้ความยอมรับจากผู้ให้บริการภายในโรงแรม เพื่อจัดการรูปแบบการให้บริการ สำหรับผู้มาใช้บริการ จากการให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบาย ความปลอดภัยจาก มลภาวะ การลักทรัพย์ การทำอันตรายต่างๆ

3. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม เป็น การรวบรวมการตอบแบบสอบถาม บัณฑิตมีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรมตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ต่างเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และเป็นแนวทางให้พนักงานทุกๆแผนกร่วมกันสร้างจิตสำนึก เข้าใจ ตระหนัก และปฏิบัติ ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้บริการ โดยแบ่งการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกพึงพอใจ ความเหมาะสม ของการจัดการบริการของโรงแรม คำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4.การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8.คุณภาพน้ำ 9. การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

จากการสรุปและประมวลผลการวิเคราะห์ การแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความเหมาะสมของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยพบว่า การตอบแบบสอบถามโดยแยกตามข้อกำหนดและมาตรฐานทั้ง 11 หมวด นั้น เหมาะสม จึง เป็นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในการช่วยส่งเสริมความพร้อมของบัณฑิตดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลตามขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ความสำคัญของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. สมมุติฐานในการวิจัย และการประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย
9. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทยพัฒนามาตรฐาน การบริการ การจัดการ ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ตลอดเวลาการเข้าร่วมมากกว่า 5 ปี โดยศึกษาดูอย่างการจัดการและการให้บริการของ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อมกับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียวตามมาตรฐานข้อกำหนดที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว กับความพร้อมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้ผลของการศึกษา ดังนี้

1. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่สามารถผลักดันให้ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย พัฒนามาตรฐาน การดำเนินงานและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียวตลอดระยะเวลาการจัดตั้ง 10 ปี โดยศึกษาตัวอย่างการจัดการและการให้บริการของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ
2. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้เกิดการปรับรูปแบบการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่สามารถพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีควบคู่กันไป
3. ผลของการศึกษาปัจจัย สามารถช่วยให้เกิดการที่มีส่วนร่วมกันส่งเสริมบทบาท การรักษาสีเขียว โดยการจัดการของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอเป็นแนวคิดให้เกิดเป็นตัวอย่างและสำหรับทำการวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถและเสริมสร้างแรงจูงใจผู้ให้บริการของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว ได้อย่างต่อเนื่องและตามหลักการที่ถูกต้องอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ และเครื่องมือการศึกษาปัญหา หัวข้อ "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว" กรณีศึกษา โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร 2551

สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนและเครื่องมือต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดประชากรนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ชุมชน และเจ้าพนักงาน ภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับการมาใช้บริการโรงแรม ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษาค้นคว้า
3. การสำรวจปัจจัยต่างๆ ของโรงแรมตามมาตรฐานใบไม้เขียว
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดลำดับข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูล เพื่อสำรวจปัจจัยต่างๆที่สามารถเพื่อการรวบรวมข้อมูล นำมาเป็นแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ณ โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. เครื่องมือสำรวจเพื่อทราบความพร้อมของการจัดการให้บริการจากสภาพพื้นที่ภายใน และ โดยรอบบริเวณโรงแรม 20 ข้อ โดยการใช้เครื่องมือสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility checklist) ของสถาบันการท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. แบบสำรวจปัจจัยต่างๆ จากข้อมูลทั่วไป เพื่อนำมารวบรวมข้อมูลการตอบสมมุติฐานข้อที่ 1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อที่ 2 จำนวนคืนเข้าพัก และข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสสิ่งแวดล้อม ให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ตอบแบบสำรวจ เพื่อทราบความคิด ความพึงพอใจ และความรู้สึก เหมาะสม การกำหนดประชากรนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนที่พักแรมในแต่ละแผนก ทั้งหมด 10 แผนก โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจหาข้อมูลที่นักท่องเที่ยว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว จำนวน 250 แบบสอบถาม โดยที่ จำนวน 250 คน นำมาใช้เป็นค่าที่มาสำรวจนั้น เป็นค่าที่ มากกว่า 65 เปอร์เซ็นต์ และ เป็นจำนวนของผู้มาใช้บริการขั้นต่ำต่อวัน 10 เปอร์เซ็นต์จาก 2,500 คน ซึ่งเป็นค่าขั้นต่ำโดยประมาณตลอดทั้งปี

สมมุติฐานในการวิจัย และการประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ประมวลผลจากเครื่องมือวิจัย เพื่อสามารถแยกตอบตามสมมุติฐานทั้งสามข้อ ดังนี้

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา จากการสำรวจการตอบแบบสอบถาม โดยนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการตามแผนกต่างๆ 10 แผนกของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ผู้วิจัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบมาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว แยกตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ประการแรก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ ผู้วิจัยพบว่า เพศหญิง เป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนในใจง่าย ต้องการได้รับการยอมรับทั้งจากพนักงานผู้ให้บริการที่เป็นเพศเดียวกัน และต่างเพศรวมทั้งผู้คนโดยรอบ เพศหญิงจึงต้องการที่จะได้รับการบริการด้านความสะดวก และความปลอดภัยจากการพักผ่อน การให้ความช่วยเหลือ หากได้รับโรคภัยไข้เจ็บ การลักขโมยทรัพย์สิน อัคคีภัย การทำอันตรายต่อร่างกาย การข่มขืน มลภาวะต่างๆ จากการติดต่อแผนกการต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน ห้องอาหาร ฝ่ายชาย การตลาด และผ่านทางเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ เพื่อติดต่อจองห้องพัก ส่วนเพศชาย เป็นเพศที่ส่วนใหญ่ ต้องการได้รับ สถานที่ที่เหมาะสมกับการสูบบุหรี่ ต้องการการ

พักผ่อนจากการได้ดื่มสุรา เพื่อได้รับความสนุกสนาน คึกคะนอง ร้องรำทำเพลง ไม่ประสงคและสามารถยอมรับกฎข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติที่เป็นนโยบายของโรงแรม

ผู้วิจัยสามารถนำมาตอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ประการที่สอง อายุช่วง 31-45 ปี เป็นช่วงอายุที่มีความพร้อมจากรายได้ การประกอบอาชีพที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไปอบรมสัมมนา การประชุม เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข ความสะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยเมื่อเข้าสู่เมืองหลวง โดยทางโรงแรม อำนวยความสะดวกจากการต้อนรับจากหน้าโรงแรม เมื่อนักท่องเที่ยวมาติดต่อ เพื่อทราบรายละเอียดต่างๆ เมื่อนักท่องเที่ยวใช้บริการต้องเดินทางสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก โดยที่พนักงานขับรถรับบริการไปรับโดยใช้รถยนต์ของโรงแรม เดินทางไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ท่าเรือคลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการเดินทางท่องเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับ หรือเดินทางไปสู่ประเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ประทับใจและพึงพอใจ

สามารถนำมาตอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

ประการที่สาม ระดับการศึกษา ความรู้ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ถึงระดับปริญญาตรี และสูงกว่า เป็นระดับความรู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว มีความพร้อมด้านรายได้ ทุนทรัพย์เมื่อสำนักงานต่างๆ ต้องมีการแลกเปลี่ยนสถานที่ เพื่อเดินทางไปรับการอบรมสัมมนา การประชุม หรือ เพื่อเปลี่ยนความรู้สึกจากการได้เดินทางท่องเที่ยว สัมผัสความสุข การได้รับการยอมรับ เพื่อได้ความสะดวกสบายด้านบริการ การพักผ่อน ความปลอดภัยด้านต่างๆ เมื่อเข้าสู่เมืองหลวง

ทั้งนี้ ทางโรงแรม ได้ให้การอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย ให้ความรู้สึกที่อยากมาใช้บริการ จากการต้อนรับโดยรถยนต์บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง ท่าเรือคลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง มาพักผ่อนภายในโรงแรม เพื่อเตรียมการประชุม การสัมมนา และการเดินทางท่องเที่ยวไปยังจังหวัดต่างๆภายในประเทศ และ เดินทางกลับ หรือเดินทางไปสู่ประเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย อย่างต่อเนื่อง ประทับใจและพึงพอใจ

สามารถรวบรวมและนำมาตอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านต่างๆโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิไปไม่เขี้ยว

2. จำนวนคืนเข้าพัก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของรูปแบบการให้บริการของโรงแรมกับการปฏิบัติเป็นไปตามรูปแบบ นโยบาย มาตรฐาน คุณภาพ ที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ทางโรงแรมต้องปฏิบัติตาม เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิใบไม้เขียว

นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ มีความสบายใจที่จะเลือกใช้ประเภทห้อง Standard มากกว่าประเภทอื่นๆ เพราะมีจำนวนห้องมากกว่า ห้องประเภทอื่น และราคาไม่แพงเกินไป การเลือกประเภทห้องพัก ขึ้นการรณรงค์ประกอบ ด้าน อาชีพ รายได้ เมื่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการประสงค์ที่จะเดินทางท่องเที่ยว เพื่อได้รับความรู้ จาก การได้สัมผัสรูปแบบชีวิตที่แตกต่างจากภูมิภานาที่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เดินทางมาเพื่อการประชุม อบรม สัมมนา หรือ เพื่อการสัมผัสจากการได้รับการต้อนรับ ให้ความยอมรับจากผู้ให้บริการภายในโรงแรม เพื่อจัดการรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ จากการให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบาย ความปลอดภัยจาก มลภาวะ การลักทรัพย์ การทำอันตรายต่างๆ

3. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสีสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ต่างเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรผู้มาใช้บริการ โดยแสดงความรู้สึกต่อคำถามตามมาตรฐาน 11 หมวด 1.นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัดการของเสีย 3. ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ 4. การจัดซื้อ 5. คุณภาพอากาศภายในอาคาร 6. มลพิษทางอากาศ 7. มลพิษทางเสียง 8.คุณภาพน้ำ 9. การเก็บรักษา ใช้ และการจัดการ 10. ผลกระทบต่อระบบนิเวศ 11. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

ผู้วิจัยพบว่า สามารถรวบรวมการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความรู้สึกเหมาะสมของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ จากการตอบคำถาม ตามข้อกำหนดและมาตรฐานทั้ง 11 หมวด โดยแยกเป็นคำถามของแต่ละหมวด หมวดละ 3 ข้อ รวม 33 ข้อ ดังนี้

หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจข้อมูลการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่คณะกรรมการผู้บริหารของโรงแรมได้ออกแบบเพื่อดำเนินการจัดการบริการ สามารถรวบรวมแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจ และ ความรู้สึก ของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ พบว่า การจัดการด้านนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ และเป็นส่วนประกอบสำคัญของการดำเนินการเหมาะสม

หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ด้านหมวดการจัดการของเสีย ทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม มีความเหมาะสม คาดว่า เนื่องจากการจัดเตรียมนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมหมวดการจัดการของเสีย การจัดการขยะ ได้อย่างทั่วถึง พนักงานให้บริการ จึงต้องคำนึงและตระหนักต่อความพยายามจัดการของเสีย ไม่ให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีถังขยะ ภายในห้องพัก และบริเวณต่างๆ อย่างถูกสุขลักษณะ

หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ ลักษณะการจัดการด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ เป็นองค์ประกอบภายในมาตรการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยที่พนักงานแผนกช่าง แม่บ้าน และทรัพยากรฝ่ายบุคคลของโรงแรม เป็นแผนกที่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรม และร่วมกันให้พนักงานทุกแผนกได้ตระหนักที่จะจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างได้ประโยชน์มากที่สุด ผู้มาใช้บริการจึงเลือกที่จะตอบแบบสำรวจด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำของโรงแรม จัดการได้อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 4 การจัดซื้อ จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่รู้สึกว่าการจัดการด้านการจัดซื้อของโรงแรมเหมาะสม คาดว่า ภายหลังจากคณะกรรมการผู้บริหารของโรงแรมได้ปรับนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ทำการชี้แจงให้แผนกจัดซื้อจัดเตรียมงบประมาณ และจัดหาสิ่งของจำเป็นต่างๆ ให้แก่ทุกแผนก โดยสิ่งของต่างๆ เมื่อนำไปใช้แล้ว ควรมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด เพื่อรักษามาตรฐานของโรงแรมไปไม่เชียว

หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับคุณภาพอากาศภายในอาคารมีความเหมาะสม หลังจากการสัมภาษณ์หัวหน้าช่าง คุณสุรัชย์ ทำให้ทราบว่า พนักงานแผนกช่าง เป็นฝ่ายที่ต้องดำเนินการจัดการด้านคุณภาพของอากาศจากเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้ได้คุณภาพอากาศที่สะอาด และจัดการให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งจากเครื่องปรับอากาศ ร่วมกับพนักงานแผนกจัดสวน ช่วยปลูกพรรณไม้ต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกบริเวณโรงแรม เพื่อช่วยปรับสภาพอากาศ โดยที่ พนักงานแผนกต่างๆ ร่วมกันจัดการดูแล และให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยเป็นไปตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่คณะกรรมการผู้บริหารดำเนินการกำหนด และ ออกแบบ ทั้งนี้ มูลนิธิไปไม่เชียวจะตรวจสอบทุก ๆ 2 ปีเพื่อรักษามาตรฐานของโรงแรมไปไม่เชียว

หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม กับการจัดการด้านมลพิษทางอากาศ ทั้งภายในและภายนอกของโรงแรม คาดว่าเมื่อคณะกรรมการผู้บริหารได้ปรับปรุง และชี้แจงทำการอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการมลพิษทางอากาศ โดยให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม แก่พนักงานทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกช่าง แม่บ้าน ชักรีด ห้องอาหาร ใต้ตระหนัก และจัดการด้านการระบายอากาศ ให้มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมให้น้อยที่สุด เพื่อรักษามาตรฐานของโรงแรมไปไม่เขี้ยว

แต่ปัญหาที่พบคือ ด้านหน้าของโรงแรมตั้งอยู่ติดถนน ส่วนด้านหลังติดต่อกับคลองแสนแสบ จึงอาจได้รับอากาศเสียจากยานพาหนะ ทั้งจาก รถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ และเรือด่วน

หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม กับการจัดการมลพิษทางเสียง ทั้งนี้ทางคณะกรรมการผู้บริหาร ได้ดำเนินการจัดการออกแบบตัวอาคาร ของโรงแรมให้ป้องกันเสียงจากภายนอก และโดยรอบโรงแรม มารบกวนการพักผ่อนของผู้มาใช้บริการ ให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด จุดที่ไม่สามารถลดปัญหาของเสียง คือด้านหน้าของโรงแรมตั้งอยู่ติดถนน ส่วนด้านหลังติดต่อกับคลองแสนแสบ จึงอาจได้รับเสียงที่ไม่ประสงค์จากยานพาหนะ ทั้งจาก รถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ และเรือด่วน การจัดการของโรงแรมด้านการลดปัญหาด้านเสียง จึงได้พยายามและจัดการให้เกิดผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการจากสภาพแวดล้อมให้น้อยที่สุด เพื่อรักษามาตรฐาน และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการของโรงแรมไปไม่เขี้ยว

หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม กับการจัดการคุณภาพน้ำ คาดว่า มีความสัมพันธ์กับหมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ โดยต้องประเมินความสามารถด้านการจัดการการใช้พลังงานและน้ำ เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ แตกต่างตรงที่ เป็นการจัดสรร และเตรียมน้ำ ที่จะใช้รดต้นไม้บริเวณต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ตระหนักในการจัดการคุณภาพน้ำทั้งน้ำดีและน้ำเสีย ให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรอบโรงแรม น้อยที่สุด รวมทั้ง รักษามาตรฐาน และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการของโรงแรมไปไม่เขี้ยว

หมวดที่ 9 การเก็บ รักษา ใช้ และการจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม คาดว่า การจัดการเก็บ รักษา ใช้ เชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ ของโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง โดยคณะกรรมการผู้บริหาร ได้ดำเนินการจัดการปรับปรุงนโยบายและมาตรการสิ่งแวดล้อม ได้คำนึง และตระหนักเป็นอย่างยิ่ง ให้การอบรมด้านการจัดการ ให้แก่ทุกแผนก มิให้ เชื้อเพลิง แก๊สและ

สารพิษ ก่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ให้ความรู้สึกปลอดภัย สามารถเตรียมพร้อมต่ออัคคีภัย ทั้งภายในและภายนอกบริเวณโรงแรม เพื่อให้ผู้มาใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อีกทั้ง รักษามาตรฐาน และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการของโรงแรมใบไม้เขียวให้ได้มากที่สุด

หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม คาดว่า ผู้ใช้บริการที่มาพักผ่อน ใช้ห้องอาหาร ห้องประชุม และบริการจากแผนกต่าง ๆ ประทับใจและพึงพอใจกับการจัดการด้านผลกระทบต่อระบบนิเวศ ทางโรงแรมได้จัดการด้านผลกระทบของบริการต่าง ๆ ต่อระบบนิเวศ เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง ของนโยบายและมาตรการสิ่งแวดล้อม ที่ทางคณะกรรมการผู้บริหารของโรงแรม ได้คำนึงถึงและตระหนักเป็นอย่างยิ่ง โดยเผยแพร่ อบรม ให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานให้บริการทุกแผนก ภายในโรงแรมได้มีจิตสำนึก และปฏิบัติ รวมทั้งมีความจำเป็นที่จะให้ผู้มาใช้บริการได้รับรู้ มีจิตสำนึก ความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อเป็นการส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรมใบไม้เขียว

หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น จากการสำรวจตามความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ แสดงความรู้สึกเหมาะสม คาดว่า ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจกับ นโยบายที่คณะกรรมการผู้บริหารของโรงแรมได้ออกแบบ จัดการ ปรับปรุงเป็นประจำ ทางโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีส่วนร่วม ช่วยเหลือ ชุมชน และองค์กรท้องถิ่น ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การช่วยกระจายโอกาสต่าง ๆ ให้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยที่อาจจะให้ความช่วยเหลือทางตรงและทางอ้อมที่เอื้อประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมการช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อม ช่วยเหลือชุมชน อย่างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดสำหรับโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว

ผู้วิจัยจึงพบว่า จากการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความรู้สึกของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ตามข้อกำหนดมาตรฐานทั้ง 11 หมวด เป็นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในการช่วยส่งเสริมความพร้อมของปัจจัยด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ของการจัดการการให้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ความประทับใจ ความพึงพอใจ ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการ ของนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว ทั้งนี้ หากโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว แต่ละโรงแรมที่ร่วมเป็นสมาชิก ต้องได้รับการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการตามข้อกำหนด ทุก 2 ปี นั้น สามารถบรรลุการจัดการบริการตามวัตถุประสงค์ของการร่วมในสังกัดโรงแรมที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว จากมูลนิธิใบไม้เขียว สังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบว่า โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ได้ปรับปรุง ทบทวน นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม โดยคณะกรรมการผู้บริหารของโรงแรมในเครืออมารี อีกทั้งได้ทำการชี้แจงฝึกอบรม ให้แก่พนักงานได้ทราบและปฏิบัติตามอย่างเป็นประจำ จึงสามารถที่จะส่งชื่อโรงแรมเข้าให้ทางมูลนิธิใบไม้เขียวพิจารณาได้รับประกาศนียบัตรเพื่อยืนยันมาตรฐาน มานานกว่า 5 ปี จึงสามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมุติฐาน ทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของโรงแรม โดยที่ทางโรงแรมต้องให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ นโยบายและข้อกำหนดต่างๆด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้แก่นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ได้เข้าใจ และร่วมกันปฏิบัติอย่างมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ความพร้อมของโรงแรมด้านการประหยัดพลังงาน การให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการร่วมมือกันตระหนัก โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการเป็นสมาชิกของโรงแรมในสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว

2. จำนวนคืนเข้าพัก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม โดยมีความสัมพันธ์จากลักษณะรูปแบบการประกอบอาชีพของนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ รวมกับความสามารถจากรายได้ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ สามารถส่งผลถึงความสามารถในการเลือกที่จะกำหนดจำนวนคืนเข้าพัก การจองห้องพัก เพื่อเลือกใช้บริการของห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร ประเภทต่างๆ และ นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่จะร่วมปฏิบัติตามข้อกำหนด กับพนักงานแผนกต่างๆ โดยการมีจิตสำนึกและจิตบริการ เพื่อปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

3. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบทบาทรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมด้านดำเนินการจัดการ การให้บริการของโรงแรม ตามรูปแบบ มาตรฐาน คุณภาพ ทั้งยังเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว โดยควรที่จะส่งเสริม สนับสนุน ที่จะทำการอบรม ให้เกิดจิตสำนึกด้านการร่วมกันเป็นส่วนร่วมในการดูแล อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ให้แก่ พนักงานของโรงแรม และนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ ภายหลังจากการดำเนินการสำรวจความรู้สึก ความเหมาะสมของประชากรนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอชี้แจงผลการวิจัย เพื่อนำมาอภิปรายผล โดยแยกตามนโยบายการสำรวจมาตรฐาน โดยสามารถแยกตามหมวดเป็นข้อต่างๆ ดังนี้

1. จากการสำรวจพบว่า โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ มีความจำเป็นต้องดำเนินการประเมินความสามารถของการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ให้สามารถเป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารและมูลนิธิใบไม้เขียวได้ทำการประชุมและกำหนดแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทุกแผนกได้ร่วมกันตระหนักและเข้าใจนโยบายและมาตรฐาน นำไปปฏิบัติการจัดการการให้บริการของโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถจะดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้ประสบผลสำเร็จ

2. ผู้บริหารและพนักงานของโรงแรม จะต้องทบทวนนโยบายการจัดการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาคุณภาพตามมาตรฐานที่มูลนิธิใบไม้เขียวกำหนด เป็นโรงแรมแกนนำ เพื่อประเมินความเป็นไปได้ด้านการจัดการ และปัญหาที่ทางโรงแรมประสบด้านการจัดการกำจัดขยะมูลฝอย และน้ำเสียออกภายนอกโรงแรม ร่วมกันกับ โรงแรมสำนักงาน ต่างๆ ที่จัดตั้งอยู่ รอบโรงแรมอมารี เอเทรียม ได้ทำการตรวจสอบการรวบรวมกระดาษที่นำมาใช้ได้อีกครั้ง ก่อนที่จะคัดเลือกเป็นขยะ นำไปส่งต่อยังสถานที่ที่สามารถแปรกระดาษตามขั้นตอนของกระบวนการนำกระดาษมาใช้เป็นกล่องกระดาษ และตรวจสอบคุณภาพของน้ำ คัดน้ำเสียมามาก ตามกระบวนการทำความสะอาดน้ำเสียให้มีสภาพเหมาะสม ก่อนที่จะถ่ายและทิ้งลงสู่คลองแสนแสบ

3. การจัดการด้านความสะอาดของการทิ้งขยะ การกำจัดน้ำเสียให้มีคุณภาพตามข้อกำหนดของมูลนิธิใบไม้เขียว ทำให้ทางโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการใช้จ่ายด้านการจัดเตรียมงบประมาณประจำปีอย่างมาก บางปีอาจทำให้เกิดงบประมาณบานปลาย ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ ปลูกจิตสำนึก ร่วมกันปฏิบัติอย่างเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ด้านการควบคุมการใช้พลังงาน และการดูแลสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดต่างๆ ตามที่โรงแรมเป็นสมาชิกในสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว จึงจำเป็นที่จะต้องเป็นโรงแรมแกนนำ เพื่อร่วมกันกับโรงแรม และสำนักงานโดยรอบ ช่วยกันดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

4. การจัดการส่งเสริมโอกาสต่างๆ ให้แก่ชุมชนต่างๆ ทางโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ยังมีได้จัดทำอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง อาจเป็นเพราะขึ้นกับการจัดการทำแผนของแต่ละปี ที่ทางคณะผู้บริหารและพนักงานโรงแรมทุกแผนกร่วมกันกำหนดและดำเนินการ ยังมีได้คำนึง และตระหนัก เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการบริการตามลักษณะมาตรฐานของโรงแรมสังกัดมูลนิธิใบไม้เขียว ไปสู่การเป็นโรงแรมแกนนำด้านการจัดการดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแบบอย่างให้ โรงแรม และสำนักงานต่างๆ ได้ร่วมกันให้ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

5. การจัดการด้านการประหยัดพลังงาน และการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นการลงทุนที่สูงด้านเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น หลอดตะเกียบ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศที่สามารถจำกัดอุณหภูมิประหยัดพลังงาน และมีได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการได้ทราบเพื่อมีส่วนร่วมปฏิบัติกับทางโรงแรมอย่างทั่วถึง เพราะผู้ที่มาใช้บริการห้องพักบางคน ปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องพักตามความต้องการ มิได้ปฏิบัติตามการปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่อุณหภูมิที่ประหยัดพลังงาน ที่ 25 องศาเซลเซียส

6. โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ มีจุดเด่นที่ได้เปรียบจากการสังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว ด้านลักษณะภูมิประเทศของที่ตั้ง เพราะตั้งติดกับถนนเพชรบุรี ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก ไปยังศูนย์การค้าบริเวณสยามเซ็นเตอร์ ประตูนํ้า และศูนย์การค้าที่ต่างๆ เพื่อการจับจ่ายซื้อสินค้าต่างๆ จุดด้อยที่ผู้วิจัยพบ ด้านมลภาวะทางเสียง และมลภาวะทางอากาศ จากควันท่อไอเสียของยานพาหนะต่างๆ รถยนต์ส่วนบุคคล รถประจำทาง เดินทางจากถนนเพชรบุรี ไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ ดอนเมือง หรือ สถานีขนส่ง หมอชิต เอกมัย สายใต้ หรือ จากเสียงจากการสัญจรโดยเรือด่วนบริเวณคลองแสนแสบ หรือจากสนามบิน สถานีขนส่งจุดต่างๆ ห้างสรรพสินค้าหลากหลายแห่ง เข้ามาสู่โรงแรม เพื่อพักผ่อน สังสรรค์ อบรม ประชุม หรือสัมมนา

7. จุดด้อยที่พบอีกด้าน คือการจัดการคุณภาพน้ำ แม้ได้ทำการลงทุนอย่างสูงเพื่อปรับคุณภาพน้ำ ก่อนที่จะถ่ายเทลงสู่คลองแสนแสบ หากโรงแรม และสำนักงานต่างๆ ร่วมกันสังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว จะสามารถช่วยลดปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ เพื่อเป็นการช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ปัญหาด้านการเปิดใจ และสมัครใจอย่างเปิดเผย ทางโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ควรที่จะเปิดใจ และสมัครใจอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้สนใจ นักศึกษา พนักงานจากสำนักงาน และโรงแรมที่มีได้สังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว ขออนุญาตเข้าไปศึกษาเพื่อเพิ่มประสบการณ์ความรู้จากลักษณะของการจัดการให้บริการ ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ของพนักงานแผนกต่างๆ ภายในโรงแรม และสามารถนำไปเป็นแนวทางด้านการปฏิบัติการจัดการประหยัดพลังงาน ดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน เพื่อร่วมกันเป็นโรงแรม และสำนักงาน สังกัดโบไม้เขียวอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าภายในห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ ทางโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ และโรงแรมในสังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว ควรที่จะจัดระบบการใช้ไฟฟ้า โดยการควบคุมพลังงานไฟฟ้าจากการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มาพักในห้องพัก โดยการที่ทางโรงแรม แจกบัตรคีย์การ์ด เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับ

นักท่องเที่ยว ผู้บริหารโรงแรม และพนักงานแผนกช่างสามารถป้องกันการใช้พลังงานไฟฟ้าจากการที่แจ็กคีย์การ์ดให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาพักสองท่าน โดยใช้บริการเพียงหนึ่งห้อง

ทั้งนี้หากนักท่องเที่ยวหนึ่งคนถือคีย์การ์ดออกไปทำธุระข้างนอก กันทั้งสองคน โดยเสียบคีย์การ์ดอีกอัน ที่แทนเสียบ เพื่อให้ เครื่องปรับอากาศทำงาน ลดความร้อนภายในห้องพัก พนักงานแผนกช่างควรที่จะออกแบบจัดทำเครื่องแปลรหัสเข้าออก โดยติดตั้งเครื่องนี้ที่หน้าประตูของห้องพัก และภายในห้องพัก เพื่อป้องกันโดยเมื่อนักท่องเที่ยวออกไปทำธุระทั้งสองคน แต่ละคนควรจะนำเอาคีย์การ์ด และจดจำรหัสเข้าออกได้ อาจจะต้องลงทุนสูงสำหรับการติดตั้งเครื่องแปลรหัส แต่หากนำไปใช้ ผู้วิจัยคาดว่า ทางโรงแรมจะสามารถประหยัดพลังงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบระหว่างโรงแรม 2 โรงแรมหรือมากกว่า เกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดการการบริการของโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว ภายในประเทศไทย
2. ควรดำเนินการวิจัยให้มากกว่า 5 วัน และใช้จำนวนนักท่องเที่ยว และผู้เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อสามารถวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ และตอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการการบริการของโรงแรมที่สังกัดมูลนิธิโบไม้เขียว ภายในประเทศไทย ได้มากกว่าที่ผู้วิจัยได้พบ สรุป และดำเนินการประเมินผล จากการวิจัยครั้งนี้



บรรณานุกรม

- กฤษฎี กาจนกิตติ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่
ไกรฤกษ์ ฤกษ์ศรีมงคล และคณะ. (2538). การศึกษาระบบการวัดผลองค์กรของธุรกิจโรงแรมใน
เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงราย. เชียงราย
- จิตตนันท์ เดชะคุปต์. (2544). การบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
- ฉล่องศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). การวางแผนและพัฒนาลาดการท่องเที่ยว.
พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- เทิดศักดิ์ เต็มทรัพย์อนันต์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของโรงแรม
กานต์มณีพาเลซ. กรุงเทพฯ.
- ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง
จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี.
- พิษณุ วัลย์วุฒิ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย. กรุงเทพฯ
- เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสงวนพรสุข. (2540). การบริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ
เปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) กับในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว (เวียงจันทน์). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์. (2539). ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่ เป็นสถานที่จัดประชุม. เชียงใหม่.
- วรกัลยา นวรัตน์. (2520). การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์. (2533). การศึกษาเปรียบเทียบงานบริหารบุคคลของโรงแรมชั้น
พิเศษในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2538). การประเมินคุณภาพการบริการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจแหล่ง
ท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7. สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ.

สุเทพ ประเทืองโกศลเจริญ. (2535). *การศึกษาบทบาทและผลกระทบของโรงแรมชั้นหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.*

อัญมณี ชำกรม. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง ขอนแก่น. ขอนแก่น.*

เอกสารมูลนิธิโปไม้เขียว. (2549) : *การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2549 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ.*

Boxall Peter. (1994). *Placing HR Strategy at the Heart of Business Succes' in Personal Management*, vol.26, No.7 July, 1994, p.32-35, London, UK.

Christopher H.Paul, G.Patterson and Rhett H. Walker. (1998). *Service Marketing : Australia and New Zealand, Sydney*

Kandampully Jay. (2002) *Service Management' the new paradigm in hospitality*
Person Education Australia Pty Limited

Unit 4, Level 2; 14 Aquatic Drive, Frenchs Forest NSW 2086

Parasuraman, A., Berry,L.L. & Zeithaml, V.A. (1995, February). *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*,
Journal of Marketing, 49 (4) : 44-48. UK.

Stutts Alan T. (2001). *Hotel and lodging management : an introduction*
ISBN 0-471-35483-X (cloth : alk.Paper). Published simultaneously in Canada.

[http:// www.amari.com](http://www.amari.com)

[http:// www.greenleafthai.org](http://www.greenleafthai.org)

[http:// www.tourismthailand.org](http://www.tourismthailand.org)

[http:// www.tat.or.th](http://www.tat.or.th)



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร. สุรวุฒิ ปัดไธสง	อดีตรองอธิการบดีฝ่ายบริหารระบบและคุณภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล	อาจารย์สังกัดสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร





ภาคผนวก ข

เอกสารประกอบการวิจัย และแบบสอบถาม

สถาบันการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว

หัวข้อ	สภาพปัญหาและข้อควรแก้ไข
1. ตรวจสอบภาพพจน์และการส่งเสริมของพื้นที่ที่พัก (Image and promotion)	
2. ป้ายบอกและเครื่องหมายบอกเข้าพื้นที่ (Sign sequence and Local Access)	
3. ลักษณะการเข้าจอดยานพาหนะในพื้นที่ (Parking)	
4. จุดบ่งบอกการเข้าถึงพื้นที่ (Gateway)	
5. การให้บริการ (Service)	
6. สัญลักษณ์ทางภาษา (Sign language)	
7. สัญลักษณ์ทางภาษา (Sign language)	
8. ตรวจสอบหัวข้อ และเนื้อหาของการนำเสนอในพื้นที่ (Themes and stories)	
9. การจัดการรายละเอียดของพื้นที่ (Layered information)	
10. การจัดเตรียมพร้อมการตลาด (Market awareness)	
11. ลักษณะการเข้าถึงพื้นที่ (Currency)	
12. การดูแลประจำวัน (Daily care)	
13. ประสบการณ์การมุ่งหมายของพื้นที่ (Focus experience)	
14. โอกาส และ การปรับแต่งพื้นที่ (Opportunity to re-sequencence)	
15. ลักษณะการใช้จ่าย (Purchases)	
16. การปรับสภาพใหม่ (Refreshment)	
17. คุณค่าของพื้นที่ (Values)	
18. ความน่ากลับมาเยี่ยมชม (Return visits)	
19. การกระจายข่าวปากต่อปาก (Word of mouth and comments)	
20. การต่อเชื่อมของพื้นที่ (Linkage)	

แบบสอบถาม

(Questionnaire)

การวิจัย เรื่อง

“ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของ

โรงแรมใบไม้เขียว”

กรณีศึกษา โรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร 2551

(สำหรับนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้อง)

Research

**“The Factors that are concerned with the management and services of the Green Leaf
Hotel”**

Case study : Amari Atriam Hotel Bangkok

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการวางแผนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความจริงมากที่สุด โดยผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการบริการโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ ให้สอดคล้องตามความต้องการของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณที่สละเวลา ตอบแบบสอบถามนี้

Explanation:

This paper is part of studying a Master's Degree in Planning and Ecotourism Management at Srinakarintarawiroj University. Please insure you answer these questions with truthfully so as to be useful for the service of the hotel. All questionnaires will be confidential. The researcher so much appreciates your time .

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ [] หน้าข้อตรงตามความเป็นจริงที่สุด

Part 1 General Information

Please answer by this symbol ✓ in each blanket []

that is in front of each number.

1. เพศ

[] 1.1 ชาย [] 1.2 หญิง

Gender

[] 1.1 Male [] 1.2 Female

2. อายุ.....ปี

Age.....years

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 3.1 ประถมศึกษา [] 3.2 มัธยมศึกษา

[] 3.3. อนุปริญญา / ปวส. [] 3.4. ปริญญาตรีและสูงกว่า

Education

[] 3.1 Primary [] 3.2 Secondary

[] 3.3. Association / Vocational [] 3.4. Bachelor and Higher

4. อาชีพ

[] 4.1 นักเรียน / นักศึกษา [] 4.2 พ่อบ้าน / แม่บ้าน

[] 4.3 พนักงานเอกชน [] 4.4 ข้าราชการ / วิสาหกิจ

[] 4.5 ธุรกิจส่วนตัว

[] 4.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

Career

[] 4.1 Student [] 4.2 House service

[] 4.3 Private company [] 4.4 Government / Public

[] 4.5 Private business

[] 4.6 Other.....

5. สถานภาพ

[] 5.1 โสด [] 5.2 สมรส

[] 5.3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

Status

[] 5.1 Single [] 5.2 Married

[] 5.3 Divorce [] 5.4 Separated

6. ภูมิลำเนาของท่าน
 6.1 กรุงเทพฯ 6.2 ปริมณฑล
 6.3 ต่างจังหวัด ระบุ.....
 Nationality..... Race.....
7. ติดต่อจองที่พักอย่างไร
 7.1 โทรศัพท์ติดต่อที่พักแรมเอง (หาข้อมูลเอง)
 7.2 ใช้บริการของบริษัทท่องเที่ยว
 7.3 เข้าติดต่อที่พักด้วยตนเองเมื่อมาถึง อย่างครั้งต่อครั้ง (Walk in)
 7.4 บริการ Internet ของที่พักแรม
 7.5 บริการ Internet ของบริษัทท่องเที่ยว
- How do you make the reservation ?
 7.1 Personal connection (phone then person)
 7.2 Agent company (phone then person)
 7.3 Walk in
 7.4 Website of the hotel
 7.5 Website of the tour agent company
8. จำนวนคืนที่ท่านเข้าพัก คืน และเป็นครั้งที่.....
 Number of nights staying night and time.....
9. ชนิดของห้องพัก.....
 Type of room.....
10. ราคาห้องพักต่อคืน.....
 Rate of room per night.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้สึก และทัศนคติต่อการจัดการและให้บริการตามมาตรฐานมูลนิธิไบนีไม่เขี้ยว

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบ และ ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในการตอบคำถามเกี่ยวกับโรงแรม

Part 2 General Information of hotel

Please fill ✓ in the block which chosen

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	ระดับความเหมาะสม		
	Level of suitable		
	เหมาะสมมากที่สุด Most suitable	เหมาะสม Suitable	ควรปรับปรุง Need adaptation
<p>หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้าน สิ่งแวดล้อม 1. โรงแรมตั้งในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม Location of the hotel is suitable</p>			
<p>2. ลักษณะการดูแลความสะอาดภายนอก อาคาร External location cleanness management</p>			
<p>3. ลักษณะการจัดการทางด้านความเป็น ระเบียบเรียบร้อยใน สะอาดห้องโถง Lobby management with tidy and clean</p>			
<p>หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย 4. การดูแลขยะภายในห้องพัก Waste management inside a guest room</p>			
<p>5. การจัดการขยะภายในห้องโถง Waste management inside the lobby</p>			
<p>6. การดูแลความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ของ โต๊ะ เก้าอี้ และความสะอาด ภายใน ห้องอาหาร Restaurant management seat and table services with tidy and cleanness</p>			

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	<p>ระดับความเหมาะสม Level of suitable</p>		
	<p>เหมาะสมมาก ที่สุด Most suitable</p>	<p>เหมาะสม Suitable</p>	<p>ควร ปรับปรุง Need adaptation</p>
<p>หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และน้ำ 7. ความพอเพียงของแสงสว่างและน้ำใน ห้องพัก Electrical and water management in guest room</p>			
<p>8. แสงสว่างของไฟภายในห้องโถง Light brightness inside lobby</p>			
<p>9. แสงสว่างของไฟภายในห้องอาหาร Light brightness inside restaurant</p>			
<p>หมวดที่ 4 การจัดซื้อ 10. การจัดเตรียมกระดาษชำระสำหรับห้อง สุขาภายในห้องพัก Preparation of tissue inside the restroom for a guest room</p>			
<p>11. การจัดเตรียมผ้าเช็ดตัวในส่วนต่างๆ ที่ จำเป็นต้องใช้ อย่างสะอาด Preparation of cleanness towel for anywhere that need</p>			
<p>บรรยากาศของโรงแรม (Pressure of hotel) 12. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่สะอาดสำหรับ โต๊ะอาหาร ในแต่ละห้องอาหาร Restaurant dinning desk equipments' preparation</p>			

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน</p> <p>Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	<p>ระดับความเหมาะสม</p> <p>Level of suitable</p>		
	<p>เหมาะสมมาก ที่สุด</p> <p>Most suitable</p>	<p>เหมาะสม</p> <p>Suitable</p>	<p>ควร ปรับปรุง</p> <p>Need adaptation</p>
<p>หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร</p> <p>13. ความรู้สึกต่ออากาศภายในห้องโถงของ โรงแรม สะอาด และสบายดี</p> <p>Feeling with cleaning of air inside the lobby</p>			
<p>14. อากาศภายในห้องพัก และจุดต่างๆที่ได้ ใช้บริการ เช่น สปา ห้องออกกำลังกาย สะอาด และสบายดี</p> <p>Feeling with air management in room and other places such as Spa or fitness room</p>			
<p>15. อากาศภายในห้องอาหาร สะอาด และ สบายดี</p> <p>Feeling with air inside each restaurant</p>			
<p>หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ</p> <p>16. อากาศภายนอกโรงแรม ต้นไม้ สวน โดยรอบ สะอาด และสบายดี</p> <p>Feeling with external air surrounding the hotel</p>			
<p>17. อากาศบริเวณสระว่ายน้ำ สะอาด และ สบายดี</p> <p>Feeling with air surrounding the swimming pool</p>			
<p>18. อากาศบริเวณที่จอดรถ ถ่ายเทดี</p> <p>Feeling with air surrounding the parking area</p>			

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน</p> <p>Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	<p>ระดับความเหมาะสม</p> <p>Level of suitable</p>		
	<p>เหมาะสมมาก ที่สุด</p> <p>Most suitable</p>	<p>เหมาะสม</p> <p>Suitable</p>	<p>ควร ปรับปรุง</p> <p>Need adaptation</p>
<p>หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง</p> <p>19. การจัดการเสียงภายในห้องพัก มีความ เหมาะสม ไม่รบกวนการพักผ่อน</p> <p>Sound management inside a guest room</p>			
<p>20. การจัดการเสียงในล็อบบี้ มีความ เหมาะสม ไม่รบกวนการมาใช้บริการ</p> <p>Sound management inside the lobby</p>			
<p>21. การจัดการเสียงบริเวณรอบๆตัวโรงแรม มีความเหมาะสม ไม่รบกวนการมาใช้บริการ</p> <p>Sound management around the hotel</p>			
<p>หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ</p> <p>22. คุณภาพน้ำดื่มที่จัดให้ในห้องพัก</p> <p>Quality of drinking water service inside a guest room</p>			
<p>23. คุณภาพของน้ำที่ใช้ภายในห้องพัก</p> <p>Quality of water management inside a guest room</p>			
<p>24. คุณภาพของน้ำภายในห้องน้ำบริเวณ ล็อบบี้</p> <p>Quality of the water inside the lobby's restroom</p>			

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน</p> <p>Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	<p>ระดับความเหมาะสม</p> <p>Level of suitable</p>		
	<p>เหมาะสมมาก ที่สุด</p> <p>Most suitable</p>	<p>เหมาะสม</p> <p>Suitable</p>	<p>ควรปรับปรุง</p> <p>Need adaptation</p>
<p>หมวดที่ 9 การเก็บ รักษา ใช้ และการ จัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ</p> <p>25. การเก็บรักษาแก๊สภายในห้องอาหารที่ ใช้ในการทำอาหารอย่างปลอดภัย</p> <p>Cooking gas management inside the restaurant with safety</p>			
<p>26. การจัดการด้านกลิ่นของยาฆ่าแมลงที่จะ ไม่รบกวนต่อผู้มาพักอาศัย</p> <p>Insecticide service inside a guest room</p>			
<p>27. การจัดการด้านกลิ่นของยาฆ่าแมลงที่จะ ไม่รบกวนต่อผู้มาพักอาศัย</p> <p>Insecticide service inside a guest room</p>			
<p>หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ</p> <p>28. การจัดการน้ำเสียภายในห้องน้ำของ ห้องพัก</p> <p>Waste water management inside a guest room's restroom</p>			
<p>29. การจัดการน้ำเสียภายในห้องน้ำของ ห้องโถง</p> <p>Waste water management inside the restroom of the lobby</p>			
<p>30. สภาพอากาศโดยรอบโรงแรม</p> <p>Pollution management surrounding the hotel</p>			

<p>ความเหมาะสมที่มีมากน้อยเพียงใด ตามความคิดเห็นของท่าน</p> <p>Classify your attitude with how suitable for the hotel management</p>	<p>ระดับความเหมาะสม</p> <p>Level of suitable</p>		
	<p>เหมาะสมมาก ที่สุด</p> <p>Most suitable</p>	<p>เหมาะสม</p> <p>Suitable</p>	<p>ควร ปรับปรุง</p> <p>Need adaptation</p>
<p>หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและ องค์กรท้องถิ่น</p> <p>31. โรงแรมมีระบบการรับฟังความคิดเห็น จากผู้มาใช้บริการ และชุมชนโดยรอบ</p> <p>Comment system from guest and the community that can be affected to the hotel</p>			
<p>32. โรงแรมมีระบบการจัดการให้บริจาคแก่ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม</p> <p>Donation system management by the hotel</p>			
<p>33. การจัดกิจกรรมวัฒนธรรมต่างๆร่วมกับ ชุมชน เช่น เทศกาลคริสต์มาส ปีใหม่ และ สงกรานต์</p> <p>Culture activities management with community such as Christmas Fair, New Year Party and Songkran Celebration</p>			



ภาคผนวก ค

หนังสือสำคัญขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์

ที่ ศธ 0519.12/๔๒๔๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กันยายน 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการโรงแรมมารี เอเทรียม

เนื่องด้วย นายอลงกรณ์ เจริญสุข นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการ การท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง โดयी ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภูมิ ปัดไธสง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอสัมภาษณ์ประวัติ ความเป็นมา และพัฒนาการของโรงแรม กับผู้บริหาร / หัวหน้าแผนกบริหารภายในโรงแรม และ ขออนุญาตให้ แจกผู้ที่มาใช้บริการของ โรงแรมมารี เอเทรียม คอบแบบสอบถามปัจจัยการให้บริการตามมาตรฐานโรงแรม ใบไม้เขียว และ แบบทดสอบการให้บริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการ ในระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายอลงกรณ์ เจริญสุข ได้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันคิวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-252-2632

ที่ ศธ 0519.12/1735



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑3 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและผู้จัดการแผนกต้อนรับ โรงแรมอมารี เอเทรียม

เนื่องด้วย นายอลงกรณ์ เจริญสุข นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการ การท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและบริการของโรงแรมใบไม้เขียว กรณีศึกษา โรงแรมอมารี เอเทรียม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวุฒิ ปัดไธสง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ วิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ที่มาใช้บริการ และผู้ที่ มาติดต่อกับโรงแรมอมารี เอเทรียม ตอบแบบสอบถามที่แนบมาซึ่งผู้มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ โรงแรมจัดให้ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอบขออนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายอลงกรณ์ เจริญสุข ได้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ตันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-252-2632



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นายอลงกรณ์ เจริญสุข
 วัน เดือน ปีเกิด 17 มีนาคม 2515
 สถานที่เกิด อำเภอชนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 205 ซอยกุฎีจีน 9 ถนนเทศบาลสาย1 แขวงวัดกัลยาณ์
 เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน อาจารย์ประจำ แผนกช่วยเหลือเด็กพิเศษ
 โรงเรียนนานาชาติแอนดรูว์ กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาตอนต้น
 จาก โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ชลบุรี

พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาตอนปลาย (Grade 12)
 จาก Etna Union High School
 California USA

พ.ศ. 2536 อนุปริญญา วิทยาศาสตร์ (สาขาสัตวบาล)
 จาก สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่

พ.ศ. 2538 ปริญญาตรี (ศึกษาศาสตร์บัณฑิต)
 สาขา สุขศึกษา
 จาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2552 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
 (การวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม)
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ