

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อม

กรณีศึกษา: โรงแรมสีเขียว

THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES IN BUSINESS

ORGANIZATIONS: A CASE STUDY OF GREEN HOTELS

วิสาखा ภูจินดา¹ ณัฐธิดา พัฒนเจริญ²

Wisakha Phoochinda, Natthathida Patthanacharoen

Received August 31, 2024

Revised September 23, 2024

Accepted October 17, 2024

บทคัดย่อ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา: โรงแรมสีเขียว เพื่อศึกษาแนวโน้มนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม ศึกษาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรธุรกิจโรงแรม และเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมสีเขียวบนฐานคิด BCG ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์โรงแรมสีเขียว จำนวน 4 ราย คือ ผู้ประกอบการ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการโรงแรม และเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามพนักงานโรงแรมสีเขียว จำนวน 139 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลลงโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติพรรณนา พบว่า แนวโน้มนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเน้นที่คุณลักษณะของบุคลากร เนื่องจากต้องมีการบริการที่ดี จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ทั้งนี้ด้วยความหลากหลายของบุคลากร ทำให้การรับฟังปัญหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทำงานระหว่างพนักงานบริการกับผู้รับบริการได้ บุคลากรต้องมีความใส่ใจและความตระหนักในการใช้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมจากการให้บริการของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียวที่บุคลากรยังขาดความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม โดยจะเน้นที่การปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมสีเขียว เช่น การจัดการด้านขยะ 3Rs การประหยัดพลังงาน และการประหยัดน้ำ ในมุมมองของการลดค่าใช้จ่ายภายในโรงแรม อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กร จำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม โดยการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอด

¹ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้เขียนหลัก อีเมล wisakha.p@nida.ac.th

Graduate School of Environmental Development Administration, National Institute of Development Administration, Corresponding Author, E-mail Address: wisakha.p@nida.ac.th

² คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อีเมล natthathida.pat@stu.nida.ac.th

Graduate School of Environmental Development Administration, National Institute of Development Administration, E-mail Address: natthathida.pat@stu.nida.ac.th

ชีวิต เน้นการทำงานร่วมกัน มีการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง และการพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์ควบคู่กับทักษะที่จำเป็นในอนาคต ทั้งนี้นโยบายขององค์กรและการสนับสนุนจากภาครัฐ อาทิ ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรมสีเขียว ก็มีส่วนในการพัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากร ด้วยเหตุนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรมสีเขียว จึงเกิดกระบวนการที่คำนึงถึงการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ โดยที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรอบโรงแรมน้อยที่สุด และให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีของโลกในยุคปัจจุบันได้

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อม โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Abstract

The study of Human Resources Development in Business Organizations: a case study of Green Hotels, aims to explore the trend in human resource development in green hotel business to investigate environmental management in the green hotel business and then to propose guidelines for the human resource development of green hotels based on the BCG Model. The research involves qualitative data analysis derived from interviews with representatives from four green hotels: business operators, human resource managers, hotel managers, and environmental officers with purposive selection method, along with quantitative data analysis from a survey conducted with 139 hotel staff using random sampling. The data were analyzed using SPSS, applying descriptive statistics. The findings indicate that the trend in human resource development emphasizes the characteristics of personnel, as excellent service is essential for ensuring customer satisfaction and repeat customer. Given with the diversity of staff, it is crucial to address the concerns of employees, which helps mitigate issues between service staff and clients. Employees must be attentive and aware of resource usage and environmental considerations in hotel operations, aligning with the environmental management practices of green hotels. However, there is still a lack of environmental awareness among staff, who need to focus on complying with the green hotel policies, such as implementing the 3Rs, energy conservation, and water saving, which also serve to reduce hotel operational costs. Moreover, human resources, being vital for organizational development, require enhancements in knowledge, understanding, and environmental awareness through experiential learning, promoting lifelong learning, emphasizing collaboration, fostering a culture of open learning, and developing creative thinking alongside essential skills for the future. Additionally, organizational policies and support from the government such as knowledge, technology, and innovations in environmental management for green hotels have a significant role in developing staff skills and competencies. Therefore, the development of human resources in green hotel business organizations emphasizes utilizing natural resources in a way that minimizes environmental impact while enabling personnel to adapt to the changes in the economy, society, environment, and advancements in global technology.

Keywords: Human resource development, Environmental business organization and green hotel

บทนำ

ภาคการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของเศรษฐกิจไทยในช่วงก่อนเกิดโควิดเคยสร้างรายได้สูงถึง 3 ล้านล้านบาท หรือประมาณ 18% ของ GDP (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ทั้งนี้การท่องเที่ยวในประเทศไทยหยุดชะงักลงในปี 2563 จากสถานการณ์โรคระบาดของโควิด-19 ทำให้สัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของประเทศด้านท่องเที่ยวหดตัวลดลงจากปี 2560 ถึงร้อยละ 63.92 (กรมการท่องเที่ยว, 2560) จึงนับเป็นความท้าทายที่จะนำการท่องเที่ยวให้กลับมาเติบโตขึ้นได้ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ SDGs ในระดับสากล อาทิ โครงการท่องเที่ยวสีขาว (White Tourism) ที่เน้นความสะอาดและปลอดภัยภายใต้วิถีใหม่ (New Normal) การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมคาร์บอนต่ำ (Eco-Friendly and Low Carbon Tourism) ที่เน้นการลดการใช้พลังงาน ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุหลักของภาวะโลกร้อน หรือการท่องเที่ยวที่ปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Tourism) ที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้จนกระทั่งเป็นศูนย์ หรือการปล่อยเท่ากับการดูดกลับของก๊าซเรือนกระจก ซึ่งมีการดำเนินงานที่มีส่วนช่วยลดโลกร้อนจากการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และก๊าซอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การรณรงค์และส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านการลดใช้พลังงาน การจัดการขยะ การประหยัดน้ำ การรับประทานอาหารจากร้านที่ใช้วัตถุดิบท้องถิ่น และการเลือกพาหนะในการเดินทางระหว่างการท่องเที่ยวเป็นบันจี้กระโดด พายเรือ แทนการใช้รถยนต์ส่วนตัว เป็นต้น

จากการสำรวจที่พักแรม พบว่า ในปี 2564 มีจำนวนสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศ ทั้งสิ้นประมาณ 30,800 แห่ง สถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้นประมาณ 956,400 ห้อง เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่าในปี 2564 มีสัดส่วนของห้องพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 33.0 สำหรับผู้เข้าพักในสถานประกอบการที่พักแรม ปี 2564 มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 57.0 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่าในปี 2564 มีสัดส่วนของผู้เข้าพักลดลงร้อยละ 56.4 โดยเป็นการลดลงของผู้เข้าพักชาวต่างชาติร้อยละ 87.8 และชาวไทยร้อยละ 35.2 ทั้งนี้ จำนวนคนทำงานในสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 271,800 คน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า ในปี 2564 มีจำนวนของคนทำงานทั้งที่ไม่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนและลูกจ้างลดลงประมาณ 59,200 คน หรือร้อยละ 17.9 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่พักแรมร้อยละ 97.3 ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าภาวะเศรษฐกิจไม่ดีอยู่ในภาวะชะงักงัน มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น ลูกค้ำมีกำลังซื้อลดลง และมีการแข่งขันทางการค้าเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

ประเทศไทยเริ่มหันมาใส่ใจกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ซึ่งเป็นช่วงเวลาคาบเกี่ยวของการก้าวสู่ศตวรรษใหม่ (ต้นศตวรรษที่ 21) โดยแผนฯ นี้ได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชาติอย่างจริงจัง ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ มีการระบุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดจนเพิ่มศักยภาพของคนในชาติ ซึ่งส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเริ่มหันมาใส่ใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายนี้ด้วย และยังคงมีความพยายามให้ความสำคัญกันเรื่อยมาจนถึงทุกวันนี้ ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของทุกองค์กร เพราะบุคลากรนั้นคือหัวใจสำคัญที่สุดที่จะทำองค์กรนั้นมีศักยภาพที่ดีขึ้นได้ (พชร สันหัต, 2562) ซึ่งปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสีเขียวไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีสมรรถนะและการปฏิบัติงาน

ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเน้นเป็นสถานประกอบการสีเขียว ซึ่งถ้าองค์กรจะปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรสีเขียวด้วยการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมไปสู่การจัดการทรัพยากรมนุษย์สีเขียวซึ่งหมายถึง การกำหนดนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างความยั่งยืน (วัชระ เวชประสิทธิ์, 2564) ทั้งนี้ บริบททั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรมสีเขียวได้ คือ 1) การให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยการฝึกอบรมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมด้านทักษะในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพ 2) การจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยผ่านการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน และสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใฝ่ลงมือปฏิบัติจริง 3) ประชาสัมพันธ์เพื่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้กิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจของพนักงาน และ 4) การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อม โดยผ่านกระบวนการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Purchase) ของโรงแรม (พรพิมล ศรีเรศ และแสงแข บุญศิริ, 2562)

ดังนั้นการศึกษานี้สนใจที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรมสีเขียวที่เชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม การให้บริการ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ว่าเป็นไปในทิศทางไหน ต้องส่งเสริมและสนับสนุนในอาชีพอย่างไร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะและสมรรถนะซึ่งสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ การพัฒนาองค์กรธุรกิจโรงแรมสีเขียวที่นอกจากต้องมีความใส่ใจด้านเศรษฐกิจ และสังคมแล้ว ยังต้องได้พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสมดุลทางธุรกิจให้เกิดขึ้นด้วย ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อมของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมต้องพัฒนาอย่างรอบด้านและครอบคลุมถึงสิ่งแวดล้อม เนื่องจากโรงแรมมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย อาจมีการใช้ทรัพยากรที่ไม่เกิดประโยชน์ หรืออาจเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมด้วย ทั้งนี้จึงต้องมีการวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจที่รอบคอบ เป็นระบบ ให้ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสียเสียของการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะสร้างความยั่งยืนได้อย่างมั่นคงมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมสีเขียวบนฐานคิด BCG

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการในการพัฒนาพนักงาน ที่มงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานหรือทีมงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะตามที่องค์กรต้องการ และสามารถนำศักยภาพที่ได้รับการพัฒนานั้นไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามสายอาชีพให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์กร โดยมีระบบการประเมินผลปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับและนำไป

พัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง เป็นระบบและมีผลสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร

“ทุนมนุษย์” มีความหมายที่หลากหลายและกว้างขวาง มีความหมายทั้งที่คล้ายกันและแตกต่างกัน เช่น “ทุนมนุษย์” เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม สุขภาพ เป็นสินทรัพย์ที่รวมศูนย์อยู่ที่มนุษย์ ได้แก่ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการแก้ไขปัญหารูปแบบภาวะผู้นำ ความสามารถ (Abilities) และทุกสิ่งที่มีอยู่ในตัวลูกจ้าง เป็นความสามารถ (Abilities) ของบุคคลในการประยุกต์ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า คุณลักษณะ: (Attributes) สมรรถนะ และกรอบการคิด (Mind-sets) เป็นสมรรถนะ ทักษะคิด และความสามารถทางปัญญา เป็นความสามารถ (Ability) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้จัดการ ซึ่งรวมถึงความรู้ ทักษะ นวัตกรรม และความสามารถ (Ability) ของการจัดการงาน และรวมถึงค่านิยม วัฒนธรรม และปรัชญาขององค์กร นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านกล่าวว่าทุนมนุษย์ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) ความสามารถ (Ability) คือความเชี่ยวชาญที่อยู่ในชุดของกิจกรรมต่าง ๆ หรือรูปแบบต่าง ๆ ของงาน รวมถึงส่วนประกอบย่อยของความรู้ ทักษะ และความสามารถพิเศษ 2) พฤติกรรม (Behavior) คือวิธีการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จ 3) ความพยายาม (Efforts) คือ การใช้ทรัพยากรทางสมองและทางกายอย่างมีจิตสำนึกเพื่อมุ่งต่อจุดหมายปลายทาง และ 4) เวลา (Time) คือองค์ประกอบเชิงเวลาของการลงทุนในทุนมนุษย์ นอกจากนี้ ยังพบว่าทุนมนุษย์ได้หยั่งรากฝังลึกและไม่สามารถแยกออกจากความสามารถ ความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ โดยได้แบ่งทุนมนุษย์ออกเป็นกลุ่ม ๆ ได้แก่ ทักษะในการกระทำ ทักษะในการรวบรวมสารสนเทศ ทักษะในการประมวลผลสารสนเทศ ทักษะในการสื่อสาร ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะทางสังคม มุมมองที่มีต่อค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของงาน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2560)

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงมีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของการพัฒนาองค์กร เพราะเมื่อองค์กรมีความพร้อมของบุคลากร การดำเนินการต่าง ๆ ก็เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันได้นั้น คือ การเตรียมทรัพยากรมนุษย์ให้มีความแข็งแกร่ง ซึ่งต้องเน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดใหม่ ให้เป็นกระบวนการคิดในเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงสร้างสรรค์และการคิดแบบองค์รวมในเชิงบูรณาการ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีวิสัยทัศน์ในการมองการณ์ไกล กล้าหาญและผลักดันการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางของกระแสสังคมโลก

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียว

จากความหมายของ Green Hotel หรือโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึงสถานประกอบการประเภทที่พักซึ่งมีการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการจัดการมลพิษและสิ่งแวดล้อมที่ดี มีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางสู่การท่องเที่ยววิถีใหม่ ทั้งนี้ในปัจจุบันยังมีความสอดคล้องกับแนวคิด “โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน BCG” ที่จะเน้นการขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว เพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ต่อระบบเศรษฐกิจในระยะยาวจากแนวคิดดังกล่าว เป็นอีกหนึ่งทางเลือกใหม่ที่น่าสนใจสำหรับภาคการท่องเที่ยว โดยพบว่ามีธุรกิจโรงแรมหรือโฮมสเตย์ที่พัก ชูประเด็นเพื่อสิ่งแวดล้อม ใช้จุดขายเชิงอนุรักษ์ และความยั่งยืน ซึ่งได้รับการตอบรับดีจากกลุ่มนักท่องเที่ยว ปัจจุบันการขยายตัวของผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม กระตุ้นให้การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Ecotourism หรือ Green Travel) ขยายตัวตามไปด้วย ดังนั้น กิจกรรมโรงแรมซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก จึงปฏิเสธไม่ได้ที่จะต้องให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากเป็นการช่วยเหลือโลกแล้วยังตอบสนองต่อ

ความต้องการของลูกค้า ซึ่งได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ขณะเดียวกัน กิจกรรมที่ให้ความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้กับองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคม (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2564)

ทั้งนี้ ในหมวดที่ 2 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนให้บุคลากรในสถานประกอบการ เกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและให้มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวชี้วัดในประเด็นการพัฒนาบุคลากร มีดังนี้ 1) การฝึกอบรม ได้แก่ 1) มีการจัดอบรมให้กับพนักงาน และหรือส่งพนักงานไปอบรมเรื่องการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการประเภทโรงแรม และ 2) ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดภายใน 1 ปี ที่ผ่านมา และ 2) การศึกษาดูงาน ได้แก่ 1) มีการศึกษาดูงานให้กับคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม “Green Team” เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน และ 2) ร้อยละของคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม “Green Team” ที่ได้รับการศึกษาดูงานภายใน 1 ปี ที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม Green Hotel ควรมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจ การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ 1) การส่ง Green Team และพนักงาน เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ซึ่งจัดโดยหน่วยงานภายนอกหรือโรงแรมในเครือ 2) จัดอบรมภายในสำหรับ Green Team และพนักงาน โดยอาจเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกหรือวิทยากรภายในโรงแรมเอง 3) จัดกิจกรรมการศึกษา/ ดูงานให้กับคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม “Green Team” 4) ควรเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนา ด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรม และ 5) ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและต่อเนื่อง รวมทั้งมีเป้าหมายในการกระจายโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุมพนักงานของโรงแรมให้มากที่สุด (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2564)

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมสีเขียวจึงมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อจุดมุ่งหมายในการสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน โดย Green Hotel จะมุ่งเน้นไปที่การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งการจัดการขยะ การคัดแยกขยะ การลดใช้พลังงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ชุมชน และการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการดำเนินตามนโยบายขององค์กรที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้มุ่งไปสู่ความยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ พบว่า นวัตกรรม วิสัยทัศน์ และ วิชิต แสงสว่าง (ม.ป.ป.) กล่าวว่า คุณลักษณะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องเป็นผู้ที่ชอบอ่านหนังสือ ชอบพัฒนาตนเอง มีบุคลิกภาพดี เป็นคนซื่อสัตย์ในหน้าที่ มีสำนึกหน้าที่รับผิดชอบต่อเวลา และมีวินัย เป็นผู้ที่รักงานและให้เกียรติงาน เป็นนักสร้างการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาองค์กร และมีความสามารถสร้างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ Dubravka, M. and Solankova, E. (2019) กล่าวว่า แนวโน้มใหม่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือมีการจัดการความรู้ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โลกาวัดต้นและผลกระทบ การทำงานที่มีความยืดหยุ่น และความแตกต่างทางวัฒนธรรม อันจะนำมาซึ่งการจัดแนวปฏิบัติ ด้านทรัพยากรมนุษย์

ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน วิทยาลัย สุวรรณเศรษฐ และวรรณวิชนี ถนนชาติ (2564) กล่าวว่า แนวโน้มการปรับรูปแบบองค์กรธุรกิจในยุคความปกติถดถอยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ได้แก่ การปรับวัฒนธรรมองค์กร ความหลากหลายและการรวมพลังจากผู้ปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน การสนับสนุนการเรียนรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กำหนดเอง และการสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สราวรรณ เรื่องกัลปวงศ์ และอรรรณ เรื่องกัลปวงศ์ (2565) กล่าวว่า แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาพสังคมใหม่ ควรมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่น ผสมผสานกันระหว่างการทำงานที่สำนักงานและการทำงานนอกสำนักงาน (Hybrid Workplace) การสร้างค่านิยมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และยกระดับมาตรฐานในด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการปรับแนวคิดจากสมดุลงานมาสู่เรื่องงานและชีวิตส่วนตัวที่ลงตัวผสมผสานกันได้อย่างเหมาะสม ร่วมกับการมีสุขภาพจิตที่ดี และการมีสุขภาพะด้านปัญญาและการรู้คิด ในด้านการพัฒนาคน ควรส่งเสริมสมรรถนะให้กับบุคลากร ได้แก่ Hard Skills และ Soft Skill มีการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ (Active learner) และการสร้างความพร้อมของพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญพิมล วสยางกูร และจารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ (2565) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ความหลากหลายของกลุ่มคนทำงาน การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน รวมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมกับการสร้างความยั่งยืนขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาบริบทสถานการณ์และแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษาเอกสาร รายงานวิจัย และบทความทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดลอม โดยการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะและสมรรถนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงต้นทุน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดลอม
3. การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมสีเขียว โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบพรรณนา จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และเจ้าหน้าที่สิ่งแวดลอม จำนวน 4 ราย
4. การเก็บแบบสอบถามพนักงานในธุรกิจโรงแรมสีเขียว โดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากจำนวนพนักงานในองค์กรที่ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลลงโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
5. จัดทำข้อเสนอแนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดลอมของโรงแรมสีเขียวให้สามารถนำไปต่อยอดและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงตามความต้องการของการดำเนินธุรกิจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บแบบสอบถามพนักงานภาคเอกชนของธุรกิจโรงแรมสีเขียว สุ่มเก็บแบบสอบถามพนักงานในองค์กรธุรกิจโรงแรม โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2543) ในการพิจารณาจำนวนพนักงาน

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม
 Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (จะต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้น ๆ)

จากจำนวนพนักงานที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มคือโรงแรมที่ผ่านเกณฑ์ระดับทองแดง เนื่องจากเกณฑ์โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ที่ประกอบไปด้วย 7 หมวด ได้แก่ นโยบายด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นและชุมชน และการประเมินประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุง ได้แบ่งระดับผลการประเมิน ออกเป็น 3 ระดับ ตามช่วงคะแนน คะแนนทอง ร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับเงิน ร้อยละ 70-79 และระดับทองแดง ร้อยละ 60-69 ซึ่งกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้จัดทำคู่มือโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อมโยงกับ BCG Model (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2564) ผู้วิจัยจึงนำผลการประเมินมาใช้ จากการทำโรงแรมระดับเหรียญทองแดงอยู่ในผลการประเมินต่ำที่สุด จึงต้องการจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ยและไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลในแต่ละหมวดได้ จึงใช้การสุ่มโรงแรมดังนี้ (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2564)

เมื่อ $P = 0.5$ เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

$d = 0.08$ เพื่อสำรวจความคิดเห็นในกลุ่มประชากรที่ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน เนื่องจากโรงแรมสีเขียวที่ได้ระดับเหรียญทองแดงมีตั้งแต่โรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมขนาดกลาง ไปจนถึงโรงแรมขนาดใหญ่ ทำให้จำนวนประชากรไม่คงที่ และไม่สามารถหาข้อมูลได้ครบถ้วน

$Z = 1.75$ เพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นและไม่ต้องการความแน่นอนสูงในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในธุรกิจโรงแรมสีเขียว

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \\ &= \frac{0.5(1-0.5)1.75^2}{0.08^2} \\ &= 119.63 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนพนักงานของธุรกิจโรงแรม ที่ต้องเก็บแบบสอบถามมีประมาณ 120 ราย ในโรงแรมระดับเหรียญทองแดง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการลงพื้นที่เพื่อคัดกรองและเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

สำหรับการสัมภาษณ์ ได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสุ่มโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ในปี พ.ศ. 2565 และในปี พ.ศ. 2566 ในระดับเหรียญทองแดง จำนวน 24 แห่ง เช่นเดียวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อสัมภาษณ์บุคลากร ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการ ที่มีบทบาทในการสร้างความยั่งยืนทั้งสำหรับโรงแรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2) ผู้จัดการโรงแรม ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายสิ่งแวดล้อมของโรงแรม อาทิ การบริหารจัดการ

ทรัพยากร และการมีส่วนร่วมกับชุมชน 3) เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล ในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบไปด้วย 1) บริบท สถานการณ์การพัฒนาบุคลากร อาทิ แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยการจัดการธุรกิจสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนขององค์กร การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ทางด้านการบริหารจัดการพลังงาน การบริหารจัดการน้ำ การบริหารจัดการขยะของเสีย และมลพิษ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ 2) สมรรถนะของบุคลากร ได้แก่ สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร สมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการจะพัฒนาในองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

2. แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในธุรกิจโรงแรมสีเขียว เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อม จำนวน 120 ตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 1) ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ เป็นต้น 2) การดำเนินธุรกิจในการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และ 3) ความต้องการในการอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ทั้งนี้ ได้มีการทดสอบความตรง (Validity) พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 แสดงว่า มีความสอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.859 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิจัย

แนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม

รายงาน The Future of Jobs Report 2023 ของสภาเศรษฐกิจโลก หรือ World Economic Forum กล่าวโดยสรุปว่า แนวโน้มงานและทักษะในอีก 5 ปีข้างหน้า จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในอีกกว่าร้อยละ 85 โดยการนำเทคโนโลยีใหม่และมีความล้ำหน้ามากขึ้นมาใช้ควบคู่กับการเข้าถึงดิจิทัลที่กว้างขึ้น ทั้งนี้การนำมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี (ESG) ภายในองค์กรก็เป็นความท้าทายของภาคธุรกิจที่ต้องตอบโจทย์ต่อการพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงความท้าทายต่อปัญหาจากการเลิกจ้างงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง การขาดแคลนอุปทานและต้นทุนการผลิตที่เพิ่มขึ้น และค่าครองชีพที่สูงขึ้นของผู้บริโภค ซึ่งจะมีการใช้เทคโนโลยี AI มากขึ้น แต่ทั้งนี้การคิดวิเคราะห์และความคิดสร้างสรรค์ยังคงเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด ทำให้ต้องมีการลงทุนในการเรียนรู้และการฝึกอบรมของบุคลากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กรที่ได้ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตต่อการพัฒนาบุคลากร และนำไปจัดทำเป็นหลักสูตรได้ครอบคลุมต่อความต้องการ ความจำเป็น และสถานการณ์ของแรงงานภาคธุรกิจที่สามารถเกิดขึ้นได้ต่อไป ทั้งนี้ จากงานวิจัยที่ศึกษาสามารถจัดกลุ่มแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรมได้เป็น 5 ด้าน โดยสามารถอธิบายลักษณะการทำงานได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม

แนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ธุรกิจโรงแรม
1) ด้านคุณลักษณะของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลิกภาพดี พุดจาดี มีสัมมาคารวะ - เป็นคนซื่อสัตย์ในหน้าที่ - มีสำนึกหน้าที่รับผิดชอบ และให้บริการด้วยความเต็มใจ - ตรงต่อเวลา และมีวินัย - เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน บริการให้คล่องตัวมากขึ้นได้
2) ด้านวัฒนธรรมขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรมีความยืดหยุ่นในการทำงาน และส่งเสริมการอบรมที่พัฒนาทักษะสมรรถนะของพนักงาน เช่น ภาษา บุคลิกภาพ มารยาท เป็นต้น - การสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การมีสุขภาพจิตที่ดี มีสุขภาพระดับปัญญาและการรู้จัก และการมีสมดุลชีวิตในการทำงาน
3) รูปแบบการทำงานและสถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การทำงานที่สำนักงาน หรือการบริการภายในโรงแรม - การยกระดับมาตรฐานในด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานในองค์กร - การทำงานเป็นทีมและสามารถถกเถียงเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดี
4) ด้านความหลากหลายของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ความหลากหลายทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วัฒนธรรม และภาษา - ความหลากหลายทางเพศ
5) ด้านการเปลี่ยนแปลงตามยุคโลกาภิวัตน์	<ul style="list-style-type: none"> - การทำงานที่เน้นการบริการที่น่าประทับใจ และแสดงถึงศักยภาพการบริการในการที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ - การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทำให้องค์กรสามารถลงงานบางประเภทที่ต้องอาศัยทักษะบางประการของบุคลากรลงได้ เช่น การใช้ AI หรือปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในระบบการทำงาน เช่น จัดระเบียบเวลาทำงาน จัดระเบียบการเข้า-ออกงาน การใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติและคราวด์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น - การแข่งขันทางการตลาดที่เน้นด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ รวมถึงต้องมีความปลอดภัย และสะอาด ผ่านเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือในการดำเนินการขององค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีศักยภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ (Behavior) โดย ซีวี ทองเจือ และปรีดี ทুমเมฆ (2560) นำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องเน้นการพัฒนาทักษะและทัศนคติ ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะองค์กร ทัศนคติเชิงบวก ความเคารพตนเอง นวัตกรรม ความสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร และความสามารถใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรควรต้องศึกษา เข้าใจในทักษะและสมรรถนะที่

จำเป็น เพื่อจะได้นำไปพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยผู้วิจัยสรุปทักษะและสมรรถนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมได้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงทักษะและสมรรถนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม

ทักษะและสมรรถนะ	ธุรกิจโรงแรม
การพัฒนาด้านความรู้	ควรได้รับความรู้ด้านการสื่อสารที่ดี และมีทักษะภาษาควบคู่กัน เพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการได้ และมีความรู้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการขยะ ของเสีย การดูแลการใช้น้ำ การใช้ไฟฟ้าภายในโรงแรม เป็นต้น
การพัฒนาด้านความเข้าใจ	มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร เข้าใจระบบการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อที่เวลาเกิดปัญหาจะได้แก้ไขได้ถูกต้อง อาทิ ระบบประปา หากมีการสูญเสียของน้ำประปาที่มากเกินไปก็สามารถตรวจสอบจุดที่รั่วไหล และซ่อมแซมได้ หรือระบบตรวจสอบการใช้พลังงานภายในห้อง เพื่อควบคุมการใช้พลังงานให้ดีขึ้น
การพัฒนาด้านทักษะ	พัฒนาความรู้ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสิ่งแวดล้อมใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้กับระบบต่าง ๆ ของโรงแรม อาทิ ระบบประปา ไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ ซึ่งควรวางแผนการใช้พลังงานและทรัพยากรต่าง ๆ ให้มีความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ควรมีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของโรงแรม
การพัฒนาด้านทัศนคติ	การสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการ ซึ่งต้องมีบรรยากาศทางวิชาชีพที่ดี มีความจริงใจในการบริการ ทั้งนี้ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ทรัพยากร เพื่อรักษาไว้ซึ่งธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวรอบข้างสถานประกอบการ รวมถึงการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อให้การทำงานด้านสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสร้างทัศนคติการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับผู้รับบริการให้มีพฤติกรรมที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ก็เป็นการปรับเปลี่ยนระบบสิ่งแวดล้อมของโรงแรมให้ดำเนินการได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น
การพัฒนาด้านพฤติกรรม	ควรสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงแรม พนักงานโรงแรม และผู้รับบริการ ในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงการยกระดับมาตรฐานการบริการไปสู่การได้การรับรองมาตรฐานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นก็เป็นการต่อยอดความรู้ที่สนับสนุนและส่งเสริมการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่นมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม อาทิ ของฝาก วัตถุดิบชุมชน นวัตกรรมงานฝีมือของชุมชน ผลิตภัณฑ์การทำความสะอาดจากวัตถุดิบธรรมชาติ

นอกจากนี้การวิเคราะห์ต้นทุน กระบวนการ และทรัพยากรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างทักษะและสมรรถนะของบุคลากร ต้องมีต้นทุนที่เพียงพอและรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ ต้องมีกระบวนการที่แน่ชัด บ่งบอกถึงวิธีการดำเนินงาน การวางแผนต่าง ๆ การแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน รวมถึงการประเมินก่อนและหลังปฏิบัติงาน ทั้งนี้ทรัพยากรในการพัฒนาบุคลากรก็มีความสำคัญต่อการผลักดันศักยภาพของบุคลากรให้เกิดขึ้นได้

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรธุรกิจโรงแรมสีเขียวบนฐานคิด BCG

การสัมภาษณ์บุคลากรของบริษัทในธุรกิจโรงแรมสีเขียว จำนวน 4 ราย ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้จัดการโรงแรม 3) เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล พบว่า การดำเนินธุรกิจสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ซึ่งมีโรงแรมที่มีการดำเนินงานด้าน Green Hotel ที่ระดับรางวัลเหรียญทองแดง พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เช่น น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ จะเป็นน้ำยาแบบทำเอง แต่ยังไม่มียี่ห้อเขียวและปัญหาด้านพื้นที่สีเขียวที่มีน้อย เนื่องจากถูกปรับไปใช้เป็นที่จอดรถ ซึ่งต้องหาแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มพื้นที่สีเขียวต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ยังพบปัญหาในด้านสมรรถนะของพนักงานระดับสูงที่มาจากการพัฒนาในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นคนในพื้นที่ ยังขาดทักษะของหัวหน้างาน ทั้งทักษะกระบวนการคิด การตัดสินใจ และการวางแผน ทำให้ยังไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน

ทั้งนี้ การจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า การจัดการพลังงาน โรงแรมบางแห่งมีการติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้า ส่วนโรงแรมบางแห่งมีแผนการดำเนินงานติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อลดค่าไฟฟ้า รวมถึงลดใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่จำเป็น และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายได้อีกทางด้วย ด้านการจัดการขยะ มีการคัดแยกประเภทขยะ ได้แก่ ขยะพลาสติกจะรวบรวมแล้วนำไปขายเป็นรายได้ของโรงแรม และขยะเปียกหรือเศษอาหารนำมาทำปุ๋ยหมัก และใช้ประโยชน์ในการรดน้ำต้นไม้ และรดผักอินทรีย์ หรือทำน้ำยาชีวภาพใช้ตามห้องน้ำ มีการใช้หลัก 3R ได้แก่ การคัดแยกขยะ การจำหน่ายขยะรีไซเคิล แล้วส่งต่อเป็นการบริการให้พนักงาน เช่น น้ำดื่มให้บริการ หรือเครื่องดื่ม เป็นต้น โรงแรมบางแห่งไม่มีการใช้ถุงพลาสติก ขวดผลิตภัณฑ์ชำระล้างใช้แบบขวดแก้วและแบบเติมเป็นหลัก ใช้หลอดกระดาษแทนหลอดพลาสติก ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการเกิดก๊าซเรือนกระจก และคำนวณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งผลที่ได้พบว่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง นอกจากนี้ยังมีแผนที่จะทำโครงการลดก๊าซเรือนกระจก และการชดเชยคาร์บอนอีกด้วย และในขณะเดียวกัน รีสอร์ทบางแห่งยังไม่มีการดำเนินการ แต่มีแผนที่จะดำเนินการเกี่ยวกับคาร์บอนเครดิตจากพื้นที่การปลูกต้นไม้ภายในรีสอร์ทมากกว่าร้อยละ 60 การเพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยการจัดเป็นสวนกล้วยไม้และไม่ประดับตกแต่ง

นอกจากนี้ ด้านสมรรถนะของบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน พนักงานมีสมรรถนะที่ดีและมีศักยภาพให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนอกจากจะมีการอบรมอยู่เสมอ เช่น การอบรมการใช้พลังงาน การประหยัดพลังงาน การประหยัดน้ำ ยังมีการประเมินผลหลังอบรมเพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะและสมรรถนะไปในทางที่ดีขึ้น รวมถึงทางโรงแรมได้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ และจัดอบรมให้กับผู้บริหารอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้บริหาร นอกจากนี้ในเรื่องของการส่งเสริมชุมชน โรงแรมจะจ้างพนักงานที่มาจากชุมชนเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งโรงแรมอยู่ใกล้กับชุมชน ใกล้กับตลาด ที่เป็นแหล่งวัตถุดิบ มีการอุดหนุนอาหารและขนมพื้นบ้าน นำมาใช้ในงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนสินค้า OTOP ของชุมชน อีกทั้งยังมีการจ้างงานคนในพื้นที่ สนับสนุนให้คนท้องถิ่นมีการจ้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนพื้นที่ด้วย ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญในการจัดการธุรกิจสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคลากร หากบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจจะสามารถผลักดันนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทางด้านสิ่งแวดล้อมให้สามารถก้าวเดินได้อย่างมั่นคงมากขึ้น รวมถึงการกระตุ้นพนักงานจากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับพนักงาน และจะทำให้การสื่อสารในการทำงานได้อย่างเข้าใจและความเชื่อใจกัน ทั้งนี้นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของผู้บริหารและการเป็นผู้บริหารที่ดี ซึ่งจะสร้างความยั่งยืน

ในระยะยาวให้กับองค์กรได้ ด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การส่งเสริมและสนับสนุนของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาครัฐ เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาสูง การจัดอบรม ซึ่งจะทำให้ทางโรงแรมเกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด และเน้นการลดปริมาณของเสียให้น้อยลง เพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น

ความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว

จากผลการเก็บแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีทั้งหมดจำนวน 139 ราย จากการตอบแบบสอบถามของโรงแรมทั้งสิ้น จำนวน 17 โรงแรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเพศชาย จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ Gen Y เกิดในช่วง พ.ศ. 2523 - 2540 จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา Gen X เกิดในช่วง พ.ศ. 2508 - 2522 จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุด Gen Z เกิดหลัง พ.ศ. 2540 จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.1 เท่ากัน และน้อยที่สุดระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่ากึ่งหนึ่งมีช่วงอายุการทำงานในระหว่าง 0 - 5 ปี มากที่สุด จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา มีช่วงอายุการทำงานในระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุดมีช่วงอายุการทำงานในระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2

ด้านความเข้าใจของการดำเนินธุรกิจในการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่ากึ่งหนึ่งทราบหรือเข้าใจเพียงเบื้องต้น จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา ทราบและเข้าใจรายละเอียดเป็นอย่างดี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 และน้อยที่สุดไม่ทราบเลยหรือไม่เคยได้ยินมาก่อน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพบคะแนนเฉลี่ยที่สูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คือ คิดว่าการทำธุรกิจที่มีการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล หรือ ESG (Environment, Social, Governance) มีความสำคัญต่อองค์กร รองลงมา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ในระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดเท่ากัน คือ 1) คิดว่าตัวเองมีความใส่ใจและความตระหนักในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 2) การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงสามารถลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมได้ และน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ในระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดเช่นกัน คือ การเปิดเผยข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรมีความจำเป็น เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าภายในองค์กรมีการคัดแยกประเภทขยะ จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมา คิดเห็นว่าภายในองค์กรมีการลดใช้พลังงานไฟฟ้า จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.5 และน้อยที่สุดคิดเห็นว่าการสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน และกิจกรรม CSR ทำประโยชน์กับสังคมและสิ่งแวดล้อมจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.4 เท่ากัน โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ พบว่า เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรมากที่สุด จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมา องค์กรมีแนวทาง หรือแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ดี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 และน้อยที่สุดจะเกิดการกระตุ้นการจ้างงาน หรือสร้างรายได้

ให้กับองค์กร จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.2 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ พบว่า บุคลากรขาดความรู้เรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาบุคลากรขาดความตระหนักในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 และน้อยที่สุด ขาดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนขององค์กร จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน โดยช่วงเวลาการอบรมส่วนใหญ่เลือกวันธรรมดา (วันจันทร์ – วันศุกร์) ซึ่งจะเลือกใช้รูปแบบการอบรมในสถานที่ของสำนักงาน หรือ Onsite มากที่สุด โดยสื่อการสอนในการอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเลือกใช้สื่อการสอนประเภทวิธีการ (การจัดนิทรรศการ การสาธิต การทดลองในห้องปฏิบัติการ การศึกษานอกสถานที่ หรือการเรียนรู้แบบโครงการ) ซึ่งเลือกวิธีการอบรมโดยการนำปัญหามาเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ (Problem Base Learning) มากที่สุด ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และศักยภาพในเรื่องที่เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดในการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ ที่พบว่าบุคลากรยังขาดความรู้เรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและขาดความตระหนักในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม

สรุปผลและอภิปราย

แนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมจะเน้นที่คุณลักษณะของบุคลากร เนื่องจากต้องมีการบริการที่ดี จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง อาทิ บุคลิกภาพดี พุดจาดี มีสัมมาคารวะ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา มีวินัย และให้บริการด้วยความเต็มใจ อย่างไรก็ตามด้วยความหลากหลายของบุคลากร อาทิ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วัฒนธรรม และภาษาที่แตกต่างกันตามภูมิภาคของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม รวมถึงมีความหลากหลายทางเพศ ทำให้การรับฟังปัญหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทำงานระหว่างพนักงานบริการกับผู้รับบริการได้สอดคล้องกับ มีร์ และอิคบัล (Mir, & Iqbal, 2016) ในการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในการอบรมกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ความยั่งยืนว่าควรเคารพความต้องการส่วนบุคคล โดยไม่ปิดกั้นเพศ ศาสนา หรือวัฒนธรรม และเปิดกว้างให้เกิดการสร้างงานที่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน ทั้งนี้ งานวิจัยของ เรคา และเรดดี (Rekha, & Reddy, 2013) ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า แรงงานด้านการท่องเที่ยวจะมีการศึกษาน้อย ขาดแรงจูงใจ ไม่ได้รับการฝึกฝน ไร้อุปกรณ์ และไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีมาตรฐานซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการทำงานข้างหน้าจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และมีความล้ำหน้ามากขึ้นมาใช้ควบคู่กับการเข้าถึงดิจิทัลที่กว้างขึ้น ร่วมกับการนำมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี (ESG) ภายในองค์กรมาพัฒนาซึ่งจะทำให้ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะเห็นได้จากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่จำเป็นต้องรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับ ESG เนื่องจากเป็นแนวคิดที่นักลงทุนใช้ประกอบการพิจารณาลงทุน โดยจะให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านหลัก คือ สิ่งแวดล้อม สังคม การกำกับดูแล

ทักษะและสมรรถนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม โดยการพัฒนาด้านความรู้ การสื่อสารที่ดี และทักษะด้านภาษา ร่วมกับความู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาโรงแรมให้มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น จากนั้นจึงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร ให้มีความเข้าใจระบบการทำงาน และต่อยอดจากความเข้าใจในการบริหารจัดการต่าง ๆ นำไปสู่การวางแผนการจัดการที่เป็นระบบ ครอบคลุมถึงการพัฒนาให้องค์กรมีความยั่งยืนในทุกด้าน ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใส่ใจสิ่งแวดล้อมที่เป็นมุมมองส่วนบุคคลในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดการปฏิบัติในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน โดยเน้นที่การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร โรงแรม พนักงานโรงแรม ผู้รับบริการ และชุมชน ในการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน สอดคล้องกับ มีร์ และ อิบบัล (Mir, & Iqbal, 2016) ได้ให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าควรมีการวางแผนการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์และเกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในการท่องเที่ยว การสร้างการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ การวางแผนเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในระยะยาวและเป็นไปอย่างยั่งยืน การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับโลกของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมสีเขียวส่วนใหญ่ มีการดำเนินการคัดแยกประเภทขยะ ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะเศษอาหารจากห้องอาหาร และขยะรีไซเคิล ส่วนขยะอันตรายจะมีน้อย เช่น หลอดไฟ ซึ่งการจัดการขยะทั่วไปและขยะอันตรายจะรวบรวมแล้วให้ผู้รับบริการ คือ รถเก็บขนขยะนำไปกำจัดต่อไปในส่วนของขยะเศษอาหารจะมีการนำไปเลี้ยงสัตว์ หมักปุ๋ย เพื่อลดปริมาณขยะที่จะทิ้งให้มากที่สุด รวมถึงขยะรีไซเคิลที่จะมีน้อย เน้นการใช้ให้น้อยที่สุด และใช้วัสดุอื่นทดแทน เช่น ขวดน้ำพลาสติกจะเปลี่ยนเป็นขวดแก้ว นอกจากนี้ยังมีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่ดำเนินการ ได้แก่ การจัดการน้ำเสีย ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การประหยัดน้ำ และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามในการดำเนินธุรกิจสิ่งแวดล้อมขององค์กร พนักงานต้องมีความใส่ใจและความตระหนักในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะสามารถพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้ยั่งยืนขึ้น พร้อมกันนั้นการเปิดเผยข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรก็มีความจำเป็น เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับโรงแรมได้ ร่วมกับการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมได้ โดยการดำเนินธุรกิจสิ่งแวดล้อมต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อทั้ง 3 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ที่ต้องขับเคลื่อนการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน สอดคล้องกับ นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์ วรวรรณ์ วรกุลพัชรวิวัฒน์ และวิพล โชติวรรณชุตกุล (2562) พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวด้วย

ในทำนองเดียวกัน การดำเนินงานธุรกิจโรงแรมสีเขียวต้องมีการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม มีแนวทางหรือแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ดี ร่วมกับความร่วมมือของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความร่วมมือของผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมก็สำคัญ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการตระหนักและใส่ใจในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามข้อจำกัดในการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่สำคัญ คือ ความรู้ของบุคลากรเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งโรงแรมต้องมีการจัดอบรมบุคลากรเพิ่มเติมต่อไป สอดคล้องกับเอลซาเออร์ และคนอื่น ๆ (Elshaer et al., 2021) ในการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเลือกบุคคลที่เหมาะสมให้การฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมที่เพียงพอ ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งพนักงานจะตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างเหมาะสม โดยมีการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เช่น การลดของเสีย การอนุรักษ์น้ำและการใช้พลังงาน การลดการใช้วัสดุที่ไม่หมุนเวียน เป็นต้น สอดคล้องกับ เรคา และเรดดี (Rekha & Reddy, 2013)

พบว่า แรงงานด้านการท่องเที่ยวมีการศึกษาน้อย ขาดแรงจูงใจ ไม่ได้รับการฝึกฝน ไร้ทักษะ และไม่มีประสิทธิผลในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีมาตรฐานซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว

ด้วยเหตุนี้ความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม จึงต้องพัฒนาจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม ให้เกิดกระบวนการคำนึงถึงการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ โดยที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด หรือการหลีกเลี่ยงการทำลายและรุกรานทรัพยากรธรรมชาติ นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ก้าวไปสู่องค์กรยุคใหม่ ให้สอดคล้องกับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อสร้างธุรกิจให้มีความยั่งยืนให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยต้องมีการวางแผนการดำเนินธุรกิจโรงแรมอย่างเป็นระบบ มีกลยุทธ์ที่จะนำพาความเติบโตขององค์กรธุรกิจให้เดินหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจสิ่งแวดล้อมให้น่าสนใจต้องใช้สื่อการสอนประเภทวิธีการ เช่น การจัดนิทรรศการสิ่งแวดล้อม การสาธิตตัวอย่างการจัดการจัดการสิ่งแวดล้อม การศึกษานอกสถานที่ หรือศึกษาในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งการอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านธุรกิจสิ่งแวดล้อมโดยการนำปัญหามาเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จะช่วยให้เกิดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการบูรณาการความรู้เข้ากับการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการปรับตัวได้อย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับ วุทธิชัย ลิ้มอรุณภัย (2562) พบว่า ในสภาวะปัจจุบันที่สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำพาเข้าสู่ความสมดุลระหว่าง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรองค์กร

ดังนั้น การดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบัน หากบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ จะสามารถผลักดันนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้สามารถก้าวเดินได้อย่างมั่นคงมากขึ้น รวมถึงการกระตุ้นพนักงานจากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับพนักงาน และจะทำให้การสื่อสารในการทำงานได้อย่างเข้าใจและมีความเชื่อใจกัน นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของผู้บริหารและการเป็นผู้บริหารที่ดี ซึ่งจะสร้างความยั่งยืนในระยะยาวให้กับองค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจโรงแรม พบว่าควรมีการวางแผนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อาทิ มาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม รวมถึงควรพัฒนาทักษะด้านภาษาและทักษะอาชีพเสริม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอและเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์และแก้ปัญหา เป็นต้น

นอกจากนี้ การศึกษาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรธุรกิจโรงแรม พบว่าควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมเป็นอันดับแรก เพื่อสื่อถึงความตระหนักและใส่ใจในการดำเนินธุรกิจ

ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร่วมกับการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร และส่งผลกระทบต่อการลงทุนในอนาคตขององค์กรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว ซึ่งควรมีการดำเนินธุรกิจที่ควบคู่ไปกับการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้อย่างสมบูรณ์ ควรมีความร่วมมือของหลากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทั้งนี้ผู้ประกอบการรวมถึงพนักงานที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ภาครัฐต้องมีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้นในการดำเนินนโยบายตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า โดยมุ่งเน้นให้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน อีกทั้งการเผยแพร่องค์ความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งแวดล้อมในทิศทางที่ดีขึ้น

2. การปรับปรุงกฎหมายและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับโรงแรม ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อยอดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้า การสร้างงานและส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์ โดยที่การท่องเที่ยวจะเน้นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง คือนักท่องเที่ยวที่มีความตระหนักและมีความใส่ใจในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เลือกใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และพร้อมปรับตัวให้อยู่กับแหล่งท่องเที่ยวหรือชุมชนได้

3. การผลักดันและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ควรดำเนินการฝึกฝนทักษะที่จำเป็น และสร้างแรงจูงใจต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการพัฒนา 'คน' ในเป้าหมายการพัฒนาประเทศชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตตลอดจนเพิ่มศักยภาพของคนในชาติให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาใส่ใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง และขับเคลื่อนองค์กรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมและโลกที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสีเขียว โดยการจัดให้มีการอบรมความรู้ ความเข้าใจเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม และสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม อีกทั้งการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง มีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นการทำงานร่วมกันและแก้ปัญหาไปพร้อมกัน มีการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นที่หลากหลาย และการพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์ควบคู่กับทักษะที่จำเป็นในอนาคต ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้ ทั้งนี้ควรมีการศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่องจากองค์กรที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการปฏิบัติตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ทั้งด้านการจัดการขยะ การจัดการน้ำ การบริหารจัดการพลังงาน เป็นต้น

2. การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ควรยกระดับผู้ประกอบการซึ่งเป็นความท้าทายที่สำคัญ อาทิ การให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น การท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ๆ ต่อการดำเนินการภายใต้แนวคิด ปรับ-ลด-ชดเชยคาร์บอน ได้แก่ การวัดค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากกิจกรรมการท่องเที่ยวหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ปรับกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ปลดปล่อยคาร์บอนน้อยที่สุด ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงและวัสดุสิ้นเปลืองจากกิจกรรมท่องเที่ยว และชดเชยการปล่อยคาร์บอนด้วยคาร์บอนเครดิต ในรูปแบบการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อาทิ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น

3. การพัฒนาจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กันกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้องค์กรธุรกิจสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ อาทิ การนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมให้ยั่งยืนมากขึ้น การใช้ AI หรือ ปัญญาประดิษฐ์ เช่น การควบคุมความร้อน ความเย็น และการไหลเวียนของอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรม การฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ การเก็บข้อมูลแบบ Big Data ที่แม่นยำ รวดเร็ว และเที่ยงตรง หรือการนำเทคโนโลยี VR-Virtual Reality มาใช้กับการ Training พนักงานเพื่อจำลองสถานการณ์ความเป็นจริง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อการดำเนินการขององค์กรธุรกิจโรงแรม ที่มีผลต่อความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ ดิน น้ำ อากาศ และสิ่งมีชีวิต รวมถึงความหลากหลายทางชีวภาพที่ลดลง ส่งผลให้ความหลากหลายทางด้านอาหารของโลกยุคปัจจุบันน้อยลงไปด้วย

2) การศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ให้มุ่งสู่การลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของธุรกิจโรงแรม อาทิ การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3) การศึกษาความไม่แน่นอนในอนาคตของสถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม ที่เชื่อมโยงกับปัจจัยและข้อจำกัดของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อลดความเสี่ยงและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อธุรกิจโรงแรม และเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ การจำลองสถานการณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และการวิจัยเชิงสหวิทยาการ

5) การศึกษาการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างบูรณาการ ทั้งภาคอุตสาหกรรม ภาควิชาการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ให้ครอบคลุมตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ โดยการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่มีผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีส่วนร่วมและส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นที่ครอบคลุมประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเภททุน Fundamental Fund และขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์กรธุรกิจโรงแรมและพนักงานที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และอนุเคราะห์สนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแลกเปลี่ยนมุมมองในการศึกษานี้ รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการศึกษาจนเสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2543). *การใช้ SPSS for Windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
กรมการท่องเที่ยว. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศ พ.ศ. 2560 – 2564*. บริษัท พีดีบีลิว พรินติ้ง จำกัด.

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2564). *Green Hotel with BCG* คู่มือโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และ บริษัท แกรนด์เทค จำกัด.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (13 มิถุนายน 2566). *การท่องเที่ยวไทยฟื้นตัวอย่างไรในเชิงพื้นที่*. สำนักพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/article/chaengsibia/article-2023jun13.html>
- ธีรวิ ทองเจือ และปรีดี ทুমเมฆ. (2560). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21: มิติด้านการศึกษา. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 5(3). <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/93420>
- ชัยพิมล วสยางกูร และจารุวรรณ พลอยดวงรัตน์. (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลง พลิกผันด้วยการสร้างองค์กรแห่งความคล่องตัว. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 4(4). <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JAPDEAT/article/view/252209>
- นวัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์ และวิจิต แสงสว่าง. (ม.ป.ป.). การศึกษาแนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของไทยในอนาคต. *ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์*.
- นิศาชล จันทรานภาสวัสดิ์, วรพรรณ วรกุลพัชรวัฒน์ และวิพล โชติวรรณชูสกุล. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(2). <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/241084>
- เนตรภิญญา ยาวีราช. (2560). *การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร: Managing Change and Organization Development* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- เพชร สันทัด. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการทำงานในยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารอาชีวกรรมและความปลอดภัย*, 1(1). https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcs_rpca/article/view/244903
- พรพิมล ศรีชเรศ และแสงแข บุญศิริ. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียว ในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 7(4). <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/184893>
- วาทัญญู สุวรรณเศรษฐ และวรรณวิชนี ถนอมชาติ. (2564). แนวโน้มการปรับตัวขององค์กรธุรกิจและหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคความปกติกลับไป. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 16(1). <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RMUTT-Gber/article/view/252999>
- วุทธิชัย ลิ้มอุไรไธย. (2562). ตัวแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 12(5). <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/175915>
- วัชร เวชประสิทธิ์. (2564). รูปแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สีเขียวที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของสถานประกอบการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 12(1). <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/MBASBJ/article/view/13954>
- สรวารรณ์ เรืองกัลปวงศ์ และอรรรณ เรืองกัลปวงศ์. (2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาพสังคมใหม่ (Next Normal). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน*, 3(2). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jhsmbuisc/article/view/256123>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2565* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

- Dubravská, M. and Solanková, E. (2019). Recent Trends in Human Resources Management in Selected Industry in Slovakia and the Czech Republic. *Procedia Economics and Finance*, 26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115009247>
- Elshaer, I.A., Sobaih, A.E.E., Aliedan, M. and Azazz, A.M.S. (2021). The Effect of Green Human Resource Management on Environmental Performance in Small Tourism Enterprises: Mediating Role of Pro-Environmental Behaviors. *Sustainability*, 13(4). <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/1956>
- Mir, A.A. and Iqbal, S. (2016). Human resource development (HRD) for sustainable tourism: a descriptive study. *International Education and Research Journal*, 2(5). <https://ierj.in/journal/index.php/ierj/article/view/258>
- Rekha, Y.C., and Reddy, S.S. (2013). Human Resource Development in Tourism Industry. SSRN Electronic Journal. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2365729