

มุมมองของผู้บริหารต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมของพนักงาน
โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ไพรัช หนูเผือก^{1*} เพชรรัตน์ โล้วิชากรติกุล²

Received : April 1, 2019

Revised : June 7, 2019

Accepted : August 1, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของผู้บริหารโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 แห่ง ที่มีต่อบทบาทการรักษาสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) ในด้านบทบาทและศักยภาพการปฏิบัติงาน, การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และจิตสำนึกของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตพัทยา (2) นโยบายด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา มีนโยบายที่ชัดเจนและได้รับความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรเป็นอย่างดี และ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในเขตพัทยา พบว่าการทำกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีส่วนร่วมต่อส่วนรวม และสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ชุมชน โดยคำนึงถึงสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ : การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม, ความรับผิดชอบต่อสังคม, พัทยา, โรงแรม 5 ดาว

¹ นักศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 e-mail: petcharat.lovichakornitikul@stamford.edu

* ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: phairath.np@gmail.com

EXECUTIVES' PERSPECTIVES ON ENVIRONMENTAL CONSERVATION OF EMPLOYEES' ROLES AT THE 5-STAR HOTELS IN PATTAYA CITY, CHONBURI TOWARDS

Phairath Noopueak^{1*} Petcharat Lovichakornতিকুল²

Abstract

This qualitative research aims to study the executives' perspectives on environmental conservation of employees' roles at the 5-star hotels in Pattaya City, Chonburi Province totally 5 hotels. It was found that (1) role and potential of employees in operation, motivational enhancement, and public mind of operation level employees do not directly affect environmental conservation supporting operation of hotels in Pattaya, (2) policy on natural resources conservation and environmental management of 5-star hotels in Pattaya City, Chonburi Province has clearly expressed and received good collaboration from hotel employees, and (3) social responsibility towards natural resources and environment conservation is one of the activities to participate in the social network and is beneficial to community at large.

Keywords : Natural Resources and Environment Conservation, Social Responsibility, Pattaya, Five-star Hotel

¹ Graduate Student, Stamford International University, Khlong Toei, Bangkok 10110,

² Faculty of Business Administration Program, Graduate School, Stamford International University,
e-mail: petcharat.lovichakornতিকুল@stamford.edu

* Corresponding author, e-mail: phairath.np@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ การเปลี่ยนแปลงทางสภาวะอากาศนอกจากจะส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของทุกคนแล้วยังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอีกด้วย เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายทั้งโดยสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ระบบนิเวศ ตลอดจนขีดความสามารถในการปรับตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ทวีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกภูมิภาคทั่วโลก ทำให้ระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน สำหรับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น การส่องสัตว์ในยามค่ำคืน การดำน้ำชมปะการัง แหล่งน้ำตกและน้ำพุร้อน เป็นต้น จะมีระดับความอ่อนไหว (sensitivity) ต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศมาก นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายลงมากในช่วงที่ผ่านมา ทั้งปัญหาเรื่องพื้นที่ป่าไม้ที่ลดลง มลพิษทางอากาศ และทางน้ำ ปัญหาขยะที่ไม่ได้รับการจัดการที่ถูกต้อง ปัญหาการลักลอบทิ้งกากของเสีย และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สูงขึ้น (กรณีการ ธรรมพานิชวงศ์, 2561) ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลายอย่างมาก จนกระทั่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) จึงได้เห็นความสำคัญและมีแนวทางการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มุ่งเน้นการพัฒนาคนโดยการฝึกอบรมให้มีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง (ณัฐวรณ สุนทรวิชิต, 2556)

ในส่วนของประเทศไทยแนวความคิดทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนั้นถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายระดับประเทศไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมทุกด้าน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมที่พิกแรม ซึ่งนอกจากจะเป็นภาคอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่งที่ใช้พลังงานอย่างมากแล้วยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ การปล่อยของเสียและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชน (นงลักษณ์ นามลทา, 2556)

สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ในปี 2559 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.06 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีรายได้ 1.33 แสนล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 54.01% โดยมีนักท่องเที่ยว 16.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีนักท่องเที่ยวประมาณ 11.7 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 38.41% ทั้งนี้จากจำนวนที่เพิ่มขึ้นนั้น มาจากการปรับฐานข้อมูลห้องพักในพื้นที่ จาก 42,887 ห้องในปี 2558 ขึ้นเป็น 62,102 ห้องในปี 2559 และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย 3.42 วัน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 4,150 บาท/คน/วัน ขณะที่พญาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับหนึ่งของจังหวัดชลบุรี โดยในปี 2559 มีรายได้ประมาณ 1.98 แสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยว 13.6 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพญาเป็นคนไทย 35% และต่างชาติ 65% โดยมีชาวจีนเดินทางเข้ามามากที่สุด ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนประมาณ 2.5 ล้านคน และในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2560 มีนักท่องเที่ยวมาที่พญาประมาณ 8 ล้านคนแล้ว (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560)

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้กิจกรรมการท่องเที่ยวของชลบุรีเติบโตอย่างต่อเนื่อง มิได้มีเฉพาะความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น หากแต่ยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมอีกหลายประการ อันได้แก่ นโยบายส่งเสริมของส่วนกลางและทางจังหวัด รวมถึงความร่วมมือจากผู้ประกอบการภาคเอกชน นอกจากนี้ชลบุรียังมีโครงข่ายการคมนาคมขนส่ง โรงแรมระดับห้าดาว ร้านอาหารทะเล สปา สนามกอล์ฟ ฯลฯ ที่ล้วนทันสมัย สะดวกรวดเร็วในการเดินทาง และการให้บริการที่อบอุ่นประทับใจมีมาตรฐานระดับสากล จึงช่วยเพิ่มความมั่นใจ

ในการเดินทางมาเยือนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะแม่เหล็กสำคัญที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้ก็คือ “เมืองพัทยา” ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวทางชายทะเล มีแสงสีเสียงที่ไม่เคยหลับใหล เมืองพัทยามีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและก้าวสู่เวทีโลกอย่างทัดเทียมนานาชาติประเทศ โดยมีความโดดเด่นทางด้านธรรมชาติและกิจกรรมบันเทิงที่เป็นฐานกลยุทธ์ที่สำคัญ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษาในด้านผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม และเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน รักษา และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงนโยบายและมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ได้ทำการศึกษาถึงนโยบายและมุมมองของผู้บริหารโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อบทบาทในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมในด้าน (1) การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกแม่บ้าน และแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุง (2) ผลกระทบและข้อบังคับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีสิ่งแวดล้อม และ (3) ความรับผิดชอบต่องuest ในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีสิ่งแวดล้อมของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตพัทยาเหนือ พัทยากลาง และพัทยาใต้ ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี พัทยา (พัทยานเหนือ), โรงแรมฮิลตัน พัทยา (พัทยากลาง), โรงแรมบาราคูดา พัทยา (พัทยาใต้), โรงแรมรอยัลคัลฟ พัทยา กรู๊ป (พัทยาใต้ เขาพระตำหนัก), และโรงแรมอินเทอร์คอนติเนนทอล พัทยา รีสอร์ท (พัทยาใต้ เขาพระตำหนัก)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ระดับ 5 ดาวในเขตเมืองพัทยา รวมทั้งหมด 5 ท่าน
2. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการลดทอนข้อมูลแล้วมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยจำแนกตามประเด็นที่สัมภาษณ์
3. การหาข้อสรุปและตีความ (Conclusion and Interpretation) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล หาข้อสรุปและตีความในรูปแบบการพรรณนาตามแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ

4. การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Conclusion of Qualitative Research) ผู้วิจัยพยายามหาความหมายของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมาสร้างระบบความคิด และอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหาร จำนวน 5 ท่านของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ถึงนโยบายและมุมมองที่มีต่อบทบาทของพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกแม่บ้าน และแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุง ได้ผลสรุปของข้อคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบทบาทและศักยภาพการปฏิบัติงาน, การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และจิตสาธารณะ ส่งผลต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสິงแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตเมืองพัทยา

จากทัศนะของผู้บริหารโรงแรม 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 5 ท่าน โดยสรุปพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมทุกคนดำเนินงานตามนโยบายและข้อกำหนดที่โรงแรมได้กำหนดไว้ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้การปฏิบัติตามแนวทางนั้น ๆ พนักงานได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ ส่วนในเรื่องบทบาทและศักยภาพในการทำงาน ทางโรงแรมมีการประเมินผลโดยวัดจาก Key Performance Indicator (KPI) ของพนักงานเพื่อนำมาพิจารณาในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและปรับเพิ่มค่าตอบแทนเป็นเกณฑ์ปกติมาตรฐานเช่นองค์กรทั่ว ๆ ไป

สำหรับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น มาจากการกระตุ้นยอดขายและการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะพนักงานโรงแรมนอกจากจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนแล้วยังได้ส่วนแบ่งจาก Service Charge ที่คำนวณจากรายได้ที่ลูกค้ามารับบริการที่โรงแรม ซึ่งในส่วนนี้บางครั้งมียอดสูงกว่าเงินเดือนเสียอีก จึงเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในส่วนในเรื่องจิตอาสาต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสິงแวดล้อมนั้น เป็นสิ่งที่พนักงานตระหนักดีว่าเป็นสิ่งที่ต้องทำอยู่แล้ว ดังนั้น ทางโรงแรมจึงไม่ได้มีข้อบังคับว่าพนักงานต้องรักษาสິงแวดล้อมหากไม่ทำตามจะมีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงาน ซึ่งในทางปฏิบัตินั้น ทางโรงแรมได้ขอความร่วมมือจากพนักงานให้ปฏิบัติเพื่อประโยชน์ส่วนรวม นอกจากนี้ยังจัดทำป้ายรณรงค์เพื่อเชิญชวนและย้ำเตือนจิตสำนึกของพนักงานอีกด้วย พนักงานจึงปฏิบัติโดยไม่ได้มุ่งหวังว่าตนจะได้รับประโยชน์ตอบแทน แต่พนักงานกลับมองที่ภาพรวมมากกว่าว่าองค์กรจะได้รับผลกระทบอย่างไรหากทุกคนไม่ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสິงแวดล้อม อย่างไรก็ตามพนักงานในองค์กรทุกคนก็ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติตามป้ายรณรงค์ที่โรงแรมขอความร่วมมือด้วยความยินดีและเต็มใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ดีและได้พิสูจน์ให้เห็นว่าสิ่งที่พนักงานได้ประพฤติปฏิบัติตนเช่นนี้ นั่นคือการสนับสนุนและการรักษาสິงแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อสังคมส่วนรวม

2. นโยบายด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการสິงแวดล้อมของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา

จากทัศนะของผู้บริหารโรงแรม 5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 5 ท่าน โดยสรุป พบว่า เป็นเรื่องที่ชัดเจนอยู่แล้วว่า หากพนักงานขาดการเอาใจใส่ต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและรักษาสິงแวดล้อม อันจะส่งผลกระทบต่อโรงแรม ทางโรงแรมก็ย่อมดำเนินการรณรงค์ให้พนักงานสนใจและเอาใจใส่ในเรื่องของการรักษาสິงแวดล้อมให้มากขึ้น เพราะเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรม เช่น การใช้ซ้ำของ

กระต่ายไซเคิล การประหยัดน้ำ การประหยัดไฟ เป็นต้น แต่เท่าที่ผ่านมาพนักงานโรงแรมทุกคนต่างเอาใจใส่ในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เนื่องมาจากข่าวสารภายนอกที่พนักงานได้รับ การร่วมมือร่วมใจของคนในสังคมที่ช่วยกันสร้างกระแสความตื่นตัว และมีการรณรงค์อย่างแพร่หลายในเรื่องนี้ ทำให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปตามที่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะในที่สุดแล้วผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการไม่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการไม่รักษาสิ่งแวดล้อม ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อโรงแรมเพียงอย่างเดียว แต่กลับส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกคนในองค์กรเช่นกัน และยังส่งผลกระทบต่อสังคมและชุมชนโดยรอบอีกด้วย

หากพนักงานทุก ๆ คนของโรงแรม และทุก ๆ โรงแรมในเขตพญาไม่ดำเนินการในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม ย่อมส่งผลให้พญาเป็นเมืองที่ไม่น่าอยู่ ไม่น่ามาเที่ยว มีสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านลบเป็นวงกว้าง ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงเอาใจใส่ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ส่งผลให้โรงแรมไม่ต้องทำการรณรงค์อย่างเข้มข้นหรือออกมาเป็นข้อกำหนดหรือนโยบายให้พนักงานต้องปฏิบัติตามแต่อย่างใด แต่เกิดจากจิตสำนึกภายในของพนักงานทุกคน

อย่างไรก็ตาม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้พนักงานในโรงแรมต่างให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่สำหรับการให้บริการลูกค้านั้น ทางโรงแรมไม่สามารถไปแนะนำตักเตือนลูกค้าได้โดยตรง เช่น การใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด การประหยัดพลังงานไฟฟ้าโดยไม่เปิดไฟหรือเครื่องปรับอากาศทิ้งไว้ การประหยัดพลังงานโดยไม่เปลี่ยนผ้าปูเตียง ผ้าเช็ดตัว รวมทั้งการใช้น้ำจากฝักบัวอาบน้ำแทนอ่างอาบน้ำ เป็นต้น แต่สิ่งที่โรงแรมทำได้ก็คือการจัดทำป้ายรณรงค์และขอความร่วมมือจากลูกค้าให้ช่วยกันอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อส่งต่อสิ่งที่มีคุณค่าที่นับวันจะร่อยหรอหมดไปเพื่อให้รุ่นลูกหลานมีใช้กันต่อไป

3. ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในเขตเมืองพญา

การดำเนินงานของโรงแรมต้องอาศัยความเข้าใจของชุมชน องค์กร สังคม รวมถึงลูกค้า ผู้รับบริการ ซึ่งการสร้างกิจกรรม Corporate Social Responsibility (CSR) เป็นการคืนกำไรให้กับชุมชน โดยรอบหรือแม้กระทั่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร การทำกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีส่วนร่วมต่อส่วนรวม และสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ หากองค์กรใดองค์กรหนึ่งให้ความสำคัญด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือที่เรียกว่า CSR น้อย ไม่เพียงแต่ชุมชนรอบ ๆ เหล่านี้จะไม่ให้ความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกันเท่านั้น แต่ยังหมายถึงลูกค้าขององค์กรเหล่านั้นอีกด้วย แต่การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมทั้ง 5 แห่งนั้น ส่วนใหญ่ไม่ได้สนับสนุนเป็นต้นทุน เพราะทุกคนคิดว่าการให้เงินไม่ได้ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดีต่อชุมชนและสังคม ตลอดจนลูกค้าของโรงแรม

ดังนั้นโรงแรมจึงได้คิดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ชุมชนและสังคม รวมถึงผู้รับบริการได้มีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความตื่นตัวและดึงดูดความสนใจ และที่สำคัญคือสร้างให้ทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า และส่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลมากกว่าเช่นกัน การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงต้องสร้างความเข้าใจและความหวงในด้านการบูรณาการการชดเชยให้กับสิ่งแวดล้อม และคืนความสุขให้แก่ชุมชนและสังคมทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมการถ่ายเทของเสียจากโรงแรม การขจัดมลพิษ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและรู้คุณค่า และที่สำคัญคือการสร้างจิตสำนึกที่ดีด้วยการมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนการซื้อใจลูกค้าผู้มารับบริการ เข้าพักที่โรงแรม ทำให้ชุมชนและสังคมได้รับรู้ถึงการที่โรงแรมมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมมาโดยตลอด ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในดำเนินธุรกิจโรงแรม

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

เนื่องจากในองค์กรธุรกิจนั้นมักจะมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยระบบ Management by Objective (MBO), Key Performance Indicator (KPI) หรือในปัจจุบันนี้เริ่มนิยมใช้ระบบ Objective and Key Result (OKR) ซึ่ง Google ได้เริ่มใช้มานานกว่า 10 ปีแล้ว สำหรับในเมืองไทยในวงการ Startup หรือผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ต้องการความคล่องตัวในการวัดและประเมินผล และสามารถตอบโจทย์กับชีวิตการทำงานของคนยุคใหม่ที่ต้องการเห็นผลในเวลาอันรวดเร็ว สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันเหตุการณ์ จึงทำให้การประเมินผลด้วยวิธี OKR เป็นที่รู้จักมากขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตามเนื่องจากโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตพญาทั้ง 5 แห่งนั้น ต่างก็มีวิธีการประเมินและวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยวิธีการแบบ KPI อย่างเป็นระบบอยู่แล้ว ดังนั้น ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานในวงรอบปกติจึงมีตัวชี้วัด และข้อกำหนดที่ชัดเจนเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และปรับระดับค่าตอบแทนในที่สุด จึงทำให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ทำงานเต็มศักยภาพ รวมทั้งมีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยดูจากยอดขายและรายได้เป็นตัวชี้วัดตามผลงานที่แท้จริง

สำหรับในเรื่องการมีจิตสาธารณะนั้น ทางโรงแรมไม่ได้กำหนดเป็นข้อบังคับแต่อย่างใด เพียงแต่ขอความร่วมมือจากพนักงานด้วยการทำปายรณรงค์เชิญชวนให้ทุกคนได้รับทราบและปฏิบัติตาม การปฏิบัติเช่นนี้ทำให้พนักงานมองเห็นว่าสิ่งใดจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและส่วนรวม โดยที่เขาจะได้รับผลตอบแทนอย่างไร จึงกล่าวได้ว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสีงแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม แต่กลับเป็นสิ่งที่พนักงานได้ตระหนักและเรียนรู้ด้วยตนเองว่าต้องทำ เป็นการมองภาพกว้างทำเพื่อส่วนรวม ดังนั้น สิ่งที่พนักงานปฏิบัติเองนั้นแหละ คือสิ่งสนับสนุนให้เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีงแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิทยพรหมกันต์ นันทะเสน (2555) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ซึ่งทำการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regress Analysis) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม ตั้งแต่ 3 – 5 ดาว จำนวน 405 คน ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า โดยส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทางกลับกันการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้ให้ความสำคัญต่อด้านศักยภาพการทำงานของพนักงาน การวางแผนการทำงาน การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ การตรวจสอบ/ตรวจทาน และการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับประเด็นนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการสีงแวดล้อมในโรงแรมนั้น ในทัศนะและมุมมองของผู้บริหารโรงแรม 5 ดาว ในเขตเมืองพญาทั้ง 5 แห่ง ต่างเห็นพ้องตรงกันว่านโยบายสำคัญขององค์กรควรจะถูกกำหนดโดยระดับบริหาร ในกรณีที่มีการปฏิบัติงานของพนักงานที่ขาดความเอาใจใส่ในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการสีงแวดล้อมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและภาพลักษณ์ของโรงแรม ทางโรงแรมก็ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อรณรงค์ให้พนักงานให้ความใส่ใจในเรื่องดังกล่าว เพราะเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรนั่นเอง แต่ที่ผ่านมามีพนักงานทุกคนของโรงแรมต่างเอาใจใส่และให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาสีงแวดล้อมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากข่าวสารจากภายนอกทั้งภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ ได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักในปัญหานี้และขอความร่วมมือ จึงทำให้พนักงานสนใจ และเข้าใจในเรื่องนี้เป็นอย่างดี ทำให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปตามที่วัตถุประสงค์ที่วางไว้ทุกประการ เพราะทุกคนต่างรู้ดีว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการไม่รักษาสีงแวดล้อมให้ดีขึ้น มี

เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อแรงงานและอาชีพของพนักงานทุกคนในองค์กรอีกด้วย รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคมและชุมชนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบวรพจน์ หิรัญรัตน์มกุล (2553) ที่กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างยิ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อสังคม รวมทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม อย่างไรก็ตามการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมสามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย ในรูปแบบการใช้ทรัพยากรน้ำ พลังงานไฟฟ้า การคมนาคม รวมทั้งการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในภายหลัง เช่น ขยะประเภทต่าง ๆ ทำให้เกิดสิ่งปฏิกูลปริมาณมาก เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจโรงแรมควรร่วมมือกันรับผิดชอบต่อปัญหาดังกล่าว โดยการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและที่สำคัญควรจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมคัดแยกขยะมูลฝอยอย่างถูกต้องและจริงจัง

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตอบแทนสังคมในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและจัดสรรเวลาในแต่ละโครงการเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสภาพแวดล้อมนั้น พบว่าการดำเนินงานในด้านนี้ของโรงแรมต้องอาศัยความเข้าใจของทุกคนในองค์กร ชุมชน สังคม รวมถึงผู้รับบริการ ซึ่งการสร้างกิจกรรม CSR เป็นการคืนกำไรให้กับชุมชนโดยรอบ หรือแม้กระทั่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร การทำกิจกรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างสาธารณประโยชน์ให้แก่ชุมชนใกล้เคียง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ หากองค์กรใดองค์กรหนึ่งให้ความสำคัญในด้าน CSR น้อย ไม่เพียงแต่ชุมชนที่จะไม่ให้ความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกันขององค์กร แต่ยังรวมถึงลูกค้าผู้มาใช้บริการจากองค์กรอีกด้วย ซึ่งการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่เน้น มักไม่สนับสนุนเป็นตัวเงินเพราะการให้เงินไม่ได้ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดีขององค์กร ชุมชน และสังคม รวมถึงผู้รับบริการในที่สุด ทางโรงแรมจึงคิดออกแบบเป็นกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความตื่นตัว ตั้งใจดูแลความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสภาพแวดล้อมของทางโรงแรมมากกว่าการให้เป็นตัวเงิน ซึ่งไม่ส่งผลต่อสังคมที่อยู่ และแขกผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Martin et al (2008, p. 203) จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกมา 20 บริษัท มีเพียง 4 บริษัทเท่านั้นที่ดำเนินงานได้ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ, ด้านสภาพแวดล้อม, ด้านสังคม, ด้านสิทธิมนุษยชน, ด้านชุมชน และด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ และยังพบอีกว่าบริษัทในอังกฤษมีแนวโน้มที่จะรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี รวมถึงการกำจัดมลพิษ, การปล่อยก๊าซและการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายที่สำคัญของบริษัทคือการให้ความสำคัญกับพนักงานโดยมุ่งเน้นให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม ในด้านสิทธิมนุษยชนบริษัทส่วนใหญ่จะกำหนดนโยบายให้พนักงานทำงานด้านด้วยความสมัครใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนหรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินเพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการรักษาสภาพแวดล้อม
2. องค์กรควรส่งเสริมพนักงานส่วนในองค์กรเป็นกลุ่มผู้รักษาสภาพแวดล้อมอย่างแท้จริง และจริงจังต่อเนื่อง โดยกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการรักษาสภาพแวดล้อมที่ชัดเจนและนำมาปฏิบัติได้จริง

3. พนักงานทุกคนในองค์กรต้องมีจิตอาสาในการร่วมแรงร่วมใจกันอนุรักษ์ รักษา ลดปัญหาจากการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ โดยการทำตัวเป็น “ตัวอย่างที่ดี” และช่วยกันส่งต่อ “จิตสำนึก” นี้ให้กับลูกค้าของโรงแรมต่อไป

4. องค์กรควรสนับสนุนให้มีการแบ่งสรรรายได้จากการแปรรูปและการขายขยะรีไซเคิล เพื่อนำมาจัดตั้งเป็นกองทุนสวัสดิการ หรือเงินสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การเลี้ยงสัตว์ประจำปี หรือการแข่งขันกีฬาส่งเสริมความสามัคคี ตลอดจนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ถังขยะแยกประเภท เพื่อสนับสนุนการทำงานเพื่อส่วนรวมของพนักงานในองค์กร

5. องค์กรควรแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการตอบแทนสังคม ซึ่งอาจจัดตั้งในรูปแบบโครงการเพื่ออนุรักษ์ รักษาและบำรุงสิ่งแวดล้อม โดยให้พนักงานในองค์กรได้ดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน สังคม ประชาชน และหน่วยงานของภาครัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและรณรงค์ให้โรงแรมทุกระดับในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีให้ความสนใจและตระหนักในบทบาทที่สำคัญเพื่อช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีเขียวเพื่อทำให้ “พัทยา” เป็นเมืองต้นแบบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างกระแสให้ลูกค้าของโรงแรมมีแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีเขียว เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

3. อาจทำการศึกษาเรื่องนี้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อศึกษาหาแนวทางและเชื่อมโยงไปสู่การธำรงรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ โลวิชากรติกุลที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลทั้งหมด จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ในที่สุด ขอขอบพระคุณ อาจารย์และเจ้าของงานวิชาการต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้อ้างอิง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบความดีให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน อันมีบิดา มารดา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรณีการ์ ธรรมพานิชวงศ์. (2561) เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมสีเขียวด้วยโมเดลการพัฒนาสีเขียว, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (13 มีนาคม 2561). สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2018/03/green-growth-model/>.

กิตติกานต์ ศรีขวัญ, (ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ โรงแรม ฮิลตัน พัทยา). (2559). สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม.

- ณัฐวรรณ สุนทรวริทธิโชติ. (2556). การศึกษาสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตตำบลสามบัณฑิต กรณีศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประชาชน. วิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นงลักษณ์ นามลทา. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพมหานครในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- บวรพจน์ หิรัณยศรีมงคล. (2553). แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในการลดภาวะโลกร้อนใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก.
- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). ห้องเที่ยวชลบุรีโตไม่หยุด 2.2 แสนล้าน พัทยาบูม “ไทยแลนด์ทราเวลมาร์ท” ปีกอีเวนได้รับ EEC. (28 กันยายน 2560). ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/local-economy/news-47062>.
- พิทยพรหมกันต์ นันทะเสน. (2555). การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก.
- มาลาศรี บัวชุม, (เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมดุสิตธานี พัทยา). (2559). สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม.
- สมชาย ครูใหญ่น้อย, (ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม อินเทอร์เน็ตคอนติเนนตัล พัทยา รีสอร์ท). (2559). สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม.
- Martin et al., (2008) Testicular dysgenesis syndrome and the estrogen hypothesis : a quantitative meta-analysis. Environ Health Perspect, 116-203.