

รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง จังหวัดตราด

The Environmental Management Approach for Small in Kon Chang

Trat Province

◆ สุรพจน์ ณ ถลาง

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Surapote Na Thalang

National Institute of Development Administration, E-mail: Johncojack@hotmail.com

Received: September 18, 2019 ; Revised: October 3, 2019; Accepted: October 4, 2019

Abstract

The objectives of this research are 1.to identify the problem of the environmental management for small hotels in Koh Chang and 2. to suggest an approach based on a concept of Balanced Scorecard for the environmental management of small hotels in Koh Chang.This was a qualitative research which included one month of area observation and interview 36 related stakeholders. There were 13 community officers, 13 residents and 10 small hotel personnel. The semi-structured interview is used as the data collecting tool. For data analysis process was presented via content analysis with methodological triangulation.

The research data found 1.There were three problems of the environmental management which were wastewater treatment , waste management and management of sufficient fresh water.The researcher suggests an approach based on a concept of Balanced Scorecard for the environmental management of small hotels in Koh Chang as follows: 1. To Use the model of household environmental management and the community environmental management network instead of the Government model which lack of the long term plan. 2. To implement an On Site Treatment management model and 3. To create the strategy performance management tool, based on the concept of Balanced Scorecard . There are four dimensions: the effectiveness dimension, the internal process dimension, learning dimension and the stakeholder dimension in order to encouraging the small hotels to join the community network and activity to develop the onsite and the community environment management effectiveness in the Community Based Tourism (CBT) area in Koh Chang.

Keyword : Environmental Management for Hotel, Community Based Tourism (CBT),
Balanced Scorecard Model of the Environmental Management

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัญหาทางสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง 2. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด Balanced Scorecard ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในพื้นที่เป็นเวลา 1 เดือน และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 36 คน คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ 13 คน กลุ่มชุมชน 13 คน และกลุ่มเจ้าของโรงแรมขนาดเล็ก 10 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็น (Content Analysis) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบในลักษณะสามเส้าของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง ได้แก่ ปัญหาการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาจัดการขยะ และปัญหาการขาดแคลนน้ำจืด 2.รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด Balanced Scorecard ได้แก่ 1) การใช้แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับครัวเรือนและระดับชุมชน แทนแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับพื้นที่ซึ่งยังขาดแผนดำเนินการระยะยาว 2) รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง ต้องเป็นการจัดการ ณ สถานที่ประกอบการตามแนวคู่มือของหน่วยงานราชการ และ 3) ใช้แนวคิดการจัดการแบบ Balanced Scorecard เพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดการ และสร้างรูปแบบที่เหมาะสมใน 4 มิติ คือ มิติประสิทธิผล มิติกระบวนการภายใน มิติการเรียนรู้ และมิติผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกระตุ้นให้โรงแรมขนาดเล็กพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับครัวเรือนของตน และระดับชุมชนในบริเวณการท่องเที่ยวชุมชนของเกาะช้าง ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจโรงแรม การท่องเที่ยวชุมชน แนวคิด Balanced Scorecard
ในการจัดการสิ่งแวดล้อม

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวมาช้านาน นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ใน พ. ศ. 2552 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 14 ล้านคน เพิ่มเป็นทวีคูณจำนวน 29.8 ล้านคนใน พ. ศ. 2558 และ ใน พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 38.2 ล้านคน (National Tourism Policy Committee, 2018: 14)

ข้อมูลการลงทุนด้านโรงแรมพบว่า ใน พ. ศ. 2559 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพิ่มขึ้น สร้างรายได้สู่ธุรกิจโรงแรม ประมาณ 537,000 - 544,000 ล้านบาท หรือเติบโตร้อยละ 4.7 - 6.0 นับเป็นผลจากการกระตุ้นการท่องเที่ยวจากภาครัฐ (Kasikorn Research Center 2017: 2)

โรงแรมขนาดกลาง และโรงแรมขนาดเล็ก จัดเป็นธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium Enterprise: SMEs) ที่มุ่งสร้างเอกลักษณ์ของโรงแรม ปรับกลยุทธ์การให้บริการ และพัฒนาการบริหารจัดการ อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มการขายแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (วันที่ 11 มิถุนายน 2560) เปิดเผยว่า “..รัฐบาลมีเป้าหมายพัฒนาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมบูติก และโฮเทล ให้มีความเข้มแข็ง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยเพิ่มขึ้น โรงแรมขนาดเล็กในปัจจุบัน มีจำนวน 4,727 ราย จากธุรกิจโรงแรมทั้งหมด 8,384 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 56 โดยรัฐบาลประมาณรายได้จากธุรกิจโรงแรม ให้ ได้ไม่น้อยกว่า 200,000 ล้านบาทเช่นเดียวกับปี 2559..”

แนวความคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ถูกกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายระดับประเทศของไทย (Office of the National Economic and Social Development Board, 2003) ที่กระตุ้น และส่งเสริม ให้หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน และอุตสาหกรรมทุกประเภทถือปฏิบัติ ในส่วนอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม จัดเป็นภาคอุตสาหกรรมบริการที่ใช้พลังงานสูง ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมใน หลายด้าน เช่น ปริมาณทรัพยากรที่ใช้ การปล่อยของเสีย และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชน มีหลาย หน่วยงานที่ส่งเสริม และสนับสนุนธุรกิจที่พักแรม ในการอนุรักษ์และจัดการสิ่งแวดล้อม กำหนดมาตรฐาน สิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจโรงแรม ทั้งระดับภายในประเทศ และระหว่างประเทศ มาตรฐานการจัดการ สิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมที่มีชื่อเสียง ได้แก่

1. มาตรฐานโรงแรมเพื่อโลกสวย (โรงแรมใบไม้เขียว)
2. มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)
3. มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน

ในพื้นที่เกาะช้าง มีโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 336 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมด 393 แห่ง (Trat Province Tourism Office 2016: 56) คำจำกัดความของโรงแรมขนาดเล็กในงานวิจัยฉบับ นี้ ใช้อ้างอิงตามมาตรฐานโรงแรมในประกาศของกรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2557 หมายถึง โรงแรมที่มีมาตรฐาน ตั้งแต่ระดับ 1 ดาวถึงระดับ 3 ดาว ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถบริหารงาน ด้วยระบบครอบครัว และใช้เงินลงทุนดำเนินธุรกิจจำนวนไม่สูง อย่างไรก็ตาม เจ้าของธุรกิจในกลุ่มนี้มักบริหาร จัดการองค์กรตามประสบการณ์หรือตามความเข้าใจ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับหลักการจัดการสิ่งแวดล้อมของ โรงแรม โรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างมีจำนวนมากขึ้นในเวลา 10 ปีที่ผ่านมา แต่มีโรงแรมขนาดใหญ่บนเกาะ ช้างได้รับมาตรฐานสิ่งแวดล้อม คือ มาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว เพียง 5 แห่ง เพราะโรงแรมขนาดใหญ่มีความ พร้อมมากกว่าในด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ผู้บริหารมีความรู้และมีนโยบายส่งเสริมการจัดการ สิ่งแวดล้อม มีการให้ความรู้และอบรมพนักงาน ตลอดถึงการประชาสัมพันธ์ และชักชวนนักท่องเที่ยวซึ่งเป็น ลูกค้าของโรงแรมให้มีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ในขณะที่โรงแรมขนาดเล็กขาดความพร้อมในด้าน เหล่านี้

โรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง ส่วนมากมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง เจ้าของโรงแรมขนาดเล็กจำนวนหนึ่ง คือ คนในท้องถิ่นที่เป็นเจ้าของที่ดินแบ่งที่ดินจากการเกษตรมาทำโรงแรมขนาดเล็กแล้วบริหารเอง อีกส่วนหนึ่งให้เช่าที่ดินเพื่อทำโรงแรมขนาดเล็ก ผู้มาเช่าเป็นทั้งคนในท้องถิ่นหรือคนนอกพื้นที่ โรงแรมขนาดเล็กให้บริการห้องพักเป็นหลัก มีบางโรงแรมให้บริการอาหารเช้าแก่แขกที่มาพัก เจ้าของหรือผู้จัดการบริหารและดูแลแขกด้วยตนเอง มีพนักงานเพียง 2-5 คนทำหน้าที่ทำความสะอาดห้องพัก และบริเวณรอบโรงแรม แขกที่มาพักโรงแรมขนาดเล็กมักซื้ออาหาร และเครื่องดื่มจากภายนอกเข้ามารับประทานในห้องพัก ที่ส่วนใหญ่มีตู้เย็นอยู่ในห้องแต่ไม่มีอุปกรณ์ประกอบอาหารให้

ด้วยเหตุนี้โรงแรมขนาดเล็กจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมกับการวิจัย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาในการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง และนำเสนอรูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กเกาะช้าง ให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับลักษณะทางธุรกิจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเป็นต้นแบบใช้กับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาทางสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง
2. เพื่อเสนอ รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด

Balanced Scorecard

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษา ในด้านโรงแรมขนาดเล็กได้ศึกษาแนวคิด ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก รูปแบบการบริหารธุรกิจโรงแรม ลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจโรงแรม มาตรฐานสิ่งแวดล้อมกับธุรกิจโรงแรม หลักการและรูปแบบการบริหารธุรกิจแบบ Balanced Scorecard รวมถึงแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมบริการ และแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community- Based Tourism: CBT)

แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดเล็กใช้แนวคิดการจัดการ Balanced Scorecard ใน 4 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิภาพ เน้นการลดความร้ายแรงของปัญหาสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่ทั้งปัญหาขยะ น้ำเสีย และการจัดการน้ำจืด รวมถึงปัญหาที่อาจเกี่ยวข้อง มิติกระบวนการภายใน ใช้หลักแนวคิด ISO คือ การวางแผนนโยบาย (Plan) วิธีการจัดการสิ่งแวดล้อม (Do) การติดตามประเมิน (Check) มาตรฐานการทำงานในแต่ละวัน (Act): PDCA เพื่อเป็นแนวทางสามารถทำได้จริง มิติผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้ประกอบการและชุมชนโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง มิติการเรียนรู้เน้นด้านสำนึกถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และเทคนิคในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สามารถทำเองในชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism หรือ CBT) คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม ที่ชุมชนเป็นผู้กำหนดทิศทาง จัดการ และชุมชนมี

บทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน ที่มุ่งเน้นให้เกิดความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกรุ่นหลาน และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ (Community Tourism Institute, 2009)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วัฒนา ทงศ์แดง (2560) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กโดยใช้หลักการ Business Scorecard (BSC) ในด้านการจัดการการเงินการลงทุน ควรหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก ให้เหมาะสมกับแผนการลงทุนของธุรกิจ ด้านลูกค้าควรเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรต้องกำหนดหน้าที่ภาระงานของพนักงานให้ชัดเจน ด้านการเติบโตและการพัฒนาบุคลากรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและงบประมาณ โดยบุคลากรในระดับปฏิบัติการต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้เกิดทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ โสภะรักษ์ (2556) เรื่อง กระบวนการพัฒนาโรงแรมระดับ 3 ดาวภายใต้มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน สำหรับผู้ประกอบการไทย ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับทฤษฎี และมาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียนได้ โดยไม่ได้ส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินงาน เพราะโรงแรมมีการดำเนินงานสอดคล้องกับเนื้อหาของข้อกำหนด เช่น การแยกขยะ การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การมีกิจกรรมทำความสะอาดร่วมกับชุมชน การอบรมพนักงานให้มีจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม แต่ขาดการติดตามและประเมินผล

Alexandar B. Smith and Others (2015) เรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมบริการ วิธีปฏิบัติอย่างเยี่ยม การมีส่วนร่วมของแขก และความพึงพอใจของลูกค้า (Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practice, Guest Participation and Customer Satisfaction) อุตสาหกรรมบริการต้องดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ความสำเร็จในการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ทำได้รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะมีความพร้อมใน 3 ประการได้แก่ มีแนวทางปฏิบัติที่ได้ผลดี การมีส่วนร่วมของแขกที่เข้าพักในโรงแรม และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Hiroshi Kakazu (2012) เรื่อง การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะอย่างยั่งยืน : กรณีหมู่เกาะโอกินาวา (Sustainable Island Tourism : the Case of Okinawa) เสนอแนวคิดที่หมู่เกาะโอกินาวาต้องเปลี่ยนเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกำลังซื้อสูง เพื่อเพิ่มรายได้ต่อหัว และคุณภาพนักท่องเที่ยว

Sonya Graci and Rachel Dodds (2011) เรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ (Sustainable Tourism in Islands Destination) เสนอเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ คือ การให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกันระหว่างการส่งเสริมการท่องเที่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ต้องมีการกำหนดนโยบาย และมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน (Community

Based Tourism: CBT) การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวตามความสามารถในการรองรับ(Carrying capacity : CC)

Lohmann G. and Nguyen D.N. (2011) เรื่องการคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในฮาวาย: มุมมองอย่างองค์รวม (Sustainable Tourism Transportation in Hawaii : a Holistic Approach) เสนอแนวคิดเรื่องระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องร่วมกันวางยุทธศาสตร์ระบบการคมนาคมในเกาะเป็นแผนระยะสั้น และระยะยาว โดยคำนึงถึงความลงตัวด้าน การเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย และสิ่งแวดล้อม

Brent Moyle., Glen Croy, and Betty Weiler (2011) เรื่องปฏิสัมพันธ์บนหมู่เกาะระหว่างเจ้าภาพและแขกของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: เกาะบรูนิและเกาะแมกเนติก (Sustainable Host-Guest Interactions on Islands: Bruny and Magnetic Islands) เสนอแนวคิดเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ ควรร่วมกันกำหนดนโยบาย กิจกรรม รูปแบบการให้บริการ ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่วนนักท่องเที่ยวต้องยอมรับ เคารพวิถีชีวิตชุมชนชาวเกาะ และทำกิจกรรมท่องเที่ยวด้วยสำนึกของหลักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

Graci S. and Dodds R. (2011) เรื่อง การพัฒนาที่ไม่ยั่งยืนในเกาะพีพี ประเทศไทย (Unsustainable Development in Koh Phi Phi, Thailand) ปัญหาสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวหมู่เกาะพีพี เขตอุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี ได้แก่ 1. ปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเสีย ที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศในพื้นที่ 2. ปัญหาน้ำจืด ปัญหาไฟดับ เป็นปัญหาที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ซึ่งกระทบธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว เพราะมีจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่เพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี 3. ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นเขตอุทยานแห่งชาติทางทะเล มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายส่วนและใช้รูปแบบการจัดการพื้นที่ในรูปแบบอพท.

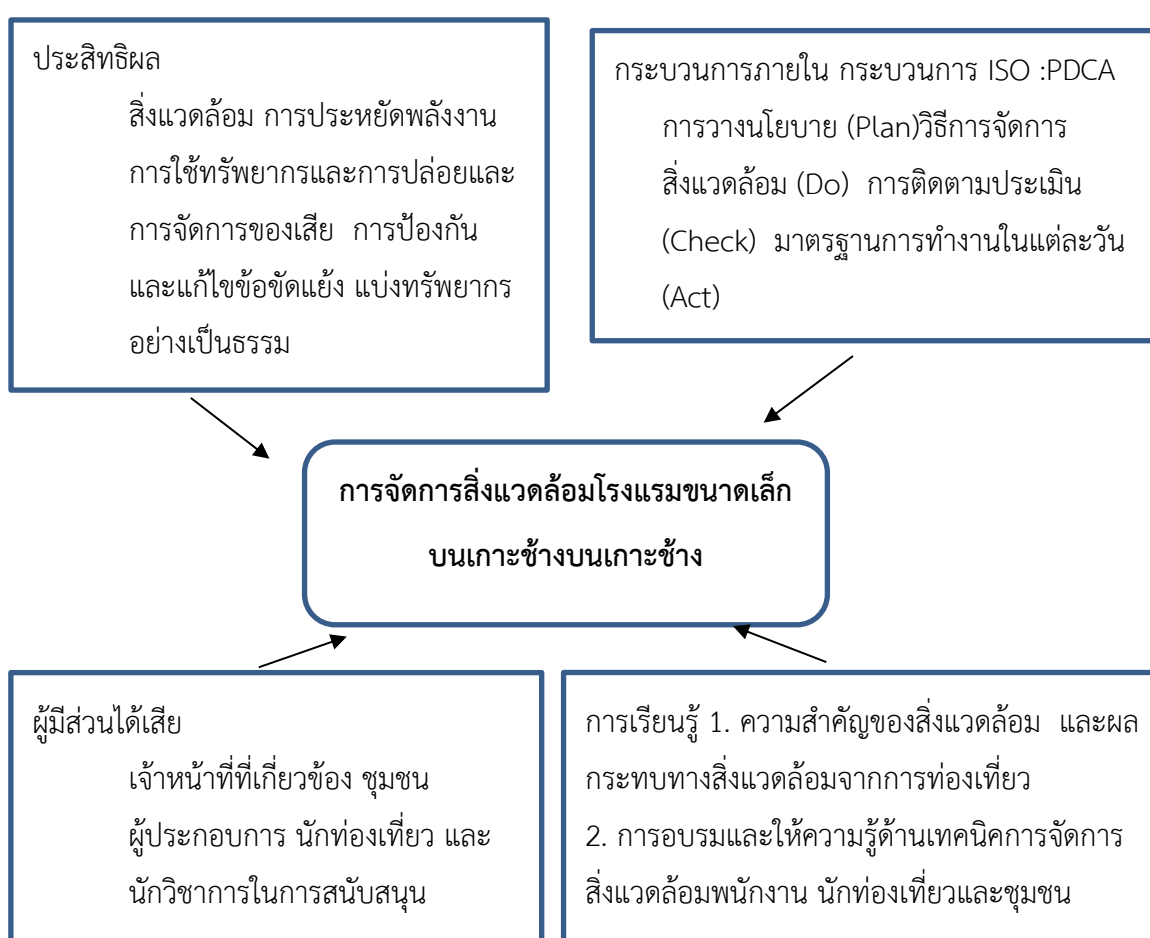
Karim Zein (2008) เรื่องการปฏิบัติที่ดีด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม (Best Environmental Practices for the Hotel Industry) ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีคู่มือปฏิบัติในการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีการวัดผลตามมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คู่มือการปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมจะช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน และมีเกณฑ์การวัดผลด้วยตัวเอง เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเห็นผลในเวลาที่รวดเร็ว นับเป็นกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลถึงชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหาในการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง และนำเสนอรูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง ด้วยวิธีสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) ด้วยคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สัมภาษณ์

และสนทนากลุ่ม (Interview & Focus Group) โดยใช้การสุ่มแบบอ้างอิงต่อ (Snow Ball Sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลักมี 3 กลุ่มจำนวน 36 คน คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ 13 คน กลุ่มชุมชน 13 คน และกลุ่มเจ้าของโรงแรมขนาดเล็ก 10 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็น (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม โดยกำหนดกลุ่มคำสำคัญที่เกี่ยวข้อง (Key Word) ในการประเมินศักยภาพของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มและตรวจสอบจากเนื้อหาสัมภาษณ์ว่ามีค่าเหล่านี้หรือไม่ ในบริบทและความเข้าใจที่ถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการตอบคำถามสำคัญที่เกี่ยวข้อง (Critical Question) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบในลักษณะสามเส้าของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

1. ปัญหาสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง

1.1 ปัญหาเรื่องน้ำเสีย โรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะน้ำเสียและปริมาณน้ำเสียใกล้เคียงกับน้ำเสียของบ้านเรือนปกติ (Domestic Wastewater) และสามารถแก้ไขได้ด้วยแนวทางใกล้เคียงกัน กล่าวคือ เป็นน้ำเสียที่เกิดจากกิจกรรมประจำวันของมนุษย์ อาทิ การซักล้าง ทำความสะอาด รวมถึงการประกอบอาหาร

ประจำวัน (ผู้ให้ข้อมูล ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก) ลักษณะของน้ำเสียในครัวเรือนจะประกอบด้วย **สารอินทรีย์ในน้ำเสีย** ซึ่งเกิดจากเศษอาหาร สารอินทรีย์เหล่านี้ทำให้ค่าออกซิเจนในน้ำ (Dissolved Oxygen) มีปริมาณลดลง เนื่องจากจุลินทรีย์ต้องใช้ ออกซิเจนในการย่อยสลาย สารอินทรีย์เหล่านี้ทำให้คุณภาพของน้ำเสียต่ำลงและส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตในน้ำ ค่าจำนวนจุลินทรีย์ในน้ำวัดได้ด้วยการวัดค่าบีโอดี (BOD: Biochemical Oxygen Demand) ซึ่งถ้าค่าบีโอดีสูงแปลว่ามีจำนวนจุลินทรีย์ในน้ำสูง ส่งผลให้น้ำเน่าเสียง่าย นอกจากนั้นยังมี **สารอนินทรีย์ในน้ำเสีย** คือ แร่ธาตุต่างๆที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาน้ำเสีย แต่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตในน้ำ เช่น ซัลเฟอร์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของสิ่งมีชีวิต และฟอสฟอรัสซึ่งเกิดจากกิจกรรมการซักล้างทำความสะอาด เป็นต้น

นอกจากสารอินทรีย์และสารอนินทรีย์แล้ว ในน้ำเสียยังอาจมีโลหะหนักและสารพิษปนเปื้อน ปกติน้ำเสียจากครัวเรือนไม่ค่อยมีโลหะหนักเหมือนน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม แต่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการซ่อมเครื่องมือหรือพาหนะในโรงแรม มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร เป็นต้น ส่วนสารพิษส่วนใหญ่มาจากการใช้สารเคมีในการเกษตรรวมถึงการดูแลรักษาต้นไม้ภายในบริเวณโรงแรม หรืออาจอยู่ในรูปของแข็งเช่นเศษผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร วัสดุก่อสร้างที่เหลือจากการก่อสร้าง จากการทำลายโรงแรม และสถานประกอบการที่รुक้าเขตอุทยานแห่งชาติ ส่งผลกระทบต่อความชุ่มชื้นของน้ำ รวมถึงทำให้เกิดภาวะขาดออกซิเจนในน้ำ ทำให้แหล่งน้ำตื้นเขิน ส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตในน้ำ (ผู้ให้ข้อมูล ภาครัฐ และชุมชน)

น้ำมันและเศษวัสดุลอยน้ำ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพน้ำเช่นกัน เมื่อทิ้งน้ำมันในการประกอบอาหารลงไปในระบบน้ำเสีย น้ำมันจะแยกตัวจากน้ำโดยลอยคลุมผิวน้ำ ทำให้ออกซิเจนไม่สามารถสัมผัสน้ำเพื่อเพิ่มปริมาณออกซิเจนในน้ำ ส่วนเศษวัสดุลอยน้ำจะลดความสามารถในการสังเคราะห์แสงของพืชน้ำ และทำให้เกิดทัศนียภาพไม่น่าดู ฟองที่เกิดจากการทำความสะอาดเป็นอุปสรรคในการกระจายของออกซิเจนเช่นกัน ในน้ำเสียจะมีจุลินทรีย์ในน้ำที่ต้องใช้ออกซิเจนในการดำรงชีวิต ทำให้ปริมาณออกซิเจนในน้ำลดลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อคุณภาพน้ำเสีย

สารอาหารในน้ำ สารละลายไนโตรเจนและฟอสฟอรัสที่มาจาก การซักล้าง ล้วนเป็นสารอาหารของพืชน้ำ ถ้าสารอาหารในน้ำมีจำนวนมากจะทำให้พืชน้ำเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและใช้ออกซิเจนในน้ำจำนวนมากในการเจริญเติบโต พืชน้ำยังเป็นเครื่องกีดขวางการระบายน้ำอีกด้วย นอกจากนั้น การย่อยสลายของสารอินทรีย์แบบไร้ออกซิเจนเป็นต้นเหตุของ **กลิ่นเน่า** ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในบริเวณ โดยเฉพาะบริเวณที่มีการกีดขวางการไหลของน้ำเสีย ส่งผลให้น้ำเสียซึ่งอยู่กับที่และเน่าเสียในที่สุด

โรงแรมขนาดเล็กบางแห่งมีบ่อบำบัดน้ำเสีย (ผู้ให้ข้อมูล ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก) ในปัจจุบันบนเกาะช้างยังขาดระบบการจัดการน้ำเสียระดับท้องถิ่นที่เหมาะสมและยั่งยืน ทำให้ปัญหาน้ำเสียยังเป็นปัญหาสำคัญที่รอการแก้ไข (ผู้ให้ข้อมูล ภาครัฐ และชุมชน)

1.2 ปัญหาเรื่องขยะ รูปแบบขยะของโรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะเช่นเดียวกับน้ำเสีย คือ เป็นขยะประเภทเดียวกับขยะครัวเรือน เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กมักไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบอาหาร

ซึ่งต่างจากโรงแรมขนาดใหญ่ ทำให้รูปแบบของขยะที่มาจากโรงแรมต่างจากครัวเรือนทั่วไป ส่วนใหญ่โรงแรมขนาดเล็กมักไม่มีบริการอาหาร ทำให้ขยะในรูปแบบเศษอาหารมีน้อย จากการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการพบว่า ส่วนใหญ่ขยะที่พบมักเป็นรูปแบบหีบห่อผลิตภัณฑ์และขวดพลาสติก ปัจจุบันมีการใช้หลักการ 3 R ในการจัดการโดยเน้นการรีไซเคิลขยะเป็นหลัก ในบางครั้งอาจมีขยะรูปแบบอื่น ๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ หรือเครื่องใช้ในโรงแรมที่ไม่ต้องการใช้แล้ว หรือเศษอุปกรณ์ก่อสร้างซึ่งเกิดจากการก่อสร้าง หรือการรื้อสิ่งก่อสร้าง ขยะลักษณะนี้ต้องมีการจัดการเป็นพิเศษ

1.3 ปัญหาเรื่องน้ำจืด เกษะข้างตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแหล่งน้ำจืดจำกัด ปัจจุบันต้องซื้อน้ำจืดจากแหล่งน้ำอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง ปัญหาเรื่องน้ำจืดเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง นักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเกินกว่าที่ระบบนิเวศเกาะช้างจะรับได้ (Carrying Capacity) เพราะฤดูกาลท่องเที่ยว 4 เดือนที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจำนวนมากเป็นฤดูร้อนที่ไม่มีฝน ทำให้ปริมาณน้ำจืดในพื้นที่ไม่เพียงพอกับกิจกรรมการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง ปัญหาเรื่องน้ำจืดบนเกาะช้างมักเกิดในพื้นที่ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่บนเกาะช้างตั้งอยู่บนพื้นที่หมู่ 4 ตำบลเกาะช้างมีลักษณะเป็นพื้นที่ชายทะเลห่างจากแหล่งน้ำจืด และเป็นพื้นที่ซึ่งคนดั้งเดิมไม่นิยมตั้งถิ่นฐาน แต่ด้วยลักษณะที่เหมาะสมกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทำให้มีการพัฒนาพื้นที่เป็นที่อยู่อาศัย ธุรกิจโรงแรมและสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มปัญหาการขาดแคลนน้ำจืดในท้องถิ่น

2. รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด Balanced Scorecard ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กล่าวมาข้างต้น เป็นส่วนสำคัญในการตั้งตัวแปรในมิติประสิทธิภาพในแนวคิดการจัดการ Balanced Scorecard เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมกับปัญหา ทั้งเป็นตัวแปรหลักของการวางแผน (Planning) ในมิติกระบวนการภายในเพื่อกำหนดพฤติกรรมในการแก้ปัญหา (Doing) ที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด Balanced Scorecard ได้แก่

- 1) การใช้แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับครัวเรือนและระดับชุมชน แทนแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับพื้นที่ซึ่งยังขาดแผนดำเนินการระยะยาว
- 2) รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้าง ต้องเป็นการจัดการ ณ สถานที่ประกอบการ (On Site Treatment) ตามแนวคู่มือของหน่วยงานราชการ
- 3) ใช้แนวคิดการจัดการแบบ Balanced Scorecard เพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดการ และสร้างรูปแบบที่เหมาะสมใน 4 มิติ คือ มิติประสิทธิภาพ มิติกระบวนการภายใน มิติการเรียนรู้ และมิติผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2.1 มิติประสิทธิภาพ ในงานวิจัยใช้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการ ว่าสามารถลดความรุนแรงของปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้หรือไม่ เน้นการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เป็นหลัก โดยให้โรงแรมขนาดเล็กเข้าไปมีส่วนร่วมกับการวางแผนและแก้ปัญหา ผู้ประกอบการควรเอาใจใส่กับปัญหา

ด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของตน รวมถึงสภาพปัญหาและความรุนแรงของปัญหา ศึกษาความเกี่ยวข้องของธุรกิจตนกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทำความเข้าใจมิติประสิทธิผลซึ่งจะตั้งตามปัญหาที่กล่าวถึง

2.2 มิติกระบวนการภายใน ใช้แนวคิดการจัดการ ISO:PDCA คือ มีกระบวนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการแก้ไข (Act) ให้สามารถตอบสนองมิติประสิทธิผลได้ เจ้าของโรงแรมขนาดเล็ก ควรวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม (Plan) ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้วยพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ ความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นบนเกาะช้าง เป็นปัญหาสำคัญ ภาคธุรกิจโรงแรมโดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กสามารถเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติ (Do) ได้ โดยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ณ สถานที่ประกอบการ (On Site Treatment) ปัญหาสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดเล็ก เช่น ปัญหาน้ำเสีย ปัญหาขยะ และปัญหาขาดแคลนน้ำจืด ต้องบริหารจัดการตามแนวคู่มือของหน่วยงานราชการ เช่น คู่มือประชาชนการคัดแยกขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีและเพิ่มมูลค่า คู่มือระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน และคู่มือการจัดการน้ำเสียชุมชน ของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ความรู้จากคู่มือเหล่านั้นตรวจสอบ (Check) เพื่อลดความรุนแรงของปัญหาน้ำเสียและขยะซึ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนในพื้นที่ การแก้ไข (Act) เช่น จัดให้มีบ่อบำบัดน้ำเสียในบริเวณโรงแรม

การแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำจืด เน้นการพึ่งพาตนเองและเก็บกักน้ำจืด บางโรงแรมมีบ่อน้ำบาดาลส่วนตัวเพื่อใช้อุปโภคบริโภคภายในแม้จะไม่เพียงพอต่อความต้องการ แต่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเข้าใจความลำบากในการหาทรัพยากรธรรมชาติด้วยตนเอง และเกิดสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มีนโยบายการประหยัดน้ำ ปลุกต้นไม้ตกแต่งสถานที่ที่ไม่ต้องการน้ำมาก

ผู้ประกอบการควรตรวจสอบกระบวนการภายในของตนเองโดยใส่ใจตัวชี้วัดด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ตนเองเกี่ยวข้อง อาทิ การจัดการน้ำเสียและขยะ ปริมาณน้ำที่ใช้ในแต่ละวัน เพื่อทำการวางแผนการประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในอนาคต รวมถึงวางแผนแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมภายในของตนเอง เช่น พยายามลดปริมาณขยะ การใช้น้ำ เป็นต้น

2.3 มิติการเรียนรู้ เน้นการสอนแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมภาคครัวเรือน ตามเอกสารคู่มือประชาชนของภาครัฐ รวมถึงสร้างสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่โรงแรมขนาดเล็ก สร้างความเข้มแข็งและเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนภายในบริเวณหมู่ 4 เจ้าของโรงแรมขนาดเล็กควรอาศัยผู้นำชุมชนและการรวมตัวกันอย่างเหนียวแน่นในชุมชนเป็นเครื่องมือสนับสนุนการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมของตนเอง ทั้งในรูปแบบของความรู้และความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมของแต่ละครัวเรือน การกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนมีความตื่นตัวถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เป็นตัวกลางในการตรวจสอบประสิทธิภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมของสมาชิกในชุมชน แนวคิดในการจัดการสิ่งแวดล้อมในครัวเรือนด้วยตนเอง รวมถึงอาจเป็นแหล่งเงินทุนในการเริ่มติดตั้งระบบการจัดการจัดการสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน และทำหน้าที่ตรวจสอบปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้องของรัฐ เป็นการจัดการที่เน้นชุมชน (Community Based Tourism : CBT) ผู้นำชุมชนอาจขอข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน

นักท่องเที่ยวที่จองเข้ามาจากสมาชิกในชุมชนเพื่อศึกษาการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวตามความสามารถในการรองรับ (Carrying capacity : CC) หรือแก้ปัญหาได้ล่วงหน้าเมื่อตัวเลขนักท่องเที่ยวในพื้นที่มีการจองเข้ามาเกินขีดจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ น้ำจืด ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวกำหนดเนื้อหาในการเรียนรู้ (Learning) ซึ่งเป็นชุดข้อมูลที่เป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์หลักคือการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

ผู้ประกอบการควรเรียนรู้แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมครัวเรือนที่รัฐบาลกำหนดเนื่องจากลักษณะของโรงแรมขนาดเล็กมีความใกล้เคียงกับบ้านเรือนธรรมดาซึ่งมีแนวทางการจัดการที่เหมาะสมอย่างชัดเจนจากภาคราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงทรัพยากร กระทรวงพลังงาน เป็นต้น โยอาจะเข้าร่วมกับเครือข่ายชุมชนเพื่อทำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) แบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

2.4 มิติผู้เกี่ยวข้อง ดัดแปลงจากมิติด้านลูกค้าในแนวคิด Balanced Scorecard โดยนับผู้มีส่วนเสียต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เป็นผู้เกี่ยวข้องในการทำกิจกรรมและการสนับสนุน ผู้นำชุมชนต้องเน้นการทำงานในเชิงบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการลดระยะเวลา และความล่าช้าในการประสานงานในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เนื่องจากเกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้างและ อยู่ในเขตการบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตามกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้น มิติผู้เกี่ยวข้องในงานวิจัยเปลี่ยนจากลูกค้าในหลักการจัดการ Balanced Scorecard เป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด (Stakeholder)

อย่างไรก็ตาม มิตินี้ต้องอาศัยความใกล้ชิดของภาคชุมชนโดยอาศัยผู้นำชุมชน อาทิ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือระดับองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการรวบรวมและเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด เน้นหลักการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Base Tourism) ซึ่งต้องอาศัยชุมชนเป็นตัวขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหา

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบปัญหาสิ่งแวดล้อมโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างได้แก่ ปัญหาการจัดการขยะ และการจัดการบำบัดน้ำเสีย ที่เป็นปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการขาดแคลนน้ำจืด เป็นปัญหาที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างมาก และเป็นปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่มเห็นว่ากระทบการใช้ชีวิตประจำวัน

เนื่องจาก เกาะช้างมีฐานะเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายส่วนและใช้รูปแบบการจัดการพื้นที่ในรูปแบบองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท) ส่งผลกระทบต่อการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมบนเกาะ เป็นปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลระดับผู้นำชุมชนเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญในการวางแผนและการจัดการสิ่งแวดล้อม

อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะมักมีขนาดไม่ใหญ่ สามารถกำหนดนโยบายและบริหารจัดการอย่างรวดเร็ว สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายกว่าแหล่งท่องเที่ยวบนแผ่นดิน ที่รับนักท่องเที่ยวจำนวนมากกว่า

สอดคล้องกับ Kokkranikal and Baum (2011) แต่ข้อจำกัดของเกาะช้างคือเป็นพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติ มีหน่วยงานภาครัฐที่บริหารพื้นที่เกาะช้างอยู่ภายใต้กฎหมายหลายฉบับของแต่ละหน่วยงานส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐ ขาดการทำงานเชิงบูรณาการในการวางแผนระยะยาว คล้ายคลึงกับงานวิจัย เรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน ในเกาะพีพี ประเทศไทย (Unsustainable Development in Koh Phi Phi, Thailand) ของ Graci and Dodd (2011)

โรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการวิจัย สามารถบรรเทาปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมของเกาะช้างได้โดยการไม่เพิ่มความรุนแรงของปัญหา ปฏิบัติตามกฎหมายระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับเทศบาล รวมถึงเป็นเครือข่ายชุมชน อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดทั้งด้านเงินทุน ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แรงงานคน และด้านอื่น ๆ ของโรงแรมขนาดเล็กทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีหรือแรงงานคนได้ เหมือนกับโรงแรมขนาดใหญ่ซึ่งมีความพร้อมมากกว่า อีกทั้งแนวโน้มในอนาคต ธุรกิจ SME ประเภทโรงแรมขนาดเล็ก จะมีการขยายตัวมากขึ้น ในแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงพื้นที่บริเวณชายหาดและสถานที่ท่องเที่ยวประเภทเกาะ ก่อให้เกิดปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ Graci S. and Dodds R. (2011)

ผู้วิจัยเสนอให้โรงแรมขนาดเล็ก 1. ใช้แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับครัวเรือน ด้วยรูปแบบการพึ่งพาตนเองและหลักการลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ณ ที่สถานประกอบการ (On Site Treatment) โดยวางแผนและปฏิบัติตามแนวคู่มือการจัดการสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานราชการ คู่มือการปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน และมีเกณฑ์การวัดผลด้วยตัวเอง เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเห็นผลในเวลาที่รวดเร็ว สอดคล้องกับ การพัฒนารูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง เป็นการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องร่วมกันกำหนดนโยบาย กิจกรรม รูปแบบการให้บริการ ที่สร้างผลดีต่อการท่องเที่ยว มีการให้ความรู้แก่ชุมชน เรื่องการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างสำนึก และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมแก่แขกผู้มาเยือน ในด้านนักท่องเที่ยวก็ต้องยอมรับ และเคารพวิถีชีวิตชุมชนชาวเกาะ ทำกิจกรรมท่องเที่ยวด้วยสำนึกของหลักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับ Moyle. B. and Others, (2011), Kokkranikal J. and Baum T. (2011) และ Lohmann G., and Nguyen D.N, (2011)

2. โรงแรมขนาดเล็กควรอาศัยผู้นำชุมชนและการรวมตัวของชุมชนเป็นเครื่องมือสนับสนุนการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกัน ระหว่างการส่งเสริมการท่องเที่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ต้องมีการกำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน (Community Based Tourism: CBT) การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวตามความสามารถในการรองรับ (Carrying capacity : CC) สอดคล้องกับ Graci S. and Dodds R. (2011)

3. รูปแบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโรงแรมขนาดเล็กบนเกาะช้างโดยอิงแนวคิด Balanced Scorecard ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติประสิทธิภาพ ใช้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการว่าสามารถลดความรุนแรงของปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้หรือไม่ เน้นการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

(2) มิติกระบวนการภายในใช้แนวคิดการจัดการ ISO:PDCA คือ มีกระบวนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการแก้ไข (Act) ให้สามารถตอบสนองมิติประสิทธิภาพได้ (3) มิติการเรียนรู้เน้นการสอนแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมภาคครัวเรือน ตามเอกสารคู่มือประชาชนของภาครัฐ รวมถึงสร้างสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่โรงแรมขนาดเล็ก (4) มิติผู้เกี่ยวข้องในงานวิจัยเปลี่ยนจากลูกค้าในหลักการจัดการ Balanced Scorecard เป็นผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด (Stakeholder) การใช้หลักการจัดการ Balanced Scorecard กับธุรกิจโรงแรมเพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดการ และสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการสิ่งแวดล้อม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และไม่ได้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน สอดคล้องกับวิวัฒนาการ ทงศ์แพ่ง (2560) และ สมพงษ์ โสภะรักษ์ (2556)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะทางนโยบายของภาครัฐ:

1. ส่งเสริมและพัฒนาห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หน่วยงานของรัฐด้านการท่องเที่ยวควรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการกำหนดนโยบายและกฎข้อบังคับในการส่งเสริมพัฒนาห่วงโซ่อุปทานทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2. มีกฎระเบียบและระบบกำกับดูแลเพื่อให้จำนวนนักท่องเที่ยวสอดคล้องกับขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่และสิ่งแวดล้อม (Physical and Ecological Carrying Capacity Regulation) และบังคับใช้อย่างจริงจังเนื่องจากเกาะช้างเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ มีความจำกัดเรื่องขนาดพื้นที่และการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. รัฐให้การสนับสนุนแต่ให้ภาคชุมชนเป็นตัวขับเคลื่อนและเป็นข้อบังคับมาตรฐานในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism: CBT) ในพื้นที่ท่องเที่ยว รวมถึงแนวทางการจัดเตรียมความพร้อมในการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งที่เป็นพื้นที่ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่แล้ว รวมถึงพื้นที่ซึ่งมีนโยบายที่จะพัฒนาขึ้นเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในอนาคต

ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ

1. โรงแรมขนาดเล็กใช้แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับครัวเรือน ด้วยรูปแบบการพึ่งพาตนเอง และหลักการลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ณ ที่สถานประกอบการ

2. โรงแรมขนาดเล็กควรอาศัยผู้นำชุมชนและการรวมตัวของชุมชนเป็นเครื่องมือสนับสนุนการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

1. การประเมินจำนวนประชากรในพื้นที่ที่เพิ่มขึ้น เช่นปัญหาจำนวนประชากรแฝงที่เข้ามาประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นตาม เพื่อให้เข้าใจและคาดการณ์ปัญหาได้ล่วงหน้าเมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวเกินขีดจำกัดของพื้นที่

2. แนวคิดและวิธีการจำกัดจำนวนธุรกิจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวในแต่ละฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆโดยไม่ได้เน้นที่ตัวแปรทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวอย่างที่เข้ามาในอดีต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมขนาดใหญ่บนแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ ด้วยแนวคิด Balanced Scorecard

References

- Alexandar B. Smith and Others (2015) *Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practice, Guest Participation and Customer Satisfaction*. The Center for Hospitality Research (CHR)Journal 15(3) March 2015 pp 345-358.
- Bumi Kita. (2007) *Sustainable Tourism Management in Thailand: A Good Practices Guide for SME*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- DASTA. (2018). The Final Report of the Koh Chang Tourism Development Plan and Connected Area. Bangkok: Phisut Technology Co.,Ltd.
- Decharin, P. (2002) . The Path from Strategy to Action with Balanced Scorecard and Key Performance Indicators. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Graci S. and Dodds R. (2011) *Sustainable Tourism in Island Destination*. London: Earthscan Publications.
- Graci,S. and Dodds,R. (2011) . *Unsustainable Development in Koh Phi Phi,Thailand*. Washington: Earthscan Publications.
- International Organization for Standardization. (2015) . *ISO-14001*. Retrieved August,10 , 2017 <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>
- IRENA. (2011). *Renewable Energy Opportunity for Island Tourism*. Retrieved September, 20, 2017 <http://irena.org>
- Kakazu H. (2012). *Sustainable Island Tourism : the Case of Okinawa*. Clevedon: Channel View Publication.
- Karim Zein(2008). *Best Environmental Practices for the Hotel Industry*. Lausanne: Sustainable Business Associates(sba).
- Kokkranikal J. and Baum T.,(2011) *Tourism and Sustainability in the Lakshadweep Islands*. London :Mansell.
- Moyle B. and Others, (2011) *Sustainable Host- Guest Interactions on Islands: Bruny and Magnetic Islands*. Harlow: Longman.

Office of the National Economic and Social Development Council (2008). *Thai Context for Sustainable Development*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Council.

Tanongphaeng, W., (2560) *Management of Models for Small Hotel Trad Province Area*. Ph.D. of Tourism and Hotel Management, Phayao University. (in Thai)

Trat Provincial Office. (2015). *Trat Development Plan 2015-2018*. Retrieved: Oct,10, 2018, from :[http://trat.go.th/files/news61,Pdf](http://trat.go.th/files/news61.pdf)

Sotharak, S., (2556) *Three-star Hotel Development Process under the ASEAN Green Hotel Standard for Thai Entrepreneurs*. Built Environment Research Associated Conference: BERAC 4, 2013. (in Thai)

United Nations Development Program. (2011). *Sustainability and Equity: A Better Future for All*. USA : New York.



Surapote NaThalang , MBA Degree: Hotel and Tourist Management, Silpakorn University, MBA Degree : Hotel and Tourist Management, Perpignan Via Domitia, Student in Ph.D. Degree: Environmental Management, National Institute of Development Administration.