

การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากเสียงสะท้อน ของชุมชนท้องถิ่นภาคใต้ของประเทศไทย

ทศพร กาญจนภรพัฒน์¹ มณีกัญญา นากามัทสี² ยุวัฒน์ วุฒิเมธี³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (2) เป็นแนวทางพัฒนาข้อเสนอแนะในการจัดทำนโยบายโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ คัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือ โรงแรมพาราไดซ์ เกาะยาว จังหวัดพังงา ที่ได้รับมาตรฐานโรงแรมสีเขียวและได้รับมาตรฐานรับรองสำหรับธุรกิจภาคการท่องเที่ยวจากสภาการท่องเที่ยวแห่งยุโรป รวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ซึ่งมาจากตัวแทนภาคชุมชนท้องถิ่นด้วยมุมมอง 5 มิติ รวมตัวอย่าง จำนวน 11 คน จากครอบครัวชุมชนท้องถิ่น โรงเรียนองค์กรศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรบริหารส่วนตำบล และสถานพยาบาลประจำตำบล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) เป็นตัวอย่างแก่องค์กรธุรกิจในการดำเนินการเสียภาษีบำรุงท้องที่และภาษีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างตรงเวลา (2) จัดระเบียบการขนส่งให้คนในชุมชนมีรายได้ร่วมกัน และ (3) ปรับปรุงถนนหนทางในส่วนของโรงแรมให้ชาวบ้านได้เดินผ่านได้อย่างสะดวก และมีที่ดินสถานพยาบาลประจำตำบล ได้แก่ (1) โรงแรมจัดการเรื่องการคัดแยก บังชียะติตเชื้อของแขกที่พัก และ (2) โรงแรมเป็นอาสาสมัครเพิ่มช่องทางรับเรื่องประสานงานทางสุขภาพกับทางสถานพยาบาล เพื่อความสะดวกในการติดต่อมากขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการโรงแรม; เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม; การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ทศพร กาญจนภรพัฒน์, มณีกัญญา นากามัทสี และยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2564). การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากเสียงสะท้อนของชุมชนท้องถิ่นภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารดุชนิพนธ์จิตติทางสังคมศาสตร์*, 12(1), 210-224.

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ แขวงบางหว้า กรุงเทพมหานคร 10160, ประเทศไทย
อีเมล: todsaporn0503@gmail.com

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

Management of Environmental Friendly Hotel by the Reflection from Local Community in Southern Thailand

Todsaporn Karnjanapamonpat¹ Maneejanya Nagamatsu² Yuwat Wutthimaythee³

Abstract

This research objective was to study management of environmental friendly hotel in southern Thailand. This qualitative research was considerate as the case study selective by using of purposeful sampling method, which was The Paradise Koh Yao hotel were awarded by certified green standard as environmental friendly hotel and FTO organization under Travel-lfe sustainable project. This hotel will be the representative among another qualified hotels where was located in the South-western of Thailand. The research instruments used in data collection stage was focus-group method. The data was collected from the representative of hotel and local communities; those were Family, local community, Local school, Religion & Cultural organization, Sub-district Administration Organization, and Sub-district hospital. The qualitative data were content analyzed.

Findings showed that management of environmental friendly hotel by the reflection from local community in southern Thailand in order to be jointed developed into growth and prosperous sustainability were Family local community, which composed of (1) to increase of budget support for local activities (2) to educate of hotel specialize knowledge for local people (3) to increase of hotel environmental staff's manpower and (4) to make system of hotel reward nights point enable exchange with local homestay. Local school, which composed of (1) to consider education funds subsidize to students who could produce of environmental friendly invention and (2) to promote and keep continue of environmental friendly project's activities with local school. Religion & Cultural organization, which composed of (1) to dispatch staff or promoting to hotel's guest constantly participate activities with local religion organization and (2)

Keywords: Hotel Management; Environmentally Friendly; Local Community Participation

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Karnjanapamonpat, T., Nagamatsu, M., & Wutthimaythee, Y. (2022). Management of environmental friendly hotel by the reflection from local community in southern Thailand. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 12(1), 210-224.

¹ Doctor of Philosophy Program in Management, Siam University
38 Petchkasem Rd, Bang Wa, Phasi Charoen, Bangkok 10160, Thailand
E-mail: todsaporn0503@gmail.com

² Graduate School, Southeast Asia University

³ Graduate School, Siam University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การแข่งขันทางธุรกิจ และการพัฒนาทางเทคโนโลยี ในโลกของการค้าเสรีปัจจุบันทุกประเทศทั่วโลกในหลายทศวรรษที่ผ่านมา รวมถึงประเทศไทยไม่ได้คำนึงถึงหลักการใช้ทรัพยากรอันทรงคุณค่า ทราบกันดีว่าเมื่อมีการนำมาใช้แล้วต้องหมดไป แล้วสิ่งที่สำคัญคือเมื่อนำมาใช้แล้วกลับไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อการทำลายสภาพสิ่งแวดล้อม ทำลายระบบนิเวศน์วิทยาที่เป็นแหล่งสำคัญในการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตของโลกใบนี้ ก่อให้เกิดมลพิษ ทางน้ำ อากาศ และพื้นดินที่เสื่อมโทรม ซึ่งยากที่จะแก้ไขหรือแก้ไขได้อาจจะสายเกินไป นักสังคมศาสตร์มองว่าการบริโภคอย่างไม่รับผิดชอบโดยลืมผลกระทบที่ตามมาอย่างทวีคูณ อาทิ เช่น วาตภัย อุทกภัย เกิดน้ำเน่าเสีย และอากาศมีปริมาณสารตะกั่วสูง ไม่สามารถดื่มน้ำฝนได้อีกต่อไป เมื่อฝนตกลงมาพื้นดินก็เป็นส่วนรองรับน้ำฝนที่เจือปนสารพิษต่างๆ สู่พื้นดิน การทำการเกษตรก็ไม่ได้ผลผลิตที่คุ้มค่า ปัญหาเหล่านี้ล้วนเกิดจากฝีมือมนุษย์ที่ยังขาดจิตสำนึกและไร้ซึ่งความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมนั่นเอง

หลังจากที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกกลุ่มเออีซีในช่วงปลายปี 2558 เป็นต้นมา ซึ่งการขยายตัวของสถานประกอบการโรงแรมอย่างต่อเนื่องทำให้สิ่งแวดล้อมและสังคมได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานเฉพาะ และการให้บริการของสถานประกอบการมีการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรเป็น จำนวนมาก (Robinot & Giannelloni, 2010) จึงทำให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานประกอบการ โรงแรมตามมาอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ยังสร้างผลกระทบในเรื่องของเสียและสิ่งปฏิกูล ได้แก่ เศษอาหารเหลือจากห้องอาหาร ภาชนะบรรจุต่างๆ ขวดแก้ว พลาสติก กระป๋อง และ อลูมิเนียม เป็นต้น ซึ่งมี

ปริมาณมากกว่าขยะทั่วไปที่มาจากชุมชนที่พักอาศัย ผลกระทบจากการดำเนินงานของโรงแรม ล้วนต้องใช้ทรัพยากรพลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสีย จึงมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ดังที่หน่วยงานภาครัฐคือกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้เข้ามาดำเนินโครงการ “การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมประเภทโรงแรม (green hotel)” เพื่อส่งเสริมศักยภาพโรงแรมให้มีการใช้ทรัพยากร พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีและยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น จากข้อมูลการสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 ของ National Statistical Office (2018) พบว่า จำนวนสถานประกอบการโรงแรมในเขตภาคใต้มีมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 27.8 เมื่อเทียบกับรายภาค นอกจากนี้ กลุ่มโรงแรมภาคใต้ฝั่งตะวันตกหรือฝั่งอันดามัน ยังเป็นสถานที่อันทรงคุณค่าด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อมของประเทศเป็นแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นที่นิยมมีชื่อเสียง มีความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วสารทิศทั้งในและต่างประเทศ ทำให้วิถีการดำรงชีพของคนท้องถิ่นเปลี่ยนไป มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาพักเพิ่มขึ้น มีการสร้างรีสอร์ท และโรงแรมตามริมฝั่งทะเลมีการบุกรุกป่าชายเลนเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว จนลืมไปว่าสิ่งเหล่านี้ได้เข้ามาทำลายอัตลักษณ์ทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมทั้งที่ตั้งใจหรือไม่ได้ตั้งใจ ล้วนส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ดังนั้นแนวคิดทางด้านการจัดการจึงได้ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงแรมแต่แนวคิดเหล่านั้นยังไม่ได้เป็นสูตรสำเร็จทำให้องค์กรโรงแรมนำมาใช้ให้ประสบผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากการที่จะบริหารจัดการให้เกิดความยั่งยืนนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะขององค์กรโรงแรม และบริบทสภาพ

สิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องร่วมมือเพื่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการมาประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้สภาพสิ่งแวดล้อมมิได้ถูกทำลายอีกต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเชิงคุณภาพถึงแนวทางในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตภาคใต้ฝั่งตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนสถานประกอบการโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 47 ของจำนวนสถานประกอบการโรงแรมในเขตภาคใต้โดยรวม และเป็นโซนที่มีศักยภาพต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งให้ความสนใจในการเข้ามาพำนักรับบริการเป็นจำนวนไม่น้อยในแต่ละปี ธุรกิจโรงแรมที่พักจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานในด้านที่พัก พร้อมกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การประเมินการจัดการของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะเป็นดัชนีชี้วัดให้เห็นถึงการบริการของโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรความปลอดภัยของผู้เข้ารับบริการ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงความตระหนักถึงท้องถิ่นทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาข้อเสนอแนะในการจัดทำนโยบายโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา แนวคิดการจัดองค์การที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แนวคิดการมีส่วนร่วมของสังคมต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแนวคิดทฤษฎี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่างสำหรับการสนทนากลุ่ม ตัวอย่าง รวมจำนวน 11 คน เป็นตัวแทนทางชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ ชุมชนท้องถิ่น จำนวน 1 คน โรงเรียน จำนวน 3 คน ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 1 คน องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 คน และสถานพยาบาลประจำตำบล จำนวน 2 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมต้นแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในจังหวัดพังงา ซึ่งได้รับมาตรฐานรับรองสำหรับธุรกิจภาคการท่องเที่ยวจากสภาการท่องเที่ยวแห่งยุโรป (FTO) โครงการ Travelife ในระดับสูงสุดแห่งเดียวจากจำนวนประชากรโรงแรมทั้งหมดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเขตภาคใต้ฝั่งตะวันตกของประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา ศึกษาระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไปปรับลดจุดอ่อนเสริมสร้างจุดแข็ง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโต เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้
2. สามารถนำองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยพึงเสียงสะท้อนจากชุมชนนี้มาใช้เป็นแนวทางต้นแบบเพื่อพัฒนางานทางวิชาการใหม่ๆ หรือเทียบเคียงในการพัฒนานโยบายและมาตรการเพื่อส่งเสริมให้เกิดกิจการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงและพัฒนาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดการจัดองค์การที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โรงแรมรักษ์โลก (green hotel)

โรงแรมเป็นสถานประกอบการ ที่ให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการเพื่อให้ความสะดวกสบายและสร้างความ พึงพอใจแก่ผู้ให้บริการซึ่งในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ล้วนต้องใช้ทรัพยากรพลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะ ทั้งขยะและน้ำเสีย จึงมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือน กระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อันเป็นสาเหตุหลักของการ เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลก ร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดำเนินโครงการ “การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประเภทโรงแรม (green hotel)” เพื่อส่งเสริมศักยภาพโรงแรมให้มีการ ใช้ทรัพยากร พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มี การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี และยกระดับมาตรฐานการ บริการให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของกลุ่มแนวคิดโรงแรมสีเขียว หมายถึง โรงแรมที่มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว อย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว สีเขียว ตามแนวทางการอนุรักษ์และพัฒนาอย่างยั่งยืน (Department of Environmental Quality Pro-motion, 2016) ในขณะที่ ทศนคติด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง จิตสำนึกแห่งสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการรักษาโลกที่กำลังดำเนินชีวิต อยู่ โดยยินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่ ทำลายสิ่งแวดล้อม (Energy Saving, 2013) นอกจากนี้ แนวคิดโรงแรมสีเขียวหรือโรงแรมที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมเริ่มขึ้นในประเทศไทยในปลายทศวรรษ 1990 เมื่อองค์การเพื่อสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Environment Program--UNEP) ได้สนับสนุนการก่อตั้งมูลนิธิใบไม้เขียว (Green Leaf Foundation, 2016) ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย

เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2541 โดยสมาคมโรงแรม ไทยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรหลักใน การสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมภายใน โรงแรม และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้โรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในประเทศไทยเข้าร่วม โครงการเพื่อรับการประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อมเพื่อ รับรางวัลใบไม้เขียว

แนวคิดและกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน

แนวคิดนี้พิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการ (World Tourism Organization, 1992) ดังนี้ (1) การ ดำเนินการ การท่องเที่ยวในขอบเขตความสามารถของ ธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการ ท่องเที่ยว (2) การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน (3) การ มีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่ มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว และ (4) การประสานความต้องการทางเศรษฐกิจ การ คงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน แนวคิดการมีส่วนร่วมต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แนวคิดการมีส่วนร่วมของสังคมต่อการเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม

แนวคิดนี้ มุ่งเน้นที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม การ ร่วมมือกันสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นการร่วมรณรงค์ ให้แต่ละคนมีจิตสำนึกในการใช้สิ่งแวดล้อมให้เกิด คุณค่าสูงสุด โดย Wutthimaythee (1983) หลักการ พัฒนาชุมชนและหลักการพัฒนาชนบท ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ

การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบถึง ตัวประชาชน นอกจากนี้ Chaiyasert (2006) การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน แบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินการพัฒนาช่วยเหลือ สนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย ดังนี้ (1) การรับรู้ (perception) ต้องสร้างสำนึกให้ทั้งภาครัฐและประชาชน มีความตระหนัก การรับรู้การยอมรับในสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่าย (2) ทศนคติ (attitude) ต้องสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐและภาคประชาชนทั้งสองฝ่าย ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วม (3) การเป็นตัวแทน (representation) การสรรหาและคัดเลือกตัวแทน จะต้องคำนึงถึง ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่างๆ ที่หลากหลายทุกกลุ่มนั้นมีตัวแทนเข้าไปร่วมด้วย จะได้ประสานผลประโยชน์กันจนลงตัวและเกิดความเป็นธรรมขึ้น (4) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (trust) การมีส่วนร่วมนั้น ต้องสร้างให้สมาชิกมีความเข้าใจและมี ความจริงใจในการเข้าร่วม มีความเชื่อมั่น ความเชื่อถือศรัทธา ความไว้วางใจกัน และกัน เป็นเงื่อนไขสำคัญ (5) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (information-sharing) สร้างกลไกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและด้านที่เป็นความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง ได้ถูกแสดงออกอย่างหลากหลายลุ่มลึกและสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การวินิจฉัยปัญหาและการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ (6) ฉันทามติ (consensus) โดย

การให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาย่อยๆ ย่อยๆ ช้อนช้อนร่วมกัน หาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาย่อยๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับ (7) การมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) องค์การมีส่วนร่วมต้องสร้างให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (8) ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (purpose) ต้องกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรเข้าร่วมหรือไม่ และ (9) การประเมินผล (appraisal) การประเมินผลเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการมีส่วนร่วม และถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Thailand Environment Institute, 2014)

1. การเข้าถึงข้อมูล (access to information) เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม เข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ จดหมาย ป้ายประกาศ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น (consultation) เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ การสำรวจความคิดเห็น การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเกี่ยวข้อง (engagement) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะ แนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่า ข้อมูลความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณา เช่น

ประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ เป็นต้น

4. ความร่วมมือ (collaboration) เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะ มีส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5. การเสริมพลังอำนาจแก่ประชาชน (empowerment) เป็นระดับที่ให้บทบาทประชาชนสูงสุด คือ ให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เป็นต้น

หลักการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน Kasemsuk (2011) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นแนวคิดที่สนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม สามารถสรุปได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การรับรู้ข่าวสาร (public information) ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับทราบถึงรายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการ รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

2. การปรึกษาหารือ (public consultation) การจัดการหารือระหว่างผู้ดำเนินการโครงการกับประชาชนที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงการและกิจกรรมมากขึ้น

3. การประชุมรับฟังความคิดเห็น (public meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน และฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรม และมีผู้มีอำนาจตัดสินใจในการทำโครงการ หรือกิจกรรมนั้นได้ใช้เวทีสาธารณะในการทำความเข้าใจ และค้นหาเหตุผลในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่นั้น ซึ่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่ (1) การประชุมในระดับชุมชน (2) การประชุมรับฟังความคิดเห็นในเชิงวิชาการ และ (3) การประชาพิจารณ์

4. การร่วมในการตัดสินใจ (decision making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน

สรุปการมีส่วนร่วมได้ 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ (Kasemsuk, 2011) (1) มีส่วนร่วมในการคิด ศึกษาและค้นคว้า หาปัญหาและสาเหตุของปัญหาตลอดจนความต้องการของชุมชน (2) มีส่วนร่วมในการวางนโยบาย หรือแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อลดและแก้ไข ปัญหา (3) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัด หรือปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และ (4) มีส่วนร่วมในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการทำงาน การมีส่วนร่วมกับสิ่งแวดล้อม โดยสรุปแล้วเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี

โดยสรุป การมีส่วนร่วมที่ดีต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม เป็นการให้แต่ละภาคส่วน บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในการคิด ริเริ่ม เริ่มจากความคิดที่ดีในการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมภายในที่ดี การร่วมกันจุดประกายความคิด ให้แต่ละคนมีแนวความคิดร่วมกันในการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ดี

2. การร่วมปฏิบัติในการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นการร่วมมือกระทำ หรือช่วยกันทำสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น

3. การร่วมกันรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงมี การรับผิดชอบในการสร้างสภาพแวดล้อมรอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในบ้านของเราเอง จะต้องมีความรับผิดชอบในการเก็บกวาด มีความรับผิดชอบในการช่วยปลูกต้นไม้ ตัดแต่งกิ่ง

4. การรับรู้ การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องมีการสร้างจิตสำนึก รวมถึงต้องให้ความรู้ในการช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี การตระหนักว่าตนเองต้องมีความร่วมมือกันในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี การตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในการร่วมรณรงค์ทางด้านสภาพแวดล้อม

5. ทิศนคติ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นแนวทางให้แต่ละคน

มีแนวทางการร่วมทำความเข้าใจ รวมถึงพยายามปรับทัศนคติของแต่ละคนให้มีแนวคิดที่ดีต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนพยายามทำความเข้าใจต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ดี

6. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เป็นการมีส่วนร่วมอย่างหนึ่งในการแบ่งปันข้อมูลทางด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน การแลกเปลี่ยนความรู้สึนึกคิดในการร่วมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการแลกเปลี่ยนแนวทางในการร่วมสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ Cohen and Uphoff (1980) ยังได้กล่าวถึงประเด็นของการมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมท้องถิ่น ไว้ว่า การมีส่วนร่วมของสังคมต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชน

แนวคิดทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดของ Barnard (1938) ที่นำเสนอมุมมอง

ด้านบวกของผู้จัดการในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งต่อมา Freeman (1984) สนับสนุนว่าผู้บริหารต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัทซึ่งมีหลากหลายประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต องค์กรชุมชนในท้องถิ่น จึงกล่าวว่าผู้มีส่วนได้เสีย คือ กลุ่มและบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลต่อหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กร สอดคล้องกับ Post, Preston, and Sachs (2002) ให้นิยามผู้มีส่วนได้เสียคือบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจขององค์กร นโยบาย และการปฏิบัติ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นการเสนอวิธีการใหม่ในการจัดระเบียบความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรที่เดิมมุ่งเน้นการอยู่รอดและการประสบความสำเร็จขององค์กร บนหลักการความสามารถขององค์กรในการสร้างความมั่งคั่งให้คุณค่าหรือสร้างความพึงพอใจแก่เพียงถือหุ้น ไปสู่การพัฒนาแนวคิดว่าต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ร่วมด้วย ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากเสียงสะท้อนของชุมชนท้องถิ่นภาคใต้ของประเทศไทย
การมีส่วนร่วมของสังคมต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ประเด็นที่ 1 ด้านชุมชนท้องถิ่น (local family) ประเด็นที่ 2 ด้านโรงเรียน (local school) ประเด็นที่ 3 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม (religion and culture organization) ประเด็นที่ 4 ด้านองค์การบริหารส่วนตำบล (local municipality) ประเด็นที่ 5 ด้านสถานพยาบาลประจำตำบล (local hospital)

ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ประชากรและตัวอย่าง คือ โรงแรมในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดกระบี่ จำนวนทั้งหมด 22 โรงแรม โดยตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจงโรงแรมในจังหวัดพังงา จำนวน 1 โรงแรม โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม (focus group) พร้อมการสังเกตการณ์และฟังเสียงสะท้อน มุมมองของชุมชนท้องถิ่น โดยมีผู้แทนของโรงแรมเข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ/ประชากรตัวอย่างมีทั้งหมด จำนวน 11 คน มาจากตัวแทนของภาคชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ ด้านครอบครัวชุมชนท้องถิ่น ด้านโรงเรียน ด้านองค์กรศาสนาและวัฒนธรรม ด้านองค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสถานพยาบาลประจำตำบล เป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสังคมต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ถึงลักษณะเป็นอย่างไร ปัจจัยใดบ้าง ควรปรับปรุงสิ่งใดหรือมีปัญหาใดหรือไม่ มีการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปสนทนากลุ่ม โดยสถานที่ ณ ห้องอาหารริมทะเล โรงแรมพาราไดซ์ เกาะยาว จังหวัดพังงา

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยภาคสนาม เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์และพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยให้บุคคลในแต่ละกลุ่มที่คัดเลือกมาสนทนาได้ตอบ แสดงความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกันในประเด็นต่างๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้โดยการอภิปรายในประเด็นต่างๆ ตามความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ร่วมสนทนา และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต

พฤติกรรม อากัปกริยาของบุคคลในกลุ่มสนทนา และนักวิจัยก็อาจจะทำการซักถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งในประเด็นใดๆ ที่สงสัยก็ได้ เพื่อค้นหาพฤติกรรมที่แท้จริงในองค์การและชุมชน อย่างไรก็ตาม การสนทนากลุ่มจะใช้ช่วงเวลาสั้นและเก็บข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการจนได้ข้อมูลที่อิ่มตัวผู้วิจัยก็ยุติการสนทนา

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยจะคัดกรอง จัดกลุ่มข้อมูล แสดงข้อมูลเชื่อมโยงจัดระเบียบเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและเน้นสภาพวัตถุดิบ การบรรยายจะเน้นที่เนื้อหาตามที่ปรากฏในข้อความ พิจารณาจากเนื้อหา โดยผู้วิจัยไม่มีอคติหรือนำความรู้สึกของตัวเองเข้าไปพัวพัน ไม่เน้นการตีความหรือหาความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง หรือความหมายระหว่างบรรทัด (Chantavanich, 1997) และการขยายความเชิงรายละเอียดหรืออธิบายเหตุผล ใช้วิธีการวิเคราะห์ใจความ การวิเคราะห์บริบท มาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบผลการวิจัยแล้วนำเสนอผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ด้านการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น โดยเชิญผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นตัวแทนที่มาจากกลุ่มครอบครัวชุมชนในท้องถิ่น โรงเรียน องค์กรศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล และสถานพยาบาลประจำตำบล ตำบลเกาะยาวน้อย จังหวัดพังงา จำนวน 11 คน มาทำการจัดประชุมสนทนากลุ่มร่วมกัน บรรยายภาพการสนทนากลุ่ม ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 การประชุมสนทนากลุ่มร่วมกับชุมชนท้องถิ่น ณ ห้องอาหารริมทะเล โรงแรมพาราไดซ์ เกาะยาว

ประเด็นในการสนทนากลุ่ม จากการสนทนากลุ่มในประเด็นการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น จาก (1) ครอบครัวชุมชนในท้องถิ่น (2) โรงเรียน (3) องค์การศาสนาและวัฒนธรรม (4) องค์การบริหารส่วนตำบล และ (5) สถานพยาบาลประจำตำบล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า

“... ในฐานะของครอบครัวชุมชนในท้องถิ่น มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการของโรงแรมว่า เราอยากให้โรงแรมช่วยเกื้อหนุนเราให้มากขึ้นผ่านการทำกิจกรรม CSR ซึ่งโรงแรมก็มีอยู่แล้ว แต่อยากให้เพิ่มงบประมาณการทำกิจกรรมมากขึ้นอีกหน่อย แล้วเพิ่มการฝึกความรู้ทางสายอาชีพทางการโรงแรมให้คนในท้องถิ่นด้วย และต้องไม่ลืมเรื่องการเพิ่มกำลังคน เจ้าหน้าที่ดูแลด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติให้เพียงพอด้วย และมีอีกอย่างก็คือเรื่องของโฮมสเตย์ชาวบ้าน อยากให้โรงแรมทำระบบคะแนนสะสม Reward Nights กับที่พักของชาวบ้านเป็นรางวัลให้กับแขกที่มาพักกับทางโรงแรมบ่อยๆ สามารถมาแลกคะแนนเข้าพักกับโฮมสเตย์ของชาวบ้านได้อีกด้วย เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์และส่งเสริมสนับสนุนทาง

อ้อมให้กับธุรกิจเล็กๆ ของชาวบ้านให้อยู่ได้ไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ไม่ทำลายธุรกิจท้องถิ่นเล็กๆ ชาวบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม...”

“...ในฐานะของโรงเรียน ท้องถิ่น มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการของโรงแรมว่า อยากให้โรงแรมพิจารณาเรื่องมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียนยากจนแต่เรียนดีด้วย หรือมีความตั้งใจผลิตผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เป็นรางวัล และอยากให้กิจกรรมที่ทางโรงแรมเข้ามามีส่วนร่วมกับทางโรงเรียนมากขึ้น เช่น กิจกรรมคัดแยกขยะกิจกรรมทำสิ่งประดิษฐ์เพิ่มมูลค่า กิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อชีวิต เพื่อยกระดับเป็นโรงเรียนสีเขียวเช่นกัน...”

“...ในฐานะของมัสยิด ท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรทางศาสนาและวัฒนธรรมมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการของโรงแรมว่า อยากให้ทางโรงแรมมอบหมายให้บุคลากรออกไปร่วมกิจกรรมที่ทางมัสยิดจัดขึ้นด้วย และช่วยพิจารณาเงินสนับสนุนในการปรับปรุงสถานที่มัสยิดของชุมชนไม่ให้เสื่อมโทรมไปตามกาลเวลา...”

“...ในฐานะองค์การบริหารส่วนตำบล ท้องถิ่น มี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการของโรงแรมว่า อยากให้ช่วยเป็นตัวอย่างเป็นแบบองค์กรธุรกิจในการเสียภาษีบ้างทั้งที่และภาษีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างตรงเวลาให้ผู้ทำกิจการอื่นๆ ได้เห็น อีกทั้งเรื่องการขนส่งก็อยากให้จัดระเบียบได้ดีเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้ร่วมกันด้วย ปรับปรุงถนนหนทางในส่วนของโรงแรมให้ชาวบ้านได้เดินผ่านได้อย่างสะดวกมากขึ้นด้วย...”

“...ในฐานะสถานพยาบาลประจำตำบลท้องถิ่นมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการของโรงแรมว่า อยากให้โรงแรมจัดการเรื่องการคัดแยกบ่งชี้ขยะติดเชื้อด้วยเพราะอาจมีแขกที่พากับโรงแรมไม่สบายแบบที่อาจมีการทิ้งขยะติดเชื้อลงไปในถังขยะได้ เช่น หน้ากากอนามัย สำลีแป้นเลือดหรือของเหลว

ติดเชื้อที่ร่างกายขับออกมา หรืออื่นๆ ต้องมีการคัดแยกและนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง ซึ่งทางสถานพยาบาลยินดีให้คำแนะนำและอบรมบุคลากรให้กับทางโรงแรมในประเด็นนี้อย่างมากหากขอความร่วมมือมา และอยากให้ทางโรงแรมมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับทางด้านสุขภาพร่วมกับสถานพยาบาลอีกด้วย สำหรับชาวบ้านบางครั้งประสานงานมาทางสถานพยาบาลลำบากทางโทรศัพท์ หากทางโรงแรมจะเป็นอาสาสมัครเพิ่มช่องทางการช่วยรับเรื่องราวการประสานงานทางสุขภาพระหว่างชุมชนกับทางสถานพยาบาลด้วยก็จะดีมาก...”

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นข้อค้นพบด้านการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับการมีชุมชนท้องถิ่นจากการสนทนากลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ดังตาราง 1

ตาราง 1

การบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับการมีชุมชนท้องถิ่น

ผู้สนทนากลุ่ม	เสียงสะท้อนของชุมชนท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการของโรงแรมเพื่อความยั่งยืน
1. ครอบครัวชุมชนในท้องถิ่น	1. เพิ่มงบประมาณการทำกิจกรรมมากขึ้น 2. เพิ่มการฝึกความรู้ทางสายอาชีพทางการโรงแรมให้คนในท้องถิ่น 3. เพิ่มกำลังคน เจ้าหน้าที่ดูแลด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติให้เพียงพอ 4. โรงแรมทำระบบคะแนนเข้าพักสะสม (reward nights) กับที่พักของชาวบ้าน (homestay) เป็นรางวัลให้กับแขกที่มาพักกับทางโรงแรมบ่อยๆ สามารถนำคะแนน (reward points) มาแลกเข้าพักกับโฮมสเตย์ของชาวบ้านได้
2. โรงเรียน	1. โรงแรมพิจารณาเรื่องมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียนยากจนแต่เรียนดี หรือมีความตั้งใจผลิตผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เป็นรางวัล 2. โรงแรมเข้ามามีส่วนร่วมกับทางโรงเรียนมากขึ้น เช่น กิจกรรมคัดแยกขยะ กิจกรรมทำสิ่งประดิษฐ์เพิ่มมูลค่า กิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อชีวิต ยกกระตือรือร้นโรงเรียนสีเขียว
3. องค์กรศาสนาและวัฒนธรรม	1. โรงแรมมอบหมายให้บุคลากรออกไปร่วมกิจกรรมที่ทางมัสยิดจัดขึ้น 2. ช่วยพิจารณาเงินสนับสนุนในการปรับปรุงสถานที่มัสยิดของชุมชนไม่ให้เสื่อมโทรมไปตามกาลเวลา

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 1 (ต่อ)

การบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น

ผู้สนทนากลุ่ม	เสียงสะท้อนของชุมชนท้องถิ่น
	ต่อการมีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการของโรงแรมเพื่อความยั่งยืน
4. องค์การบริหารส่วนตำบล	1. ช่วยเป็นตัวอย่างแม่แบบองค์กรธุรกิจในการดูแลรักษาสิ่งของและภาชนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างตรงเวลาให้ผู้ทำกิจการอื่นๆ ได้เห็น 2. เรื่องการขนส่งให้จัดระเบียบได้ดีเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้ร่วมกัน 3. ปรับปรุงถนนหนทางในส่วนของโรงแรมให้ชาวบ้านได้เดินผ่านได้อย่างสะดวกมากขึ้น
5. สถานพยาบาลประจำตำบล	1. โรงแรมจัดการเรื่องการคัดแยก บังคับขยะติดเชื้อเพราะอาจมีแขกที่พักกับโรงแรมไม่สบายแบบที่อาจมีการทิ้งขยะติดเชื้อลงไปในถังขยะได้ เช่น หน้ากากอนามัย สำลีเปียกเลือดหรือของเหลวติดเชื้อที่ร่างกายขับออกมา 2. โรงแรมเป็นอาสาสมัครเพิ่มช่องทางในการช่วยรับเรื่องราวการประสานงานทางสุขภาพระหว่างชุมชนกับทางสถานพยาบาล เพื่อเพิ่มความสะดวก คล่องตัวในการติดต่อมากขึ้น เนื่องจากปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ไม่ค่อยสะดวกในบางครั้ง

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาของการบริหารจัดการโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonma (2009) พบว่า การสร้างความเข้มแข็งโดยชุมชนมีส่วนร่วมเกิดจากปัจจัยภายในชุมชนเอง ได้แก่ การมีผู้นำชุมชนที่มีศักยภาพ การมีองค์กรในชุมชน ทำให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการของแต่ละกิจกรรมกลุ่ม ระบบความสัมพันธ์แบบครอบครัวเครือญาติ ทำให้ทุกคนในชุมชนมีความรักและความเกรงใจต่อกัน มีการร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ชุมชนมีปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น มีความเชื่อประเพณีร่วมกัน ส่งผลต่อการสร้างการมีส่วนร่วม และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนร่วมกัน รู้สึกถึงการแบ่งปันทรัพยากร มีความตระหนักในคุณค่า ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wandaw (2009) พบว่า ปัจจัยภายนอกมีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ผลกระทบจากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมต่อชุมชน การเรียกร้องจากชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ความต้องการสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้ใช้บริการโรงแรม การบังคับใช้กฎหมาย ข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ กระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasemsawat (2011) พบว่า ชาวชุมชนเทศบาลอัมพวา อำเภอมะขาม จังหวัดสมุทรสงคราม มีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมน้อยเช่นกัน นอกจากนี้งานวิจัยของ Sudakhum (2012) พบว่า ประชาชนส่วนมากให้ความสำคัญต่อการมี

ส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม จากการเข้าร่วมประชุมและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ผลการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม พบอีกว่าประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuangweruwan (2013) พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการรับผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erdogan and Baris (2007) พบว่า นโยบายและการปฏิบัติของโรงแรมในเมืองอังการา ไม่มีการป้องกันและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้บริหาร ของโรงแรมขาดความรู้ และความสนใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้ไม่มีการปฏิบัติ เกี่ยวกับอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งการพัฒนานโยบายและการปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและการอนุรักษ์นั้นต้องอาศัยความร่วมมือทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ชุมชนท้องถิ่นคือผู้มีส่วนได้เสียกับการดำเนินกิจการของโรงแรมที่ต้องให้ความสำคัญ ควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสิ่งแวดล้อมร่วมกับทางภาคสังคมท้องถิ่น และสามารถสร้างให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกับสิ่งแวดล้อมในชุมชน และโรงแรมควรมีการจัดตั้งแผนกดูแลกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนโดยเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชนได้อย่างมีความแข็งแกร่ง

2. ภาครัฐควรมีการออกนโยบายสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้รับความรู้ วิธีการด้านเทคโนโลยีและแนะนำแหล่งจัดหาเงินทุนด้านการเพิ่มอัตราสีเขียวเคลียให้สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน และนำเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการจัดการขยะ คือผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายหากผู้ประกอบการสามารถทำได้ อาจได้รับพิจารณาด้านการลดหย่อนภาษีและสิทธิประโยชน์ในธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการ

References

- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press.
- Boonma, S. (2009). *Strengthening community participation at Baan Ko Phithak, Bang Namchuet subdistrict, Lang Suan district, Chumphon province*. Silpakorn University. [in Thai]
- Chaiyasert, S. (2006). *The development model of public participation in audit committee of the Metropolitan Police Administration*. Suan Dusit University. [in Thai]
- Chantavanich, S. (1997). *Data analysis in qualitative research*. Chulalongkorn University. [in Thai]
- Chuangweruwan, N. (2013). *Participation in natural resources and environment conservation of people in the area under responsibility of Sato Sub-District Administrative Organization, Khao Saming District, Trat Province*. Master's Thesis of Public Administration, Burapha University]. [in Thai]
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World development*, 8(3), 213-235.
- Department of Environmental Quality Promotion. (2016). *Green hotel*. Retrieved from <https://datacenter.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenhotel/derivation> [in Thai]
- Energy Saving. (2013). Green product trends the world: The answer to sustainable energy. *Energy Saving Journal Online*, 52(3), 30-37. [in Thai]
- Erdogan, N., & Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2), 604-614.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Green Leaf Foundation. (2016). *Standard for beautiful World*. Retrieved from <http://www.greenleafthai.org/about> [in Thai]
- Kasemsawat, S. (2011). *Participation in environmental management focusing on water and garbage of Amphawa municipality, Amphawa district, Samutsongkram province*. Suan Sunandha Rajabhat University. [in Thai]
- Kasemsuk, C. (2011). *Communication and changes in society*. Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- National Statistical Office. (2018). *The 2018 accommodation survey*. Retrieved from <https://shorturl.asia/JkrWv> [in Thai]
- Post, J. E., Preston, L. E., & Sachs, S. (2002). Managing the extended enterprise: The new stakeholder view. *California management review*, 45(1), 6-28.

- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction?. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157-169.
- Sudakhum, Y. (2012). *People's participation in environmental management: A case study of Ban Pa Sak Ngam, Luang Nuea sub-district, Doi Saket district, Chiang Mai province*. Master's Thesis of Arts, Chiang Mai University]. [in Thai]
- Thailand Environment Institute. (2014). *Manual of people participation on environmental impact assessment (EIA)*. Retrieved from <http://www.tei.or.th/tai/2014-Book-EIA.pdf> [in Thai]
- Wandaw, W. (2009). *Environmental management of hotels in Krabi*. Master's Thesis of Science, National Institute of Development Administration. [in Thai]
- World Tourism Organization. (1992). *Guidelines: development of national parks and protected areas for tourism*. Author.
- Wutthimaythee, Y. (1983). *Principles of community development and rural development*. Thai Courtesy. [in Thai]