

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการจัดการธุรกิจโรงแรมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ก่อนการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่โรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ศึกษาวิธีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการแก้ปัญหา และศึกษาผลของการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการธุรกิจโรงแรม โดยประชากร คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจและที่ทำงานอยู่ในโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท ณ ปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่าง เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท ที่อยู่ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานปัจจุบันในโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท ในปัจจุบันจำนวน 24 คน และผู้ให้บริการโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท จำนวน 51 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการบันทึก แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยการบันทึก (Field Note) ใช้สำหรับในการบันทึกและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ระหว่างที่ทำการวิจัย แบบสัมภาษณ์ (Interview) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non - Structured Interview) โดยผู้วิจัยจะตั้งคำถามหลักเอาไว้ และในขณะสัมภาษณ์จะไม่เรียงคำถาม หรือในบางครั้งก็ถามนอกเหนือจากคำถามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ แต่ก็ไม่เกินขอบเขตความต้องการในการศึกษาวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่หนึ่ง หมายถึง เป็นแบบสอบถามพนักงานโรงแรมที่ทำงานอยู่ในโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท ในช่วงเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 และพนักงานโรงแรมที่ทำงานอยู่ในโรงแรมชุมพรคานา รีสอร์ท ในปัจจุบัน เพื่อประเมินคุณภาพชีวิต โดยใช้แบบประเมินคุณภาพชีวิตพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการของ สสส. ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา สถานภาพครอบครัว การมีบุตร ตำแหน่ง และแบบวัดคุณภาพชีวิตรวม 9 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานภาพครอบครัว ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจต่อ

จริยธรรม ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่พนักงาน ความพึงพอใจต่อชีวิตการทำงาน การเอาใจใส่ต่อสุขภาพกาย และการจัดการปัญหาชีวิตของตน

ส่วนที่สอง เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของโรงแรมชุมพรคาบานารีรีสอร์ท จำนวน 51 คน แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีจำนวน 10 ข้อ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งระดับคำตอบเป็น พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง และพึงพอใจน้อย

แบบสังเกต (Observation) หมายถึง การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอน ดังนี้ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารจากแหล่งต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และนำข้อมูลจากการบันทึกในขั้นตอนของการลงพื้นที่ที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งแรกมาวิเคราะห์ และตั้งเป็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษาวิจัย จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยแหล่งที่พิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา สถานที่ และแหล่งบุคคลที่ต่างกัน แต่ได้ข้อมูลที่ตรงกัน และ การตรวจสอบด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี ทั้งจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม เมื่อข้อมูลมีความถูกต้องแล้ว หลังจากนั้นก็นำข้อมูลตามหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในวิจัย

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ แบบวัดคุณภาพคุณภาพชีวิตใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นร้อยละ และความพึงพอใจใช้สถิติวิเคราะห์ร้อยละ

2. การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า

2.1 สภาพปัญหาก่อนการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่โรงแรมชุมพรคาบานารีรีสอร์ท จังหวัดชุมพร ก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 พบว่า โรงแรมไม่ได้ดำเนินการตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขาดความพอประมาณ จึงได้ขยายห้องพักเพิ่มขึ้น

ในปี 2539 ได้กู้เงินลงทุนเพื่อขยายห้องพักรวม 150 ลานบาทสร้างโรงแรมยังไม่เสร็จก็เกิดวิกฤตเศรษฐกิจและในช่วงเวลาดังกล่าว ได้เกิดวิกฤตขึ้นพร้อมกัน 3 วิกฤต ได้แก่ วิกฤตน้ำทะเลเกิดปะการังเปลี่ยนสี หรือปะการังฟอกขาว วิกฤตค่าเงินบาทลอยตัววันที่ 2 กรกฎาคม 2540 จนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 และน้ำท่วมจังหวัดชุมพร ซึ่งจัดเป็นอุทกภัยครั้งที่ร้ายแรงครั้งหนึ่งของจังหวัดชุมพร

จากสามวิกฤติดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบโดยตรงกับธุรกิจโรงแรมชุมพรคาบานา รีสอร์ท และนั่นคือสภาพเหตุการณ์ก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ของโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ในช่วงปี พ.ศ. 2525-2540

2.2 โรงแรมชุมพรคาบานา รีสอร์ท กับช่วงการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540

วิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ส่งผลกระทบกับชุมพรคาบานาอย่างมาก การก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ บริษัทไฟแนนซ์ที่อนุมัติเงินกู้ปิดกิจการ ผู้บริหารต้องไปหาเงินกู้แหล่งใหม่มา ทำให้มีหนี้สินบวกดอกเบี้ยเพิ่มมากขึ้น การจ่ายหนี้คืนธนาคารไม่ตรงกำหนด บางครั้งไม่สามารถจ่ายเงินต้นได้ จ่ายได้เพียงดอกเบี้ย เงินเดือนพนักงานได้รับผลกระทบเช่นกัน มีพนักงานลาออกส่วนหนึ่ง ผู้บริหารหน้าใหม่ก็ลาออกทั้งหมด จนผู้บริหารโรงแรมคิดว่า จะขายโรงแรม นี่คือสภาพของโรงแรมชุมพรคาบานา รีสอร์ท ก่อนการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ

2.3 การดำเนินการแก้ปัญหาโดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

เมื่อเกิดปัญหขึ้นวิกฤตดังกล่าว คุณวรวิทย์ได้พบกับอาจารย์วิวัฒน์ ศัลยกำธร ท่านแนะนำวิธีแก้ไขปัญหา โดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่โรงแรมชุมพรคาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร นั้น ได้ดำเนินการตามหลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข โดยห่วงที่ 1 ได้แก่ ความพอประมาณ ห่วงที่ 2 ความมีเหตุมีผล ห่วงที่ 3 การมีภูมิคุ้มกันที่ดี และ 2 เงื่อนไข ได้แก่ เงื่อนไขความรู้ และเงื่อนไขคุณธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้ได้บูรณาการอยู่ร่วมกัน ไม่ได้แยกออกเป็นส่วนๆ โดยทุกอย่างเกี่ยวข้อง สอดแทรก แทรบเป็นหนึ่งเดียวกัน

โดยมี พื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้แนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ ความศรัทธาต่อพระพุทธศาสนา ความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อพระมหากษัตริย์ การมีกัลยาณมิตร การเปลี่ยนวิธีคิดและลงมือกระทำ ความกตัญญูต่อสถาบันการศึกษา จากนั้นก็เริ่มลงมือปฏิบัติทำโครงการต่างๆมากมาย ซึ่งสามารถแยกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ โครงการเศรษฐกิจของพวกเรา และโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดังมีรายละเอียด แนวคิดโครงการเศรษฐกิจของพวกเรา เป็นแนวคิดการ

พึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน เปรียบเสมือนเป็นแนวคิดชุมชนเข้มแข็ง สามารถ “ลดรายจ่าย” ซึ่งหมายถึง “การเพิ่มรายได้” และขยายโอกาส เริ่มต้นด้วยการระเบิดจากข้างใน โครงการดังกล่าว ได้แก่ โครงการอาหาร โครงการทำปุ๋ยชีวภาพ การจัดตั้งศูนย์ กลกิจกรรมธรรมชาติพาเพลิน มีการฝึกอบรมในโครงการต่างๆ โดยมีผู้เข้ารับการอบรมเป็นหมู่คณะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และรายได้ส่วนหนึ่งที่โรงแรมได้รับก็มาจากส่วนนี้ด้วย นอกจากนั้นชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ยังเป็นแหล่งฝึกงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยสาขาเศรษฐกิจพอเพียงอีกด้วย ในด้านการจัดการกับปัญหาและอุปสรรค ผู้บริหารของโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท มีวิสัยทัศน์ และบริหารจัดการกับปัญหา โดยเข้าใจธรรมชาติของปัญหาว่า ย่อมมีเป็นปกติ ปัญหาบางทีมาแล้วก็ไป ยึดหลักการแก้ปัญหาโดยใช้หลักโยนิโสมนสิการ คือความเป็นเหตุเป็นผล ตามหลักพระพุทธศาสนา ยึดหลักการไม่พึ่งพวกพ้อง

แนวทางในการแก้ปัญหาของผู้บริหารโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท ได้ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เป็นการบูรณาการหลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไขมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ เพราะการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะต้องมีการผสมผสานทั้งความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล การมีภูมิคุ้มกันที่ดี และการมีความรู้คู่คุณธรรม จึงจะสามารถขับเคลื่อนกิจการอย่างหนึ่งอย่างใดได้อย่างเป็นกระบวนการ ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งหยุดชะงักหรือไม่สามารถกระทำได้ ก็จะไม่เกิดผลสำเร็จอย่างที่เป็นอย่างอยู่ทุกวันนี้

2.4 ผลของการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการธุรกิจโรงแรม

ชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร

จากวิธีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่โรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ดังกล่าว ทำให้เกิดผลดังนี้

2.4.1 คุณภาพชีวิตของพนักงานในโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร

ดีขึ้น โดย ความพึงพอใจต่อสถานภาพครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 33.3 ระดับดี ร้อยละ 41.7 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง-ระดับมาก คิดเป็น 91.5% ความพึงพอใจต่อระบบคุณธรรมจริยธรรมในการทำงานระดับดี-ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.83 ความพึงพอใจต่อระบบสวัสดิการของโรงแรม ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับคะแนนดี ร้อยละ 50 ระดับดีมากร้อยละ 8.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับดีมาก ร้อยละ 83.3 การเอาใจใส่พนักงานของโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพรระดับค่อนข้างดีร้อยละ 54.2 ระดับดีมากร้อยละ 37.5 และระดับไม่ค่อยดีร้อยละ 8.3 ความพึงพอใจต่อชีวิตการทำงานในโรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับคะแนนดี-ดีมาก ร้อยละ 50 สามารถจัดการปัญหาชีวิตของตนเองได้เป็นบางส่วนมากที่สุดร้อยละ 41.7 และ

จัดการได้เป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 37.5 จัดการได้ตามที่หวังร้อยละ 20.8 มีความพึงพอใจต่อสุขภาพ
กายระดับปานกลาง-มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.9 ไม่พอใจเลยร้อยละ 8.3

2.4.2 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการมาพักที่โรงแรมเป็นโอกาสที่ดีมาก พอใจอาหารที่
ผลิตจากโรงแรม พอใจที่จะแนะนำเพื่อนและญาติมาพักที่โรงแรมและเมื่อมีโอกาสจะกลับมาพักที่
โรงแรมนี้อีกอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 98.03 พอใจสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และพอใจ
แนวคิดหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่โรงแรมนำมาใช้ร้อยละ 96.07

2.4.3 การพึ่งพาตนเองได้ ลดรายจ่าย เพิ่มรายรับ ปัญหาหนี้สินลดลง

ความสามารถในการใช้หนี้เพิ่มมากขึ้น ความเชื่อมั่นของพนักงานโรงแรมมีมากขึ้นและพวกเขามี
ความสุข ผลจากการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ ทำให้โรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท
จังหวัดชุมพร ได้รับรางวัลพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ชนะเลิศประเภทธุรกิจ
ขนาดกลาง จากสำนักงาน ก.ป.ร. ปี พ.ศ. 2550 รางวัลพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระ
เจ้าอยู่หัว ประเภทองค์กรดีเด่นของชาติ ด้านเศรษฐกิจพอเพียง พ.ศ. 2551 สำนักงานเสริมสร้าง
เอกลักษณ์ของชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี รางวัลประดิษฐ์คิดค้นดีเยี่ยมจากสำนักงานคณะกรรมการ
วิจัยแห่งชาติ (วช.) ปี พ.ศ. 2550 รางวัลสิ่งประดิษฐ์คิดค้นดีเยี่ยม ด้านพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม
ประจำปี 2551 จากสภาวิจัยแห่งชาติ รางวัลลูกโลกสีเขียว ครั้งที่ 8 ประเภทบุคคล พ.ศ. 2549 และ
โรงแรมชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสถานที่ดูงานของหลาย
สถาบันทั้งภาครัฐและเอกชน

ปัจจุบัน ชุมพร คาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพรยังคงความโดดเด่นในเรื่องการ
อนุรักษ์ธรรมชาติไว้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ชายหาดสะอาด สงบเงียบ ไม่มีขยะ อยู่บนวิถีชีวิตที่
พอเพียง พนักงานมีความสุข พึ่งตนเองได้ ภายใต้หลักคิดตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชที่ได้ทรงพระราชทานให้แก่ประชาชนชาวไทยอย่าง
เท่าเทียมกัน ซึ่งทั้งหมดเป็นผลที่ได้จากการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้กับการ
บริหารธุรกิจโรงแรมดังกล่าว

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการธุรกิจโรงแรมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง:
กรณีศึกษาโรงแรมชุมพรคาบานา รีสอร์ท จังหวัดชุมพร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์การต่างๆ สามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ตามบริบทขององค์กร
2. หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกคน แม้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล

3.1 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.1.1 ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร โรงแรมชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท จังหวัดชุมพร ที่ลาออกไปในช่วงเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ด้วย เพื่อจะได้เห็นข้อมูลอีกด้านหนึ่งที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ และควรเก็บข้อมูลเชิงปริมาณในเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเพื่อให้มองเห็นข้อมูลรอบด้านในการดำเนินงานของโรงแรมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3.1.2 ด้านการทำวิจัย ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลของการบริหารจัดการโรงแรมแบบทั่วไปกับแบบดำเนินการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

