

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กร กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม สภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจโรงแรม

1. สภาพและปัญหา ในการประกอบธุรกิจภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นั้นพบว่ากำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ และนโยบายในการปฏิบัติที่สอดคล้องกับการนำหลักความรับผิดชอบต่อสังคมมาประยุกต์ใช้สำหรับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ตลอดจนมีการถ่ายทอด/เผยแพร่ ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของโรงแรมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรรับทราบ ดังนั้น บุคลากรจึงมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม และนำพาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความมุ่งมั่น เป็นคนยุคใหม่ ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีความสามารถในการจูงใจให้การปฏิบัติงานของพนักงานสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการกำหนดหน่วยงานหลักในการดูแลรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของธุรกิจให้ดีขึ้น ซึ่งกระบวนการดำเนินงานดังกล่าวก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร และทำให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามพบว่าพนักงานของธุรกิจโรงแรมยังขาด

ความรู้ ความเข้าใจ และความร่วมมือในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนยังเห็นว่าการดำเนินงานดังกล่าวเกิดประโยชน์ที่ไม่ยั่งยืน และเป็นการสูญเสียทรัพยากรทั้งทางด้านงบประมาณ และเวลา

2. สภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าธุรกิจโรงแรมมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจ ในระดับมาก รวมถึงธุรกิจโรงแรมมีการนำวงจรการดำเนินงาน PDCA Cycle มาใช้ คือ มีนโยบายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการกำหนดแผนในการดำเนินงาน มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบต่อในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และได้มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ ทั้งนี้การขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ขาดความร่วมมือและมองว่าการสูญเสียงบประมาณ เวลา และรวมถึงความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินกิจกรรมภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดการเรียนรู้ในการดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานบริการที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั่นคือ ปัจจัยองค์กร ด้านวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าปัจจัยการบริหารองค์กรของธุรกิจโรงแรมห้าดาว ด้านภาวะผู้นำขององค์กร ที่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถสร้างความร่วมมือ จูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ด้านระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน และด้านเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวทางที่ 1 การบริหารและจัดการธุรกิจโรงแรม โดยมุ่งเน้นการบูรณาการสาระสำคัญเกี่ยวกับ CSR ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวทางที่ 2 การเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านปัจจัยการบริหารองค์กรโดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำขององค์กร และด้านระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับระบบและกลไกสนับสนุนบุคลากรในด้านพลวัต

การเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานให้ดียิ่งขึ้นภายใต้หลัก CSR

แนวทางที่ 3 การแก้ไขประเด็นปัญหาและการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ โรงแรมควรมีการพัฒนาและให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมที่ปฏิบัติงานในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน ที่ยังขาดความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของโรงแรม และธุรกิจโรงแรมควรสร้างความรู้ ความเข้าใจสำหรับผู้บริหารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจโรงแรมภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เห็นถึงคุณค่า ประโยชน์ที่จะได้รับทั้งด้านภาพลักษณ์และด้านการตลาด เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมมีความต่อเนื่อง และยั่งยืน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีประเด็นสำคัญ ที่นำมาอภิปรายและแยกตามความมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการประกอบธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมห้าดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น สรุปได้ว่าการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร พนักงานทุกหน่วยงาน และสร้างความร่วมมือกับชุมชน และสังคมที่ได้รับประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ ชีระวานิชผล (2551) อันจะนำไปสู่การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolton; Kim; & Gorman (2011) และเกิดคุณค่าทั้งต่อชุมชน สังคม และประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจโรงแรมอย่างยั่งยืน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย อนันตชัย ชูระประถม (2007ค); Bolton; Kim; & Gorman (2011); Kotler; & Lee (2005) และदनัย จันทรเจ้าฉาย (2552) ทั้งนี้การดำเนินงานภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ยังมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมในการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านการตลาดที่ดีอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย Kiran; & Sharma (2011) จิรัชญา โยธาทิรภัทร์ (2551) และปนัดดา ตันตระกูล (2551) โดยในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมควรทำตามกรอบขั้นตอนที่ดีในการดำเนินงาน หรือวงจรการดำเนินงาน PDCA Cycle มากำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ หนูนิล (2553)

2. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะเกี่ยวข้อง/สนับสนุนการดำเนินธุรกิจภายใต้ CSR โดยมีการกำหนดนโยบาย/แผนงานชัดเจนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bennett; & O'Brien (1994) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Pedler; et al. (1997) และ Garvin (2002: 405-416) และสนับสนุน/ส่งเสริมปัจจัยที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt; & Reynolds (1994) ทั้งนี้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานในทุกระดับ และมีส่วนในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยของ วรภัทร์ ภูเจริญ (2548) Pedler; et al. (1997) Marquardt; & Reynolds (1994) Bennett; & O'Brien (1994) Kaiser (2000) ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกัน ย่อมนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กร ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า ปัจจัยองค์กรและปัจจัยการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีของ Szulanski (1996); Jimenez-Castillo; & Sanchez-Perez (2013) Hammami, Amara; & Landry (2013) Bennett; & O'Brien (1994) Marquardt; & Reynolds (1994) โดยบรรยากาศที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมีความสำคัญในการสร้างความรู้และการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ซึ่งบรรยากาศขององค์กรจะเอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคคลากรภายในองค์กร ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุศล ทองวัน (2553: 45) Szulansky (1996) บรรยากาศที่ดีภายในองค์กร ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ และข้อมูลข่าวสาร ระหว่างบุคคลากรภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jimenez-Castillo; & Sanchez-Perez (2013) Hammami; & Landry (2013) ซึ่งบรรยากาศที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายนั้น จะต้องเป็นบรรยากาศที่สามารถเปิดใจ ใ้วางใจ กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bennett; & O'Brien (1994) นอกจากนั้นการที่องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีความคล่องตัว และมีความยืดหยุ่น ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้ที่จะสร้างสรรค์งานได้

อย่างมีอิสระ สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt; & Reynolds (1994) ทั้งนี้องค์ประกอบที่สำคัญอันจะนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การที่องค์กรจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยเฉพาะการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Action learning) ควบคู่ไปกับการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ให้กาสนับสนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liebowitz; & Megbolugbe (2003) ดังนั้น จากผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่ดีของปัจจัยองค์กร ในการสนับสนุน/ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินการในลักษณะที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ คุณลักษณะด้านวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านบรรยากาศขององค์กร ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์กร กับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่าปัจจัยการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัย Bamburg; & Richard (1990); Senge (1990); Marquardt; & Reynolds (1994); Bennett; & O'Brien (1994); Nonaka (1994); Spender (1996). โดยภาวะผู้นำขององค์กรมีความสำคัญต่อการการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและสื่อสารวิสัยทัศน์ให้บุคลากรทราบ รวมถึงต้องมีการเตรียมการและเตรียมสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นในการจัดการเพื่อให้วิสัยทัศน์บังเกิดผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bamburg; & Richard (1990) ดังนั้น ภาวะผู้นำขององค์กรจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Senge (1990) นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะให้รางวัลควรมีความเหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดการเรียนรู้ การค้นคว้า และแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt; & Reynolds (1994) การให้รางวัลนั้นยังสามารถกระตุ้นการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและในระดับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bennett; & O'Brien (1994) ส่วนเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับนั้น หากองค์กรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ สร้างองค์ความรู้ คลังความรู้ และการแบ่งปันความรู้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nonaka (1994); Spender (1996) ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ย่อมทำให้องค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่ดีของปัจจัยการบริหารองค์กร ในการสนับสนุน/ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินการในลักษณะที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อ

สังคม คือ ด้านภาวะผู้นำขององค์กร ด้านระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน และด้านเป้าหมาย และข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน

และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยแยกตามรายโรงแรม แสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่ให้ความสำคัญต่อทั้งปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กรในระดับสูง ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม โดยโรงแรมที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กร และให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่ดีในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งโดยรวมและรายด้านย่อยในระดับสูง มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กร โดยหากธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยกเว้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยองค์กร และปัจจัยการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่ดีที่จะส่งเสริม/สนับสนุนธุรกิจโรงแรมให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้น สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรกำหนดนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจนในการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ หนูนิล (2553) โดยเน้นให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจโรงแรมทั้งทางด้านภาพลักษณ์และด้านการตลาดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kiran; & Sharma (2011) จิรัชญา โยธาทิวิรักษ์ (2551) และปณิตดา ตันตระกุล (2551) ซึ่งควรกำหนดให้มีการดำเนินงานตามกรอบขั้นตอนที่ดี หรือวงจรการดำเนินงาน PDCA Cycle คือ กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงาน และมีหน่วยงานหลักดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมีการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับงานวิจัยและแนวคิดของ Kotler; & Lee (2005) และอนันตชัย ยูรประถม (2007ค) เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสร้างคุณค่าให้ธุรกิจโรงแรมอย่างต่อเนื่อง และอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับแนวคิดของ จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว (2548) และอนันตชัย ยูรประถม (2007ก) ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจโรงแรม ชุมชน สังคม เพื่อให้เกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจอันดีร่วมกัน และนำไปสู่การให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมห้าดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรให้การส่งเสริม/สนับสนุน ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำองค์กร และด้าน

การสร้างระบบและกลไกลงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภายใต้หลัก CSR ขององค์กรธุรกิจโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมห้าดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และควรกำหนดนโยบายและแผนงานชัดเจนในการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

2. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรมีนโยบายให้มีการทบทวนและปรับแผนงานการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความต่อเนื่อง และสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจโรงแรมทั้งทางด้านภาพลักษณ์และด้านการตลาดเพิ่มขึ้น

3. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสร้างคุณค่าให้ธุรกิจโรงแรมอย่างยั่งยืน และควรกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ และให้ธุรกิจโรงแรมมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรกำหนดให้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบขั้นตอนที่ดีในการดำเนินงาน หรือวงจรการดำเนินงาน PDCA Cycle คือ มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำความรับผิดชอบต่อสังคม มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการทำความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกำหนดแผนในการดำเนินงาน มีการตรวจ

ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรกำหนด วิสัยทัศน์/นโยบายที่ชัดเจน ในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลัก CSR เพื่อยกระดับการเรียนรู้ภายในองค์กร ภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ทุกคนได้ทราบถึงคุณค่า และสร้างความยั่งยืนในการดำเนินงานภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม

6. ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญ ส่งเสริม/สนับสนุนปัจจัยบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำองค์กร การสร้างระบบและกลไกเชิงใจ ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภายใต้หลัก CSR โดยจะต้องสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับ ได้มีส่วนร่วม และพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษา แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการ ความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสรุปแนวทางในการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้บริหารของ ธุรกิจโรงแรมห้าดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมนำไปสู่การพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมห้าดาว ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงาน สนับสนุน/ส่งเสริมให้ บุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง และสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจโรงแรมทั้งทางด้านภาพลักษณ์และด้าน การตลาด

2. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมห้าดาว สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานนำแผนการดำเนินงานที่ มุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ภายใต้หลัก ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

3. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมห้าดาว กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติตามกรอบ ขั้นตอนที่ดีในการดำเนินงาน หรือวงจรการดำเนินงาน PDCA Cycle เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมห้าดาว สนับสนุนให้มีการนำระบบและกลไกเชิงใจที่เอื้อต่อ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภายใต้หลัก CSR เพื่อให้บุคคลทุกระดับในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปศึกษาต่อในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ปัจจัยการบริหารองค์กรของธุรกิจโรงแรมมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าปัจจัยองค์กร
2. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมไม่มีความยั่งยืน