

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
	ขอบเขตของการวิจัย.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
	สมมติฐานในการวิจัย.....	14
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.....	15
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กร.....	21
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร.....	31
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร....	47
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	76
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	86
ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาในการประกอบธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคม ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย.....	89
ตอนที่ 3 สภาพ และปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไก สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจ โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	95
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	99
ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม.....	237
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	245
สรุปผลการวิจัย.....	245
อภิปรายผล.....	247
ข้อเสนอแนะ.....	251
บรรณานุกรม.....	254

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	264
ภาคผนวก ก ตัวอย่างจดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลแบบสอบถามงานวิจัย.....	265
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	267
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	285

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	33
2 นิยามขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO).....	34
3 ข้อมูลโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเขต กรุงเทพมหานคร.....	86
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	87
5 สภาพการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรม 5 ดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	90
6 ประเภท/ลักษณะของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรม 5 ดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	91
7 นโยบายแผนงานและการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจ โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	92
8 การดำเนินงานเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจ โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	92
9 ขั้นตอนของการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	93
10 ปัญหาในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม.....	94
11 สภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR).....	95
12 นโยบายแผนงานและการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	96
13 การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	97
14 สภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของ โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ดำเนินการ.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ปัญหาในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้ หลักการดำเนินการจัดกิจกรรมภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของ โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	98
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของธุรกิจโรงแรม โดยรวม.....	99
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร โดยรวม 8 โรงแรม.....	100
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กรของธุรกิจโรงแรม โดยรวม.....	102
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร โดยรวมทั้ง 8 โรงแรม.....	103
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 1.....	105
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 2.....	107
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 3.....	109
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 4.....	111
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 5.....	113
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 6.....	115
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ของโรงแรมที่ 7.....	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร โรงแรมที่ 8.....	119
28 สรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรแยกตามด้านวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านบรรยากาศขององค์กร และแยกตามลำดับที่ของความคิดเห็น.....	121
29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 1.....	122
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 2.....	124
31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 3.....	126
32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 4.....	128
33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 5.....	130
34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 6.....	132
35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 7.....	134
36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ของโรงแรมที่ 8.....	136
37 สรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์กร ด้านระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน และด้านเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน.....	138

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม โดยรวม.....	139
39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม ทั้ง 8 โรงแรม.....	140
40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 1	145
41	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 2.....	150
42	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 3.....	155
43	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 4.....	160
44	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 5.....	165
45	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 6.....	170
46	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 7	175
47	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงแรมที่ 8.....	180
48	สรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านการเลือกอำนาจ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ ใช้งาน และแยกตามลำดับที่ของความคิดเห็น.....	185

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

94	การวิเคราะห์ปัจจัยองค์กรและปัจจัยการบริหารองค์กร ที่มีผลต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม ด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน ของโรงแรมที่ 8.....	231
95	สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้ง 8 โรงแรม.....	232
96	การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาว.....	238

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....13
- 2 ตัวแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ (system learning organization model).....43