

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกอุตสาหกรรมหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจบริการด้านที่พักแรมที่มีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ซึ่งเมื่อพิจารณาจากรายได้ของประเทศในส่วนของโรงแรมและร้านอาหาร จะพบว่าการขยายตัวเพิ่มขึ้น และประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อนโยบายการลงทุนและการประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างมาก สิ่งหนึ่งที่ธุรกิจโรงแรม ต้องการเติมเต็มก็คือ ระบบการบริหารจัดการที่ดี ไม่เพียงการบริหารจัดการธุรกิจ แต่รวมไปถึงการบริหารจัดการสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสมดุลไปพร้อมกับแนวโน้มและทิศทางของธุรกิจโรงแรม ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม (Corporate Social Responsibility: CSR) มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับภาคธุรกิจโรงแรม โดยจะต้องดูแลควบคู่ทั้ง 3 ด้าน คือ กำไร สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือถูกหลักจริยธรรมเท่านั้น หากแต่ยังสามารถสร้างสรรค์หรือ "ลงทุน" ด้วยโครงการต่างๆ เช่น การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชน การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนเป็นต้นซึ่งการดำเนินกิจกรรมจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อสังคมและประเทศชาติ ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวอันดับต้นๆ ของโลก โดยในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในไทยไม่น้อย ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างยั่งยืนและช่วยให้สังคมและสิ่งแวดล้อมดีขึ้น ธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นและให้ความสำคัญที่จะต้องเข้าไปมีบทบาทในการขับเคลื่อนงานของธุรกิจโรงแรมสร้างสรรค์ให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม อันเป็นพันธกิจที่ธุรกิจโรงแรมพึงมีต่อสังคม โดยเฉพาะการนำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (Standard Corporate Social Responsibility: CSR) และ CSR Guidelines ของคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ขณะที่ปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและการดำเนินธุรกิจภายใต้

หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมมากขึ้น หมายความว่า หากโรงแรมมีการจัดการในส่วนนี้ดีพอย่อมภูมิใจและเป็นแรงผลักดันให้นักท่องเที่ยวเข้ามาพักในโรงแรมสูงขึ้น

ปัจจุบันองค์กรขนาดใหญ่มีการดำเนินการธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างแพร่หลาย อาทิ บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจำกัด (มหาชน) สถาบันการเงิน บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทยจำกัด ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยวาโก้จำกัด (มหาชน) บริษัท เมืองไทยประกันภัยจำกัด (มหาชน) บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์จำกัด (มหาชน) บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์จำกัด (มหาชน) บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาจำกัด (มหาชน) และบริษัท ดุสิตธานีจำกัด (มหาชน) โดยมีตัวอย่างเช่น เซ็นทาราเดินทางพัฒนาสังคม จัดโครงการ 4 สร้าง: สร้างโอกาส สร้างฝัน สร้างอนาคต และสร้างอาชีพ โครงการ 4 สร้าง: สร้างโอกาส สร้างฝัน สร้างอนาคต และสร้างอาชีพกับเซ็นทารา มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาอาชีพในหมู่เยาวชนอย่างยั่งยืนและป้องกันปัญหาการล่อลวงและการชักจูงเด็กให้เข้าสู่ธุรกิจบริการทางเพศและแรงงานเด็กที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ โครงการดังกล่าวเป็นการสร้างโอกาสในด้านอาชีพให้แก่เยาวชนที่ขาดโอกาสในการศึกษาต่อ ให้เข้ามาฝึกงานกับเซ็นทาราในระยะเวลา 5 เดือน ในแผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกครัว โดยได้รับการสนับสนุนค่าเบี้ยเลี้ยงจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกงาน เยาวชนจะมีโอกาสได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา โครงการ 4 สร้างนี้ เปิดโอกาสให้เยาวชนเข้าฝึกงานในแผนกต่างๆ อาทิ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกดูแลสวน โดยระหว่างฝึกงานจะมีพี่เลี้ยงดูแลและให้คำแนะนำในการทำงานตามมาตรฐานของเซ็นทารา (โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา, 2554: ออนไลน์)

บริษัท ดุสิตธานีจำกัด (มหาชน) มีความตั้งใจในมีส่วนร่วมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมความเป็นอยู่ที่ดีต่อชุมชน โดยมีกิจกรรมต่างๆ หลากหลาย อาทิเช่น ดุสิตสไมล์ ยิ้มแห่งความสุขของเด็กๆ ซึ่งได้พัฒนาเป็นโครงการการกุศลระดับสากลที่นำมาปฏิบัติทั่วทุกบริษัทในเครือ โครงการดุสิตสไมล์ เป็นการมอบรอยยิ้มให้แก่เด็กๆ รวมทั้งเสริมสร้างโลกเป็นสถานที่ที่น่าอยู่มากขึ้นด้วยการร่วมมือกับมูลนิธิสร้างรอยยิ้ม ซึ่งเป็นองค์กรที่รวบรวมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ ที่มีจิตอาสาให้บริการการรักษาและแก้ไขโดยวิธีผ่าตัดที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ แก่เด็กที่มีใบหน้าผิดปกติโดยกำเนิด หรือที่เรียกกันว่า โรคปากแหว่ง และเพดานโหว่ เป็นต้น มิใช่เพียงแต่การช่วยจัดหาเงินทุนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ เท่านั้น หากแต่องค์กรยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของโครงการเพื่อยกระดับความเข้าใจของแขกผู้เข้าพัก องค์กรพันธมิตร และพนักงานของดุสิต อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ผ่านทางการฝึกอบรม การดูงาน งานสื่่อมวลชนสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาด และช่องทางอื่นๆ อีกมากมาย ดุสิต อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มีความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างมากในการลดปริมาณคาร์บอน

เพราะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน และเพื่อยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายสีเขียวอย่างครอบคลุมและเคร่งครัด อีกทั้งเป็นการปกป้องสภาพสิ่งแวดล้อม จึงได้พัฒนามาตรการด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมให้สูงขึ้น โดยนำวิธีการวัดเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามหลักปฏิบัติภายใต้โครงการเอิร์ทเช็ค และเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานตามข้อตกลงทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง แม่นยำ และครอบคลุม ทั้งนี้บริษัท ดุสิตธานีจำกัด (มหาชน) กำหนดเป้าหมายให้ทุกโรงแรมและรีสอร์ทในเครือต้องผ่านการตรวจสอบและได้รับประกาศนียบัตรรับรองการมีส่วนร่วมทางด้านสิ่งแวดล้อมจากโครงการเอิร์ทเช็ค เป็นต้น (บริษัทดุสิตธานีจำกัด (มหาชน). 2014: ออนไลน์)

มาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักหรือโรงแรมไม่อาจมองข้ามได้ภายใต้ชื่อ มาตรฐานใบไม้เขียว มูลนิธิใบไม้สีเขียว (Green Leaf Foundation) ก่อตั้งขึ้นภายใต้การทำงานของหน่วยงานธุรกิจที่พักโรงแรมในการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อม องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ประกอบด้วย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย โครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก สำนักงานการจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการประสานนครหลวง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับโครงการใบไม้เขียว ซึ่งอยู่ในความดูแลของคณะกรรมการส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว หรือ คสสท. ซึ่งได้จัดทำแบบประเมินการรักษาสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของโรงแรมไว้ให้โรงแรมตรวจสอบการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้คณะกรรมการ คสสท. ได้ตรวจสอบและประเมินผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่คณะกรรมการ คสสท. ได้จัดทำจากโรงแรมอ้างอิง มีการออกแนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวหรือใบไม้สีเขียว (Green Leaf Hotel) โดยนำแนวคิดหลักที่ว่า รู้ประหยัด รักษาสิ่งแวดล้อม มาตรฐานของโรงแรมใบไม้เขียว หรือโรงแรมเพื่อโลกสวย ในการจัดทำมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวของโครงการใบไม้เขียว ได้แบ่งการจัดการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

การตรวจสอบโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการฯ ว่ามีการดำเนินขั้นตอนที่จำเป็นทางด้านกฎหมายหรือไม่ หากผ่านขั้นตอนนี้ จะได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเข้าร่วมโครงการใบไม้เขียว หรือ **Green Leaf Letter of Participation**

การพิจารณาในเรื่องขอบเขตของความเหมาะสมของการดำเนินกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในโรงแรม

การตรวจสอบการปฏิบัติการทุกแผนกในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตรวจสอบว่าขั้นตอนต่างๆ นี้ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไร โดยในขั้นตอนที่สามนี้ จะประกอบด้วยคำถามรวม

11 หมวด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบพัฒนาการและความก้าวหน้าในการให้บริการของสถานประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยหมวดต่างๆ ดังต่อไปนี้ หมวดที่ 1 นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม หมวดที่ 2 การจัดการของเสีย หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและน้ำ หมวดที่ 4 การจัดซื้อ หมวดที่ 5 คุณภาพอากาศภายในอาคาร หมวดที่ 6 มลพิษทางอากาศ หมวดที่ 7 มลพิษทางเสียง หมวดที่ 8 คุณภาพน้ำ หมวดที่ 9 การเก็บรักษาใช้และจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ หมวดที่ 10 ผลกระทบต่อระบบนิเวศ หมวดที่ 11 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

โครงการใบไม้เขียว เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานของมูลนิธิใบไม้เขียว ที่สร้างความใส่ใจด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้บังเกิดเป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัด โดยมีโรงแรมทั่วประเทศที่ได้รับเกียรติบัตรแห่งความสำเร็จด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ จะเป็นตัวอย่างหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่า การร่วมมือกันยกระดับการจัดมาตรฐานด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมของทุกองค์กรจะนำไปให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศ และเป็นที่ยอมรับในศักยภาพของการดำเนินงาน (บริษัท ทีเอ็นที มีเดียและเน็ตเวิร์ก <http://www.tnt.co.th/2009>: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีกิจกรรมการใช้แรงงานเข้มข้น เพราะกิจกรรมของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นงานด้านบริการ อาทิ ด้านสันตนาการ ด้านสปา สนามกอล์ฟ สวนสนุก ภัตตาคารทางน้ำ ชายของที่ระลึก ที่ไม่ค่อยทราบกันคือ รายรับของภาคท่องเที่ยวหนึ่งในสามมาจากการขายของที่ระลึก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นงานภาคบริการที่สร้างธุรกิจต่อเนื่องจำนวนมากมาย ทำให้เกิดการจ้างงานโดยตรงและการจ้างงานโดยอ้อม ธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นจะต้องมีทักษะหลายด้าน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญและต้องมีทักษะเฉพาะและบางทักษะต้องอาศัยประสบการณ์ เพราะฉะนั้นจะต้องมีการฝึกอบรม สัมมนา ทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทักษะหลากหลายเฉพาะวิชาชีพและมีความเชื่อมโยงกัน ดังนั้น องค์กรแห่งการเรียนรู้จึงมีความสำคัญและจำเป็นที่ควรนำมาใช้ประโยชน์ด้านโรงแรม บุคลากรที่รับผิดชอบในธุรกิจที่พักแรมถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่ควรจรรักษาไว้อย่างยิ่ง การขาดงานและการเปลี่ยนงานสูงมีผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการบริหารทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ องค์กรใดก็ตามที่บุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545) องค์กรแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร หรือระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังนั้น แม้ว่าบุคคลหนึ่งอาจมีความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับงาน แต่ไม่จำเป็นว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีหรือมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มเปี่ยม เนื่องจากบุคคลนี้อาจจะมีบุคลิกลักษณะต่างๆ ที่ขัดแย้งกับ

วัฒนธรรมขององค์กรก็ได้ นั่นคือ การที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีขีดความสามารถหรือสมรรถนะที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร (ชูชัย สมितिโกร. 2552) ดังนั้น องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) คือ บุคลากรสามารถคิด อธิบาย และทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการคิดเชิงระบบจำนวนมาก จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีเหตุมีผล และมีเป้าหมาย สามารถปรับปรุงและเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา (จิระประภา อัครบวร. 2554)

มาร์ควอर्ट (Marquardt. 2002: 209) กล่าวว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องอาศัยความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการทำให้ระบบย่อยทั้ง 5 ระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้นี้ขับเคลื่อนต่อไปได้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องอาศัยความร่วมมือในการวางแผนของคนจากทุกๆ หน้าที่ในองค์กรในการเตรียมพร้อมด้านบุคลากรในองค์กรจึงควรมีรูปแบบและองค์ประกอบ ดังนี้ 1) พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic) 2) การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization transformation) 3) การเอื้ออำนาจ (People empowerment) 4) การจัดการความรู้ (Knowledge management) และ 5) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน (Technology application) (Marquardt. 2002) การที่บุคคลและองค์กรมีลักษณะดังกล่าวก็คือ องค์ประกอบที่สำคัญตามหลักการของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ธุรกิจบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยส่วนใหญ่มีปัญหาหลายด้าน อาทิเช่น ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ปัญหาการขาดการประสานงานจากหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางในเรื่องการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นโยบายและมาตรการของรัฐบาล ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด ปัญหาด้านการขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในระดับสากล ขาดความรู้ในด้านการจัดการ หรือการบริหารงานที่ไม่มีระบบ ใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้โดยเรียนถูกเรียนผิดเป็นหลัก ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาและประเด็นสำคัญ ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมมองเห็นความสำคัญของการทำ CSR เช่น การอาสาช่วยเหลือชุมชน การบริจาคเงินหรือวัสดุสิ่งของ และกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมาย เป็นกิจกรรมซีเอสอาร์ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจและโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอกหรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก (Kotler; & Lee. 2005a: 25) ดังนั้น การทำ CSR เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาลังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ

การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) และองค์กรธุรกิจควรร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรแต่เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพในประโยชน์ร่วมกัน (Kotler; & Lee. 2005a: 25)

จากข้อมูลดังกล่าวจึงเกิดคำถามวิจัยว่า ธุรกิจโรงแรมดังกล่าวมีสภาพและปัญหาในการประกอบธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) อย่างไร มีสภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) หรือไม่อย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรมดังกล่าว และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ควรมีลักษณะเช่นใด การศึกษาเพื่อหาคำตอบดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมในการพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานให้มีลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่น่าจะทำให้ธุรกิจโรงแรมบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จทั้งในด้านกำไร ด้านบริการ ด้านธุรกิจอื่นๆ และการเป็นที่ยอมรับในสังคมอันเนื่องจากการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการประกอบธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2557 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงแรม ประกอบด้วย ผู้บริหารทั่วไป และผู้ปฏิบัติการทั่วไป

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายถึงผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานขององค์กรภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงแรม ประกอบด้วย ผู้บริหารทั่วไป และผู้ปฏิบัติการทั่วไป จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการประมาณการ จากสูตรในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยการคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (ยูทธ ไทยวรรณ. 2545: 105; อ้างอิงจาก W. G. Cochran. 1953) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดยกำหนดให้

n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

$Z = 1.96$ สำหรับความเชื่อมั่นที่ 95%

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

E = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในที่นี้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.5)(1-0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 385 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

2. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 40 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรและประเด็นที่ศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

1. สภาพและปัญหาของธุรกิจโรงแรมภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. สภาพและปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นกลไกสนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 ปัจจัยองค์กร ได้แก่ 1) วัฒนธรรมและยุทธศาสตร์องค์กร 2) โครงสร้างองค์กร และ 3) บรรยากาศองค์กร

3.1.2 ปัจจัยการบริหารองค์กร ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์กร 2) ระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน 3) เป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: การมีระบบและกลไกสนับสนุนบุคลากรในด้าน 1) ด้านพลวัตการเรียนรู้ 2) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร 3) ด้านการเอื้ออำนาจ 4) ด้านการจัดการความรู้ 5) ด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน

ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเวลาที่ใช้ในการรวบรวมการศึกษาวิจัยช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน 2557-สิงหาคม 2557

ขอบเขตด้านพื้นที่/สถานที่การศึกษาวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่/สถานที่ในการวิจัย คือ ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง โรงแรมที่มีระบบและกลไกในการสนับสนุนบุคคลในโรงแรมให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่มุ่งการเรียนรู้ ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของโรงแรม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากระบบและกลไก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านการเอื้ออำนาจ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน

1. ระบบและกลไกเกี่ยวกับพลวัตการเรียนรู้ หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ทั้งในระดับปฏิบัติและระดับบริหารเพื่อให้มีทักษะการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในด้านกระบวนการคิด/รูปแบบการคิด (อาทิ การคิดเชิงระบบ การคิดเชิงสร้างสรรค์ การคิดเชิงบวก) การเรียนรู้ด้วยตัวเอง และการเสวนา

2. ระบบและกลไกเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์กร หมายถึง มีระบบและกลไกที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และโครงสร้างขององค์กรและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านวัฒนธรรมการทำงาน ในลักษณะที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการเรียนรู้และการพัฒนา

3. ระบบและกลไกเกี่ยวกับการใช้อำนาจ หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่สนับสนุนผู้บริหารโรงแรมในระดับต่างๆ ในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งการเพิ่มความรับผิดชอบและการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจที่สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละคน

4. ระบบและกลไกเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่สนับสนุนพนักงานให้มีกระบวนการแสวงหา/สร้างความรู้/การวิเคราะห์/ จัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

5. ระบบและกลไกเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกและความง่ายต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงแรมซึ่งครอบคลุมการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ ได้แก่ วีดีทัศน์ โสตทัศน์ และสื่ออื่นๆ

ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยการดำเนินธุรกิจด้วยความห่วงใยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีศีลธรรม

สภาพการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งพิจารณาจากประเภทและลักษณะของกิจกรรม นโยบายแผนงานและการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจโรงแรม การดำเนินงานเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธุรกิจโรงแรม และขั้นตอนของการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง สิ่งหรือปรากฏการณ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของผู้เกี่ยวข้อง ปัญหาด้านความร่วมมือ ปัญหาด้านความสูญเสียของธุรกิจโรงแรม ปัญหาด้านความไม่มีคุณค่าและความไม่ยั่งยืน

สภาพเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง สถานการณ์การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้าน การมีลักษณะเกี่ยวข้อง/สนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงแรมภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ควรได้รับการสนับสนุนหรือบูรณาการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัญหาเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง สิ่งหรือปรากฏการณ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยพิจารณาปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของผู้เกี่ยวข้อง ปัญหาด้านความร่วมมือ ปัญหาด้านความสูญเสียของโรงแรม ปัญหาด้านความไม่มีคุณค่าและความไม่ยั่งยืน

ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยองค์กรและปัจจัยการบริหารองค์กรของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยองค์กร ได้แก่ ปัจจัยในด้านต่อไปนี้ 1) วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์องค์กร 2) โครงสร้างองค์กร และ 3) บรรยากาศองค์กร

1. วิสัยทัศน์ หมายถึง เป้าหมายระยะยาวในด้านต่างๆ ที่โรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและพนักงานได้ร่วมกันกำหนดให้เกิดขึ้นเป็นระยะยาว

2. ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่สามารถขับเคลื่อนและเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย ซึ่งต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทุกคนในโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทราบเพื่อจะมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3. โครงสร้างองค์กร หมายถึง องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและคล่องตัว มีโครงสร้างแบบองค์รวมที่ทุกระบบขององค์กรมีความเชื่อมโยงและประสานกันทั้งระบบ และมีโครงสร้างแบบทีมงานข้ามหน้าที่เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ของทีม มีกระบวนการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน มีสายการบังคับบัญชาไม่มากเกินไป และการบังคับบัญชาไม่เป็นการควบคุมมากเกินไป

4. บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีบรรยากาศที่เปิดกว้างไว้ว่างใจกัน มีความคิดอิสระ กล้าเสี่ยงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้สมาชิกเกิดค่านิยม บรรทัดฐาน พฤติกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุน

ให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยน พูดคุย ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนความรู้ ที่ไม่มีการยึดติดกับความรู้เดิม สมาชิกสามารถเข้าถึงแหล่งขององค์ความรู้ได้ง่าย ซึ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏตลอดเวลา สมาชิกในองค์กรต้องมีจิตสำนึกในการทำงาน ยอมรับและเข้าใจ เป้าหมายของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยการบริหารองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้าน 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์กร 2) ระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน 3) เป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร หมายถึง ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการสอนงาน สอนทักษะในการปฏิบัติงานโดยคำนึงความเสี่ยง สอนคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความมุ่งมั่น อุทิศตนให้สมาชิกประสานวิสัยทัศน์ของบุคคลกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมทั้งเป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2. ระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน หมายถึง ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะต้องมีการจูงใจให้พนักงานเสียสละและอุทิศตน มีน้ำใจในการทำงาน มีความรักและผูกพันในงานและองค์กร และความเพียรพยายามปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีการพัฒนาเส้นทางอาชีพ การให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง การส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ การยกย่อง ชมเชยแก่ผู้มีผลงานดีเด่น

3. เป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน หมายถึง ธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะต้องให้สมาชิกในองค์กรมีเป้าหมายส่วนบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มีการดำเนินงานตามเป้าหมายและการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ จุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน มีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และมีการนำข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อสนับสนุนบุคคลากรให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์กรประกอบของระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลย้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

แนวทางการพัฒนา หมายถึง วิธีการในการพัฒนา การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้สามารถบริหารงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภายใต้หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายถึง ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานขององค์กรภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้บริหารทั่วไป หมายถึง คณะกรรมการบริหารที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของโรงแรมเพื่อให้การดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่างคล่องตัวมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ตลอดจนประเมินผลงานของฝ่ายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติการทั่วไป หมายถึง พนักงานทั่วไปมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทั่วไปของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารของโรงแรมกำหนดไว้ ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เห็นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ และประโยชน์ขององค์กร และมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ

โรงแรม 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพักมากกว่า 300 ห้อง ขึ้นไป มุ่งให้บริการลูกค้าระดับสูง ระดับการให้บริการมีคุณภาพและมีความหลากหลายสูงกว่าระดับเฉลี่ยของโรงแรมทั่วไป อาทิ มีลิโอบบี้โรงแรมที่โอเอียง ห้องพักตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์หรูและผ้าปูคุณภาพดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในด้าน เครื่องเล่นวิดีโอ สเตอริโอ CD อ่างอาบน้ำหรือจากุซซี่ริมสวน ห้องสมุด วิทยุภายในห้องพัก สระน้ำร้อน ฯลฯ มีบริการรูมเซอร์วิสตลอด 24 ชั่วโมง มีศูนย์ออกกำลังกาย

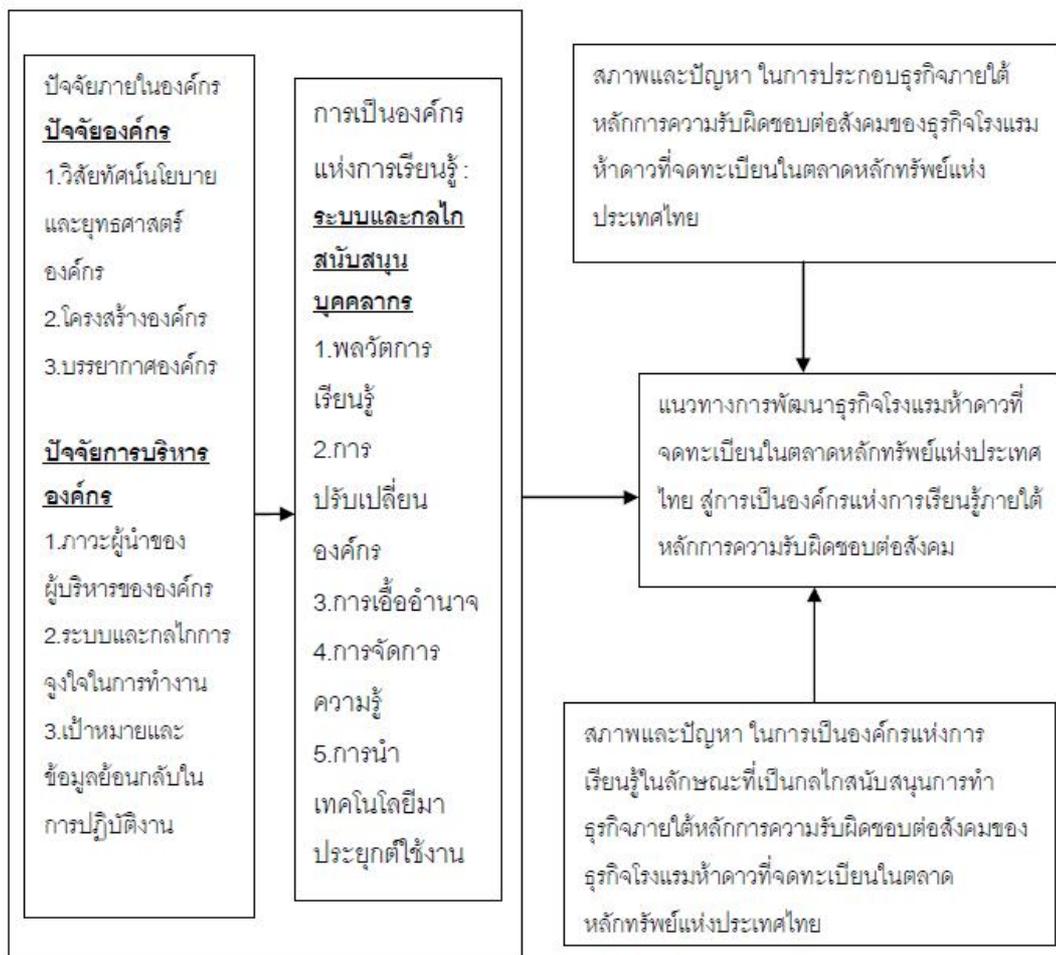
ธุรกิจโรงแรม หมายถึง โรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2557 มีจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ โรงแรมเดอะเวสทินแกรนด์สุขุมวิท โรงแรมบันยันทรี โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล โรงแรมรอยัล ออรัคิด เซอราตัน และโรงแรมแชงกรีล่า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลงานวิจัยเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมสำหรับใช้วางแผนการพัฒนาในธุรกิจโรงแรมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้กระทำโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาวเคราะห์เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ธุรกิจโรงแรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนการวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการ พัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีสมมติฐานดังนี้

1. ปัจจัยองค์กร ด้านวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านระบบและกลไกการจูงใจในการทำงาน และด้านเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาวที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย