

แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม

บทคัดย่อ

ของ

ภัทรภร โพธิ์วรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2558

ภัทรภร โพธิ์วรรณ. (2558). แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการ
ความรับผิดชอบต่อสังคม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. อาจารย์
ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการประกอบธุรกิจและ
การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ที่จ
ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรม 5 ดาว และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม 5 ดาว
ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้น/สนับสนุนการทำธุรกิจภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม
ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม 8 แห่ง ในเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ จำนวน 400 คน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่
มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 40 คน รวบรวม
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ สถิติ
สำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Adjust R² ค่าสถิติ t
และค่าสถิติ F

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม
ขององค์กรมุ่งเน้นในด้านภาพลักษณ์ โดยบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ มีปัญหา
ด้านความร่วมมือของบุคลากรในชุมชนและงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม กิจกรรมส่วนใหญ่
มีคุณค่าแต่ไม่มีความยั่งยืน ทุกโรงแรมมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งโดยรวมและทั้งในด้านพลวัต
การเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านการเอื้ออำนาจ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการนำ
เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
คือ ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์องค์กร โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศองค์กร
ปัจจัยการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์กร ระบบและกลไกการจูงใจในการ
ทำงาน และเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กร
แห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การบูรณาการประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ
CSR ให้เป็นส่วนหนึ่งของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนา
องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการแก้ไขประเด็นปัญหาที่สำคัญ

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

THE WAYS FOR HOTEL BUSINESS DEVELOPMENT TO BE A LEARNING ORGANIZATION
UNDER THE PRINCIPLES OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

AN ABSTRACT
BY
PHATPHORN POTIWANNA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Doctor of Philosophy Program in Management
at North Bangkok University
May 2015

Phatphorn Potiwanna. (2015). The Ways for Hotel Business Development to be a Learning Organization under the Principles of Corporate Social Responsibility. Bangkok: Graduate School, North Bangkok University. Advisor: Associate Professor Dr.Pisamai Jarujittipant.

This study aims to study the situations, problems and being the learning organization under the principle of social responsibility of 5-star hotels business, registered on the Stock Exchange of Thailand, to identify factors which are associated with the learning organization of 5-star hotel business and to study the ways for development of a 5-star hotel business to be learning organization which focus/support business operation under the principles of social responsibility. The samples used in this study were 400 executives and the officers working in 8 hotels in Bangkok areas and 40 business executives with experienced in hotel management under the principles of social responsibility. Data were collected by questionnaire and were analyzed by descriptive method and multiple regression analysis. The statistics used in data analysis were percentages, arithmetic mean, Standard Deviations, adjusted R^2 , the statistics t and the statistics F.

The findings revealed that activities related to the principles of corporate social responsibility focuses on the image. The majority of personnel had lacked of the knowledge and the understanding about the CSR. The problems have been faced were people participation and budget lacking for activities. Most activities were valuable but not sustainable. The 8 hotels were the high learning organization both in overall and each aspect, the realignment, the empowerment, the knowledge management and the technology applications. Factors statistically significant affecting to learning organization were the organization factors, the vision and strategy, the organization structure and the organization atmosphere. The organizational management factors, the organizational leadership, the system and mechanisms of work motivation and the goals and feedback on performance. The Ways for Hotel Business Development to be a Learning Organization under the Principles of Corporate Social Responsibility are integrating key points on CSR as part of a learning organization, supporting strength in development of a learning organization and to resolve important issues.

Keywords: Learning organization and Corporate social responsibility