

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น: โอกาสและอุปสรรค

Involvement of Hotels in Local Community Development : Opportunity and Barriers

วอรอนงค์ โททองคำ¹ พอพันธ์ วัชจิตพันธ์²

Woraanong Thotongkam¹ Porpan Vachajitpan²

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Logistics, Burapha University

169 ถนนลาดยาวบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี 20131

169 Longhaad Bangsaen Road SaenSook Mueang Chonburi, 20131 Thailand

E-mail: yworaanong@gmail.com

Received: January 7,2019; Revised: March 13,2019; Accepted: March 20,2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของโรงแรมในประเทศไทยในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยจำนวน 800 แห่ง ประกอบด้วยโรงแรมระดับ 1-5 ดาว และได้แบบสอบถามกลับคืน 221 ฉบับ จากการส่งแบบสอบถามไปยังผู้จัดการของโรงแรม การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ยเพื่อหาระดับความสำคัญในการมีส่วนร่วมของโรงแรม และการทดสอบ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับดาวของโรงแรมและทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมมีความสำคัญค่อนข้างสูงที่จะช่วยให้โรงแรมสนใจพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 2) โรงแรมให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรมและด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่สูง 3) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง 4) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่อาจทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ 5) โรงแรมและชุมชนได้รับประโยชน์ร่วมกันในระดับสูงทั้งสองฝ่าย 6) โรงแรมระดับ 4-5 ดาว มีกิจกรรมและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม สูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว และ 7) ทำเลที่ตั้งของโรงแรมในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับการมีส่วนร่วม ปัญหา และผลประโยชน์ที่ได้รับ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของโรงแรม การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อสังคม

Abstract

The purpose of this research is to study the level of the importance and compare of hotel involvement in the development of local communities in Thailand. This research is a survey by using questionnaires as a tool to collect data from 800 hotels that are members of the Thai Hotels Association, level of 1 to 5 star hotels and 221 cases was obtained by sending questionnaires to hotel managers who were members of the Thai Hotels Association. Data from the questionnaires were analyzed with statistical techniques such as mean to find the importance of hotel involvement in the development of local communities and t-test to compare the differences between the star rating of the hotel and the location of the hotel that affects the participation of the hotel in the development of the local community. The findings of the study are as follows: 1) Participation in the internal operations of the hotels was of high importance in helping the hotels to develop the local community, 2) Hotels placed emphasis on participation in social-cultural and environmental development, 3) The participation in the economic development of the community was at a moderate level, 4) The problems and obstacles of hotel involvement in



community development are at a moderate level, 5) Hotels and communities mutually benefited from the involvement at high levels, 6) 4-5 star hotels had a higher internal engagement and community development activities, and 7) The locations of hotels in different regions of Thailand had no significant differences among the levels of involvements, problems and benefits.

Keywords: Hotel Involvement, Local Community Development, Social Responsibility

Paper Type: Research

1. บทนำ

ปัจจุบันการแสดงความรักรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ได้กลายเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่โรงแรมให้ความสนใจและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (เช่น พนักงาน/ลูกจ้าง ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น) และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (เช่น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ รัฐบาล ชุมชน และสังคม) เนื่องจากการดำเนินธุรกิจไม่ได้วัดและประเมินจากผลการดำเนินงานที่มุ่งแต่ผลกำไรหรืออัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและการตอบแทนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือที่เรียกว่า “การคืนกำไรให้กับสังคม” ซึ่งการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เป็นทิศทางใหม่ของการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กับการสร้างคุณค่าเพิ่มทั้งในมิติด้านสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้น การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น จึงนับเป็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจโดยตรงและมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจในอนาคต (Drucker, 2001) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับมุมมองการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creating Shared Value: CSV) ของ Porter and Kramer (2012) ที่ระบุว่า “ต้นเหตุของปัญหาของสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ที่โลกกำลังเผชิญอยู่ในเวลานี้ มีที่มาจากจากการเจริญเติบโตของธุรกิจ ซึ่งต้องแลกมาด้วยความสูญเสียของสังคม ทั้งด้านทรัพยากรและเศรษฐกิจ”

แนวทางในการบริหารงานที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้คือ การกำหนดนโยบาย แนวทาง และกิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้น ด้วยการยึดหลักแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างสมดุล เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ในขณะที่การสร้างความสำเร็จโดยทางเศรษฐกิจและเพิ่มคุณค่าให้แก่ชุมชนโดยรอบในขณะเดียวกันความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจเป็นอย่างมาก หลักการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับสองมุมมองทางทฤษฎีเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจ ได้แก่ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) จุดประสงค์ที่สำคัญของแนวคิดนี้

พัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Barnard (1968) สนับสนุนมุมมองด้านบวกในความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งต่อมา Freeman (1984) สนับสนุนว่าธุรกิจต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ และชุมชน ในขณะเดียวกันแนวคิด Triple Bottom Line (TBL) ของ Elkington (1997) เป็นแนวคิดในการวัดและประเมินผลการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ผ่านการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง และการดำเนินงาน เพื่อให้มีส่วนช่วยให้ชุมชนและสังคมดีขึ้น มิใช่เป็นการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจเพียงฝ่ายเดียว แนวคิดดังกล่าวจึงเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน จากรายงานของคณะกรรมการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (The World Commission on Environment and Development: WCED, 1987) ซึ่งระบุว่า “การสร้างสมดุลกับการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เป็นการพัฒนาที่ตอบสนองความจำเป็นของคนยุคปัจจุบัน โดยไม่ลดขีดความสามารถในการตอบสนองความจำเป็นของคนยุคต่อไป”

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางรวดเร็วของสังคม อาจก่อให้เกิดผลกระทบสำคัญต่อวิถีชีวิต วัฒนธรรม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การทำลายเอกลักษณ์และเสน่ห์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้วยการนำวัฒนธรรมมาเป็นสินค้า ส่งผลให้คุณค่าทางอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นลดลง รวมถึงการดำเนินธุรกิจที่ไม่คำนึงถึงผลกระทบหรือความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ อาทิ ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหามลภาวะ ขยะที่ย่อยสลายยาก ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม เช่น การก่อสร้างถนนตัดขาดผืนป่า ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้างไม่สอดคล้องกับธรรมชาติ การบุกรุกป่าเพื่อการปลูกสร้าง และการปล่อยน้ำทิ้ง ด้วยเหตุนี้ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมและการมีส่วนร่วมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ มีผลโดยตรงทั้งทางบวกและทางลบต่อโรงแรม ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ดังนั้น บทความนี้จึงพยายามศึกษาระดับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับดาวของโรงแรมและทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น (Involvement in internal hotel operations : HI)

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม ตัวอย่างเช่น โรงแรมให้ความสำคัญและมีนโยบายหรือแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีการเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การให้สวัสดิการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน หรือการมีส่วนร่วมกับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าในการสร้างโครงการดีๆ เพื่อสังคม เป็นต้น Hsieh (2012) ได้ศึกษาข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงแรมชั้นนำ 50 แห่งทั่วโลก พบว่าโรงแรมชั้นนำหลายแห่งได้เปิดเผยนโยบายและความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของตนในเว็บไซต์ของบริษัท ผลที่ได้สามารถช่วยดึงดูดและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นและเกิดเป็นความจงรักภักดีของพนักงาน และผลการสำรวจโรงแรมตากอากาศในประเทศสวีเดนและประเทศโปแลนด์ของ Bohdanowicz (2006) พบว่า นโยบายหรือแผนปฏิบัติการภายในของโรงแรมเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานหรือการรับรองมาตรฐาน (certificates) เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม

ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมดุสิตธานี (Dusit Hotels and Resort, 2018) ให้สวัสดิการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด อาทิ การทำประกันชีวิตแบบกลุ่มและสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้สิทธิครอบคลุมพนักงานและบุคคลในครอบครัว กองทุนช่วยเหลือพนักงาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและทักษะเพื่อให้พนักงานมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานและความมั่นคงในอาชีพอันจะนำไปสู่ความมั่นคงของครอบครัว นอกจากนี้โรงแรมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในด้วยการเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การกระตุ้นให้พนักงานและลูกค้ามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การรณรงค์และให้ความรู้แก่พนักงานในโครงการ 3 R (Reduce, Reuse and Recycle)

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (Centara Hotels and Resorts, 2014) โดยคณะกรรมการบริษัทมีนโยบาย

ให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และผู้เกี่ยวข้อง ดังที่ระบุไว้ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ

1) การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึด 4 เสาหลักในการพัฒนาได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ด้านความเท่าเทียมทางสังคม ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม และความพอเพียงทางเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ และให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อสังคมรวม 2) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจที่ดีภายในองค์กร ด้วยการปลูกจิตสำนึกและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการช่วยกันประหยัดพลังงาน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจอยู่ นอกจากนี้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารายังมีโครงการ 4 สร้าง: สร้างฝัน สร้างโอกาส สร้างอนาคต สร้างอาชีพกับเซ็นทารา โดยวัตถุประสงค์ของโครงการนี้คือการเตรียมพร้อมฝีมือแรงงานให้กับนักศึกษา กลุ่มเยาวชน หรือผู้ขาดแคลนโอกาส เข้ารับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยเลือกฝึกเตรียมความพร้อมใน 1 แผนก ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกทำความสะอาดและสุขอนามัยในครัว หรือแผนกจัดสวน โดยนักศึกษาที่สำเร็จโครงการจะได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษากับมหาวิทยาลัย วิทยาลัยและสถาบันทางการศึกษา เพื่อขยายฐานแรงงานที่มีศักยภาพไปยังตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในรูปแบบ นโยบาย และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม สามารถสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เช่น การมีส่วนร่วมกับสถาบันการศึกษา การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในความสอดคล้องในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

2) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม (Involvement in community social and cultural development: SO)

การมีส่วนร่วมทางสังคมและวัฒนธรรมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยการให้ความสำคัญกับการเคารพและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติในด้านเชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงการไม่เอารัดเอาเปรียบและไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือดูแลและสานสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมใกล้เคียง โดยให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติต่อชุมชน

ท้องถิ่นด้วยความเป็นมิตร มีความรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมให้ความสนับสนุน และพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีตามความเหมาะสม อาทิ การเคารพและปกป้องสิทธิมนุษยชน ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย รวมถึงการอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารงานของโรงแรมไม่ขัดแย้งกับประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชน หรือการบูรณาการวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ให้เข้ากับอาคารหรือสิ่งก่อสร้างของโรงแรม (Xu & Gursoy, 2015) Masa'deh, Nasseef, Sunna, Suliman, and Albawab (2017) ชี้ให้เห็นว่าโรงแรมควรส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นสร้างความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น Skokic, Lynch, and Morrison (2016) ยืนยันความสำคัญของบริบททางสังคมที่เฉพาะเจาะจง แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ประกอบการโรงแรมจำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความหลากหลายของปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม และ Reed (2008) กล่าวว่า บริบททางสังคมมีความเฉพาะเจาะจงและมีอิทธิพลสำคัญต่อการมีส่วนร่วม โดยต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มแรกและไม่ควรมองข้ามความต้องการของชุมชน การประสานงาน การรับรู้หรือความเข้าใจของชุมชนที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น การมีส่วนร่วมของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิต (Dusit Hotels and Resort, 2018) ที่มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยมีการจัดกิจกรรม CSR ต่างๆ ในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิต เพื่อให้ลูกค้า คู่ค้า และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างโครงการดีๆ เพื่อพัฒนาสังคมที่ดีขึ้น อาทิ การระดมเงินทุนเพื่อมอบให้แก่โรงเรียน วัด และสถานสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้โรงแรมดุสิตธานียังมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้และฝึกอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเคารพกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศและเชื้อชาติ รวมทั้งไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล

โรงแรมแมนตันก จังหวัดนครศรีธรรมราช (Mandynok Hotel, 2018) มีการดำเนินกิจกรรมที่ผสมผสานศิลปะท้องถิ่นควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความยั่งยืนให้กับชุมชน ด้วยการเชิดชูอนุรักษ์วัฒนธรรมบักขี้ไต้ ปลูกกระแสดการท่องเที่ยวเมืองนคร ส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมไทย อาทิ กิจกรรมงานแห่ผ้าขึ้นธาตุที่เป็นงานบุญสำคัญในวันมาฆบูชา และงานสารทเดือนสิบ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้เข้าพักจะได้รับงานศิลปะชิ้นเล็กๆ เป็นของที่ระลึก เช่น พวงกุญแจหนังตะลุง ถือเป็นหนึ่งกิจกรรมส่งเสริม อนุรักษ์และ

เชิดชูวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป และยังสร้างการจดจำที่ดีเกี่ยวกับโรงแรม เพิ่มโอกาสการกลับมาใช้บริการทุกครั้งที่มาเยือนจังหวัดที่เป็นอยู่อารยธรรมของบักขี้ไต้แห่งนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรมสามารถสรุปได้ว่าโรงแรมสามารถสร้างความยั่งยืนด้านสังคมและวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การอนุรักษ์และส่งเสริมคุณค่ากับศิลปวัฒนธรรม การสืบสานประเพณีอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น การให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาสาธารณประโยชน์ การร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การส่งเสริมสุขภาพที่ดีด้วยการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขให้กับคนในชุมชน รวมถึงการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและถูกกฎหมาย

3) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ด้าน สิ่งแวดล้อม (Involvement in community environmental development: EN)

การมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมหมายถึง การตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของธรรมชาติ หลีกเลี่ยงผลกระทบหรือการบุกรุกธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมถูกเชื่อมโยงเข้ากับการดำเนินธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรมมีส่วนสำคัญในการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก แหล่งที่มาและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจโรงแรม อาทิ การใช้พลังงานไฟฟ้า เชื้อเพลิง การใช้น้ำ การเกิดขยะและของเสีย รวมถึงการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดและสารเคมีภัณฑ์ต่างๆ ถือเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อมลภาวะทางอากาศ สิ่งแวดล้อม และชุมชนโดยรอบ (Han, et al., 2011) โรงแรมยังต้องเผชิญกับแรงกดดันเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังนั้นโรงแรมต้องรับผิดชอบต่อ การปรับปรุงหรือแก้ไขกระบวนการเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อบังคับทางกฎหมาย การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของโรงแรมที่จะช่วยลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานสะอาด การเลือกใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน ใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก การจัดการของเสียในห้องพักและห้องอาหาร การนำขยะกลับมาใช้ใหม่และการรีไซเคิล การบำบัดน้ำเสียอย่างถูกต้องและนำน้ำที่ผ่านการบำบัดน้ำกลับมาใช้ในการล้างพื้น ชักโครก หรือรดน้ำต้นไม้ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้แขกผู้เข้าพักได้มีส่วนร่วมในการรักษาและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ การไม่เปลี่ยนผ้าภายในห้องพัก หรือแยกขยะก่อนทิ้ง การสนับสนุนเงินทุนหรืออุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน การมีส่วนร่วมกับชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล การป้องกัน

การผลิต ชื่อ ขาย หรือบริโภคสินค้าที่ทำลายสัตว์ป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้กลับคืนมาดังเดิม เพื่อการเพิ่มคุณค่าและสร้างที่ยั่งยืนของธรรมชาติ

Park and Kim (2014) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารโรงแรมในการบริหารจัดการโครงการ“สีเขียว”ของอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีความสำคัญต่อการยอมรับในการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม 3 ประการ ประกอบด้วย ความกดดันของผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสทางเศรษฐกิจ และความห่วงใยด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารระดับสูง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แรงกดดันของผู้มีส่วนได้เสียเป็นตัวกำหนดที่เด่นชัดที่สุดในทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงในการบริหารจัดการโครงการสีเขียว

ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมอมารี บูลิโอ วาร์ด กรุงเทพฯ (Amari Hotels Resort and Spa, 2018) ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ให้แขกผู้เข้าพักมีส่วนร่วมในการประหยัดน้ำ ประหยัดพลังงาน แสงงาน และสารเคมีในกระบวนการซักผ้าด้วยการแจ้งความประสงค์ที่จะใช้ผ้าปูเตียงและผ้าขนหนูซ้ำ มีการจัดฝึกอบรมและรณรงค์ให้พนักงานอนุรักษ์พลังงาน ด้วยการปิดไฟ คอมพิวเตอร์ น้ำ เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ภายในสำนักงาน ส่งเสริมกิจกรรมของชุมชน จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ด้วยการซื้อสินค้าในท้องถิ่นและตามฤดูกาล เพื่อลดความจำเป็นในการขนส่ง ขนส่ง

โรงแรมแชงกรีล่า กรุงเทพฯ (Shangri-la Hotel Bangkok, 2018) เชื่อว่า “ความต้องการความหรูหราไม่จำเป็นต้องมีผลกระทบต่อสังคม” และการดำเนินงานยึดหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ซึ่งรวมถึงเรื่องสิ่งแวดล้อม และเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย การประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง ใช้พลังงานสะอาด ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่โรงแรมให้ความสำคัญ เพราะกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรมอาจสร้างผลกระทบในเรื่องของสิ่งปฏิกูลหรือก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อาทิ ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหามลภาวะขยะที่ย่อยสลายยาก ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม เช่น การก่อสร้างถนนตัดขาดผืนป่า ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้างไม่สอดคล้องกับธรรมชาติ การบุกรุกป่าเพื่อการปลูกสร้าง และการปล่อยน้ำทิ้ง เป็นต้น ดังนั้นโรงแรมจึงต้องมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อกระบวนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

4) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ (Involvement in community economic development: EC)

Roseland (2000) ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ โดยผ่านการจ้างงาน การส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน สร้างทุนให้ชุมชน การจัดหาสินค้าและบริการ หรือเสริมสร้างความเป็นเจ้าของธุรกิจชุมชน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ชุมชนได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิต เพิ่มรายได้ สร้างงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยให้กับคนในท้องถิ่น รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมให้ความรู้เพื่อเพิ่มมูลค่าทางการตลาด หรือการพัฒนากระบวนการผลิตให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น จากผลการวิจัยของ Mrema (2015) พบว่า พนักงานโรงแรมในเขต Monduli ทางตอนเหนือของแทนซาเนีย ร้อยละ 80 เป็นคนท้องถิ่น ซึ่งโรงแรมเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น Aref and Ma'rof (2009) ระบุว่า การส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนด้วยการจ้างงานและรายได้จากการซื้อขายอาหารของท้องถิ่น เช่น การสร้างทุนให้ชุมชนที่มีรายได้น้อย การให้คำปรึกษาธุรกิจขนาดเล็ก การจัดตั้งสหกรณ์ การลงทุนในที่ดินของชุมชน การสร้างงาน การสนับสนุนอาชีพ การจัดหาพื้นที่ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หัตถกรรม งานฝีมือต่างๆ ที่ผลิตได้จากชุมชนท้องถิ่น หรือการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในชุมชนเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหาร เครื่องดื่ม ตกแต่งสถานที่ หรือบริโภคภายในโรงแรม เป็นต้น

แนวทางการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน เกิดจากการสร้างความมั่นคงและยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ การใช้ระบบของโซ่อุปทานในหน่วยงาน คน เทคโนโลยี กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรมาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้า จากผลการรายงานของ UNCTAD (2007) กล่าวว่า การที่โรงแรมซื้อผลิตภัณฑ์โดยตรงจากชาวบ้านถือเป็นการสร้างรายได้และช่วยพัฒนาชุมชน ผลการวิจัยของ Muganda, Sahli, and Smith (2010) พบว่า การท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญต่อการบรรเทาความยากจนในชุมชนท้องถิ่นโดยเฉพาะ เช่น 1) การพัฒนาด้านการคมนาคมและการขนส่ง 2) การสร้างรายได้และโอกาสในการจ้างงานคนในท้องถิ่น และ 3) การฝึกอบรมเป็นผู้ประกอบการหรือโอกาสในการประกอบธุรกิจ นอกเหนือจากประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับจากการพัฒนาแล้วยังพบข้อจำกัดและผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นบางประการ เช่น ราคาสินค้าแพงขึ้น การสร้างงานไม่สม่ำเสมอ การพึ่งพาการท่องเที่ยวอย่างเดียว หรือทรัพยากรจำกัด

ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือแอคคอร์โฮเทลส์ ภาคใต้ (Accor Hotels, 2016) มีการจัดกิจกรรม โดยการนำผ้าปูที่นอนและผ้าขนหนูที่เหลือใช้จากโรงแรมและรีสอร์ทมาแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ ถู

ผ้า ผ้าคาดโต๊ะ กระเป๋านกเปศรสังค หรือผ้าเช็ดมือ เป็นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน เป็นการเพิ่มทักษะในสายงานอาชีพผ่านการเรียนรู้และประสบการณ์ ที่สำคัญยังเป็นการลดขยะ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ สามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ โดยการนำหลักแนวคิดการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชนมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างเศรษฐกิจให้ชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชน

3.2) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น (Problems and obstacles in community development participation: PR)

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงข้อจำกัดและอุปสรรคในกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชน อาทิ Porter and Kramer (2006) กล่าวถึง สาเหตุที่เป็นองค์ประกอบของการไม่ประสบความสำเร็จจากการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมดังนี้ 1) องค์การส่วนใหญ่มีความคิดว่าธุรกิจกับสังคมไม่มีความเกี่ยวข้องกัน 2) กิจกรรมที่บริษัทได้ดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความเหมาะสมกับบริษัท และ 3) การดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นมากกว่าการถูกบังคับ การทำการกุศลหรือค่าใช้จ่ายในกิจกรรม เพราะการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งโอกาสและนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย

Reed (2008) กล่าวว่า บริบททางสังคมมีความเฉพาะเจาะจงและมีอิทธิพลสำคัญต่อการมีส่วนร่วม โดยต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มแรก ไม่ควรมองข้ามความต้องการของชุมชน การประสานงาน การรับรู้หรือความเข้าใจของชุมชนที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ Mustapha and Ibrahim (2013) ศึกษาเรื่องอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไอซ์แลนด์ พบว่า อุปสรรคในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกิดจากอุปสรรคภายใน เช่น อุปสรรคด้านวัฒนธรรม และอุปสรรคภายนอก เช่น อุปสรรคในการดำเนินงานและโครงสร้าง เพื่อการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องทำงานร่วมกันสำหรับปัจจัยภายใน เช่น อุปสรรคด้านวัฒนธรรม คนในท้องถิ่นควรมีจิตสำนึกในการเปลี่ยนทัศนคติและมองการท่องเที่ยวเป็นสิ่งกระตุ้น นอกจากนี้ชุมชนยังต้องเอาชนะความสามารถที่จำกัดในการมีส่วนร่วม เช่น เรื่องของเวลาและทรัพยากรมนุษย์ คนในท้องถิ่นต้องตระหนักถึงสิทธิของตนในการแสดงความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เนื่องจากคนเหล่านี้เป็นคนที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ปัจจัยภายนอก

เช่น อุปสรรคด้านการดำเนินงานและโครงสร้าง ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ โดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนจำเป็นต้องเปลี่ยนการรับรู้และสร้างช่องว่างให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยหลักการกระจายอำนาจต้องมีการปฏิบัติเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งจะทำให้ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจในธุรกิจ

Tosun (2000) ศึกษาอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกำลังพัฒนาชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในกระบวนการพัฒนาท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ก็มีอุปสรรคที่ต้องเผชิญเช่น 1) อุปสรรคในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ยังไม่กระจายอำนาจให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง ขาดการประสานงานและขาดข้อมูลข่าวสาร 2) อุปสรรคด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย ทัศนคติของคนในชุมชน ขาดความชำนาญ ขาดระบบกฎหมายที่เหมาะสม ขาดทรัพยากรบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ค่อนข้างสูง และขาดทรัพยากรทางการเงิน และ 3) ขีดจำกัดทางวัฒนธรรมของชุมชน ประกอบด้วย ความสามารถที่จำกัดของคนยากจน คนในชุมชนไม่สนใจ ขาดความตระหนักหรือจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม นอกจากนี้อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความไม่เสมอภาคเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ ทำให้ชุมชนรู้สึกว่าได้รับประโยชน์น้อยกว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขต Shiraz ของประเทศอิหร่านเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวที่ครอบครองพื้นที่ของชุมชน (Aref & Ma'rof, 2008) ดังนั้น ทัศนคติเชิงลบของชุมชนอาจเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและเป็นอุปสรรคขัดขวางความพยายามของโรงแรมในการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ว่าปัญหาหรืออุปสรรคของการมีส่วนร่วมกับชุมชนอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ อาทิ 1) การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสังคม อาจก่อให้เกิดผลกระทบสำคัญต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การทำลายเอกลักษณ์และเสน่ห์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วยการนำวัฒนธรรมมาเป็นสินค้า ส่งผลให้คุณค่าทางอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นลดลง 2) โครงการมีระยะเวลายาวนานจึงต้องใช้เงินทุนมากและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้องค์กรเกิดปัญหาการขาดแคลนเงินทุน ส่งผลให้โครงการหยุดชะงักหรือต้องล้มเลิก ทำให้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเป็นอันต้องเสียไป 3) คนในชุมชนไม่ค่อยให้ความสนใจหรือให้ความร่วมมือในกิจกรรมบางอย่าง หรือไม่มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ ทำให้ประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับลดน้อยลงหรือไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร 4) องค์กรธุรกิจทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของตนมากกว่าเพื่อชุมชนและสังคม 5) นอกจากนี้ท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลก การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงเร็ว สภาพสังคมไทยที่มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเร็วตามไปด้วย รวมถึงชุมชน สังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ทั้งหลายมิได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ ต่างเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและตามแรงกระตุ้นต่างๆ ทั้งแรงภายในและภายนอกประเทศ ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนต้องปรับเปลี่ยนไปตามกระแสทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดปัญหาในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน

3.3) ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (Benefits of involvement in community development: BE)

การดำเนินงานของโรงแรมควบคู่กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ทั้งในมิติด้านสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนา และเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยตระหนักถึงการทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญ ประโยชน์ และคุณค่าของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น อาทิ Rodríguez and Cruz (2007) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สัมพันธ์กับเป้าหมายของธุรกิจโรงแรม การดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility, CSR) ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจโรงแรม เหตุผลหลักคือความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจและความภักดีของลูกค้า Husted and Allen (2001) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการเพิ่มผลผลิตทั้งทางสังคมและทางเศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร Martínez and del Bosque (2013) ได้นำเสนอรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีและความไว้วางใจจากลูกค้าโรงแรมในประเทศสเปน Wyngaard and De Lange (2013) ได้นำเสนอเกี่ยวกับการเริ่มต้นสิ่งแวดล้อมเพื่อการบริโภคและของเสียจากอาหารในโรงแรมที่ Cape Town ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการตอบรับที่ดีจากพนักงานของโรงแรมเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ประโยชน์ของโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด เช่น การลดต้นทุนการดำเนินงาน การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรม และความจงรักภักดีของพนักงานที่เพิ่มขึ้น Xu and Gursay (2015) ได้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าชาวอเมริกันที่เข้าพักโรงแรมเป็นประจำพบว่า การดำเนินการจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเพื่อซื้อสินค้าและบริการของลูกค้า และ Bonilla-Priego, Najera, and Font (2011) ได้วิเคราะห์การตัดสินใจของผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับการรับรอง EMAS (The Eco-Management and Audit Scheme) ด้านสิ่งแวดล้อม

ในประเทศสเปน พบว่า มีเพียงโรงแรมไม่กี่แห่งที่มีมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและมีความได้เปรียบทางการตลาด

ประโยชน์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมคือ การลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงแรม สร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความแตกต่าง สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ส่งเสริมให้ได้รับความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและชุมชน สร้างความภาคภูมิใจและขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนท้องถิ่น การจ้างงานที่เป็นธรรม สร้างงาน การกระจายรายได้ให้ชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับชุมชน และสร้างความสมดุลให้กับทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้เข้าใจถึงแรงจูงใจและสาเหตุของพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (Centara Hotels and Resorts, 2014) มองเห็นความสำคัญในเรื่องการป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้คน อาศัยในชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงได้เกิดการตั้งพันธะสัญญาและการปฏิบัติกับทุกฝ่ายที่มีส่วนได้เสียในธุรกิจ ในเรื่องการอนุรักษ์และรักษาสภาพแวดล้อม ส่งเสริมรายได้ ให้โอกาสและช่วยเหลือชุมชนใกล้เคียง ทำให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในสังคมได้ นอกจากนี้ในการจัดการประเมินผลในเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อม โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารายังได้รับการรับรองและได้ประกาศนโยบายด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการมีส่วนร่วม สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนทั้งผลดีต่อชุมชน สังคม วัฒนธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น การมีผลผลิตเพิ่ม การมีรายได้เพิ่มจากการขายผลผลิต มีอาชีพ มีทรัพย์สิน เงินออม ความสบายใจ การปราศจากหนี้สิน สาธารณูปโภคต่างๆ ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน โรงเรียน สถานีอนามัย และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น ผลดีในเชิงธุรกิจ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างผลกำไร ความสัมพันธ์กับชุมชน สร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ส่งเสริมให้ได้รับความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและชุมชน สร้างความภาคภูมิใจและขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ผลดีในเชิงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานและสร้างความสมดุลให้กับทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนต่อไป

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ของ Barnard (1968) และ Freeman (1984) แนวคิด Triple Bottom Line: TBL ของ John Elkington (1997) ที่ให้ความสำคัญกับสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เชื่อมโยงและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ และแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) ของ Porter and

Kramer (2012) มาเป็นกรอบแนวคิด ดังนั้นจากการทบทวนวรรณเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น สามารถสรุปแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เช่น การมีส่วนร่วมกับการสถาบันการศึกษา การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในความปลอดภัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น การอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารงานของโรงแรมไม่ขัดแย้งกับประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชน การไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

3) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์พลังงาน ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก การจัดการของเสียในห้องพักและห้องอาหาร การรีไซเคิล การบำบัดน้ำเสียอย่างถูกต้อง เป็นต้น

4) การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ เช่น การสร้างทุนให้ชุมชนที่มีรายได้น้อย การให้คำปรึกษาธุรกิจขนาดเล็ก การจัดตั้งสหกรณ์ การสร้างงาน สร้างอาชีพ และจัดหาพื้นที่ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หัตถกรรม เป็นต้น

5) ปัญหาและอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน เช่น การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตชุมชน ชุมชนขาดความเข้าใจและการตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม โครงการขาดการประสานงาน ความต่อเนื่องและไม่เป็นรูปธรรม เป็นต้น

6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างผลกำไร ความสัมพันธ์กับชุมชน สร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและชุมชน การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.4) ประเภทของโรงแรม

การจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมหรือโรงแรมแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดประเภท ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การเข้าพักอาศัยของแขก การบริหารงาน การจัดการบริการแก่แขก หรือขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น การแบ่งโรงแรมตามลักษณะทางการตลาด การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด การแบ่งระดับการบริการ การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม ดังรายละเอียดดังนี้ (Nanthapiboon, 2012).

การแบ่งโรงแรมตามลักษณะทางการตลาด แบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ หรือโรงแรมแขกพักไม่

ประจำ(Commercial or Transient Hotel) 2) โรงแรมแขกพักประจำ(Residential Hotel) 3) โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotel)

การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด แบ่งได้ดังนี้ 1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotel) 2) โรงแรมสนามบิน (Airport Hotel) 3) โรงแรมห้องชุด (Suite Hotel) 4) โรงแรมแขกพักประจำ(Residential Hotel) 5) โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotel) 6) โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast) 7) โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel) 8) โรงแรมบ่อนการพนัน (Casino Hotel) 9) ศูนย์ประชุม (Conference Center)

การแบ่งระดับการบริการ คือ 1) การบริการระดับโลก (Would-Class Service) 2) การบริการระดับกลาง 3) การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service)

การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ โรงแรมที่บริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotel) และโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel)

ในส่วนประเทศไทยนั้น สมาคมโรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents ; ATTA) ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดตั้ง "มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว" ซึ่งเป็นสถาบันที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการและได้รับการยอมรับในระดับสากล แบ่งมาตรฐานของธุรกิจโรงแรมเป็น ระดับ 1- 5 ดาว (Technology Promotion Association Thailand-Japan, 2010)

4. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยจำนวนทั้งสิ้น 800 แห่ง ประกอบด้วยโรงแรมระดับ 1 ถึง 5 ดาว และใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกรอบตัวอย่าง โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการของโรงแรมและได้แบบสอบถามกลับคืน 221 ฉบับ ข้อมูลจากการให้คะแนนโดยผู้ตอบแบบสอบถามใช้คะแนนระดับ 1 ถึง 5 แบบ Likert สำหรับคำถาม แต่ละข้อเพื่อประเมินระดับการปฏิบัติหรือความสำคัญของกิจกรรมในการมีส่วนร่วมน้อยหรือมาก โดย 1 น้อยที่สุด ถึง 5 มากที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนและแปลระดับความสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนและแปลระดับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของโรงแรม

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1	1.00-1.50	ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด
2	1.51-2.50	ระดับการมีส่วนร่วมน้อย
3	2.51-3.50	ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง
4	3.51-4.50	ระดับการมีส่วนร่วมมาก
5	4.51-5.00	ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบข้อบกพร่อง ความเหมาะสมของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และทดสอบหาความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.962

5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 221 ราย ได้นำเสนอในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ระดับดาว	1 ดาว (0) 2 ดาว (2) 3 ดาว (58) 4 ดาว (102) 5 ดาว (59)
จำนวนห้องพัก	น้อยกว่า 60 ห้อง (27) 61-150 ห้อง (78) มากกว่า 150 ห้อง (116)
ทำเลที่ตั้ง	ภาคเหนือ (35) ภาคใต้ (88) ภาคตะวันออก (21) ภาคตะวันตก (14) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (8) ภาคกลาง (55)
ประเภทโรงแรม	โรงแรมอิสระ (141) โรงแรมในเครือชาย (80)
เจ้าของ	คนไทย (194) ชาวต่างชาติ (14) ร่วมทุนกับต่างชาติ (13)
จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า 50 คน (26) 51-200 คน (117) 201-300 คน (38) มากกว่า 300 คน (40)
จำนวน	น้อยกว่า 5 ปี (7)
ปีเปิดให้บริการ	5-10 ปี (49) มากกว่า 10 ปี (165)

หมายเหตุ: ตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บคือ จำนวนโรงแรม

ตารางที่ 3 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในประเทศไทยในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1.ร่วมกับสถาบันการศึกษาโดยเปิดโอกาสให้ฝึกงาน	3.98	4.35**
2.พนักงานมีความภาคภูมิใจและร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม	3.63	4.23**
3.ให้ความสำคัญ และมีนโยบายแผนงานรับผิดชอบต่อสังคม	3.80	4.31**
4.เชื่อมโยงธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.88	4.16**
5.ให้สวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน	3.85	4.15**
6.ร่วมกับพนักงาน ลูกค้าและคู่ค้าสร้างโครงการดีๆ เพื่อสังคม	4.42	4.61
7.สร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม	4.03	4.40**
8.ประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสม่ำเสมอ	3.73	4.18**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	4.30**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 3 พบว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายใน มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในรูปแบบ นโยบาย และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม ซึ่งสามารถสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ โรงแรมสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีส่วนร่วมกับสถาบันการศึกษา การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในโรงแรมด้วยการสร้างผลกระทบเชิงบวกในการทำงานให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในโซ่อุปทานของธุรกิจ อาทิ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว

ตารางที่ 4 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1.ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย	3.40	3.67**
2.การบริหารงานไม่ขัดแย้งกับประเพณี-วัฒนธรรมของชุมชน	2.83	4.58**
3.สนับสนุนการพัฒนาชุมชน เช่น วัด สถานพยาบาล สถานศึกษา	3.75	4.01*
4.มีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งและความปลอดภัยให้ชุมชน	3.80	4.20**
5.มีส่วนร่วมปรับปรุงก่อสร้างให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม	3.83	3.99
6.มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สืบสาน วัฒนธรรมพื้นบ้าน	4.33	4.64*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	4.18**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 4 พบว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมและวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า โรงแรมสามารถสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนได้หลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การเคารพต่อกฎระเบียบ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ไม่ใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย แนวทางปฏิบัติของชุมชน การอนุรักษ์และส่งเสริมคุณค่ากับศิลปวัฒนธรรม การสืบสานประเพณีอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น การให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาสาธารณประโยชน์ การร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การส่งเสริมสุขภาพที่ดีด้วยการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขให้กับคนในชุมชน

ตารางที่ 5 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 5 ระดับคะแนนการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1.มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม	3.90	4.44**
2.ให้ความรู้วิธีการกำจัดขยะอันตรายที่ถูกต้อง	3.83	4.19**
3.มีส่วนร่วมในการลดขยะหรือนำขยะกลับมาใช้ใหม่	3.73	4.15**
4.มีส่วนร่วมให้ความรู้และตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรน้ำ	3.72	4.20**
5.มีส่วนร่วมป้องกันสัตว์ป่า สัตว์สงวน มาเป็นสินค้าหรือบริโภค	3.73	4.16**
6.มีส่วนร่วมป้องกันการผลิต ซื้อ ขาย สินค้าที่ทำลายธรรมชาติ	3.80	4.07
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	4.20**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 5 พบว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมของโรงแรมด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันและลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการควบคุมมลภาวะต่างๆ อาทิ มลพิษทางอากาศ การจัดการน้ำเสีย ของเสีย การใช้และการกำจัดสารเคมีที่เป็นพิษ การลดขยะ การควบคุมอัตราการใช้ทรัพยากร การลดใช้พลังงาน การอนุรักษ์ธรรมชาติและสัตว์ป่า การสร้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อปกป้องสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติของระบบนิเวศของสิ่งมีชีวิต

ตารางที่ 6 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 6 ระดับคะแนนการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1. โรงแรมมีส่วนร่วมสร้างงาน สนับสนุนการอาชีพ	4.00	4.40**
2. สนับสนุนรับซื้อผลิตภัณฑ์ ในชุมชน เพื่อใช้เป็นวัตถุดิบ	3.32	3.56
3. สนับสนุนเงินทุนหรืออุปกรณ์ในกิจกรรมของชุมชน	3.15	3.37
4. มีส่วนร่วมจัดหา ปรับปรุงพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน	3.08	3.26
5. ให้ความรู้เพิ่มมูลค่าทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น	3.53	3.90**
6. มีส่วนร่วมในการพัฒนาอาชีพฝีมือแรงงาน การจัดตั้งกลุ่มชุมชน หรือสหกรณ์ชุมชน	3.48	3.71
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	3.70**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 6 พบว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ ด้วยการสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม ส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนให้เข้มแข็ง สนับสนุนผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น การให้คำแนะนำด้านการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนทรัพยากรด้านอื่นๆ เป็นการเชื่อมโยงกระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกันของโรงแรมเพื่อช่วยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ตารางที่ 7 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1. วิถีชีวิต สังคม ชุมชนที่เปลี่ยน ทำให้ความสำคัญวัฒนธรรม ประเพณี และสิ่งแวดล้อมของชุมชนลดลง	3.53	3.30
2. ทศนคติ ค่านิยมเดิมเห็นว่าไม่จำเป็นหรือเป็นหน้าที่ของรัฐ	3.32	3.14
3. ชุมชนขาดความรู้ ความเข้าใจ ความจำเป็นในการมีส่วนร่วม	3.33	3.09
4. ขาดการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นรูปธรรม	3.13	2.70**
5. ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง และขาดการประสานงานที่ดี	3.15	2.86*
6. ขาดการกระตุ้น สนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารโรงแรม	3.18	2.90*
7. ความขัดแย้งกันในด้านผลประโยชน์	3.02	2.61**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	2.94**

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของโรงแรมระดับ 1-3 ดาว มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางใกล้เคียงกับโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น ทศนคติที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การไม่ให้ความร่วมมือ การประสานงานที่ล้มเหลว หรือความตั้งใจของผู้บริหาร ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ การร่วมกันป้องกันและแก้ไข รวมถึงการร่วมมืออย่างจริงจังและเรียนรู้จากความล้มเหลวเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยเกิดการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง

ตารางที่ 8 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม จากระดับคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ตารางที่ 8 ระดับคะแนนของประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม	ระดับดาว	
	1-3	4-5
1.ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม	4.15	4.39*
2.การปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับต่างๆ	4.22	4.39
3.ความไว้วางใจจากชุมชนและลูกค้าผู้มาใช้บริการ	4.35	4.52
4.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนรอบข้าง	4.13	4.35
5.ความภาคภูมิใจ ขวัญกำลังใจของบุคลากรและเจ้าของ	4.03	4.29*
6.ประสิทธิภาพในการบริหารงานของโรงแรมที่ดี	4.12	4.37*
7.ชื่อเสียง รางวัล หรือการรับรองมาตรฐาน	4.03	4.29*
8.ลูกค้าชื่นชม เชื่อถือ และสนับสนุนกิจกรรมของโรงแรม	4.15	4.55**
9.ช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจของโรงแรม	4.18	4.23
10.โรงแรมและชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน	4.08	4.12
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	4.35*

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม

จากตารางที่ 8 พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม มีคะแนนเฉลี่ยระดับสูงทั้งโรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ทั้งผลดีต่อชุมชน สังคม วัฒนธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาทิ การสร้างรายได้สร้างงาน ส่งเสริมทักษะด้านวิชาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับคนในชุมชน ผลดีในเชิงธุรกิจ อาทิ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนท้องถิ่น การเกื้อกูลและการพึ่งพาอาศัยกัน ผลดีในเชิงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ ลดการใช้พลังงานและสร้างความสมดุลให้กับทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนต่อไป

ตารางที่ 9 ผลการวิจัยที่ได้เรียงลำดับระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยแยกกลุ่มตามทำเลที่ตั้งของโรงแรม 6 ภูมิภาค

ตารางที่ 9 ระดับคะแนนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ทำเลที่ตั้ง	Ave. HI	Ave. SO	Ave. EN	Ave. EC
ภาคเหนือ	4.13	4.10	3.95	3.78
ภาคใต้	4.18	4.12	4.18	3.67
ภาคตะวันออก	4.13	4.26	4.07	3.65
ภาคตะวันตก	4.22	4.07	4.13	3.79
ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	4.19	4.35	4.19	3.88
ภาคกลาง	4.28	4.00	4.01	3.37
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	4.11	4.09	3.63
ภาคเหนือ		3.07		4.35
ภาคใต้		3.07		4.24
ภาคตะวันออก		3.09		4.39
ภาคตะวันตก		2.72		4.36
ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ		2.96		4.24
ภาคกลาง		2.97		4.30
ค่าเฉลี่ยรวม		3.02		4.29

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างหกกลุ่ม

จากตารางที่ 9 พบว่า ทำเลที่ตั้งของโรงแรมทั้ง 6 ภูมิภาคได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นทั้งด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของโรงแรมทุกภูมิภาคมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า โรงแรมมุ่งเน้นกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่ากิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

6. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นทั้งในมิติด้านสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งต่อไป จุดมุ่งหมายของ

บทความนี้เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินการของโรงแรมในการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของประเทศไทย แนวทางการปฏิบัติของการมีส่วนร่วมภายในของโรงแรมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสามารถทำได้โดยการดำเนินงานผ่านนโยบายและกิจกรรมต่างๆ บทบาทของโรงแรมในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในมิติด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ยังต้องการการวิจัยในรายละเอียด การศึกษาส่วนใหญ่มักจะกล่าวรวมเป็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR ข้อมูลที่ได้จากบทความนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจ และสนับสนุนทิศทางการศึกษาความร่วมมือระหว่างโรงแรมและชุมชน รวมถึงเป็นแนวทางส่งเสริมให้โรงแรมเกิดความสนใจในการพัฒนาชุมชนมากยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโรงแรมในประเทศไทย 221 แห่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นนโยบายหรือกิจกรรมความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม โรงแรมให้คะแนนกับการมีส่วนร่วมในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nunnit, et al. (2016) พบว่า การดำเนินงานเชิงนโยบาย มุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาว โดยมีการเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เป็นรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายใน มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว

2) การมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม โรงแรมให้คะแนนกับการมีส่วนร่วมในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Masa'deh et al. (2017) ซึ่งเห็นว่าโรงแรมควรส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นสร้างความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตน และ Hsieh (2012) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรภายในองค์กรไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนและกำหนดทิศทางเพื่อให้สังคมดีขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว

3) การมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม โรงแรมให้คะแนนกับการมีส่วนร่วมในระดับสูง ด้วยการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsieh (2012) พบว่า ความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมสามารถช่วยดึงดูดและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น และการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของโรงแรมจะช่วยลดผลกระทบ

ต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว

4) การมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ โรงแรมให้คะแนนกับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลางถึงสูง โรงแรมสามารถมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจ้างงานคนในชุมชนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น สอดคล้องกับ Roseland (2000) ซึ่งเห็นว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิต เพิ่มรายได้ สร้างงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยให้กับคนในท้องถิ่น และผลการวิจัยของ Mrema (2015) พบว่า พนักงานโรงแรมในเขต Monduli ทางตอนเหนือของแทนซาเนีย ร้อยละ 80 เป็นคนท้องถิ่น มีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงแรมระดับ 1-3 ดาว

5) โรงแรมระดับ 1-3 ดาว และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว พบปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมการดำเนินงานเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tosun (2000) ซึ่งเห็นว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ก็มีอุปสรรคที่ต้องเผชิญเช่น ขาดการประสานงานและขาดข้อมูลข่าวสาร ทักษะของคนในชุมชน ขาดความชำนาญ ขาดระบบกฎหมายที่เหมาะสม ขาดทรัพยากรทางการเงิน และขีดจำกัดทางวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ ความสามารถที่จำกัดของคนยากจน คนในชุมชนไม่สนใจ ขาดความตระหนักหรือจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม

6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชน คะแนนเฉลี่ยระดับสูง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ทั้งผลดีต่อชุมชน สังคม วัฒนธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bancharoen (2016) พบว่า กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในธุรกิจโรงแรมมีผลกระทบเชิงบวกที่เห็นได้อย่างชัดเจนในด้านชื่อเสียง และผลการดำเนินงานส่งผลต่อมูลค่าของกิจกรรม ทำให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และจากผลรายงานของ UNCTAD (2007) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมโรงแรมในการซื้อผลิตภัณฑ์โดยตรงจากชาวบ้านถือเป็นการสร้างรายได้และช่วยพัฒนาชุมชน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าโรงแรมระดับ 1-3 และโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมจากการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

7) ทำเลที่ตั้งของโรงแรมในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาค

ตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง ให้
ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
คะแนนเฉลี่ยระดับสูง นอกจากนี้ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมไม่มี
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับการมีส่วนร่วม
ปัญหา และผลประโยชน์ที่ได้รับ

7. References

- Accor Hotels. (2016). *Planet 21*. Retrieved from
<http://www.accorhotels.com/gb/sustainabledevelopment/index.shtml>
- Amari Hotels Resort and Spa. (2018). *Social responsibility*.
Retrieved from <https://www.amari.com/social-responsibility/>
- Aref, F., & Ma'rof, R. (2008). Barriers to community
participation toward tourism development in
Shiraz, Iran. *Pakistan Journal of Social Sciences*,
5(9), 936-940.
- Aref, F., & Ma'rof, R. (2009). Assessing the level of
community participation as a component of
community capacity building for tourism
development. *Euro. J. Soc. Sci*, 8(1), 68-75.
- Bancharoen, C. (2013). Social responsibility with the hotel
business. *Management Science Journal*, 30(1),
143-158.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive* (Vol.
11): Harvard university press.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and
initiatives in the Swedish and Polish hotel
industries—survey results. *International Journal
of Hospitality Management*, 25(4), 662-682.
doi:10.1016/j.ijhm.2005.06.006
- Bonilla Priego, M. J., Najera, J. J., & Font, X. (2011).
Environmental management decision-making in
certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*,
19(3), 361-381.
- Brundtland Commission. (1987). World commission on
environment and development. *Our common*
future. Retrieved from
<https://public.wsu.edu/~susdev/WCED87.html>
- Centara Hotels and Resorts. (2014). *Good Corporate
Governance Principles Guideline for operating
the Group*. Retrieved from
<http://centel.listedcompany.com/misc/AR/20150403-CENTEL-AR2014-TH.pdf> online.
- Drucker, P. F., & Wilson, G. (2001). *The essential
drucker* (Vol. 81). Oxford: Butterworth-
Heinemann.
- Dusit Hotels and Resort. (2018). *Corporate social
responsibility*. Retrieved from
<https://www.dusit.com/th/csr/online>
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks - the triple bottom
line of twenty-first century Business*. Mankato,
MN: Capstone.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic management: A
stakeholder approach*. Boston, Pitman. Retrieved
from <http://books.google.com/books>.
- Han, H., Hsu, L-T. J., Lee, J-S., & Sheu, C. (2011). Are
lodging customers ready to go green? An
examination of attitudes, demographics, and
eco-friendly intentions. *International Journal of
Hospitality Management*, 30(2), 345-355.
- Hsieh, Y.-C. (2012). Hotel companies' environmental
policies and practices: a content analysis of their
web pages. *International Journal of
Contemporary Hospitality Management*, 24(1),
97-121.
- Husted, B. W., & Allen, D. B. (2001, August). Toward a
model of corporate social strategy formulation.
*In Proceedings of the social issues in
management division at Academy of
Management Conference*. 1-35.
- Martínez, P., & del Bosque, I. R. (2013). CSR and
customer loyalty: The roles of trust, customer
identification with the company and satisfaction.

- International Journal of Hospitality Management*, 35,89-99.
- Masa'deh, R. E., Nasseef, M. A., Sunna, C., Suliman, M., & Albawab, M. (2017). The Effect of Hotel Development on Sustainable Tourism Development. *International Journal of Business Administration*, 8(4), 16.
- Mrema, A. A. (2015). Contribution of tourist hotels in socio-economic development of local communities in Monduli District, Northern Tanzania. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 6(6), 71-79
- Muganda M, Sahli M, Smith KA (2010). Tourism's contribution to poverty alleviation: A community perspective from Tanzania. *Dev. Southern Afr*, 27, 629-646.
- Nanthapiboon, C. (2012). *Hotel Business*. Bangkok, Thailand: SE-Education.
- Nunnil, S., Jesadakul, V., & Saensuk, C. (2016). Component and Pattern of Strategic Corporate Social Responsibility: Hotel Business in Thailand. *Academic Journal of the Association of Higher Education Institutions of Thailand under the Patronage of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn*, 22(2), 69-78.
- Park, J., & Kim, H. J. (2014). Environmental proactivity of hotel operations: Antecedents and the moderating effect of ownership type. *International Journal of Hospitality Management*, 37,1-10.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and society the link between corporate social responsibility and competitive advantage. *Harvard business review*, 84(12), 78-92.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2012). Shared Value: Die Brücke von Corporate Social Responsibility zu Corporate Strategy. In *Corporate Social Responsibility*. 137-153. Berlin, Germany: Springer Gabler.
- Reed, M. S. (2008). Stakeholder participation for environmental management: a literature review. *Biological conservation*, 141(10), 2417-2431.
- Rodríguez, F. J. G., & Cruz, Y. d. M. A. (2007). Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 824-839.
- Roseland, M. (2000). Sustainable community development: integrating environmental, economic, and social objectives. *Progress in planning*, 54(2), 73-132.
- Shangri-la Hotel Bangkok. (2018). *Corporate social responsibility*. Retrieved from <http://www.bangkokriver.com/th/place/shangri-la-hotel-bangkok-csr/online>
- Skokic, V., Lynch, P., & Morrison, A. (2016). Hotel entrepreneurship in a turbulent environment. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 1-11.
- Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (2010). *Hotel and resort business*. Retrieved from <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments>.
- Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism management*, 21(6), 613-633.
- Thotongkam, W., & Vachajitpan, P. (2018). Involvement in community development of hotels in Thailand. *Proceeding of 7th International Conference on Advancement of Development Administration 2018 Social Sciences and Interdisciplinary Studies (The 7th ICADA 2018-SSIS)*. National Institute of Development Administration (NIDA), Bangkok, Thailand, May 2018. p.22.
- UNCTAD (2007). *FDI in tourism: the development dimension*, UNCTAD current studies on FDI and

development No.4, New York and Geneva,
United Nations

Wyngaard, A., & De Lange, R. (2013). The effectiveness of implementing eco initiatives to recycle water and food waste in selected Cape Town hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 309-316.

Xu, X., & Gursoy, D. (2015). Influence of sustainable hospitality supply chain management on customers' attitudes and behaviors. *International journal of hospitality management*, 49, 105-116.