



การให้ความหมายและรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Meaning and Pattern Corporate Social Responsibility Activities of the
Hotels at HuaHin, PrachuapKhiri Khan, Thailand.

ระชานนท์ ทวีผล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้ความหมายและรูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และค้นคว้าจากเอกสาร โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ให้ความหมายของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่กิจการได้ประสานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนิน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ และเป็นการส่งเสริมความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันรูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่า โรงแรมให้ความสำคัญกับ 4 ประเด็นหลักเป็นสำคัญ อันได้แก่ ด้านการกักตุนองค์กร ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม, โรงแรม, หัวหิน

*อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The objective of this research is to study the The meaning and pattern corporate social responsibility activities of the hotels at HuaHin, Prachuap Khiri Khan, Thailand. This research was qualitative research used grounded theory methodology, In-depth interview methodology, and from related documents. The results showed the meaning of Corporate Social Responsibility (CSR) refers to the activities inside and outside the organization. Taking into account the impact on society, both near and far.the use of existing resources in the organization or external resources. In order to live together in society, as well as happy. It is a concept that combines the company's social and environmental concerns in the process. And interaction with stakeholders under the action voluntarily. And promote cooperation in both the public and private sectors. In order to create a good image for the organization of society and the environment. There is a shared responsibility. Hotel's CSR Patterns with a focus on 4 main key are a combination of regulatory, environmental, & human rights. participation and community development.

Keyword : Corporate Social Responsibility, Hotel, HuaHin

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ไปยังประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงความสามารถในการส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกหลายสาขา บทบาทสำคัญของธุรกิจโรงแรม ยังมีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการกระบวนการผลิตและนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในแวดวงธุรกิจโรงแรม ส่งผลให้มีการตื่นตัวเกี่ยวกับการสร้างกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการ สิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจโรงแรมให้ความสนใจเกี่ยวกับกิจการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ผลักดันให้กิจการประสบความสำเร็จได้ แต่ความรับผิดชอบต่อสังคมยังเป็นเรื่องใหม่ ที่สามารถตีความกันได้หลากหลายประเด็น ดังนั้นจำเป็นอย่างที่จะต้องทำความเข้าใจ และค้นหาความหมายที่แท้จริงของคำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติให้มีความเหมาะสม (ชุตินา วุ่นเจริญ, 2556)

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นอำเภอที่มีสถานที่พักผ่อนตากอากาศริมทะเลหลากหลายขนาด ทั้งในรูปแบบของบ้านพักรายวัน-เดือน โรงแรมและรีสอร์ทชั้นนำ ประกอบกับความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการคมนาคมขนส่งที่มีความสะดวกสบายใกล้เมืองหลวงนักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางไม่นานอำเภอหัวหิน จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการคัดเลือกเป็นอันดับต้นๆ ในช่วงเทศกาล และวันหยุดสุดสัปดาห์ (แอทสยาม, 2557) ปริมาณของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี การใช้ทรัพยากรต่างๆ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นตามไปจำนวนของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงในที่สุด

จากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบ กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับ องค์การ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง จัดสรรกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือท้องถิ่น และให้ตระหนักถึงความสำคัญของความ รับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การ เป็นการสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการตัดสินใจหรือกิจกรรม รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผ่านพฤติกรรมที่โปร่งใสและมีจรรยาบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสวัสดิการของสังคม กำเนิดถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับพฤติกรรมตามมาตรฐานสากลและ บูรณาการทั่วทั้งองค์กร (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553)

CoperateSocialResponsibility (CSR) เป็นพันธะที่บริษัทฯ ให้คำมั่นสัญญากับลูกค้าและสังคมไทย มาตลอด เป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ที่มีต่อสังคมเมืองไทย ที่เรียกสั้นๆว่า CSR (วิทยา ชีวรุโณทัย, 2553)

เมื่อจำแนกเป็นรายคำศัพท์ คำว่า Corporate หมายถึง กิจการที่แสวงหาผลกำไร Social หมายถึง กลุ่มคน ที่มีความสัมพันธ์กันโดยธรรมชาติและเจตนา และคำว่า Responsibility หมายถึง การยอมรับผลที่ได้จากกระทำ รวมถึงการปกป้องรักษา (ญาณสิทธิ์ ยอดพฤติการณ์, 2557)

2. รูปแบบของกิจกรรม CSR

การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเรื่อง CSR ในช่วงระหว่างทศวรรษ 1990 วางอยู่บนรากฐาน 3 แนวทาง ได้แก่ การบริหารสิ่งแวดล้อม (Environment Management) การบริหารประเด็นปัญหาทางสังคม (Issue Management) และการบริหารความพึงพอใจเพื่อทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจของบริษัท (Stakeholder Management) (วิทยา ชีวรุโณทัย, 2553)

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) อธิบายเกี่ยวกับ ประเด็นทางสังคมในที่นี้จะใช้ในความหมายที่แตกต่างกัน ประเด็นสังคม (Social Issue) คือ ประเด็นที่เป็นเหตุ (Cause) ที่เป็นสาเหตุของปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะสุดท้ายก็จะกลายเป็นปัญหาสังคม ซึ่งมีมากมายแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและสังคม ต้องใช้เวลาในการแก้ปัญหาอย่างยาวนาน ส่วนทิศทาง CSR เป็นแนวทางในการทำกิจกรรม CSR เพื่อบรรเทาปัญหาหรือประเด็นทางสังคม ได้แก่ 1) ภาวะโลกร้อน 2) พลังงานทางเลือก 3) สิ่งแวดล้อม 4) สังคมผู้สูงอายุ 5) แรงงาน 6) คอร์รัปชัน 7) ความยากจน และ 8) ชีววิทยาศาสตร์

กิจกรรม CSR ตามมาตรฐานสากล ISO 26000 สามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเด็นดังนี้ 1) การกำกับดูแลองค์กร 2) สิทธิมนุษยชน 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน 4) สิ่งแวดล้อม 5) การปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม 6) ประเด็นด้านผู้บริโภค และ 7) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (ฉานสิทธิ์ ยอดพฤติกกรม, 2557)

วิธีการวิจัย

การวิจัยศึกษาความหมายและรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อสร้างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ปลายเปิด (ชาย โปธิสิตา, 2556) มีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากโรงแรมที่มีการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Chain Hotels) จำนวน 4 แห่ง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ เพศชาย 3 คน เพศหญิง 1 คน ผู้จัดการแผนกการตลาด เพศชาย 3 คน เนื่องจากโรงแรมทั้ง 4 แห่ง เป็นโรงแรมที่ดำเนินกิจการยาวนานกว่า 5 ปี และมีกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักที่คัดเลือกมา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) บันทึกข้อมูลทั่วไปประกอบการวิเคราะห์ พร้อมทั้งใช้กล้องบันทึกภาพและเสียงประกอบการสัมภาษณ์และถอดข้อมูลเสียงให้อยู่ในรูปของข้อความ เพื่อการศึกษาและทำความเข้าใจรายละเอียดของการให้ความหมายและรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสะท้อนถึงทัศนคติมุมมองความหมายอย่างแท้จริงของผู้ใช้ข้อมูลหลักทั้ง 7 คน ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และศึกษาข้อมูลทฤษฎีที่ค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร และหนังสือ ทั้งนี้ตัวผู้วิจัยนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งเป็นผู้บันทึกผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลวิจัย โดยแบ่งเป็น 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร แทนการใช้ผู้วิจัยคนเดียวในการเก็บข้อมูลการวิจัยทั้งหมดเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือดีกว่าผู้วิจัยเพียงคนเดียว 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีต่างไปจากเดิม ดีความข้อมูลแตกต่างกันได้มากน้อยเพียงใด (UweFilck, 2008)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานรากนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยการตีความ (Interpret) เพื่อศึกษาความหมายและรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ โรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และพยายามลดทอนข้อมูลให้เหลือเพียงมโนทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ควบคู่กับการหาประเด็นในการเชื่อมโยง มโนทัศน์ทั้งหมด ให้มีลักษณะเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีและเป็นสมมติฐานชั่วคราว เพื่อเป็นแนวทางเลือกผู้สัมภาษณ์หลักรายต่อไป จนคำตอบที่ได้ใหม่ไม่มีความแตกต่างจากคำตอบเดิมที่มีอยู่ จากนั้นจึงจัดกลุ่มของมโนทัศน์โดยอาศัยความไวทางทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) จนนำไปสู่การสร้างมโนทัศน์และสรุปเป็นทฤษฎีฐานราก (ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2556)

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้ ได้แก่ ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมในเขตอำเภอเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำนวน 4 แห่ง ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการแผนกการตลาด ที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป และต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับขอบเขตด้านเวลา ได้ถูกเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน พ.ศ.2557

ผลการศึกษา

1. การให้ความหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ โรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1 CSR เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

1.2 CSR คือ แนวคิดที่บริษัทสถานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ

1.3 CSR เป็นการส่งเสริมความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อร่วมกัน

1.4 CSR คือ “คำมั่นของบริษัทที่จะส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยทำงานร่วมกับลูกจ้างและครอบครัวของพวกเขา ชุมชน และสังคมโดยกว้าง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสังคมโดยรวม”

2. การศึกษารูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถแบ่งประเด็นตามมาตรฐานสากล ISO26000 จาก 7 ประเด็น เหลือ 4 ประเด็น (ฉานสิทธิ์ ยอดพฤติการณ์, 2557)

2.1 ประเด็นด้านกำกับดูแลองค์กรการเริ่มต้นของนโยบายหรือขั้นตอนต่างๆ ในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ทางโรงแรมจะมีลักษณะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะสรุปได้ดังนี้

โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล รีสอร์ท หัวหิน (Intercontinental HuaHin Resort) เป็นโรงแรมในเครือขายของ IHG ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องมีการจัดเตรียมกิจกรรม CSR ในทุก 3 เดือน ขั้นตอนของการดำเนินงาน มอบหมายให้คณะผู้ดำเนินงานกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะ มีการเสนอนโยบายลงมาให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ เมื่อได้ข้อสรุปในการทำกิจกรรมแล้วจะส่งนโยบายไปให้ทางผู้บริหารได้ทำการอนุมัตินโยบายต่างๆ และนโยบายเหล่านั้น ต้องมีการระบุข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับผลลัพธ์ให้กับทางโรงแรมและสังคมได้รับประโยชน์หลังสิ้นสุดกิจกรรม CSR

โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน (Hyatt Regency HuaHin) เป็นโรงแรมที่มีเครือขายของ Hyatt ที่กำหนดให้ มีนโยบายให้มีการจัดกิจกรรม CSR ที่มาจากนโยบายแม่มา กำหนดว่า “เมื่อมีโรงแรมไฮแอทที่ไหน ที่นั่นจะต้องมีความเจริญรุ่งเรืองด้วย” โดยขั้นตอนการทำงานเริ่มจากการระดมความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนกต่างๆ และผู้บริหารในที่ประชุมมีการเสนอความคิดเห็นจากหลากหลายแผนกโดยมีการเสนอโครงการต่างๆ ต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือวิสัยทัศน์ที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้การจัดกิจกรรม CSR ถูกขับเคลื่อนโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล และพนักงานในโรงแรมจะทำหน้าที่เป็นส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่โรงแรม โดยกิจกรรม CSR ทั้งหมด จะต้องมาจากการความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ สะท้อนให้เห็นว่าโรงแรมได้จัดกิจกรรม CSR ขึ้นมาโดยไม่หวังผลกำไร แต่เป็นการคืนกำไรให้กับพนักงานในองค์กรและสังคมในท้องถิ่น

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีช รีสอร์ท แอนด์วิลล่า หัวหิน (Centara Grand Beach Resort & Villas HuaHin) โรงแรมเครือขายในเครือ Centara เป็นรีสอร์ทแห่งแรกในอำเภอหัวหินภาพลักษณ์ของทางโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญเป็นอันดับแรกกิจกรรม CSR มีในรูปแบบของการส่งโครงการเข้าประกวดแข่งขันร่วมกับโรงแรมอื่นๆ และกิจกรรมไม่ได้ส่งเข้าประกวด เป็นการคืนกำไรให้กับคนในท้องถิ่นโดยตรงเนื่องจากโรงแรมมีเครือขายในพื้นที่ ที่ไม่กว้างขวางมากนัก ดังนั้นการดำเนินงาน ต้องอาศัยนโยบายในการขับเคลื่อน โดยผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้ดูแลในเรื่องของการจัดกิจกรรม CSR เป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมด เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการวางแผนและการจัดการสนับสนุนกิจกรรมช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่างๆ ให้มีความหลากหลาย

โรงแรมดุสิตธานีหัวหิน (Dusit Thani HuaHin) เนื่องจากเป็นเครือขายสัญชาติไทยแห่งแรกที่เติบโตในระดับโลก วิสัยทัศน์ของโรงแรมจะแตกต่างจากโรงแรมเครือขายต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากโรงแรมดุสิตธานีหัวหินให้ความสำคัญของคนในชุมชนมากกว่าการจัดกิจกรรมสนับสนุนด้านอื่นๆ โดยกิจกรรม CSR ทั้งหมดมาจากฝ่ายการตลาดและการขาย ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์และจัดทำกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมา และให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้สรรหาบุคคลากรจากท้องถิ่นและพนักงานในองค์กรเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

2.2 ประเด็นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

ทางโรงแรมมีการจัดการดูแลสวัสดิการของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งในส่วนของกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากพนักงาน โดยทางโรงแรมจะให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยความสมัครใจของตัวเอง เช่น การบริจาคเลือดการเป็นอาสาสมัครต่างๆ ส่งผลให้พนักงานที่อยู่ในโรงแรมเกิดความรู้สึกถึงประโยชน์ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับสังคม ตระหนักถึงคุณค่าแห่งตัวตนและความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

2.3 ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

ทางโรงแรมมีนโยบายในการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี ทั้งในพื้นที่ขององค์กร โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในโรงแรม เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเบอร์ 5 การใช้ระบบเซ็นเซอร์ตรวจจับการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการปลูกป่าปลูกต้นไม้ภายในพื้นที่ของอำเภอหัวหิน มีการจัดกิจกรรม Big Cleaning โดยการทำความสะอาดชายหาดหน้าโรงแรมของตนเองและในพื้นที่ใกล้เคียงโดยรอบ สำหรับกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่แขกของโรงแรมได้มีส่วนร่วม ได้แก่ การไม่เปลี่ยนผ้าภายในห้องพัก และใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลดใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกทุกชนิด เพื่อลดปริมาณขยะ โดยการใช้บรรจุภัณฑ์และวัสดุทางธรรมชาติที่ย่อยสลายได้ง่าย

2.4 ประเด็นด้านผู้บริโภค

ทางโรงแรมได้กำหนดนโยบายที่แตกต่างกัน เช่น หลีกเลี่ยงการปัจจัยที่การไม่รบกวนการพักผ่อนและความสะดวกสบายของแขกในขณะเข้าพัก รวมถึงมีกิจกรรมที่ให้แขกได้มีส่วนร่วมในการกับทางโรงแรม เช่น การให้แขกแขวนไม่เปลี่ยนผ้าภายในห้องพัก เป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น โดยแขกจะให้ความร่วมมือหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของของแต่ละบุคคล ซึ่งทางโรงแรมจะไม่ได้บังคับหรือแสดงข้อกำหนดในปฏิบัติตาม ซึ่งผลตอบรับจากแขกจะรู้สึกเป็นอิสระ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป นอกจากนี้ ทางโรงแรมยังมีส่วนร่วมในการเฝ้าติดตามทรัพย์สินของแขกตลอดระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรม เพื่อตอกย้ำถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเสมือนพักอาศัยในบ้านของตนเอง

2.5 ประเด็นด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน

ทางโรงแรมทั้ง 4 แห่ง มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อส่วนร่วมที่คล้ายคลึงกันมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่รูปแบบของกิจกรรมมีความแตกต่างกันออกไป ตามเครือข่ายของโรงแรมแต่ละประเภท โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนทัล รีสอร์ท หัวหิน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อที่มีต่อชุมชนในพื้นที่อำเภอหัวหินเป็นอันดับแรก เนื่องจากโรงแรมพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ เนื่องจากทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตของอำเภอหัวหิน ทางโรงแรมจึงได้จัดกิจกรรมต่างๆ ในเฉพาะพื้นที่ของตัวอำเภอหัวหินเท่านั้น โดยกิจกรรมของทางโรงแรมด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน คือ การให้พนักงานในองค์กรไปร่วมกิจกรรมเลี้ยงอาหารกลางวันเด็กที่ศูนย์พัฒนาเด็กตามที่ต่างๆ ในอำเภอหัวหิน ในกรณีชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับความเดือดร้อนด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้มีการขอสมทบทุนบริจาคเป็นเงินจากแขกที่มาเข้าพักและพนักงานในองค์กร เพื่อมีส่วนช่วยสนับสนุนผู้ประสบหรือคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ทางโรงแรมมีนโยบายการบริจาคโลหิตร่วมกับสภากาชาดในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ตลอดจนการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ประเพณีและกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มจากประชากรในท้องถิ่น ซึ่งโรงแรมพิจารณาถึงความจำเป็นที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อความสะดวกในการดำเนินกิจการอย่างราบรื่นในอนาคต เช่น ทางโรงแรมได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนต่างๆ โดยไม่ใช่เป็นเงินสด มอบแก่ โรงเรียนชลประทานปราณบุรี บ้านวังปลา ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดเล็กตั้งอยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร รวมถึงการจัดกิจกรรมให้นักเรียนวาดภาพและระบายสีลงบนถุงผ้า เพื่อนำไปจำหน่ายให้กับแขกและนารายได้มอบให้กับทางโรงเรียน นอกจากนี้โรงแรมได้จัดกิจกรรมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นโดยการนำสินค้ามาขายเป็นของที่ระลึกให้กับแขกและนารายได้คืนกลับไปสู่ชุมชนในท้องถิ่น สำหรับความร่วมมือระหว่างโรงแรมและเทศบาลเมืองหัวหิน เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์การจัดสัมมนาในเรื่องของสุขภาพ โดยเชิญแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการให้ความรู้ในเรื่องของโรคใหม่ๆ กิจกรรมทั้งหมดทางเครือของ Hyatt จะมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และจัดแสดงข่าวสารในรูปแบบของเป็นรายงานผลการปฏิบัติงานเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีช รีสอร์ทแอนด์วิลล่า หัวหิน ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านของการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน เนื่องจากโรงแรมมีประวัติมาเป็นเวลายาวนาน ประกอบกับทำเลที่ตั้งอยู่ในใจกลางตัวเมืองและเทศบาลเมืองหัวหิน ส่งผลให้ทางโรงแรมได้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับเทศบาลหัวหินมาเป็นเวลาหลายปีเช่น การออกบูธร้านอาหารต่างๆ บริเวณด้านหน้าของชายหาด การจัดงานรองรับบุคคลสำคัญในระดับประเทศ การจัดงานดนตรี Jazz Festival การงานระดับภูมิภาคเอเชีย ที่มีการบริจาครถเข็นสำหรับคนพิการ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น และยังได้รับรางวัลเป็นโรงแรมสีเขียว เป็นการประชาสัมพันธ์และเข้าร่วมกิจกรรมขนาดใหญ่ในระดับอำเภอหัวหิน โรงแรมเป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่เพิ่มขึ้นตลอดทุกปี

โรงแรมดุสิตธานีหัวหิน ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน โดยพิจารณาจากการศึกษาเป็นหลัก เนื่องจากทัศนคติที่ว่า เด็กนั้นคือกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอนาคตของประเทศชาติ และสามารถนำไปเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เยาวชนรุ่นต่อไป ทางโรงแรมได้จัดให้มีการบริจาคอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬาให้กับเด็กในชุมชนที่ยากไร้ และสนับสนุนให้เด็กหันมาออกกำลังกายเล่นกีฬาหรือทำกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุดหลีกเลี่ยงปัญหายาเสพติด โครงการนารองที่ทางโรงแรมได้ทำ คือ การสร้างทีมฟุตบอลเยาวชนไทย อำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่การฝึกซ้อม อุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขันทั้งหมด เพื่อสนับสนุนให้เด็กสามารถฝึกซ้อมและพัฒนาศักยภาพที่โรงแรม เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการแข่งขันชิงรางวัล สามารถสร้างชื่อเสียงและเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับทางโรงแรมโดยกิจกรรมที่จัดขึ้นผู้ปกครองได้ให้ความสนใจและสนับสนุนเป็นอย่างดี นอกจากนี้ทางโรงแรมยังสนับสนุนให้มีการพัฒนาชุมชนในด้านการศึกษา ส่งเสริมให้เด็กไทยมีความคิดที่ดีมีความรู้ทางด้านวิชาการและวิชาชีพ ชุมชนท้องถิ่นจึงได้รับทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพกลับคืนไป

ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีดังนี้

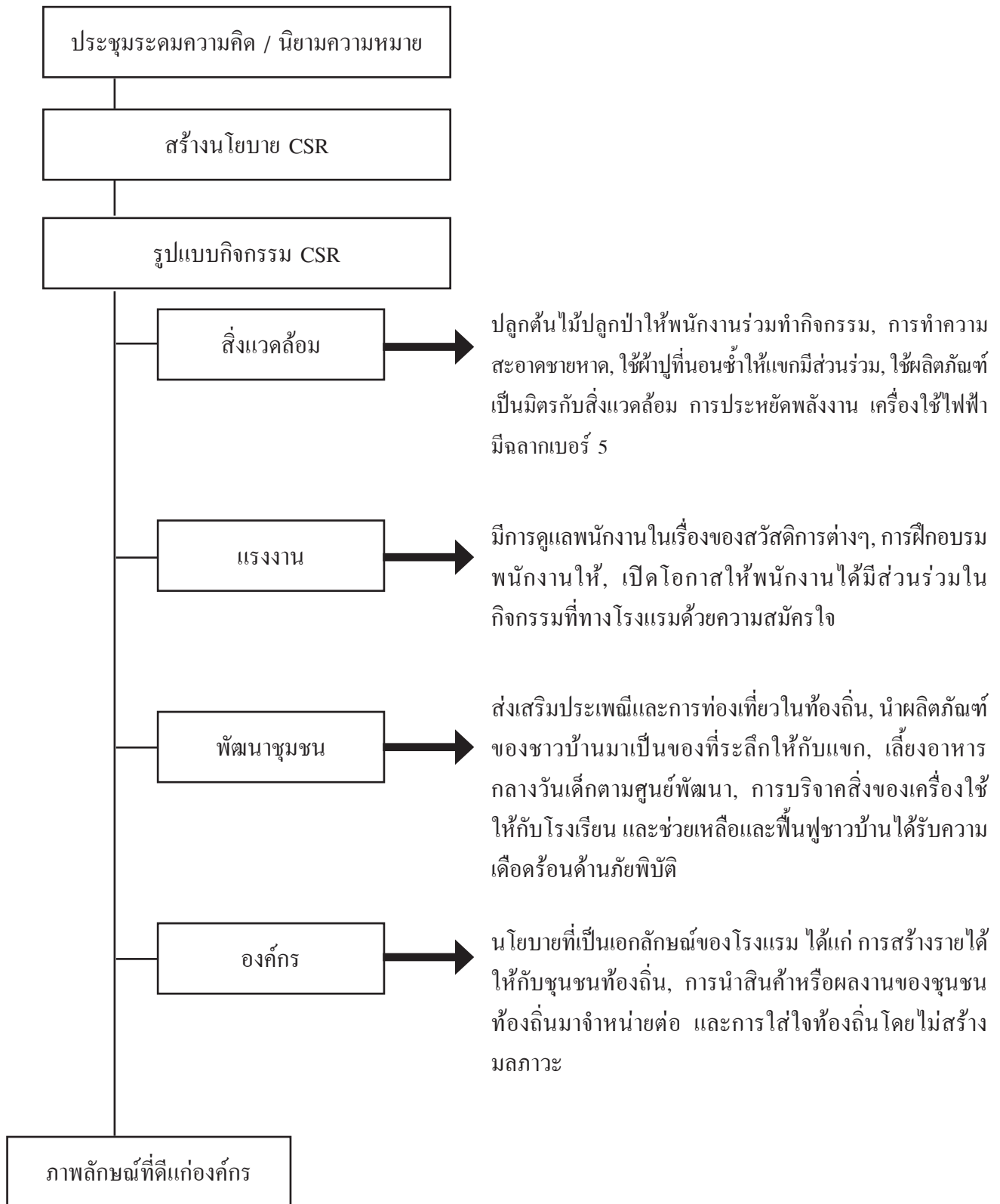
1. เมื่อทางโรงแรมได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของ CSR ทำให้โรงแรมได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือสังคมและองค์กรในรูปแบบต่างๆ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม แรงงาน การพัฒนาชุมชน และนโยบายขององค์กร
2. เมื่อทางโรงแรมได้มีการจัดรูปแบบของกิจกรรมตามแบบสากล การกำหนดรูปแบบกิจกรรมจะต้องดำเนินการได้สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากปฏิบัติตามแบบแผน และสามารถช่วยเหลือสังคมและองค์กรได้ครอบคลุม
3. การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในกิจกรรม CSR ที่มีส่วนช่วยในการสร้างรับ รู้และการสนับสนุนกิจกรรมการรักษาสิ่งแวดล้อมของทางโรงแรมที่ได้จัดกิจกรรมขึ้น ส่งผลให้แขกให้ความสนใจนำไปสู่ความประทับใจ และปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
4. การที่ทางโรงแรมได้จัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมและองค์กร ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม แรงงาน การพัฒนาชุมชนโดยกำหนดออกมาในรูปแบบของนโยบายหากโรงแรมที่มีการทำกิจกรรม CSR เป็นเวลานานและต่อเนื่องสามารถส่งผลกระทบระยะยาวต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี เช่น โรงแรมได้รับรางวัลในแต่ละระดับของประเทศและการยอมรับจากกลุ่มลูกค้าใหม่

อภิปรายและสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้ การให้ความหมายของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน อำเภอชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า CSR เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมภายนอก การที่ธุรกิจต้องดำรงอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข เป็นแนวคิดที่ธุรกิจต้องประสานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนิน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ รวมถึงเป็นการส่งเสริมความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งมีความสอดคล้องกับความหมายของ วรารรรถ ปิตินนท์ (2555) ได้กล่าวถึง CSR คือ การดำเนินกิจกรรมภายในองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร หรือจากทรัพยากรภายนอกองค์กร อันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้ สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึง สิ่งแวดล้อมหรือ ระบบนิเวศ และสังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

รูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า



ภาพที่ 1 แสดงทฤษฎีฐานรากการให้ความหมายและรูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน อำเภอชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. การกำกับดูแลองค์กรจากนโยบายในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทางโรงแรมจะเริ่มจากการระดมความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนกต่างๆ ในที่ประชุม สามารถเสนอความคิดเห็นด้วยโดยมีการเสนอโครงการออกมาในรูปแบบต่างๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือวิสัยทัศน์ที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ โดยการทำกิจกรรมนั้นจะถูกขับเคลื่อนโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือแผนกที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ในการดำเนินกิจกรรม CSR มาก่อน ต่อจากนั้นพนักงานในโรงแรมจะทำหน้าที่เป็นส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่โรงแรมได้จัดขึ้น การจัดกิจกรรมต่างๆ นั้นจะต้องมาจากการความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นส่วนใหญ่ขององค์การหากพิจารณาแล้วจะพบว่า ทางโรงแรมได้จัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาโดยไม่หวังผลกำไร แต่เป็นการคืนกำไรให้กับพนักงานในองค์การและสังคมซึ่งสอดคล้องกับ

คอตเลอร์ ฟิลิป (2551) การประยุกต์ CSR ให้เข้ากับธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม มีอยู่ 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบ ภายในซึ่งเป็นการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธุรกิจนั้นจะดำเนินการอยู่และจัดการได้โดยตรง เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์การจัดการกระบวนการผลิต การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม บรรษัทภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินการ (อ้างอิงใน รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2555)

2. สิทธิมนุษยชนทางโรงแรมได้มีการจัดการดูแลสวัสดิการของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งในเรื่องของกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานโดยตรง ซึ่งทางโรงแรมจะกำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมโดยอาศัยความสมัครใจของตัวเอง เช่น การบริจาคโลหิต การเป็นอาสาสมัครในกรณีต่างๆ ที่หน่วยงานภายนอกติดต่อมา พนักงานที่อยู่ในโรงแรมตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรมอันตรงเกียรติให้กับสังคม ควบคู่กับการปฏิบัติที่งานในโรงแรมไปด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553) อธิบายเกี่ยวกับทิศทาง CSR เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรเทาปัญหาหรือประเด็นทางสังคม ที่เป็นปัญหาเรื่องแรงงานเป็นเรื่องที่สำคัญในการดำเนินการค้ากับนานาชาติ ความเข้มงวดในเรื่องของสิทธิแรงงานที่จะต้องได้รับในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็ค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงานสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น หลายประเทศที่ยังใช้แรงงานที่ไม่ถูกต้องหรือผิดกฎหมาย เช่น การบังคับให้ใช้แรงงาน หรือการใช้แรงงานเด็ก

3. สิ่งแวดล้อม ทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการจัดตั้งนโยบาย ขึ้นมา เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในโรงแรม การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเบอร์ 5 การปลูกป่าปลูกต้นไม้ภายในพื้นที่ต่างๆ การให้ความร่วมมือกับเทศบาลเมืองหัวหิน ในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในอำเภอหัวหินเปิดโอกาสให้แขกมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมโดยการเลือกที่จะไม่เปลี่ยนผ้าภายในห้องพัก และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้โรงแรมยังมีกิจกรรม Big Cleaning เป็นการทำความสะอาดชายหาดหน้าโรงแรมที่ตั้งร่วมรณรงค์ลดการใช้พลาสติกทุกประเภทชนิด เพื่อเป็นการลดปริมาณขยะที่ย่อยสลายได้ยาก สอดคล้องกับแนวความคิดของรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของกิจกรรมที่เกิดกับสังคมหรือองค์กรมากกว่ากัน ผู้ที่มีส่วนข้องในสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล จำเป็นต้องสนับสนุนกิจกรรมเหล่านั้นให้เกิดความเหมาะสมมากที่สุด (Kotler & Nancy, 2005)

4. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน เนื่องจากการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับคนในท้องถิ่น และส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของโรงแรมเป็นไปอย่างราบรื่นไร้ความขัดแย้งโดยธุรกิจจะให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนตามขีดความสามารถ เช่น ทางโรงแรมได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนต่างๆ กับโรงเรียนที่ขาดแคลน หรือการจัดกิจกรรมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นโดยการนำผลิตภัณฑ์มาวางจำหน่ายเป็นของที่ระลึกให้กับแขกและนำรายได้คืนสู่ชุมชน การให้ความร่วมมือกับเทศบาลเมืองหัวหิน ในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในอำเภอหัวหิน การขอบริจาคจากเงินในส่วนของแขกที่มาเข้าพักและพนักงานในองค์กรเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการบริจาคโลหิตร่วมกับสภากาชาดหัวหิน เป็นต้น สอดคล้องกับแนวความคิด

Bhattacharyya (2007) การผนึกกำลังร่วมกับสังคม (Social Synergies) เป็นกลยุทธ์ขององค์การที่สามารถเผยแพร่ผลลัพธ์ (Outcome Statement) ในแบบ 3 มิติที่ครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในส่วนของรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำมาเชื่อมโยงการปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ เช่น รูปแบบการตลาดช่วยเหลือสังคม การเชื่อมโยงกระบวนการผลิตหรือให้บริการโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม

จากการศึกษาพบว่า การจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR คือ ความจำเป็นสำหรับธุรกิจโรงแรมทุกประเภท เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันพบว่า ประเทศที่พัฒนาแล้วจำเป็นต้องมีองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม กิจกรรม CSR เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจ แสดงถึงวิสัยทัศน์ที่จะนำไปสู่การเป็นที่ยอมรับและรู้จักอย่างแพร่หลาย เป็นการสร้างจุดยืนในสังคมด้วยตัวเอง รวมถึงการปลูกฝังจริยธรรมที่ดีในตัวของพนักงาน สามารถปฏิบัติในสิ่งที่เป็ประโยชน์และถูกต้องต่อสังคม ผลจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอาจอยู่ในรูปแบบที่ประเมินค่าได้และไม่ได้ กรณีที่ประเมินค่าได้หมายถึง การลดพลังงานในโรงแรมสามารถลดรายจ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน การเข้าพักของแขกที่ให้ความสนใจในเรื่องของการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากจำนวนรางวัลที่ได้รับเป็นเครื่องรันตีถึงความสำเร็จของการจัดทำกิจกรรม CSR สำหรับกรณีที่ประเมินค่าไม่ได้หมายถึง ความรู้สึกของแขกที่มาเข้าพัก เมื่อพบว่าโรงแรมดำเนินกิจกรรม CSR ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ สะท้อนให้แขกทราบว่าโรงแรมใส่ใจทั้งแขกและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน และเป็นการเปิดโอกาสให้แขกได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม CSR ด้วยสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการจูงใจให้ลูกค้าอยากเดินทางเข้ามาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป และความรู้สึกในตัวของพนักงานภายในองค์กร ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่โรงแรมได้จัดขึ้น ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์แห่งตัวตน พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรสัมผัสได้ถึงความห่วงใยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุขส่งผลให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า นโยบายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมทั้ง 4 แห่ง ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีการบริหารจัดการแบบเครือข่าย จะมีรูปแบบวิธีการที่คล้ายคลึงกัน หากกิจการต้องการออกแบบกิจกรรมให้มีความแตกต่างส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและมีประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง ผู้ดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ควรดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการและชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการมีส่วนในการพัฒนารูปแบบและทิศทางของกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของกิจการ ลูกค้า และชุมชน

2. จากผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้ได้มีการรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมที่มีการบริหารจัดการแบบเครือข่ายจำนวนเพียง 4 แห่ง ที่มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในประเด็นที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม แรงงาน ชุมชน และองค์กร เท่านั้น ซึ่งรูปแบบของประเด็นที่เกิดขึ้นเป็นเพียงนโยบาย แต่ไม่แสดงถึงกระบวนการหรือลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นกิจการ จำเป็นต้องจัดทำเป็นคู่มือการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อให้ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของโรงแรมแต่ละแห่ง สามารถศึกษารายละเอียดของนโยบายและวิธีการปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ และนำไปถ่ายทอดแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารับผิดชอบต่อสังคมในโรงแรมขนาดเล็กที่มีการบริหารจัดการแบบอิสระ (Independent Hotels) เช่น โฮเทล มินิเทลบูติกโฮเทล และ โฮมสเตย์ ภายในเขตอำเภอหัวหิน เนื่องจากมีทำเลตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวและมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของความหมายและกิจกรรมของความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรที่มีขนาดแตกต่างจากกรณีศึกษาครั้งนี้

2. ควรมีการศึกษารูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรมในต่างพื้นที่ เพื่อให้ทราบผลการศึกษาที่แตกต่างตามนโยบายของกิจการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อสังคม หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการศึกษาไปยังกลุ่มธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น ธุรกิจจัดนำเที่ยว ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ 2555 - 2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- ชาย โปธิสิตา. (2556). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- ชุติมา วุ่นเจริญ. (2556). ความรับผิดชอบต่อสังคมกับธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิทยาการจัดการ*. ปีที่ 30 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2556, หน้า 145.
- ฉานสิทธิ์ ยอดพฤดีการณ. (2557). CSR จากแนวคิดทางธุรกิจสู่วิถีชีวิตตนเอง. สมบูรณ์การพิมพ์: นครราชสีมา.
- ไทยซีเอสอาร์. (2557) ความสำคัญของ CSR. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2557. จาก http://www.thaicr.com/2005/09/blog-post_112746387637126873.html
- นิสา ชูโต. (2548). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ สิริวงศ์. (2556). ประสิทธิภาพและคุณาแจแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์การเกษตร : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. *Veridian E-Journal*. SU Vol.6 No.1 January - April 2013.(616)
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน*. ชิงค์บียอนด์บุ๊ก จำกัด : นนทบุรี
- มนัสสินี บุญมีสีสง่า.(2556) .การสร้างอัตลักษณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในมุมมองนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยรุ่น. *Veridian E-Journal*. SU Vol.6 No. 1 January - April 2013
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2555). *ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2557. จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2009/pdf/Rapeepan.pdf
- วิทยา ชีวโรนทัย. พลังซีเอสอาร์ คู่องค์กรเป็นเลิศ ฉบับ Advance. 2553. ฐานการพิมพ์จำกัด. กรุงเทพฯ
- แอทสยาม. (2557). *คู่มือนำเที่ยวหัวหิน-ชะอำ ฉบับสมบูรณ์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2557, จาก http://www.atsiam.com/articles/article_detail.asp?AR_ID=59&LANG=th
- Bhattacharyya, S.S. (2007). *Development of a CSR-Strategy-Framework*. Doctorial Thesis in Management Developmet Institute.Gurgain.
- Kotler, P., & Nancy.L.(2005). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Uwe Flick. (2008). *Managing Quality in Qualitative Research*. Germany: University Berlin.