

บทความวิจัย

แบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของ โรงแรมในการพัฒนาชุมชน

วอรอนงค์ โททองคำ¹

พอพันธ์ วาจิตพันธ์²

(Received: November 8, 2019; Revised December 25, 2019; Accepted: January 20, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝง 6 ตัว ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้จัดการของโรงแรม 1-5 ดาว ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 800 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 221 แห่ง จึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานและเกณฑ์การยอมรับ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อประโยชน์

¹ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: yworaanong@gmail.com (ผู้นิพนธ์หลัก)

² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
E-mail: porpan.v@gmail.com

ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน โดยเริ่มจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมพบว่ามีคะแนนต่ำ จึงมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบในระดับต่ำต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม ซึ่งผลการวิจัยนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในของโรงแรมเพื่อสังคม และกิจกรรมการพัฒนาชุมชน อาทิ การร่วมมือกับธุรกิจชุมชน การร่วมมือกับสถาบันการศึกษา โดยมีการบริหารจัดการโครงการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: แบบจำลองสมการโครงสร้าง การมีส่วนร่วมของโรงแรม การพัฒนาชุมชน

RESEARCH ARTICLE

A Structural Equation Model of Hotel Involvement in Community Development in Thailand

Woraanong Thotongkam¹

Porpan Vachajitpan²

Abstract

The objective of this research is to study the causal relationship and the structural equation model (SEM) of hotel involvement in community development in Thailand. The six latent variables are involvement in internal hotel operations, involvement in community social and cultural development, involvement in community environmental development and involvement in community economic development, problems and obstacles in community development participation, and benefits of involvement in community development. The questionnaires were mailed to managers of the 1-5 star hotels which were members of the Thai Hotels Association and 221 out of 800 members completed the questionnaires. The analysis was performed by using the LISREL software which indicates that the proposed model confirms the hypotheses and satisfies the goodness-of-fit criteria. Results also indicate that benefits of

¹ Ph.D. (candidate), Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Logistics, Burapha University, E-mail: yworaanong@gmail.com (Corresponding Author)

² Associate Professor Ph.D., Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Logistics, Burapha University, E-mail: porpan.v@gmail.com

involvement in community development are directly influenced by involvement in community social and cultural development, environmental development and economic development initiated through involvement in internal hotel operations. Meanwhile, the low scored problems and obstacles in community development participation have direct but small negative influences on the benefits of involvement in community development. The results of the research led to the increase of the capability to participation in the internal activities of the hotel for social and community development activities, such as cooperation with business in the community. Collaboration with educational institutions by having good and effective project management.

Keywords: Structural Equation Model, Hotel Involvement, Community Development

บทนำ

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชน เป็นการดำเนินธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง การที่โรงแรมจะพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้นจำเป็นต้องมีเป้าหมายเชิงสังคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนด้วย เช่น การสร้างความเสมอภาคในการจ้างงาน การรักษาสิ่งแวดล้อม การกระจายรายได้ การส่งเสริมและการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร อันประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนชุมชนที่อยู่แวดล้อมที่ตั้งขององค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ของ Barnard (1968) ซึ่งสนับสนุนมุมมองด้านบวกในความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อมา Freeman (1984) สนับสนุนว่าธุรกิจต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ และชุมชน เนื่องจากความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จไม่ได้วัดจากผลประกอบการเพียงอย่างเดียว หากแต่วัดจากการตอบสนองและการตอบสนองชุมชนและสังคมด้วย อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในอนาคต การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนนั้นต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องและกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ แผนงาน นโยบาย หรือกระบวนการดำเนินงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ก้าวไปสู่การเจริญเติบโตอย่างเข้มแข็งยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิด Triple Bottom Line (TBL) ของ Elkington (1997) เป็นแนวคิดในการวัดและประเมินผลการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ผ่านการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง และการดำเนินงานเพื่อให้มีส่วนช่วยให้ชุมชนและสังคมดีขึ้น มิใช่เป็นการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจเพียงฝ่ายเดียว ที่สำคัญผู้บริหารต้องสร้างความ

สมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กับการสร้างคุณค่าเพิ่มทั้งในมิติด้านสังคม-วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creating Shared Value: CSV) ของ Porter and Kramer (2012)

ปัญหาและอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมของโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่ พบว่า โรงแรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่จำกัด และยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอุปสรรคของการมีส่วนร่วม อาทิ การขาดการประสานงาน การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง การดำเนินกิจกรรมขาดการประเมินและติดตามผลของกิจกรรม การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าที่รวดเร็วของสังคม อาจก่อให้เกิดผลกระทบสำคัญต่อวิถีชีวิต วัฒนธรรม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการวิจัยของ Mustapha and Ibrahim (2013) พบว่า อุปสรรคในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกิดจากอุปสรรคด้านวัฒนธรรม และอุปสรรคในการดำเนินงานและโครงสร้าง เพื่อการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องทำงานร่วมกัน และการวิจัยของ Noonin, Jadesadalug, and Sansook, (2016) พบว่า (1) องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของโรงแรมในประเทศไทย ประกอบด้วย การดำเนินงานเชิงนโยบาย มุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาว โดยมีการเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ และ (2) รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กร ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากปัญหาที่กล่าวมานี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมที่มีผลโดยตรงทั้งทางบวกและทางลบต่อโรงแรม ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ โรงแรมต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ดังนั้น โรงแรมควรมีการบริหารจัดการองค์กรควบคู่กับการ

สร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้แก่สังคม สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนในพื้นที่ที่ธุรกิจดำเนินงานอยู่

ในบทความนี้จะกล่าวถึงอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ โดยการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปประเด็นที่สำคัญ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยที่มีการศึกษาส่วนใหญ่ก่อนหน้านี้ โดยมีการศึกษาที่ค่อนข้างจำกัด กรอบการวิจัยนี้ได้สร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมโดยได้ศึกษาแยกความสัมพันธ์เฉพาะแต่ละประเด็น เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต่าง ๆ ของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของโรงแรมในประเทศไทย สามารถแบ่งเป็นกลุ่มดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมซึ่งนำไปสู่การพัฒนาชุมชน (Involvement in Internal Hotel Operations: HI) เช่น โรงแรมให้ความสำคัญและสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบในการดูแลสังคม เชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม การให้สวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานหรือการมีส่วนร่วมกับลูกค้าและคู่ค้าในกิจกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ผลการวิจัยของ Hsieh (2012) พบว่า โรงแรมชั้นนำหลายแห่งได้เปิดเผยนโยบายและความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท ผลที่ได้สามารถ

ช่วยดึงดูดและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นและเกิดเป็นความจงรักภักดีของพนักงาน ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (Centara Hotels and Resorts, 2014) โดยมีนโยบายให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ (1) มุ่งเน้นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ (2) มีการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจที่ดีภายในองค์กรด้วยการปลูกจิตสำนึกและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการช่วยกันประหยัดพลังงาน อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจอยู่

2. การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (Involvement in Community Social and Cultural Development: SO) หมายถึง การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการอนุรักษ์ด้านประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ท้องถิ่น การบูรณาการวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เข้ากับอาคารหรือสิ่งก่อสร้างของโรงแรม และการเคารพสิทธิมนุษยชน (Xu & Gursoy, 2015) ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมแมนตันก จังหวัดนครศรีธรรมราช (Mandy Nok Hotel, 2018) มีกิจกรรมที่ผสมผสานศิลปะท้องถิ่นควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความยั่งยืนให้กับชุมชนด้วยการเชิดชูอนุรักษ์วัฒนธรรมปักษ์ใต้ ส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมไทย อาทิ กิจกรรมงานแห่ผ้าขึ้นพระธาตุที่เป็นงานบุญสำคัญในวันมาฆบูชา งานสารทเดือนสิบ และผู้เข้าพักจะได้รับงานศิลปะชิ้นเล็ก ๆ เป็นของที่ระลึก เช่น พวงกุญแจหนังตะลุง

3. การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (Involvement in Community Environmental Development: EN) หมายถึง การมีส่วนร่วมของโรงแรมกับชุมชนในการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์พลังงาน ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก การรีไซเคิล การบำบัดน้ำเสียอย่างถูกต้อง การจัดกิจกรรมให้แขกผู้เข้าพักได้มีส่วนร่วมในการรักษาและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ การ

ไม่เปลี่ยนผ้าเช็ดตัวหรือผ้าปูที่นอนทุกวันในห้องพักตามความประสงค์ของลูกค้า การสนับสนุนเงินทุนหรืออุปกรณ์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน การป้องกันการผลิต ซื้อมาขายหรือบริโภคสินค้าที่ทำลายธรรมชาติ สัตว์ป่า และสัตว์ทะเล รวมถึงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้กลับคืนมาดังเดิม (Han, Hsu, L.T. J., Lee, & Sheu, 2011) ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมอมารี บูเลอวาร์ด กรุงเทพฯ (Amari Hotels Resort and Spa, 2018) ได้จัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าพักมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน น้ำ แสงงาน และสารเคมีในกระบวนการซักผ้าด้วยการให้แจ้งความประสงค์ที่จะใช้ผ้าปูเตียงและผ้าเช็ดตัวซ้ำ มีการอบรมและรณรงค์ให้พนักงานอนุรักษ์พลังงานด้วยการปิดไฟ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ภายในสำนักงานเมื่อไม่จำเป็น ส่งเสริมกิจกรรมของชุมชน จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดด้วยการซื้อสินค้าในท้องถิ่นและตามฤดูกาล เพื่อลดความจำเป็นในการขนส่งจากแหล่งอื่นที่ห่างไกล

4. การมีส่วนร่วมของโรงแรมเพื่อการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (Involvement in Community Economic Development: EC) Aref and Ma'rof (2009) ระบุว่า การส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนด้วยการจ้างงานและรายได้จากการซื้อขายอาหารของท้องถิ่น เช่น การสร้างทุนให้ชุมชนที่มีรายได้น้อย การให้คำปรึกษาธุรกิจขนาดเล็ก การจัดตั้งสหกรณ์ การลงทุนในที่ดินของชุมชน การสร้างงาน การสนับสนุนอาชีพ หรือการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในชุมชนเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหาร เครื่องดื่ม ตกแต่งสถานที่ หรือบริโภคภายในโรงแรม ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือแอคคอร์โฮเทลส์ ภาคใต้ (Accor Hotels, 2016) มีการจัดกิจกรรมโดยการนำผ้าปูที่นอนและผ้าขนหนูที่เหลือใช้จากโรงแรมมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อาทิ ถุงผ้า กระเป๋าอเนกประสงค์ หรือผ้าเช็ดมือ เป็นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน เพิ่มทักษะในสายงานอาชีพผ่านการเรียนรู้และประสบการณ์ ที่สำคัญยังเป็นการลดขยะ

5. ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ
โรงแรมในการพัฒนาชุมชน (Problems and Obstacles in Community
Development Participation: PR) เช่น การเปลี่ยนแปลงและความ
เจริญก้าวหน้าที่รวดเร็วของสังคม อาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรม
ของชุมชน อาทิ การทำลายเอกลักษณ์และเสน่ห์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วยการ
นำวัฒนธรรมมาเป็นสินค้า ส่งผลให้คุณค่าทางอัตลักษณ์ของท้องถิ่นลดลง Aref
and Ma'rof (2008) พบว่าอุปสรรคที่สำคัญคือ ความไม่เสมอภาคเกี่ยวกับ
ผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวในเขต Shiraz ของ
ประเทศอิหร่าน ทำให้ชุมชนรู้สึกว่าได้ประโยชน์น้อยเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวที่
ครอบครองพื้นที่ของชุมชน ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น โรงแรมและรีสอร์ทใน
เครือดุสิต (Dusit Hotels and Resort, 2018) โดยลดและหลีกเลี่ยงปัญหาและ
อุปสรรคด้วยความมุ่งมั่นที่จะช่วยให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จัดกิจกรรม
CSR ต่าง ๆ ให้ลูกค้า คู่ค้า และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการ
สร้างโครงการดี ๆ เพื่อพัฒนาสังคมชุมชนที่ดีขึ้น

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ
โรงแรม (Benefits of Involvement in Community Development:
BE) Wyngaard and De Lange (2013) แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของโรงแรม
ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทาง
การตลาด เช่น การลดต้นทุนการดำเนินงาน การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ
โรงแรม และความจงรักภักดีของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ตัวอย่างในประเทศไทย เช่น
โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (Centara Hotels and Resorts, 2014)
เห็นความสำคัญในการป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน สังคม และ
สิ่งแวดล้อม จึงได้เกิดการตั้งพันธะสัญญาและการปฏิบัติกับทุกฝ่ายที่มีส่วนได้เสีย
ในธุรกิจ ในการอนุรักษ์และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมรายได้ให้โอกาสและ
ช่วยเหลือชุมชน ทำให้โรงแรมเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในสังคม

การจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมหรือโรงแรมแตกต่างกันตาม
วัตถุประสงค์ในการจัดประเภท อาจขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การเข้าพักอาศัยของ
แขก การบริหารงาน การจัดการบริการ หรือขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น

การแบ่งโรงแรมตามลักษณะทางการตลาด การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด การแบ่งระดับการบริการ การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Nanthaphaibun, 2012) ในส่วนของประเทศไทยนั้น สมาคมโรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents: ATTA) ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดตั้ง “มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว” ซึ่งเป็นสถาบันที่จัดตั้งอย่างเป็นกลาง และได้รับการยอมรับในระดับสากล แบ่งมาตรฐานของธุรกิจโรงแรมเป็นระดับ 1- 5 ดาว (Technology Promotion Association Thailand-Japan, 2010)

สมมติฐานงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัยโดยนำทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมกัน (CSV) และแนวคิดในการวัดและประเมินผลการดำเนินธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ (TBL) มาศึกษาร่วมกันในบริบทของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของโรงแรม นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Thotongkam and Vachajitpan (2018b) พบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนสามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (3) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (4) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (5) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรม และ (6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวจึงถูกนำมาใช้ในการศึกษานี้เพื่อสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการศึกษานี้ได้กำหนดสมมติฐาน 7 ข้อ (H1 ถึง H7) ในการกำหนดแบบจำลองสมการโครงสร้างสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ (ภาพที่ 1) โดยมีสมมติฐานดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (HI) มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (SO)

สมมติฐานที่ 2: การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (HI) มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (EN)

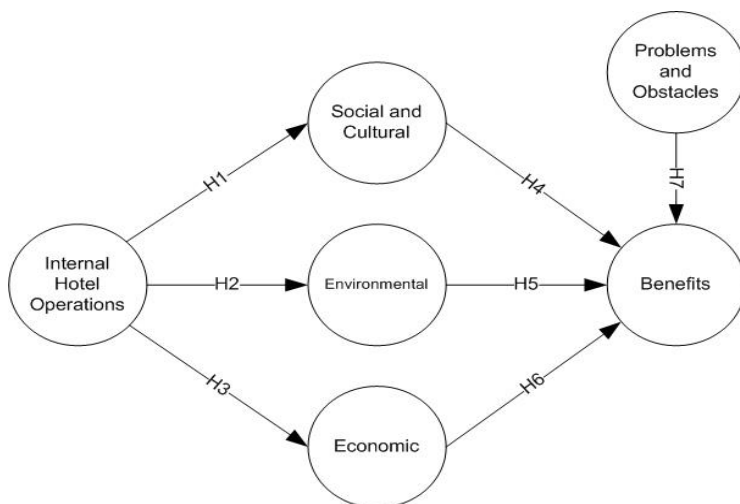
สมมติฐานที่ 3: การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (HI) มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (EC)

สมมติฐานที่ 4: การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (SO) มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE)

สมมติฐานที่ 5: การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (EN) มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE)

สมมติฐานที่ 6: การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (EC) มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE)

สมมติฐานที่ 7: ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรม (PR) มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE)



ภาพที่ 1 แบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามให้สมบูรณ์ขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Check-list) และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน มีข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (HI) จำนวน 8 ข้อ (2) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (SO) จำนวน 6 ข้อ (3) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (EN) จำนวน 6 ข้อ (4) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (EC) จำนวน 6 ข้อ (5) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของ

โรงแรม (PR) จำนวน 7 ข้อ และ (6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE) จำนวน 10 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert ด้วยการใช้คะแนนระดับ 1 ถึง 5 โดยคำถามแต่ละข้อเป็นการวัดตัวแปรแต่ละตัว เพื่อประเมินระดับการปฏิบัติหรือความสำคัญของกิจกรรมในการมีส่วนร่วมน้อยหรือมาก โดย 1 น้อยที่สุด ถึง 5 มากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการโรงแรม 800 รายที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ประกอบด้วยโรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน 1-5 ดาว โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการของโรงแรมและได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมา 221 ราย ดังนั้น อัตราการตอบสนองคิดเป็นร้อยละ 27.63 จึงกล่าวได้ว่า เป็นอัตราการตอบกลับอยู่ในระดับพอใช้ (Babbie, 2002) และเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์โดยเครื่องมือสถิติที่จะใช้ (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, 2010) ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างและสถิติเชิงพรรณนาได้แสดงในตารางที่ 1 และ 2 สำหรับตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการกระจายโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ค่าเบ้ -0.134 ถึง -0.103 และค่าความโด่ง -1.799 ถึง 3.715 การคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.962 ซึ่งระดับการวัดที่เกินกว่า 0.70 แสดงถึงระดับการวัดที่น่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Garver & Mentzer, 1999) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตมีค่าสูงกว่า 0.60 และค่า Average variance extracted: AVE ของตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่า 0.50 (Hair et al., 2010) สำหรับการพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อนมาก ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตาม Hair et al. (2010) ที่แนะนำว่า จำนวนขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่ 150 สำหรับกรณีที่มีตัวแปรแฝง 7 ตัว หรือน้อยกว่า การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างตามทฤษฎีที่เสนอกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูล (Thotongkam & Vachajitpan, 2018b) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีวิเคราะห์

องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) เพื่อคัดเฉพาะตัววัดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับแต่ละองค์ประกอบเท่านั้น จึงเลือกหมุนแกนแบบหมุนฉากด้วยวิธี Varimax โดยแสดงค่าไอเกนสูงกว่า 1 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรจะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 มิเช่นนั้นจะถูกตัดออกไป นอกจากนี้ยังได้มีการพิจารณาค่า Cross Loading ที่มีค่าสูง ผลการพิจารณาลดตัวแปรสามารถใช้ตัวแปรสังเกตเพียง 28 ตัว ซึ่งสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรแฝงในแบบจำลองสมการโครงสร้าง ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝงทั้งหมด 6 ตัว จัดแบ่งตัวแปรแฝงได้ 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรแฝงภายนอก(Exogenous Variable) จำนวน 2 ตัวแปร คือ

1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม (HI) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน (PR) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว

2. ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่าน จำนวน 3 ตัวแปร คือ

2.1 การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม (SO) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว

2.2 การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (EN) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว

2.3 การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (EC) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว และ

2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัว

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปได้จากโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 221 ราย ได้นำเสนอในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับดาว		
ระดับ 1 ดาว	0	0
ระดับ 2 ดาว	2	0.90
ระดับ 3 ดาว	58	26.20
ระดับ 4 ดาว	102	46.20
ระดับ 5 ดาว	59	26.70
จำนวนห้องพัก		
น้อยกว่า 60 ห้อง	27	12.20
61-150 ห้อง	78	35.30
มากกว่า 150 ห้อง	116	52.50
สถานที่ตั้งของโรงแรม		
ภาคเหนือ	35	15.80
ภาคใต้	88	39.80
ภาคตะวันออก	21	9.50
ภาคตะวันตก	14	6.30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8	3.60
ภาคกลาง	55	24.90
ประเภทของโรงแรม		
โรงแรมอิสระ	141	63.80
โรงแรมในเครือชาย	80	36.20
ความเป็นเจ้าของโรงแรม		
คนไทย	194	87.80
ชาวต่างชาติ	14	6.30
ร่วมทุนกับต่างชาติ	13	5.90

ตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานของโรงแรม		
น้อยกว่า 50 คน	26	11.80
51-200 คน	117	52.90
201-300 คน	38	17.20
มากกว่า 300 คน	40	18.10
จำนวนปีตั้งแต่เปิดให้บริการ		
น้อยกว่า 5 ปี	7	3.20
5-10 ปี	49	22.20
มากกว่า 10 ปี	165	74.70

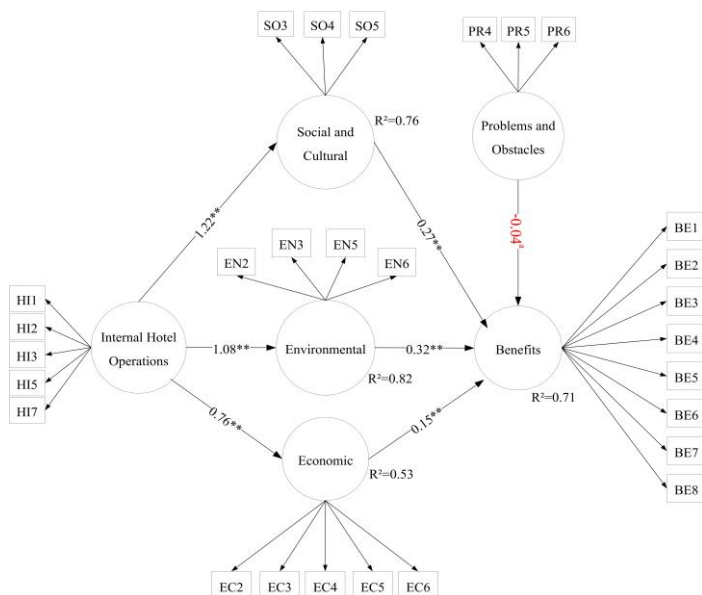
ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างโดยพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 246.89 องศาอิสระเท่ากับ 224 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.14 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.93 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.87 และค่าดัชนีวัดกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.05 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.71 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสมการโครงสร้าง สามารถอธิบายความแปรปรวนของประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมได้ร้อยละ 71

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกต และตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่า Coefficient of Determination (R^2) อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ซึ่งสามารถอธิบายแบบจำลองสมการโครงสร้างของ

อิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน โดยมีอิทธิพลส่งผ่านการมีส่วนร่วมของโรงแรมด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจตามสมมติฐานที่เสนอ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE) พบว่า ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม (SO) ด้านสิ่งแวดล้อม (EN) และด้านเศรษฐกิจ (EC) โดยมีค่าเท่ากับ 0.27, 0.32 และ 0.15 ตามลำดับ (ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ถึง 6) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม โดยมีค่าเท่ากับ 0.78 ซึ่งตัวแปรข้างต้นร่วมอธิบายความแปรปรวนของประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมได้ร้อยละ 71

การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม (SO) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม โดยมีค่าเท่ากับ 1.22 (ยอมรับสมมติฐานที่ 1) ซึ่งตัวแปรข้างต้นร่วมอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม ได้ร้อยละ 76 การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม (EN) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม โดยมีค่าเท่ากับ 1.08 (ยอมรับสมมติฐานที่ 2) ซึ่งตัวแปรข้างต้นร่วมอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ได้ร้อยละ 82 การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ (EC) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม โดยมีค่าเท่ากับ 0.76 (ยอมรับสมมติฐานที่ 3) ซึ่งตัวแปรข้างต้นร่วมอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ ได้ร้อยละ 53 นอกจากนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม (BE) ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบในระดับต่ำจากปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรม (PR) โดยมีค่าเท่ากับ -0.04 (ยอมรับสมมติฐานที่ 7)



หมายเหตุ: ค่า t-value ≥ 2.58 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (**), ค่า t-value ≥ 1.96 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*), ค่า t-value ≥ 1.65 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 (^o)

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 2

ค่าสถิติเชิงพรรณนา และค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกต

ตัวแปรการวัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Standardized Loading
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม: HI			
HI1 ให้ความสำคัญและมีนโยบาย แผนงานรับผิดชอบต่อสังคม	4.25	0.86	0.84**
HI2 ร่วมกับพนักงาน ลูกจ้างและคู่ค้าสร้างโครงการดี ๆ เพื่อสังคม	4.07	0.92	0.81**
HI3 เชื่อมโยงธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.17	0.87	0.82**
HI5 สร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม	4.07	0.92	0.86**
HI7 พนักงานมีความภาคภูมิใจและร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม	4.30	0.90	0.85**

ตารางที่ 2

ค่าสถิติเชิงพรรณนา และค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกต (ต่อ)

ตัวแปรการวัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Standardized Loading
การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม: SO			
SO3 มีส่วนร่วมในการปรับสิ่งก่อสร้างให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เช่น ผสมผสานเอกลักษณ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นกับสถาปัตยกรรม	3.94	0.99	0.78**
SO4 มีส่วนร่วมสนับสนุนการพัฒนาชุมชน เช่น วัด สถานพยาบาล สถานศึกษา เป็นต้น	4.09	1.00	0.83**
SO5 มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งและความปลอดภัยให้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรมลด ละ เลิกอบายมุข เป็นต้น	3.95	1.00	0.77**
การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม: EN			
EN2 ให้ความรู้วิธีการกำจัดขยะอันตรายที่ถูกต้อง	4.09	0.98	0.78**
EN3 มีส่วนร่วมในการลดขยะหรือนำขยะกลับมาใช้ใหม่	4.04	0.97	0.81**
EN5 มีส่วนร่วมป้องกันสัตว์ป่า สัตว์สงวนมาเป็นสินค้าหรือบริโภค	4.04	1.21	0.76**
EN6 มีส่วนร่วมป้องกันการผลิต ชื้อ ขายสินค้าที่ทำลายธรรมชาติ	4.00	0.91	0.72**
การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ: EC			
EC2 มีส่วนร่วมจัดหา ปรับปรุงพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน	3.49	1.08	0.73**
EC3 ให้ความรู้เพิ่มมูลค่าทางการตลาดผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น	3.31	1.06	0.71**
EC4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ	3.21	1.09	0.59**
EC5 สนับสนุนรับซื้อผลิตภัณฑ์ในชุมชน เพื่อใช้เป็นวัตถุดิบ	3.80	1.15	0.86**
EC6 สนับสนุนเงินทุนหรืออุปกรณ์ในกิจกรรมของชุมชน	3.65	1.08	0.82**
ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน: PR			
PR4 ขาดการกระตุ้น สนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารโรงแรม	2.82	1.09	0.88**
PR5 ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง และขาดการประสานงานที่ดี	2.94	1.07	0.94**
PR6 ขาดการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นรูปธรรม	2.98	1.04	0.89**
ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรม: BE			
BE1 มีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนรอบข้าง	4.32	0.84	0.84**
BE2 ความไม่ไว้วางใจจากชุมชนและลูกค้าผู้มาใช้บริการ	4.34	0.84	0.79**
BE3 ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม	4.47	0.80	0.83**
BE4 ประสิทธิภาพในการบริหารงาน	4.29	0.86	0.84**
BE5 ชื่อเสียง รางวัล หรือการรับรองมาตรฐาน	4.22	0.94	0.87**

ตารางที่ 2

ค่าสถิติเชิงพรรณนา และค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกต (ต่อ)

ตัวแปรการวัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Standardized Loading
BE6 ความภาคภูมิใจ ช่วยกำลังใจของบุคลากรและเจ้าของ	4.30	0.86	0.92**
BE7 ลูกค้าชื่นชม เชื่อถือ และสนับสนุนกิจกรรมของโรงแรม	4.22	0.89	0.91**
BE8 การปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับต่าง ๆ	4.44	0.83	0.87**

หมายเหตุ: ค่า t-value ≥ 2.58 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (**), ค่า t-value ≥ 1.96 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*)

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ค่า Coefficient of Determination (R^2) อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE)

ตัวแปรแฝง	R^2	อิทธิพล	ตัวแปรแฝง				
			HI	SO	EN	EC	PR
SO		DE	1.22**	-	-	-	-
		IE	-	-	-	-	-
		TE	1.22**	-	-	-	-
EN		DE	1.08**	-	-	-	-
		IE	-	-	-	-	-
		TE	1.08**	-	-	-	-
EC		DE	0.76**	-	-	-	-
		IE	-	-	-	-	-
		TE	0.76**	-	-	-	-
BE	0.71	DE	-	0.27**	0.32**	0.15**	-0.04 ^a
		IE	0.78**	-	-	-	-
		TE	0.78**	0.27**	0.32**	0.15**	-0.04 ^a

Chi-Square = 246.89, df = 224, p = 0.14, GFI = 0.93, AGFI = 0.87, RMR = 0.05, RMSEA = 0.02

หมายเหตุ: ค่า t-value ≥ 2.58 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (**), ค่า t-value ≥ 1.96 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (*), ค่า t-value ≥ 1.65 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 (^a)

บทสรุป และอภิปรายผล

การวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชน ทั้งด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วม

ในการดำเนินงานของโรงแรม การวิเคราะห์โดยใช้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้ข้อสรุปได้ว่า

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในประเทศไทยมีอิทธิพลสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Noonin et al. (2017) ที่พบว่า การดำเนินงานเชิงนโยบาย มุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาว โดยมีการเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เป็นรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรม และงานวิจัยของ Placet, M., Anderson, R., & Fowler, K. M. (2005) พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยการสร้างความเข้มแข็งทางสังคมทั้งสังคมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อาทิ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน การคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Goel (2010) ที่พบว่า การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มลพิษทางอากาศและมลพิษทางน้ำ เป็นต้น และองค์กร ASEAN Tourism (2016) ได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม อาทิ การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมกับชุมชนดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ และการอนุรักษ์น้ำและพลังงานไฟฟ้า เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mrema (2015) พบว่า พนักงานโรงแรมในเขต Monduli ทางตอนเหนือของแทนซาเนีย ร้อยละ 80 เป็นคนท้องถิ่น มีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น

4. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมและการมีส่วนร่วมในด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cvelbar and Dwyer (2013) ที่พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อโรงแรมในประเทศสโลวีเนียในด้านต่าง ๆ รวมทั้งผลักดันให้โรงแรมมีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน โดยเป็นผลลัพธ์เชิงบูรณาการใน 3 มิติ ได้แก่ ผลทางเศรษฐกิจ ผลทางสังคม และผลทางสิ่งแวดล้อม

5. ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของโรงแรมมีค่าเฉลี่ยต่ำ จึงมีอิทธิพลเชิงลบน้อยต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงแรมในการวิจัยนี้ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ Porter and Kramer (2006) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบของการไม่ประสบความสำเร็จจากการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ (1) องค์กรส่วนใหญ่มีความคิดว่าธุรกิจกับสังคมไม่มีความเกี่ยวข้องกัน (2) กิจกรรมที่บริษัทได้ดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความเหมาะสมกับบริษัท และ (3) การดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นมากกว่าการถูกบังคับ การทำการกุศล หรือค่าใช้จ่ายในกิจกรรม เพราะการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งโอกาสและนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยได้ข้อค้นพบที่เป็นองค์ความรู้ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนและการดำเนินธุรกิจของโรงแรม โดยสามารถระบุได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม แม้ถ้าไรจะเป็นเป้าหมายสำคัญ แต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสามารถกำหนดนโยบายหรือแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน อาทิ การสนับสนุน ส่งเสริม และปลูกจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

รวมถึงทำความเข้าใจกับชุมชนเกี่ยวกับประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

2. การมีส่วนร่วมของโรงแรมในการพัฒนาชุมชนด้านสังคม-วัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ อาทิ การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ผสมผสานศิลปะท้องถิ่น การอนุรักษ์วัฒนธรรม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนด้วยการจ้างงาน สร้างอาชีพ และเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้นำความรู้และความสามารถมาช่วยพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารของโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นโรงแรมที่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรมเป็นการให้คะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร ไม่ได้วัดผลจากตัวเลขผลประกอบการของโรงแรมโดยตรง ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม เช่น ปัจจัยด้านกายภาพ หรือปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างของอิทธิพลการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในของโรงแรม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ ยังมีงานวิจัยลักษณะเดียวกันก่อนหน้านี้ไม่มากในประเทศไทย จึงสามารถใช้เป็นแนวทางในการวิจัยศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Accor Hotels. 2016. *Planet 21*. Retrieved May 1, 2016, from <http://www.accorhotels.com/gb/sustainabledevelopment/index.shtml>
- ASEAN Tourism. (2016). *ASEAN GREEN HOTEL STANDARD*. Retrieved January 11, 2016, from <https://www.asean.org/storage/2012/05/ASEAN-Green-Hotel-Standard.pdf>

- Amari Hotels Resort and Spa. (2018). *Social responsibility*. Retrieved July 8, 2018, 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. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 68-75.
- Babbie, E. (2002). *The basics of social research*. Belmont, CA,: Wadsworth.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive* (Vol. 11): Harvard university press.
- Centara Hotels and Resorts. (2014). *Good Corporate Governance Principles Guideline for operating the Group*. Retrieved June 11, 2018, from <https://centel.listedcompany./misc/AR/20150403-CENTEL-AR2014-TH.pdf>
- Cvelbar, K. L., & Dwyer, L. (2013). An importance-performance analysis of sustainability factors for long-term strategy planning in Slovenian hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(3), 487-504.
- Dusit Hotels and Resort. (2018). *Corporate social responsibility*. Retrieved June 11, 2018, 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 June 11, 2018, from <http://books.google.com/books>
- Garver, M. S., & Mentzer, J. T (1999). Logistics research methods: employing structural equation modeling to test for construct validity. *Journal of Business Logistics*, 20(1), 33-57.
- Goel, P. (2010). Triple bottom line reporting: An analytical approach for corporate sustainability. *Journal of Finance, Accounting and Management*, 1(1), 27-42.
- 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.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education., Upper Saddle River, NJ.
- 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.
- Mandy Nok Hotel. (2018). *Corporate social responsibility*. Retrieved October 10, 2018, from <http://www.mandynokhotel.com/th/index.php>
- 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.

- Mustapha, N., Azman, I., & Ibrahim, Y. (2013). Barriers to community participation in tourism development in island destination. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 5(1), 102-124.
- Nanthaphaibun, C. (2012). *Hotel Business*. Se-Education, Bangkok.
- Noonin, S., Jadesadalug, V., & Sansook, J. (2017). The Development Model of Strategic Corporate Social Responsibility for Hotel Business's Sustainable Performance in Thailand. *Dusit Thani College Journal*, 11(Special Issue May 2017), 171-185.
- Placet, M., Anderson, R., & Fowler, K. M. (2005). Strategies for sustainability. *Research-Technology Management*, 48(5), 32-41.
- 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.
- Technology Promotion Association (Thai-Japanese). (2010). *Hotel and resort business*. Retrieved October 10, 2018, from <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments>
- Thotongkam, W., & Vachajitpan, P. (2018). Involvement in community development of hotels in Thailand. *Proceeding of the 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.

- Thotongkam, W., & Vachajitpan, P. (2018b). Factor analysis of hotel involvement in community development. *Proceeding of the 10th National Conference on Administration and Management. Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University Thailand*, June 30, 2018, 845-853.
- 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., & Gursay, D. (2015). Influence of sustainable hospitality supply chain management on customers' attitudes and behaviors. *International journal of hospitality management*, 49, 105-116.