

HOTEL BASED ON THE LEARNING OF HIS MAJESTY'S WORKING PRINCIPLES MODEL

Ratchuma Hutayon^{1*}, Suchanee Methiyothin

¹Graduate School of Commerce, Burapha University, Chonburi 20131, Thailand

ABSTRACT

This research has an objective to find out the Hotel based on the Learning of His Majesty's working Principles model through the mixed method research which included by the qualitative and quantitative research. The research methodology consisted of three steps; step 1: collecting the data by an in-depth interview with the executives of four hotels which were once decorated by the Office of the Royal Development Projects Board, step 2: implementing survey by Delphi technique with 18 experts for 3 rounds, and step 3: confirming on research result by setting up a focus group meeting with the Chaipattana Foundation's executives. The research result presented that mostly sample was a male with over 50 years old, had an education level in bachelor's and master's degrees, and had an experience related to His Majesty's working principles over 10 years. Moreover, the researcher also found that the pattern of hotel learning model of His Majesty's working principles was able to apply as two guidelines. The first guideline was the application for management by creating culture and organization values which treated employees like family members, administrating based on Sufficiency Economy Principles transparently, building the engagement with stakeholders, managing overall image by considering on the relationship with factors such as income and cost, studying and applying the socio-geographic data, and selecting the employees who were passionate about the purpose of hotel. The second guideline was the application for learning management for users by designing areas and diagrams to facilitate self-directed learning.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 4 March 2020

Accepted 29 March 2020

Available online

25 December 2020

Keyword:

Hotel based on the Learning of His Majesty's working Principles model (โรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงาน), His Majesty's working principles (หลักการทรงงาน), Hotel Management (การบริหารจัดการโรงแรม)

*Author e-Mail address: ratchuma@gmail.com, Marketingcooking66@gmail.com

โรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ

รัชชума หุตายน^{1*}, สุชนนี เมธิโยธิน

¹วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ โดยการวิจัยเชิงผสมวิธี ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลจากสำนักงาน กปร. จำนวน 4 โรงแรม ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสำรวจ ด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน จำนวน 3 รอบ ขั้นตอนที่ 3 การยืนยันผลการวิจัยด้วยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารมูลนิธิชัยพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโท ประสบการณ์ด้านหลักการทรงงานฯ มากกว่า 10 ปี ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ สามารถประยุกต์ใช้ได้ 2 แนวทางคือ 1) แนวทางการประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการ โดยก่อสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ดูแลพนักงานเป็นเสมือนคนในครอบครัว บริหารด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง โปร่งใสตรวจสอบได้ สร้างความมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย บริหารภาพรวมโดยมองความสัมพันธ์กันของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระหว่างรายได้และต้นทุน ศึกษาและนำข้อมูลภูมิสังคมไปใช้ คัดเลือกพนักงานที่มีใจรักกับอุดมการณ์ของ บริหารการใช้ทรัพยากรและพลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) แนวทางการประยุกต์ใช้เพื่อจัดการการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการโดยออกแบบพื้นที่และแผนผังให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลอด 70 ปี แห่งการครองสิริราชสมบัติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงเป็นพระมหากษัตริย์ที่ตั้งมั่นในทศพิธราชธรรม พระองค์ทรงเสียสละและทุ่มเทพระวรกาย เพื่อให้ราษฎรมีความสุข พระองค์ทรงยึดหลักการดำเนินงานในลักษณะทางสายกลางสอดคล้องกับสิ่งที่อยู่รอบตัว สามารถปฏิบัติจริงได้ มีคุณค่าในการยึดเป็นแบบอย่างในการเจริญรอยตามเบื้องยุคลบาท และนำมาปรับใช้ปฏิบัติต่อตนเอง สังคม และ

ประเทศชาติ ซึ่งหลักในการทรงงานของพระองค์ หรือ “หลักการทรงงานฯ” ได้ถูกรวบรวมเป็นแนวทางปฏิบัติแก่ประชาชน ทั้งสิ้น 23 ข้อ (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ(สำนักงาน กปร.),2559) การน้อมนำหลักการทรงงานฯ มาปรับใช้ในการดำรงชีวิต จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสมดุล พึ่งตนเองได้ สร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม ควบคู่แก่การสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม และได้พิสูจน์ผลสำเร็จจากการ

ดำเนินการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กว่า 4,000 โครงการ ทั้งนี้ได้มีการสร้างแหล่งการเรียนรู้ แนวคิดของพระองค์ไว้ที่ “ศูนย์ภูมิรักษ์ธรรมชาติ” จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นสถานที่รวบรวมข้อมูลและ กิจกรรมที่แสดงให้เห็นโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ ที่ทรงมุ่งการพัฒนาด้วยการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพของ คน ดิน น้ำ ป่า อย่างเป็นระบบ ซึ่งต่อมาวันที่ 16 พฤศจิกายน 2549 สมเด็จพระ กนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร มหาวชิราลงกรณวรราชภักดี สิริกิจการิณีพิริยพัฒน์ รัฐสีมาคุณากรปิยชาติ สยาม บรมราชกุมารี ได้มีพระราชกระแสให้จัดสร้างหอพัก และศูนย์ฝึกอบรม ในพื้นที่ใกล้เคียงกับ “ศูนย์ภูมิรักษ์ ธรรมชาติ” (<http://km.rdpb.go.th/Project/View/6466> สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2560) และแนวคิด ในการสร้างศูนย์ฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้หลักการทรง งานฯ นี้ ลลิต ถนอมสิงห์ (จากการสัมภาษณ์, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า “การเรียนรู้หลักการทรงงานฯ ใน โรงแรมกรณี ผู้เดินทาง ผู้ฝึกอบรมเดินทางมาพักที่ โรงแรม ควรจะทำอะไรให้เขาเหล่านั้นได้เรียนรู้ หลักการทรงงานฯ โดยไม่ต้องฟังบรรยาย เป็นการ เรียนรู้ผ่านกิจกรรม การดำเนินการต่าง ๆ ของ โรงแรม” และมูลนิธิชัยพัฒนามีความประสงค์จะ สร้างโรงแรมหรือศูนย์ฝึกอบรมในลักษณะนี้ที่จังหวัด นครนายก

ในการจัดสร้างหอพักและศูนย์ฝึกอบรมใน พื้นที่ใกล้เคียงโครงการ “ศูนย์ภูมิรักษ์ธรรมชาติ” นี้ เป็นที่มาของการศึกษา “โรงแรมต้นแบบการเรียนรู้ หลักการทรงงานฯ” ซึ่งผู้วิจัยให้ความสนใจการ กำหนดรูปแบบของโรงแรมเพื่อให้เป็นแหล่งการ เรียนรู้ที่มีกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ ให้ประชาชนผู้เข้าพักหรือผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ และการน้อมนำหลักการทรงงานฯ ไปใช้ในการ ดำรงชีวิต โดยผ่านการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ ในการบริหารจัดการโรงแรมของผู้ประกอบการ

เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ ที่มีศักยภาพเป็นแหล่ง การเรียนรู้นอกระบบที่ดีแห่งหนึ่ง จากการศึกษา ข้อมูลผู้วิจัยพบว่าโรงแรมในประเทศไทยได้มีการนำ หลักการทรงงานฯ ไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร โรงแรมและรอดพ้นวิกฤติทางเศรษฐกิจ และได้รับ รางวัลจาก สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) เช่น โรงแรมคำแสด ริเวอร์แคว ริ สอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี, โรงแรมชุมพรคานานารี สอร์ทและศูนย์กีฬาต้าน้ำ จังหวัดชุมพร เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบอีกว่าในประเทศไทยมีโรงแรมเป็น จำนวนมาก จากข้อมูลการสำรวจการประกอบ กิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2557 สำนักงาน สถิติแห่งชาติ พบว่าโรงแรมในประเทศไทยมีมากถึง 10,018 โรงแรม ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีขนาดต่ำ กว่า 60 ห้อง จำนวน 8,171 โรงแรม ขนาด 60-149 ห้อง จำนวน 1,259 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดเล็ก และ ขนาดกลาง ดังนั้นการค้นหาแนวทางการ ประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ ในโรงแรมเพื่อการ เรียนรู้ จึงน่าจะเป็นประโยชน์และสร้างความยั่งยืน ให้ผู้ประกอบการโรงแรมโดยเฉพาะโรงแรมขนาด กลางและเล็ก ขณะเดียวกันโรงแรมยังเป็นสถานที่ สำหรับการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ ให้กับประชาชน ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อค้นหารูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการ ทรงงานฯ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักในการทรงงานฯ ที่พระองค์ท่านทรงใช้ ในการช่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ผ่านโครงการต่าง ๆ จำนวนมาก ได้ถูกรวบรวมเป็นแนวทางปฏิบัติแก่ ประชาชน ทั้งสิ้น 23 ข้อ อันได้แก่ 1) การศึกษา ข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2) ระเบิดจากข้างใน

3) แก้ปัญหาที่จุดเล็ก 4) ทำตามลำดับชั้น 5) ภูมิสังคม 6) องค์กรรวม 7) ไม่ติดตำรา 8) ประหยัด เรียบง่าย ประโยชน์สูงสุด 9) ทำให้ง่าย 10) การมีส่วนร่วม 11) ประโยชน์ส่วนรวม 12) บริการรวมจุดเดียว 13) ใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ 14) ใช้ธรรมชาติปราบธรรมชาติ 15) ปลุกป่าในใจคน 16) ขาดทุนคือกำไร 17) การพึ่งตนเอง 18) พออยู่พอกิน 19) เศรษฐกิจพอเพียง 20) ความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจต่อกัน 21) ทำงานอย่างมีความสุข 22) ความเพียร:พระมหาชนก 23) รู้ รัก สามัคคี (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ(สำนักงาน กปร).,2559)

จากการศึกษาของ ลลิต ถนอมสิงห์ (2557) เรื่อง หลักการทรงงานและองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำไปสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน พบว่า หลักการทรงงานฯ มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และ ความสำเร็จขององค์กรแห่งความยั่งยืน (Sustainable Organization) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า องค์กรการเรียนรู้ทั้ง 5 ประการ ยังมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรแห่งความยั่งยืนอีกด้วย ซึ่งหลักการทรงงานฯ ส่งผลให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้และส่งผลทางอ้อมต่อองค์กรแห่งความยั่งยืน และพบว่าหลักการทรงงานฯ มีอยู่หลายข้อที่เกื้อหนุนต่อวินัยทั้ง 5 ข้อของ Senge เช่น การเป็นบุคคลที่รอบรู้ คือไม่ติดตำรา และทำให้ง่าย การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันซึ่งตรงกับการมีส่วนร่วมและการคิดแบบองค์รวม การศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งตรงกับ การคิดอย่างมีระบบและทำตามลำดับชั้น นอกจากนี้ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2558) ศึกษาเรื่องแบบจำลองเชิงพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ความสามารถในการประเมินแก่นแท้ของตนเองมีจิตสำนึกที่ดีของพนักงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร การ

สนับสนุนจากหัวหน้างาน และ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตของพนักงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ส่วน พิชญากร กลยุชรินทร์ (2558) ได้สรุปหลักการ 10 ประการ ในการทำธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม จากหนังสือ Responsible Hospitality-Theory and Practice ไว้ดังนี้ 1) หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ มีการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่ 2) เตรียมการสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน 3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 4) ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ต้องขอความร่วมมือจาก Supply Chain (ห่วงโซ่อุปทาน) 5) ควรให้พนักงานและลูกค้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมความยั่งยืนด้าน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม 6) มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดนโยบายสาธารณะที่ส่งเสริมความยั่งยืนด้าน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม 7) สร้างคุณค่าในการทำธุรกิจ เพื่อสังคม และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 8) สร้างความน่าเชื่อถือโดยการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย 9) ยึดหลักการทำธุรกิจเพื่อสังคม สร้างตำแหน่งทางการตลาด ส่วน รัญจวน ประวัติเมือง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางยกระดับภูมิปัญญา อัตลักษณ์ วัฒนธรรมล้านนาสู่การบริหารธุรกิจโรงแรมตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า แนวทางการยกระดับภูมิปัญญา อัตลักษณ์ และ วัฒนธรรมสู่การบริหารธุรกิจโรงแรม ที่ จะให้เกิดความยั่งยืน ควรมีการดำเนินการ ด้านคน (Soft Ware) และ ด้านอาคารสถานที่ (Hard Ware) ซึ่งธุรกิจโรงแรมต้องศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา อัตลักษณ์และวัฒนธรรมในพื้นที่ ให้เข้าใจอย่างจริงจังและถ่ายทอดให้เป็นข้อตกลงระหว่าง โรงแรมกับพนักงาน นอกจากนี้ Ray Wang (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวปฏิบัติที่เป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อมของโรงแรมในได้หวั่นพบว่าโรงแรมมีการรีไซเคิล (Recycle) และการใช้ซ้ำ (Reuse) โดยมีแนวทางที่โรงแรมใช้ ได้แก่ การจัดจุดทิ้งขยะโดยแยกประเภทขยะที่ชัดเจน จัดส่งหนังสือพิมพ์ให้เฉพาะห้องที่ต้องการเท่านั้นและจัดให้ในพื้นที่ ล็อบบี้ (Lobby) เพื่อให้อ่านร่วมกัน เลือกผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดขยะน้อยหรือเป็นบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรีไซเคิล (Recycle) ได้ เลือกใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน ใช้แหล่งพลังงานหมุนเวียน เช่น ลม แสงอาทิตย์และพลังงานความร้อนจากใต้ดิน และลดความร้อนจากแสงอาทิตย์ผ่านหน้าต่าง ส่วน Marianna Sigala (2557) ได้ศึกษาเรื่อง Customer Involvement in Sustainable Supply Chain Management: A Research Framework and Implications in Tourism พบว่า ความยั่งยืนของโรงแรมเกิดจากการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการออกแบบบริการที่ยั่งยืน (Sustainable Service Design) การจัดซื้อที่ยั่งยืน (Sustainable Procurement) และการผลิตอย่างยั่งยืน (Sustainable Production) ซึ่งโรงแรมที่ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในทุกกระบวนการของห่วงโซ่อุปทานและนำมาพัฒนา รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ลดของเสียมีการควบคุมปริมาณ carbon footprints เพื่อลดภาระด้านสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ จากการศึกษาของ Bruns-Smith, A., Choy, V., Chong, H., & Verma, R. (2558) เรื่อง Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation, and Customer Satisfaction พบว่าการผลิตพลังงานจากแสงอาทิตย์จะสร้างพลังงานได้ร้อยละ 25 ของพลังงานทั้งหมด โรงแรมใช้ การติดฟิล์มกันความร้อนประหยัดไฟฟ้าได้ 155 kWh ต่อปี การปรับทิศทางของอาคารให้เหมาะสมจะช่วยประหยัดพลังงาน รวมถึงการเปลี่ยน

อุปกรณ์ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า ฝักบัวอาบน้ำ ก๊อกน้ำ สามารถประหยัดได้ \$ 1.50 ต่อ/ห้อง/เดือน/โรงแรม นอกจากนี้การติดป้ายขอความร่วมมือผู้เข้าพักจะช่วยประหยัดน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้นโยบายสิ่งแวดล้อมสีเขียวไม่ได้ลดความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้เริ่มจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review Literature) จากนั้นดำเนินการวิจัยใน 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 : เก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้างกับผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลจากสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) จำนวน 4 โรงแรม เพื่อเป็นการทบทวนวรรณกรรม

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสำรวจ ด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ด้วยแบบสอบถามคำถามเปิด (Opened-ended) และคำถามปิด (Closed-ended)

ขั้นตอนที่ 3 ทำการยืนยันผลการวิจัย “รูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ” โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) กับผู้บริหารมูลนิธิชัยพัฒนา และนำข้อมูลไปประกอบการสรุปรูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน โดยอ้างอิงการกำหนดจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมควรอยู่ระหว่าง

17-33 คน โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน (Error Reduction) เท่ากับ 0.54-0.50 อัตราความคลาดเคลื่อนที่ลดลง (Net Change) เท่ากับ 0.04 (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1) ผู้บริหารของโรงแรมที่ได้รับรางวัลจากสำนักงาน กปร. จำนวน 4 โรงแรม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลการประกวดผลงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จากสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)

2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการทรงงานฯ ของมูลนิธิชัยพัฒนา จำนวน 4 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากการคัดเลือกและกำหนดคุณสมบัติโดยผู้บริหารมูลนิธิชัยพัฒนา

3) ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจหลักการทรงงานฯ และมีประสบการณ์ในการปรับใช้หลักการทรงงานฯ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 1 (นพย.1) ซึ่งจัดโดยมูลนิธิชัยพัฒนา จำนวน 8 คน

4) ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบโรงแรม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 2 คน โดยการกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งประกอบด้วย

1. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.1. แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (opened-ended) แบบมีโครงสร้าง ที่จัดทำจากข้อมูลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1)

1.2. แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Opened-ended) แบบมีโครงสร้าง ซึ่งจัดทำจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากขั้นตอนที่ 1 (ใช้สำหรับเก็บข้อมูลขั้นตอนที่ 2 ด้วยเทคนิคเดลฟายรอบที่ 1)

1.3. แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Opened-ended) แบบมีโครงสร้างใช้สำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อยืนยันผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 3

2. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed-ended) ใช้สำรวจด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2-3 โดยแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 2 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 (ใช้สำรวจด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2) เป็นแบบสอบถาม คำถามปลายปิด (Closed-ended) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และ ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงาน ซึ่งเป็นคำถามปิด ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ฉบับที่ 2 (ใช้สำรวจด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 3) ซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับเดียวกับฉบับที่ 1 แต่ได้แสดงคำตอบของกลุ่มให้เห็นคือ แสดงค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) พร้อมกับแสดงคำตอบของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะราย จากการตอบในรอบที่ 2 ไว้ด้วย เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้พิจารณาคำตอบเดิม ในการตอบแต่ละข้อคำถามตามสถิติที่ได้แสดงไว้ให้ พร้อมกับให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาทบทวนคำตอบของตนเอง เพื่อยืนยันความคิดเห็นของตนเองในรอบใหม่ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการไปกำหนดเป็นรูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เช่นเดียวกับแบบสอบถามฉบับที่ 2 (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) รวบรวมจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Analysis) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth. Interview) ด้วยคำถามเปิด (Opened-ended) แบบมีโครงสร้าง ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เก็บรวบรวมจากข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed-ended) ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2-3

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และให้รหัสข้อมูลแบบนิรนัย (Deductive) และ แบบอุปนัย (Inductive) (ชาย โพธิ์สีตา,2559)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed-ended) ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2-3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage หรือ %) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) , ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ใช้พิจารณาความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะพิจารณาเฉพาะความคิดเห็นที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ต่ำว่า 1.50 ซึ่งหมายความว่าผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ,2560) ,ค่ามัธยฐาน (Median) ใช้พิจารณาระดับความเห็นด้วยของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งในรอบสุดท้ายซึ่งพิจารณาเฉพาะความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มี

ค่ามัธยฐานมากกว่า 3.5 ขึ้นไป ซึ่งหมายความว่าข้อความเห็นนั้นผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นด้วยในระดับสูง

ข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นสรุปด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage หรือ %) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล

ผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัยจากการสำรวจด้วยเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน จำนวน 18 คน ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมที่ได้รับรางวัลจาก สำนักงาน กปร. พ.ศ.2559 จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักการทรงงานฯของมูลนิธิชัยพัฒนา จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักการทรงงานฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 1 (นพย.1) จำนวน 8 คนและ ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบโรงแรม จำนวน 2 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยเทคนิคเดลฟาย(Delphi Technique) จำนวน 3 รอบ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านหลักการทรงงานฯ มากกว่า 10 ปี ผู้วิจัยสรุปได้ รูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ ที่สามารถประยุกต์ใช้เป็น 2 แนวทาง (ดูตารางที่ 1)

- 1.แนวทางการประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการภายในโรงแรมดังนี้
 - 1.1 การนำองค์กรด้วยหลักการทรงงานฯ แบ่งเป็น 7 ข้อได้แก่

1.1.1 สร้างวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กรให้พนักงานเป็นเสมือนคนในครอบครัว สร้างจิตสำนึกบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ รู้รักสามัคคี ร่วมมือร่วมใจเพื่อเป้าหมายโดยไม่ย่อท้อ

1.1.2. นำองค์กรด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ ในโรงแรม

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ ในโรงแรม
<p>1.แนวทางการประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการภายในโรงแรมดังนี้</p> <p>1.1 การนำองค์กรด้วยหลักการทรงงานฯ แบ่งเป็น 7 ข้อได้แก่</p> <p>1.1.1 สร้างวัฒนธรรมองค์กร และ ค่านิยมองค์กร ให้พนักงานเป็นเสมือนคนในครอบครัว สร้างจิตสำนึกบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ รู้รักสามัคคี</p> <p>1.1.2. นำองค์กรด้วยหลัก เศรษฐกิจพอเพียง ประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ โดยบริหารโรงแรมด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>1.1.3. บริหารโดยใช้หลักพึ่งตนเองและพออยู่พอกิน ลดความเสี่ยงเรื่องจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ต่อเนื่องตลอดทุกฤดูกาล</p> <p>1.1.4. บริหารโดยใช้หลัก ความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ โปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>1.1.5. สร้างความมีส่วนร่วม ระหว่าง โรงแรม กับผู้มีส่วนได้เสียโดย</p> <p>1.1.6. พัฒนางานและบริการ โดยไม่ยึดติดตำรา เช่น สอบถามและรับฟัง ลูกค้าและชุมชน เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมแสดงความคิดเห็น</p> <p>1.1.7. บริหารโรงแรมโดยมองภาพรวมให้เห็นความสัมพันธ์กันของปัจจัยต่างๆ เช่น บริหารความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และต้นทุนของโรงแรม</p> <p>1.2.ศึกษาและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ศึกษาและนำข้อมูลภูมิสังคมไปใช้ เช่น ปัญหา ความต้องการของชุมชน เรื่องละเอียดอ่อนของพื้นที่</p> <p>1.3.กำหนดโครงสร้างองค์กรตามความจำเป็นหรือตามปริมาณของงาน ไม่ซับซ้อน ยืดหยุ่น</p> <p>1.4. การวางแผนและพัฒนาโรงแรม ใช้หลักทำตามลำดับขั้น ให้ความสำคัญกับสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานก่อน</p> <p>1.5.บุคลากรของโรงแรม ควรคัดเลือกพนักงานที่มีใจรัก เข้าใจเจตนา รักรู้ จุดมุ่งหมายของโรงแรม</p> <p>1.6.การจัดการเกี่ยวกับ สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ลักษณะทางกายภาพของโรงแรม และ อุปกรณ์ ควรเลือกพื้นที่ตั้งโรงแรมคำนึงถึงภูมิสังคม ออกแบบโรงแรมให้เห็นภาพรวมของการนำหลักการทรงงานฯไปใช้และเป็นทิศทางเดียวกัน ออกแบบอาคารโรงแรมใช้หลัก ประหยัด เรียบง่าย ประโยชน์สูงสุด เลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในโรงแรม เลือกใช้ภาษา ให้ง่ายต่อการดูแลรักษา ใช้ภาษาสำหรับใส่อาหารที่มีขนาดพอดีกับการรับประทานต่อครั้ง ไม่มากไป หรือ น้อยไป</p> <p>1.7.บริหารการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ ลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม โดยการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรของโรงแรมให้ครบวงจรและเชื่อมโยงกันเพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์สูงสุด</p>
<p>2. แนวทางการประยุกต์ใช้ เพื่อจัดการการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 4 ข้อดังนี้</p> <p>2.1. ออกแบบพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ของลูกค้าให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหรือเรียนรู้จากประสบการณ์โดยจัดวางแผนผังของโรงแรม</p> <p>2.2. ออกแบบ โปรแกรม หลักสูตร และ กิจกรรม การเรียนรู้ หลักการทรงงานฯ อย่างมีลำดับขั้น เห็นภาพรวม และสอดคล้องกับภูมิสังคม</p> <p>2.3. การใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย และให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียบง่ายและ ใช้เวลาการเรียนรู้แบบสั้นๆ เห็นภาพรวมของหลักการทรงงานฯ</p> <p>2.4. สื่อสารและการประชาสัมพันธ์เพื่อการเรียนรู้ ให้ง่าย ตรงกับความต้องการ เห็นภาพรวม และ สอดคล้องกับภูมิสังคม สื่อสารให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ รักรู้และเข้าใจลักษณะภูมิสังคมที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่</p>

ประยุกต์ใช้หลักการทรงงานฯ โดยการบริหารโรงแรมด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง เช่น ศึกษาข้อมูลและใช้เหตุผลในการตัดสินใจ บริหารงานแบบพอประมาณ รวมถึงประมาณการณ์ความเสี่ยงที่อาจพบ

1.1.3. บริหารโดยใช้หลักพึ่งตนเองและพออยู่พอกิน โรงแรมต้องพึ่งตนเอง และ ลดความเสี่ยงในเรื่องจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่ต่อเนื่องตลอดทุกฤดูกาล ด้วยการเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ เข้าไปในแต่ละช่วงเวลา ลดต้นทุนของโรงแรมโดยการผลิตสิ่งของใช้เองภายในโรงแรมจากวัตถุดิบที่มีอยู่ในโรงแรม บริหารโรงแรมให้มีความสมดุลระหว่างรายได้และรายจ่าย ไม่ลงทุนเกินกำลัง ไม่เอาเปรียบลูกค้า คิดค่าบริการยุติธรรม

1.1.4. บริหารโดยใช้หลัก ความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ต่อทุกฝ่าย ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า และชุมชน ทำตามสัญญาที่ตกลงไว้กับพนักงาน ผู้ถือหุ้น และ ลูกค้า มีการประชุมหารือร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเปิดเผยหาข้อตกลงร่วมกันอย่างโปร่งใส

1.1.5. สร้างความมีส่วนร่วมระหว่างโรงแรมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยสร้างโอกาสหรือเปิดช่องทางพบปะ สื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับทราบปัญหา นำแนวคิดของพนักงานโรงแรมที่ได้จากการประชุมไปใช้จริงให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมสร้างความมีส่วนร่วมระหว่างโรงแรมและชุมชนโดยการนำอัตลักษณ์ของชุมชนและความเป็นไทยมาใช้ร่วมกับโรงแรม ทำให้โรงแรมเป็นจุดการให้บริการรวมจุดเดียวเป็นจุดให้ข้อมูลการท่องเที่ยวให้คำแนะนำแก่ลูกค้ารวมถึงให้บริการเชื่อมโยงไปยังชุมชน เช่น การซื้อของที่ระลึก สินค้าพื้นถิ่น การจองโฮมสเตย์ (Homestay) บริการจักรยานให้เช่า เป็นต้น

1.1.6. พัฒนางานและบริการ โดยไม่ยึดติดตำรา เช่น สอบถามและรับฟังลูกค้าและชุมชน

เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะคิดค้นและพัฒนาวิธีการทำงาน การให้บริการใหม่ ๆ 1.1.7. บริหารโรงแรมโดยมองภาพรวมให้เห็นความสัมพันธ์กันของปัจจัยต่าง เช่น ความสัมพันธ์ ระหว่าง ความต้องการของลูกค้า และ จุดเด่นของโรงแรม ภูมิสังคม ความเสี่ยง การบริหารรายได้และต้นทุนของโรงแรม สถานที่ พนักงาน ลูกค้า และ ชุมชน โดยมองอย่างเชื่อมโยงและวางแผนอย่างครบวงจร

1.2. ศึกษาและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ได้แก่ ศึกษาและนำข้อมูลภูมิสังคมไปใช้ เช่น ปัญหาความต้องการของชุมชน เรื่องละเอียดอ่อนของพื้นที่ วัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชุมชน ภูมิปัญญา ความเชื่อ ทรัพยากร แหล่งน้ำ ข้อมูลภูมิศาสตร์ ศึกษาข้อมูล จุดเด่น อัตลักษณ์ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงศึกษาข้อมูลลูกค้า นักท่องเที่ยว ความต้องการ พฤติกรรม ความสนใจ กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพโดยใช้เทคโนโลยี หรือ โปรแกรม เพื่อ ความสะดวกแม่นยำ

1.3. กำหนดโครงสร้างองค์กรตามความจำเป็น หรือตามปริมาณของงาน ไม่ซับซ้อน ยืดหยุ่น เช่น ช่วงที่มีลูกค้าน้อยหรือช่วงที่มีลูกค้ามากให้พนักงานสามารถสับเปลี่ยนมาช่วยงานกันได้

1.4. การวางแผนและพัฒนาโรงแรม ใช้หลักทำตามลำดับขั้น ให้ความสำคัญกับสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานก่อนแล้วพัฒนาไปตามลำดับขั้น วางแผนการใช้ทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการในแต่ละช่วง และประเมินความคุ้มค่าโดยวางแผนการปลูกพืชเพื่อบริโภคหรือการใช้พลังงานทดแทนให้เป็นลำดับขั้นตรงกับความต้องการ ฤดูกาลและจำนวนลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา

1.5. คัดเลือกพนักงานที่มีใจรักเข้าใจ เจตนา รักรู้ จุดมุ่งหมายของโรงแรม มีใจรักมีความถนัดมีศรัทธา มีเป้าหมายเดียวกับโรงแรม ให้เกียรติพนักงาน ไม่แบ่งชนชั้นหรือตำแหน่งงาน

1.6. การจัดการเกี่ยวกับ สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ลักษณะทางกายภาพของ โรงแรมและ อุปกรณ์ ควรเลือกพื้นที่ตั้งโรงแรม คำนึงถึงภูมิสังคม ที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และชุมชน เช่น เลือกพื้นที่ มีน้ำ Supply อยู่แล้ว ไม่ควรเลือกสถานที่ตั้งที่อาจไปทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น พื้นที่ป่า ออกแบบโรงแรมให้เห็นภาพรวมของการนำ หลักการทรงงานฯ ไปใช้และเป็นทิศทางเดียวกันทั้ง สถานที่ การแต่งกาย อาหาร กิจกรรม ห้องพัก ห้องอาหาร ออกแบบอาคารโรงแรมใช้หลัก ประหยัด เรียบง่าย ประโยชน์สูงสุด อาคารสามารถรับลม รับ แสง จากธรรมชาติ เลือกใช้วัสดุจากธรรมชาติ มีในท้องถิ่นจากภูมิปัญญาชาวบ้านที่เรียบง่ายแต่มี คุณภาพดี ออกแบบพื้นที่ใช้สอยให้สามารถรองรับ การให้บริการลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่เดียวกัน ออกแบบขนาดห้องพัก เตียบนนอนอุปกรณ์ภายในห้อง ของโรงแรมให้พอเหมาะกับการพักแบบไม่มากไปไม่ น้อย ใช้หลักของการพออยู่พอกินในห้องพัก เช่น ขนาดของเตียง ขนาดของห้องไม่ใหญ่เกินไป เลือกใช้ อุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในโรงแรม ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า สุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ เลือกใช้ภาชนะ ให้ ง่ายต่อการดูแล สอดคล้องกับภูมิสังคม ใช้ภาชนะ สำหรับใส่อาหารที่มีขนาดพอดีกับการรับประทานต่อ ครั้ง ไม่มากไป หรือ น้อยไป เช่น ขนาดของ จาน แก้วน้ำ

1.7. บริหารการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดผลกระทบกับ สิ่งแวดล้อม โดยการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลการใช้ ทรัพยากรให้ครบวงจรและเชื่อมโยงและนำข้อมูล การใช้วางแผนผลิตพลังงานทดแทนและใช้พลังงาน ทดแทนภายในโรงแรมในบางช่วงเวลา เช่น พลังงาน จากแสงอาทิตย์ พลังงานจากแก๊สชีวภาพ พลังงาน ลม คัดแยกขยะ กำจัดขยะอย่างถูกต้องนำขยะไปใช้ ประโยชน์ต่อ ไม่ใช้น้ำที่บรรจุด้วยขวดพลาสติกไม่จัด

ขนมที่มีซองพลาสติกไว้ในห้องพักลดการใช้ ถุงพลาสติกในครัว

1.8. การจัดการการเรียนรู้หลักการทรง งานฯ สำหรับพนักงานโรงแรม ทีมผู้บริหารโรงแรม ควรศึกษาหลักการทรงงานฯ อย่างลึกซึ้ง และ พัฒนา พนักงาน ให้เข้าใจหลักการทรงงานฯ จัดให้มีการดู งานโครงการพระราชดำริก่อนทำงาน

2. แนวทางการประยุกต์ใช้ เพื่อจัดการการเรียนรู้แก่ ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 4 ข้อดังนี้

2.1. ออกแบบพื้นที่และแผนผังการเรียนรู้ ของลูกค้าให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหรือ เรียนรู้จากประสบการณ์ โดยออกแบบแผนผัง ประสบการณ์ (Experience Design) จัดโซน (Zone) และเส้นทางการเรียนรู้ภายในโรงแรม นำเสนอผ่าน บริการที่ไม่ซ้ำเดิม มีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อ ให้ เกิดความรู้สึกน่าติดตาม เช่น การจัดเมนู (Menu) อาหารพื้นเมืองที่หายากปรับเปลี่ยนตามเทศกาลของ ท้องถิ่นนั้น ๆ ผสมผสานกับกิจกรรม ให้สนุกและน่า ติดตาม และ อยากกลับมาอีกในครั้งต่อไป

2.2. ออกแบบ โปรแกรม หลักสูตร และ กิจกรรม การเรียนรู้ หลักการทรงงานฯ อย่างมีลำดับ ชั้น เห็นภาพรวม และ สอดคล้องกับภูมิสังคม โดย จัดลำดับการเรียนรู้ของลูกค้าให้เป็นลำดับขั้นและ เชื่อมโยง กำหนดให้มีระดับของการเรียนรู้แบบไม่ซ้ำ รูปแบบในแต่ละช่วงเวลาให้เป็นโปรแกรมการเรียนรู้ ที่น่าติดตามและเพิ่มระดับการเรียนรู้ขึ้นไป ออกแบบ การเรียนรู้โดยให้โรงแรมเป็นศูนย์กลางการอำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้แก่ลูกค้า

2.3. การใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย และให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบเรียงง่ายใช้สื่อที่ หลากหลาย ใช้เวลาการเรียนรู้แบบสั้นๆ เห็น ภาพรวมของหลักการทรงงานฯ ยกตัวอย่างเช่น จัดทำแผนผังเพื่อการเรียนรู้ให้กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้

ด้วยตนเองแบบง่าย ๆ โดยจัดทำข้อมูลในรูปแบบภาพ info graphic เพื่อให้ง่ายต่อการอ่านและเข้าใจในแผ่นเดียว

2.4. สื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เพื่อการเรียนรู้ ให้ง่ายตรงกับความต้องการเห็นภาพรวมและ สอดคล้องกับภูมิสังคม สื่อสารให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ รับรู้และเข้าใจลักษณะภูมิสังคมที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ยกตัวอย่างเช่น สื่อสารให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ รับรู้และเข้าใจลักษณะภูมิสังคมที่เป็นลักษณะเฉพาะ เช่น การแต่งกายที่ไม่ขัดกับหลักศาสนา ลักษณะอาหาร เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้ หลักการทรงงานฯ สามารถประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการ โดยนำองค์กรด้วยหลักการทรงงานฯ ได้แก่ สร้างวัฒนธรรมองค์กร และ ค่านิยมองค์กร ให้พนักงานเป็นเสมือนคนในครอบครัว สร้างจิตสำนึกบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ รู้รักสามัคคี ควรคัดเลือกพนักงานที่มีใจรัก เข้าใจเจตนา รับผิดชอบมุ่งหมายของโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2558) เรื่อง แบบจำลองเชิงพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ความสามารถในการประเมินแก่นแท้ของตนเองมีจิตสำนึกที่ดีของพนักงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตของพนักงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ควรนำองค์กรโดยบริหารจัดการด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง ใช้หลักพึ่งตนเองและพออยู่พอกิน ลดความเสี่ยงในเรื่องจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่ต่อเนื่องตลอดทุกฤดูกาล ในส่วนนี้สอดคล้องกับ ลลิต ถนอมสิงห์ (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เศรษฐกิจ

พอเพียงเป็นปรัชญาที่มุ่งเน้นให้คนมีความสมดุล มีเหตุผลให้เกิดความเข้มแข็งมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีภูมิคุ้มกัน มีความเข้มแข็งทางการเงิน มีเงินออมและไม่มีหนี้ ในส่วนของบริหารโดยใช้หลัก ความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความร่วมมือร่วม ระหว่าง โรงแรม กับผู้มีส่วนได้เสีย สอดคล้องกับ ลลิต ถนอมสิงห์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจต่อกัน เน้นระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ พิชญากร กลยุชรินทร์ (2558) ได้สรุปหลักการ 10 ประการในการทำธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม จากหนังสือ Responsible Hospitality-Theory and Practice และได้กล่าวถึงแนวคิดซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจต่อกัน ต่อสังคมว่า ควรมีการพัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าใจความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) และโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้ หลักการทรงงานฯ ควรพัฒนางานและบริการโดยไม่ยึดติดตำรา เช่น สอบถามและรับฟัง ลูกค้าและชุมชน เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมแสดงความคิดเห็น ซึ่งชูสิทธิ์ ชูชาติ (2554) ได้สรุปว่าไม่ติดตำรา เป็นปัญหาต่างที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันบางครั้งไม่สามารถแก้ไขได้จากทฤษฎีหรือหลักการที่ได้ศึกษา มาเพราะการเกิดปัญหานั้นมาจากตัวแปรที่แตกต่างกันจากตำรา ทั้งนี้ยังพบว่าการบริหารโรงแรมควรมองภาพรวมให้เห็นความสัมพันธ์กันของปัจจัยต่าง เช่น บริหารความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และต้นทุนของโรงแรมซึ่งสอดคล้องกับที่ เกษม วัฒนชัย ได้กล่าวเกี่ยวกับ การทำงานแบบ องค์กรวม ว่า เป็นการคิดแบบเชื่อมโยง พระองค์ทรงมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและทรงมีแนวทางแก้ไขอย่างเชื่อมโยง ซึ่งทุกสิ่งล้วนเกี่ยวพันกันแยกออกจากกันโดยเด็ดขาดมิได้ (दनัย จันท์เจ้าฉาย,2559) นอกจากนี้ควรศึกษาและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ได้แก่ ศึกษา

และนำข้อมูลภูมิสังคมไปใช้ เช่น ปัญหาความต้องการของชุมชน เรื่องละเอียดอ่อนของพื้นที่ทรัพยากรนำเข้า (in-put) และการนำทรัพยากรไปใช้ โดยใช้เทคโนโลยี หรือ โปรแกรมที่ช่วยให้การเก็บข้อมูลเป็นไปโดยสะดวกและแม่นยำ สอดคล้องกับ ลลิต ถนอมสิงห์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาอย่างเป็นระบบ คือก่อนลงมือทำ ควรมีการวางแผน โดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งตัวเลขจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจการวางแผนและพัฒนา โรงแรมควรใช้หลักทำตามลำดับขั้น ให้ความสำคัญกับสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานก่อน ซึ่ง ลลิต ถนอมสิงห์ (2557) ได้สรุปไว้ว่า ควรเริ่มทำจากสิ่งที่จำเป็นและมีผลกระทบมากที่สุดก่อนแล้วจึงทำตามลำดับขั้น นอกจากนี้ควรออกแบบอาคารโรงแรมใช้หลักประหยัด เรียบง่าย ประโยชน์สูงสุด เลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในโรงแรม เลือกใช้ภาชนะ ให้ง่ายต่อการดูแลรักษา สอดคล้องกับ Bruns-Smith, A., Choy, V., Chong, H., & Verma, R. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง Environmental sustainability in the hospitality industry: Best practices, guest participation, and customer satisfaction พบว่าการผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ใช้เอง การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน และการปรับทิศทางของอาคารจะช่วยประหยัดพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องของการออกแบบพื้นที่และแผนผังสำหรับการเรียนรู้ของลูกค้าให้อึดต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหรือเรียนรู้จากประสบการณ์โดยจัดวาง

แผนผังของโรงแรม สอดคล้องกับที่ อาชญญา รัตนอุบล (2558) ได้กล่าวว่ากระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มี 4 รูปแบบที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองคือ การเรียนรู้จากประสบการณ์/การเรียนรู้โดยการค้นพบ /การศึกษาแบบเปิด /การสร้างความเป็นตัวของตัวเองอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ สามารถพิจารณาการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ ขนาดของโรงแรม ภูมิสังคม พื้นที่ตั้ง วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมท้องถิ่น โดยการประยุกต์ใช้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติให้ครบทุกข้อของหลักการทรงงานฯ ซึ่งในแต่ละโรงแรมสามารถพิจารณาเลือกกิจกรรมเพื่อประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม และควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ประโยชน์ของการน้อมนำหลักการทรงงานฯ ไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการโรงแรม จะสร้างความยั่งยืนให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะในช่วงที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการจะได้เรียนรู้หลักการทรงงานฯ จากประสบการณ์การใช้บริการที่ได้สัมผัส รวมถึงชุมชนใกล้เคียงโรงแรมจะได้มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการน้อมนำหลักการทรงงานฯ และสร้างอาชีพให้กับชุมชนไปพร้อมกัน

บรรณานุกรม

- ชาย โปธิสิตา.(2559). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2554). หลักการทรงงาน. เชียงใหม่: วนิดาการพิมพ์.
- दनัย จันทรเจ้าฉาย. (2559). ธรรมชาติที่พ่อทำ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:ไพบูลย์อ็อฟเซต
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17). นนทบุรี: เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.
- พิชญากร กถุขรินทร์. (2558). Responsible hospitality-theory and practice. วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรฒ, 6(2), 152-157.
- รัฐจวน ประวัติเมือง. (2558). แนวทางการยกระดับภูมิปัญญา อัตลักษณ์ วัฒนธรรมล้านนาสู่การบริหารธุรกิจ โรงแรมตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 21, 31-42.
- ลลิต ถนอมสิงห์. (2557).หลักการทรงงานและองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำไปสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน. วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 9(1), 23-32.
- ลลิต ถนอมสิงห์. (2559). 8 มิถุนายน 2559. แนวคิดการสร้างโรงแรมต้นแบบการเรียนรู้หลักการทรงงานฯ. สัมภาษณ์
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2558).แบบจำลองเชิงพยากรณ์ความทุ่มเทใจของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย.วารสาร สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 18(2), 293.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.(2557). การสำรวจการประกอบกิจการ โรงแรมและเกสต์เฮาส์.กรุงเทพฯ:สำนักสถิติพยากรณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงานกปร.). (2559). แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ(สำนักงานกปร.);วันที่สืบค้น ข้อมูล 30 มกราคม 2560.เข้าถึงได้จาก <http://km.rdpb.go.th/Project/View/6466>
- อาชัญญา รัตนอุบล,(2559).การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้สูงอายุในสังคมไทย พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bruns-Smith, A., Choy, V., Chong Ph D, H., & Verma Ph D, R. (2015). Environmental sustainability in the hospitality industry: Best practices, guest participation, and customer satisfaction.
- Sigala, M. (2014). Customer involvement in sustainable supply chain management: A research framework and implications in tourism. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 76-88.
- Wang, R. (2012). The investigation of green best practices for hotels in Taiwan. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 57, 140-145.