

การสังเคราะห์ทฤษฎีจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐาน
ในการประกอบธุรกิจโรงแรม
Synthesis of Ethical Theory as a Basis of the Hotel Business

ธัญญพัทธ์ สวन्दง¹,
จรัส ลีกา² และ สุวิน ทองปั้ง³
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตขอนแก่น
**Thanyaphat Suandong¹,
Jaras Leeka² and Suwin Thongpan³**
Mahachulalongkornrajavidyalaya University KhonKaen Campus, Thailand
Corresponding Author, E-mali: Suandong.T@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีทางจริยศาสตร์ 2) สภาพการประกอบธุรกิจโรงแรมและ 3) เพื่อสังเคราะห์ทฤษฎีทางจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบ สทนากลุ่มและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาตามหลักอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวคิดทางจริยศาสตร์ที่นำมาใช้ในการประกอบธุรกิจโรงแรมได้แก่หลักการ นโยบายที่เป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสามฝ่ายระหว่าง ผู้ประกอบการพนักงานและผู้มาใช้บริการสำหรับจริยศาสตร์ที่นำมาสังเคราะห์ใช้ได้แก่หลัก เจตนาของค่าน้ำหลักประโยชน์นิยมของมิลล์ หลักทิวธรรม หลักสังคหวัตถุ 4 และหลักอิทธิ บาท 4 ในทางพระพุทธศาสนา

* วันที่รับบทความ: 28 มกราคม 2562; วันที่แก้ไขบทความ 14 มีนาคม 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 31 มีนาคม 2562
Received: January 28, 2019; Revised: March 14, 2019; Accepted: March 31, 2019

2. สภาพการประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งมีการแข่งขันกันสูงเพราะในยุคปัจจุบันมี
คนทำธุรกิจโรงแรมจำนวนมากถ้าโรงแรมได้มีการนำระบบที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหาร
จัดการเช่นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
การอำนวยความสะดวกการส่งงานสั่งสินค้าส่งสินค้าและการส่งจองที่พัก 2) การบริหารงาน
โรงแรมซึ่งแยกออกเป็น3ด้านคือการบริหารตนการบริหารคนและบริหารงาน

3. การสังเคราะห์ทฤษฎีทางจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ
โรงแรมคือการสังเคราะห์ 1) หลักทฤษฎีในการบริหารตน 2) หลักเจตนาของค่าน้ำและ
หลักสังคหวัตถุสี่ในการบริหารคน 3) หลักอิทธิบาทสี่และหลักเจตนาในการบริหารงานเพื่อให้
เกิดความพึงพอใจทั้ง 3 ฝ่าย คือ ผู้ประกอบการพนักงาน และผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: การสังเคราะห์; ทฤษฎีทางจริยศาสตร์; การประกอบธุรกิจโรงแรม

Abstract

The aims of this qualitative research were: 1) to study the concepts and theories of ethics; 2) to study the conditions of the hotel business; 3) to synthesize the ethical theory as a basis of the hotel business. The research tools included group discussion and in-depth interview used with 25 key informants and the gathered data were presented by the descriptive analysis based on the analytic induction.

The research results were as follows:

1) The ethical concepts used in hotel business operations are the principles and policies that are fundamental to the hotel business making the three parties: entrepreneurs, employees and service users satisfied. Ethics used in synthesis and application are: will theory of Immanuel Kant, utilitarianism of John Stuart Mill, virtues that protect the world (deva-dhamma or lokapāla-dhamma), four bases of social solidarity (saṅgahavatthu-dhamma), path of accomplishment (iddhipāda) in Buddhism.

2) The hotel business which is highly competitive because in the present day, there are many hotel businesses. If any hotel has adopted a modern system for management, such as using communication technology, public relations, service, facilitation, work orders, product orders, delivery of goods and accommodation reservations, it will take advantage; the hotel management is divided into 3 areas: selfmanagement, human management and administration.

3) Based on the synthesis of the ethical theory as a basis of the hotel business, this can be carried out by 1) applying the virtues that protect the

world in self-management, 2) will theory of Immanuel Kant and the four bases of social solidarity in human management and 3) path of accomplishment and theories of will in administration to satisfy the three parties: entrepreneurs, employees and service users.

Keywords: Synthesis; Ethical Theory; Hotel Business

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นผลทำให้องค์กรต่างๆต้องหากลยุทธ์และวิธีการต่างๆ เข้ามาเพื่อใช้ในการแข่งขันกันทางธุรกิจ ทำให้หลายองค์กรมองข้ามจริยธรรมและเห็นว่าเป็นสิ่งไม่สำคัญแต่ในความเป็นจริงแล้วการทำธุรกิจนั้นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ทางธุรกิจในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเช่นพนักงานผู้ถือหุ้นลูกค้าคู่ค้าคู่แข่งเป็นต้นและในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารตลอดจนเทคโนโลยีส่งผลให้ธุรกิจต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นแม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะทำให้องค์กรธุรกิจมีต้นทุนเพิ่มขึ้นแต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจในหลายๆด้านด้วยเช่นกัน อาทิเช่น เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีและเกิดความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัทซึ่งจะส่งผลต่อยอดขายและผลกำไรที่เพิ่มขึ้นของบริษัทซึ่งในทางตรงกันข้ามหากบริษัทมีการดำเนินธุรกิจแบบขาดจริยธรรมและไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือและยังส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ประกอบการของธุรกิจลดลงรวมถึงก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและต่อประเทศชาติโดยรวมเช่นกันกำไรของธุรกิจคือส่วนต่างระหว่างรายได้รวมและต้นทุนรวมของธุรกิจ ในทางเศรษฐศาสตร์ต้นทุนรวมนอกจากจะคิดเอาค่าใช้จ่ายต่างๆในการประกอบธุรกิจแล้วยังได้มีการรวมเอาค่าเสียโอกาสหรือผลตอบแทนที่ดีที่สุดที่ผู้ประกอบการต้องเสียสละไปจากการตัดสินใจมาประกอบธุรกิจนั้นๆเข้าไปด้วย

ดังนั้นหากการประกอบธุรกิจมีผลประกอบการที่คิดรวมต้นทุนค่าเสียโอกาสต่างๆ เข้าไปแล้วเป็นศูนย์หรือเท่าทุนในทางเศรษฐศาสตร์ถือว่าธุรกิจนั้นสามารถอยู่ได้โดยได้รับกำไรปกติ (Normal Profit) หากทุกส่วนของระบบเศรษฐกิจเปิดให้มีการแข่งขันกันอย่างเต็มที่การเข้าออกธุรกิจต่างๆเป็นไปอย่างเสรีรวมทั้งหน่วยเศรษฐกิจทุกหน่วยสามารถเข้าถึงเทคนิคในการผลิตและข้อมูลต่างๆได้เท่าเทียมกันเราย่อมคาดหวังที่จะเห็นธุรกิจต่างๆ

ที่ดำเนินกิจการอยู่นั้นได้รับผลตอบแทนในระดับกำไรปกติอย่างไรก็ตามในโลกแห่งความเป็นจริงธุรกิจหลายๆธุรกิจสามารถมีผลประกอบการอยู่ในระดับที่สูงกว่าระดับกำไรปกติได้ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจเหล่านี้มีผลประกอบการสูงกว่าระดับกำไรปกติได้อาจได้แก่ความเสี่ยงการบริหารที่มีประสิทธิภาพการคิดค้นนวัตกรรมใหม่และการผูกขาด (Nantawut Pipatsareedham, 2007 : 1)

แนวโน้มการสร้างหลักเกณฑ์ใหม่ของโลกธุรกิจที่ว่าองค์กรจะให้การสนับสนุนสังคมแทนการแสวงหากำไรสูงสุดโดยองค์กรต้องมีความยุติธรรมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนการทำธุรกิจเพื่อกำไรไม่ใช่สิ่งผิดการแสวงหากำไรนั้นต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและจริยธรรมองค์กรธุรกิจจะไม่พัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างเดียวยังต้องพัฒนาจริยธรรมและวัฒนธรรมของสังคมต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นการพัฒนาด้วยความยั่งยืน (Sustainable Development) นักธุรกิจจะมีจิตสำนึกหรือจริยธรรมทางธุรกิจนั้นจะต้องมีอยู่ในจิตใจตั้งแต่ดั้งเดิมซึ่งมันจะเป็นการยากหากจะกระตุ้นให้นักธุรกิจมีจริยธรรมทางธุรกิจในภายหลังพื้นฐานของจิตสำนึกจะต้องเริ่มตั้งแต่ต้นของการดำรงชีวิตหากเราไม่ปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพให้เกิดขึ้นในจิตสำนึกของเจ้าของผู้ประกอบการในวันนี้ย่อมเป็นการสายเกินไป เมื่อต่อไปในวันข้างหน้าเต็มไปด้วยการแข่งขันเพราะการแข่งขันและการเอาชนะเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรย่อมเป็นสิ่งขัดแย้งต่อคุณธรรมและจรรยาบรรณก่อนที่นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอยู่ในสภาพการณ์ต่างๆหากได้รับการปลูกฝังจิตสำนึกให้มั่นคงและหนักแน่นเป็นทุนเดิมแล้วแม้ว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและการแปรเปลี่ยนของสภาพการณ์จะกดดันให้ไปสู่พฤติกรรมที่ไร้คุณธรรมและจรรยาบรรณแต่จะเปลี่ยนไปได้ยาก และซ้ำขึ้นหรืออาจไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยสิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิตซึ่งจะต้องใช้เวลาที่ยาวนานมากและบัณฑิตจะต้องเป็นผู้รู้หรือผู้บรรลุด้วยตนเอง

หลักจริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วยจริยธรรมด้านต่างๆหลายด้าน เช่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการตลาดด้านผู้บริหารและด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตลาดซึ่งเป็นจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป็นสำคัญดังนั้นการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมประกอบธุรกิจควรเป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรมโดยเฉพาะกิจกรรมส่งเสริมผลิตภัณฑ์เช่นการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆการประชาสัมพันธ์การโฆษณาทางสื่อต่างๆการออกร้านหรือเข้าร่วมนิทรรศการซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดทางจริยศาสตร์ทั้งสิ้น ปัญหาจริยศาสตร์ที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากธุรกิจไม่มีความรู้ความ

เข้าใจที่ตีพ้อเกี่ยวกับหลักจริยศาสตร์หรืออาจเกิดจากความรุ้ความเข้าใจที่ตีแต่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดหรือความตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมของบรรดาธุรกิจบางส่วนยังไม่มีเท่าที่ควรปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการทำผิดจริยธรรมซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆตามมาอีกมากมาย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยซึ่งประกอบธุรกิจด้านโรงแรม จึงมีสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับหลักจริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมในประกอบธุรกิจด้านโรงแรม ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบถึงการสังเคราะห์ทฤษฎีทางจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจริยศาสตร์ในการนำมาศึกษา ได้แก่ 1) แนวคิดจริยศาสตร์เชิงหน้าที่ของค่านท์ 2) แนวคิดกลุ่มประโยชน์นิยม และ 3) แนวคิดกลุ่มพุทธจริยศาสตร์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างจริยธรรมอย่างยั่งยืนและเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางจริยศาสตร์ในการประกอบธุรกิจได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีทางจริยศาสตร์
2. เพื่อศึกษาสภาพการประกอบธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อสังเคราะห์ทฤษฎีทางจริยศาสตร์ เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interviews) แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) และแบบสังเกต (Observation) มีรายละเอียด ดังนี้
(1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ใช้สำหรับผู้บริการหรือผู้จัดการผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมโดยมีเนื้อหาที่สำคัญเช่นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมและปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงแรม (2) แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยดำเนินการร่วมกับผู้บริหารผู้จัดการและผู้ปฏิบัติงานทั้ง 3 โรงแรม (3) แบบสังเกต (Observation) โดยดำเนินการสังเกตผู้บริหารผู้จัดการและผู้ปฏิบัติงานทั้ง 3 โรงแรม

2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องการวิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องและการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ดังนี้ (1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามชื่อวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดทฤษฎีจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบสังเกต (2) ข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนที่1มาเป็นประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ (3) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา (4) นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามที่เหมาะสมและความถูกต้องตามเนื้อหาภาษาและความสอดคล้องเกี่ยวกับประเด็นคำถามผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (5) คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา (6) นำข้อเสนอแนะที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ปรึกษาแล้วพิมพ์แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสนทนากลุ่มและแบบสังเกตฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยโดยกำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้ (1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทฤษฎีจริยศาสตร์ในการประกอบธุรกิจโรงแรมจากนั้นจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของแต่ละโรงแรมเพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (2) การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ 1) คัดเลือกโรงแรมขนาดเล็กขนาดกลางและขนาดใหญ่รวมทั้งสิ้น3แห่งเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย 1) ผู้บริการ/ผู้จัดการโรงแรมจำนวน3คนผู้ปฏิบัติงานจำนวน 12 คนและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 10 คน 2) จัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสังเกตในแต่ละโรงแรมโดยเริ่มจากโรงแรมธัญธรรารองรวมโซคูลแกรนด์และโรงแรมแคนทารีโคราชเพื่อหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไข

4. การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมของแต่ละแห่งด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้นและได้ผ่านตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ครบถ้วนและชัดเจน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีการ ดังนี้ (1) นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตขอนแก่นเสนอต่อผู้ประกอบการเพื่อขออนุญาตดำเนินการวิจัยและลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยโดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observations Participant)

เป็นการสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของฝ่ายต่างๆที่จะทำควบคู่กับการสัมภาษณ์ (3) การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ร่วมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสังเคราะห์ทฤษฎีจรรยาบรรณเพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดรูปแบบกระบวนการบริหารโรงแรม (4) การสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) สำหรับผู้บริหารโรงแรมและผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรม

6. การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นการใช้อย่างน้อยข้อมูลจาก 3 กลุ่มมาตรวจสอบด้วยวิธียืนยันกันว่าข้อมูลตรงกัน คือ 1) ข้อมูลจากผู้ประกอบการ 2) พนักงาน และ 3) ผู้มาใช้บริการนำข้อมูลจากสามกลุ่มมาตรวจสอบข้อมูลแล้วคัดเอาข้อมูลที่ตรงกันขั้นต่อไปคือนำเอาข้อมูลที่ตรงกันไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปส่วนข้อมูลที่ไม่ตรงกันนำข้อมูลนั้นกลับไปค้นหาความจริงอีกครั้งเพื่อหาข้อเท็จจริงว่าทำไมข้อมูลไม่ตรงกันเนื่องจากสาเหตุอะไรและข้อมูลที่เป็นจริงคืออะไรหลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบแล้วว่าเป็นข้อมูลที่ตรงกันทั้งสามกลุ่มมาจัดหมวดหมู่แล้วทำการตีความแปรความแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา (Descriptive Analysis) ตามหลักอุปนัย (Inductive Method)

ผลการวิจัย

1. แนวคิดทางจรรยาบรรณที่นำมาใช้ในการประกอบธุรกิจโรงแรมได้แก่หลักการนโยบายที่เป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสามฝ่ายระหว่างผู้ประกอบการพนักงานและผู้มาใช้บริการสำหรับจรรยาบรรณที่นำมาสังเคราะห์ใช้ได้แก่หลักเจตนาของค่านิยมหลักประโยชน์นิยมของมิลล์หลักทฤษฎีหลักสังคหวัตถุสี่และหลักอิทธิบาทสี่ในทางพระพุทธศาสนา

2. สภาพการประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งมีการแข่งขันกันสูงเพราะในยุคปัจจุบันมีคนทำธุรกิจโรงแรมจำนวนมากถ้าโรงแรมใดมีการนำระบบที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเช่นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารการประชาสัมพันธ์การให้บริการการอำนวยความสะดวกการส่งงานส่งสินค้าส่งสินค้าและการส่งของที่พักร 2) การบริหารงานโรงแรมซึ่งแยกออกเป็น 3 ด้าน คือ การบริหารตนการบริหารคนและบริหารงาน

3. การสังเคราะห์ทฤษฎีทางจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ
โรงแรมคือการสังเคราะห์1) หลักทฤษฎีในการบริหารตน 2) หลักเจตนาของค้ำนทและ
หลักสังคหัตถุสึในการบริหารคน 3) หลักกอิทธิบาท 4 และหลักเจตนาในการบริหารงาน
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสามฝ่ายคือผู้ประกอบการพนักงานและผู้มาใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์ทฤษฎีจริยศาสตร์
เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจโรงแรมได้พบเห็นประเด็นที่น่าสนใจจึงได้นำประเด็น
เหล่านั้นมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ บุคคลสถานที่
การบริหารจัดการและการให้บริการโดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ผลกำไรถือว่าเป็นดัชนีตัวชี้วัด
ถึงความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทุกประเภทแม้ว่าในทฤษฎีของค้ำนทการทำธุรกิจต้อง
ดำเนินไปตามหลักจริยธรรมแต่ในหน้าที่การของการทำธุรกิจ คือ การแสวงหาผลกำไร
ในหลักการของค้ำนทคือการแสวงหากำไรตามหลักของศีลธรรมสากล คือ ตามหลักของธุรกิจ
ที่มีจริยธรรมแม้ว่าปรัชญากลุ่มประโยชน์นิยมจะให้เหตุผลว่าธุรกิจที่ประกอบด้วยจริยธรรม
ย่อมเป็นที่ยอมรับได้รับความเชื่อถือได้รับโอกาสมีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ และมีแนวโน้ม
ที่จะรุ่งโรจน์จริยธรรมจึงเป็นหนทางแห่งความสำเร็จที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจหากจะ
ประเมินประโยชน์ของจริยธรรมต่อองค์กรธุรกิจแล้วจริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
(Good Image) และพุทธจริยศาสตร์ได้ให้เหตุผลในการประกอบธุรกิจว่าต้องเป็น
เพื่อประโยชน์ตนโดยไม่เบียดเบียนคนอื่นมีความพอประมาณเป็นที่ตั้งและอยู่บนพื้นฐาน
แห่งศีลธรรม

2. สภาพปัญหาในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ผู้ประกอบการพบปัญหาคล้ายๆ
กันคือพนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าที่สำคัญพนักงานมีการเข้าออก
บ่อยและมีการทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานรวมการจบการศึกษาที่ไม่ตรงกับหน้าที่การงานที่
รับผิดชอบเป็นต้นสาเหตุดังกล่าวนี้ ได้สร้างปัญหาแก่การประกอบธุรกิจโรงแรมอย่างมากใน
การประกอบธุรกิจทุกอย่างบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานอย่าง
มากจึงต้องมีการสร้างสำนึกให้บุคลากรในองค์กรทั้งหมดมีความรู้สึกรักองค์กรมีความรู้สึกใน
ความเป็นเจ้าของกิจการร่วมกับเจ้าของกิจการจริงๆ ถ้าทุกคนในองค์กรมีความรู้สึก (ร่วม)

ในความเป็นเจ้าของปัญหาต่างๆจะไม่เกิดซึ่งสอดคล้องกับ Yaowapha Noppasri (2002 : 2) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องจรรยาบรรณของนักอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่ามีความที่ไม่ควรกำหนดเป็นจรรยาบรรณ 7 ข้อ โดยนักอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในระดับมากที่สุดทุกข้อส่วนผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของนักอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 12 ข้อ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรมและวางตัวเป็นกลาง 2) มีความสุภาพและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีควรแก่การยกย่องเชื่อถือศรัทธา 3) มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อปรารถนาให้ผู้อื่นดีขึ้น 4) ไม่เปิดเผยความลับที่สร้างความเสียหายแก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อนร่วมงานและองค์กร 5) พัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพและวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยีเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอยู่เสมอ เป็นต้น และสอดคล้องกับ Panadda Boonwivat (2006 : 2) ที่ได้ทำวิจัย เรื่องปัญหาจริยธรรมของธุรกิจการขายตรงกรณีศึกษาที่คณะของผู้บริหารและผู้บริโภคพบว่าในการแก้ไขปัญหาจริยธรรมของธุรกิจขายตรงที่ดีที่สุดคือผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนี้ควรตระหนักถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อธุรกิจและต่อสังคมไม่ควรนึกถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักโดยไม่คำนึงผลเสียที่เกิดขึ้นในอนาคต

3. การนำหลักจริยศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจก่อให้เกิดความเชื่อถือ (Credit) โดยธรรมชาติความเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์คนที่มีจริยธรรมและมีความซื่อสัตย์ย่อมได้รับความเชื่อถือและความเชื่อถือคือที่มาของเครดิตทางการค้าเป็นปัจจัยที่ได้เปรียบในเชิงแข่งขันทั้งด้านการลงทุนและการตลาดจริยธรรมก่อให้เกิดการทุ่มเทของคนทำงานเพราะมีความรักความศรัทธามีความภูมิใจในองค์กรของตนจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพอันทรงคุณภาพองค์กรธุรกิจที่มีน้ำใจมีจริยธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมมีมนุษยธรรมและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นที่รักที่ผูกพันของพนักงานพนักงานย่อมทุ่มเทความสามารถทั้งร่างกายแรงใจนำมาซึ่งผลงานที่ดีมีคุณภาพและก่อให้เกิดความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ (Phongchan O-SaiThai, 2008 : 10) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเชิงวิเคราะห์เรื่องสัมมาอาชีวะในพุทธปรัชญา” พบว่าหลักสัมมาอาชีวะในพุทธปรัชญานั้นคือการเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบการไม่โกงหรือหลอกลวงการไม่ประจบสอพลอการไม่บีบบังคับเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ และสัมมาอาชีวะของคฤหัสถ์ได้แก่การแสวงหารายได้โดยวิธีไม่ผิดกฎหมายและศีลธรรมให้ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นซึ่งได้แก่การเปิดโอกาสในการพัฒนาชีวิตของตนให้เจริญงอกงามขึ้นในด้านพฤติกรรมด้านจิตใจและด้าน

ปัญญาตลอดถึงไม่ผิดจารีตประเพณีซึ่งเป็นอาชีพที่วิญญูชนสรรเสริญและสอดคล้องกับ (Khamphong Ngamphakd, 2000 : 5) ที่ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด ประโยชน์นิยมกับแนวคิดพระพุทธศาสนาพบว่าทั้ง 2 แนวคิดมีทัศนะว่าจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินการทางธุรกิจให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคตลอดทั้งต้องเกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวมในเรื่องการรักษาสภาพแวดล้อมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดองค์กรธุรกิจควรมีส่วนในการ ให้บริการในการเสริมสร้างความรู้และสาธารณกุศลเพื่อให้ทุกคนได้รับความสุขในการดำเนิน ชีวิตกล่าวได้ว่าแนวคิดทั้งสองต่างเน้นที่ความเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่กันและกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์ทฤษฎีจริยศาสตร์เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบ ธุรกิจโรงแรมผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีการส่งเสริมให้สถานประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมมีส่วนร่วมใน การทำงานร่วมกันด้วยการสร้างเครือข่ายในระบบพหุภาคี
- 2) ควรมีการส่งเสริมให้สถานประกอบการโรงแรมในภาคอีสานได้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาชุมชนโดยการคืนกำไรให้กับชุมชน
- 3) ควรมีการสังเคราะห์ปัญหาที่ได้จากผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้เป็นต้นแบบใน การแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดแก่การบริหารธุรกิจโรงแรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรจะทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เกี่ยวกับการทำ ความร่วมมือของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- 2) ควรทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เกี่ยวกับการ การบริหารจัดการโรงแรมที่พึงประสงค์
- 3) ควรทำวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิง ปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจโรงแรมในยุคไทยแลนด์ 4.0

องค์ความรู้ใหม่

1. จริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) และพุทธจริยศาสตร์ได้ให้เหตุผลในการประกอบธุรกิจว่าต้องเป็นเพื่อประโยชน์ตนโดยไม่เบียดเบียนคนอื่นมีความพอประมาณเป็นที่ตั้งและอยู่บนพื้นฐานแห่งศีลธรรม

2. จรรยาบรรณของนักอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 12 ข้อ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรมและวางตัวเป็นกลาง 2) มีความสุภาพและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีควรแก่การยกย่องเชื่อถือศรัทธา 3) มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อปรารถนาให้ผู้อื่นดีขึ้น 4) ไม่เปิดเผยความลับที่สร้างความเสียหายแก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อนร่วมงานและองค์กร 5) พัฒนาคณะในดานวิชาชีพ และวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยีเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอยู่เสมอ เป็นต้น

3. ได้รู้จักการนำหลักจริยศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ ก่อให้เกิดความเชื่อถือ (Credit) โดยธรรมชาติความเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์คนที่มีจริยธรรม และมีความซื่อสัตย์ย่อมได้รับความเชื่อถือ

References

- KhamPhong NgamPhakd. (2000). *Business Ethics : A Comparative Study of Useful Concepts, Popular with Concept of Buddhism*. Graduate School : Mahidol University.
- Nantawut Pipatsareedham. (2007). *Business Profits and Patronage Capitalism in Thailand : A Case Study of the Shinawatra Family*. College: Thammasat University.
- Panadda Boonwiwat. (2006) . *Direct Sales Business Ethics Issues, Case Studies of Employees'views Sales and Consumers*. Graduate School: Chulalongkorn University.
- Phongchan O-SaiThai. (2008) . *Analytical Study of Right Livelihood in Buddhist Philosophy*. Graduate School: Mahamakut Buddhist University.
- Yaowapha Nopsri. (2002). *Presentation of the Code of Training and Human Resource Development*. Graduate School: Chulalongkorn University.