

**ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการ
ชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต**
**Opinions of Baan Laem Panwa Community Leaders on the
Community Relations Management Strategy of Sri Panwa
Phuket Hotel**

จริยา เพียรเป็นนิตย์¹ และ ประไพพิศ มุทิตาเจริญ²
Jariya Pianpennit³ and Prapaipit Muthitacharoen⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวัง ของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวาที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยเลือกผู้นำชุมชน, ผู้นำทางศาสนา ผู้อำนวยการโรงเรียน และเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ในชุมชนบ้านแหลมพันวา หมู่ที่ 8 บ้านแหลมพันวา ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนมีความเห็นต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ ว่ามีการดำเนินการที่ดีจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ และมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่ส่งเสริมด้านอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

³ Master's Student, Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University

⁴ Associate Professor, Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University

เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความพึงพอใจ ยอมรับ และให้การสนับสนุนองค์กรทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต ในส่วนของความคาดหวังที่ผู้นำชุมชนมีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ ที่สำคัญสามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาชีพและรายได้, ด้านสาธารณสุข, ด้านการศึกษา, ด้านสวัสดิการสงเคราะห์ และด้านกิจกรรมพิเศษอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของผู้นำชุมชน, กลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์, ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร การบริหารประเด็น, ภาพลักษณ์องค์กร

ABSTRACT

The objective of this research is to study on the opinions and expectations of Ban Laem Panwa community leaders on the community relations management strategy of Sri Panwa Phuket Hotel. This research project uses qualitative research methodology. Data are collected by In-Depth Interviews with selected community leaders, religious leaders, school directors and government agencies in Ban Laem Panwa Community, Village No. 8, Ban Laem Panwa Village, Wichit Sub-district, Mueang Phuket District, Phuket Province. The total number of respondents is 6.

The findings from the research point out that community leaders have their opinions on the hotel's community relations management strategy that there are good activities from participating in activities that meet the needs and solve problems of the community regularly, including the

formulation of community relations management strategies that promote careers and generate incomes for the community resulting in acceptance and support of the organization in both normal and critical situations. As for the expectations that community leaders have on the hotel's community relations management strategy, it can be divided into 5 points, namely, occupation and income, public health, education, welfare and other special activities that encourages participation with the community.

Keywords: Community Leader's Opinion, Community Relations Management Strategy, Corporate Social Responsibility Activities, Issue Management, Corporate Image

ที่มาและความสำคัญ

ภูเก็ต จังหวัดที่ได้รับการขนานนามว่าเป็น “ไข่มุกแห่งอันดามัน” ของทะเลแดนใต้ ด้วยความสวยงามทางทะเลที่ดึงดูดสายตา หาดทรายขาวสะอาด และทรัพยากรทางทะเลที่มีความอุดมสมบูรณ์ จึงทำให้เกาะภูเก็ตกลายเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างชาติ (We Smile Magazine, n.d.) หากพูดถึงทำเลที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ แลนมพันวาถือเป็นหนึ่งในทำเลที่มีความสวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของจังหวัดภูเก็ต ด้วยปลายแหลมที่ยื่นออกไปในทะเล ทำให้พื้นที่ของแหลมมีหน้าหาดที่โค้งลัดธรรมชาติ และสามารถชมวิวของทะเลอันดามันได้ 360° (แหลมพันวา, 2565) กลุ่มธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท จึงเลือกแหลมพันวาเป็นทำเลที่ตั้งในการประกอบธุรกิจ เพราะการเลือกทำเลที่ดีถือเป็นหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

นอกจากเลือกทำเลที่ตั้งที่ดีที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมแล้ว เว็บไซต์ Marketing Oops (2019) ได้เปิดเผยว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการทำกิจกรรมสนับสนุนสังคม และชุมชน องค์กรธุรกิจจึงมักใช้การทำการกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ยกตัวอย่าง เครือฮิลตัน (Hilton) แบรินด์ที่ได้รับการยอมรับในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรม ด้วยการเป็นผู้ให้บริการ และบริหารโรงแรมกว่า 5,700 แห่ง ใน 113 ประเทศทั่วโลก ที่มีการประกาศเพิ่มการลงทุนในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมเป็น 2 เท่าในปี 2018 ผ่านนโยบาย “Travel with Purpose 2030 Goals” โดยมีเสาหลักที่สำคัญ 5 ด้านคือ 1.) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ 2.) เคารพชุมชน โดยการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม 3.) ส่งเสริมธุรกิจท้องถิ่น 4.) จัดหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้จ้างงานในท้องถิ่น และ 5.) สร้างโอกาสให้คนในชุมชนด้วยการพัฒนาทักษะ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) นโยบายที่ได้กล่าวมาข้างต้นล้วนนำไปสู่การสร้างการยอมรับในระดับชุมชนที่โรงแรมในเครือฮิลตันเข้าไปประกอบธุรกิจอยู่ อันเป็นรากฐานไปสู่ชื่อเสียง และความเชื่อมั่นในการประกอบธุรกิจเครือฮิลตันในระดับโลก

ในการเข้ามาดำเนินธุรกิจโรงแรม และอยู่ร่วมกับชุมชนในพื้นที่บ้านแหลมพันวานั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ด้วยประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 90 นับถือศาสนาอิสลาม ความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม ทำให้องค์กรธุรกิจกับชุมชนอาจเกิดความขัดแย้ง ดังจะเห็นได้จากกรณี การรวมตัวของชาวบ้านชุมชนแหลมพันวาที่นับถือศาสนาอิสลามกว่า 200 คน รวมตัวกันนำเตนท์และสิ่งกีดขวางมาปิดกั้นบริเวณหน้าโรงแรมภูเก็ต พัทยา บีช พร็อนท์ รีสอร์ท จากกรณีที่โรงแรมมีหนังสือแจ้งร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต

เรื่องการประกอบศาสนกิจของชุมชนในเวลา 23.00 – 24.00 น. ที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญให้กับผู้ที่พักอาศัยอยู่ในโรงแรมฯ สร้างความไม่พึงพอใจให้กับชุมชนเป็นอย่างมาก (มุสลิมภูเก็ตฮือประท้วง ปิดโรงแรมพันวาบีช, 2015) จากการสืบค้นข้อมูลการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ พบว่า มีการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนที่ปรากฏเพียงเล็กน้อย และไม่ต่อเนื่อง คือกิจกรรมปรับภูมิทัศน์โรงเรียนแหลมพันวา (ryt9.com, 2558) จากเหตุการณ์ความไม่เข้าใจระหว่างโรงแรมฯ และชุมชนที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ เพียงเล็กน้อยและขาดความต่อเนื่อง อาจไม่เพียงพอให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงแรม และชุมชน

ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 โรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต หนึ่งในโรงแรมที่ตั้งอยู่บนปลายสุดของแหลมพันวา ที่ได้รับการเลือกให้เป็น 1 ใน 5 Resort Hotel ขึ้นนำของประเทศ และยังได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ในโรงแรมที่มีเสน่ห์ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ฯลฯ (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) ตกเป็นประเด็นที่ถูกสังคมวิพากษ์วิจารณ์มากมาย หนึ่งในนั้นคือกรณีที่ใช้ฐานโซเชียลมีเดียเรียกร้องให้มีการตรวจสอบเอกสารสิทธิที่ดินของโรงแรมศรีพันวา ว่ามีการออกเอกสารสิทธิ และได้มาอย่างถูกต้องหรือไม่ ท่ามกลางการถูกโจมตี และการตั้งคำถามจากประชาชนภายนอก กลับพบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของโรงแรมมิได้มีท่าทีต่อต้าน หรือตั้งคำถามถึงการเข้ามาทำธุรกิจในชุมชน แต่กลับออกมาให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันที่ให้ผลในเชิงบวกกับโรงแรมฯ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการอย่าง จังหวัดภูเก็ต, กรมที่ดิน, กรมป่าไม้ ที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และออกมาให้ข้อมูลเพื่อยืนยันว่าที่ดินที่เป็นที่ตั้งของโรงแรมฯ นั้นได้มาอย่างถูกต้อง (the Bangkok insight, 2563) หรือประชาชนในชุมชนบ้านแหลมพันวาอย่าง นางสาวขวัญใจ คุ่มบ้าน ที่ได้ออกมาให้ข้อมูลกับสื่อมวลชนว่า “มีการถือครอง และออกเอกสารสิทธิ์อย่าง

ถูกต้องตั้งแต่ก่อนจะถูกขายไปก่อสร้างโรงแรมฯ โดยยินดีให้ตรวจสอบ และให้ข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่ต้องการ” (เปิดใจทายาทหนึ่งในเจ้าของที่ดิน “ศรีพันวา”, 2563) เพื่อเป็นการแก้ไขความเข้าใจผิดของสาธารณะชนที่มีต่อโรงแรม สะท้อนภาพของความสัมพันธ์ที่คนในชุมชนมองว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และพร้อมให้การสนับสนุนเมื่อเกิดวิกฤตได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสะท้อน เกตุทอง และ สราวุธ สุธรรมมาสา (2557) เรื่องความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่พบว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร และชุมชน นำไปสู่ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันเป็นผลมาจากการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างองค์กรและชุมชน

จากการสืบค้นข้อมูลการทำกิจกรรมร่วมกันกับชุมชนของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต พบว่า ตลอดระยะเวลากว่า 14 ปีที่ผ่านมา โรงแรมฯ ได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การรับบุคลากรในท้องถิ่นเข้าร่วมงานกับองค์กร, การรับซื้อผลผลิตจากชุมชน นำมาเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหารในโรงแรมฯ, โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูเต่าทะเลใกล้สูญพันธุ์, กิจกรรมปลูกต้นลำภู, กิจกรรมวันผู้สูงอายุในเทศบาลสงกรานต์, มอบเงินสนับสนุนกิจกรรมมอบมรดกส่งเสริมจริยธรรมอิสลาม, โครงการเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาที่สนใจในสายงานด้านโรงแรมได้เข้าฝึกงาน โดยโรงแรมฯ ถ่ายทอดความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน อันเป็นทักษะติดตัวที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดอาชีพในอนาคต เป็นต้น (Sustainability Report 2018, n.d.) เป็นที่น่าตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี อันนำไปสู่การยอมรับ และให้การสนับสนุนโรงแรมฯ ของชุมชนหรือไม่

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างต้น จะพบว่าชุมชนบ้านแหลมพันวา มีการตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโรงแรมที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในพื้นที่ ในทิศทางที่แตกต่างกัน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาถึง ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในแง่การพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ให้แก่โรงแรมอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ในชุมชนบ้านแหลมพันวาได้ศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกผู้นำชุมชน ผู้นำทางศาสนา ผู้อำนวยการโรงเรียน และหน่วยงานราชการ ในชุมชนบ้านแหลมพันวา หมู่ที่ 8 บ้านแหลมพันวา ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์กับโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ในระหว่างเดือนมกราคม 2561 - เดือนมกราคม 2565 เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2565 โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi

Structure) เมื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดความคิดเห็น และทฤษฎีความคาดหวังเป็นกรอบในการศึกษา และใช้แนวคิดชุมชนสัมพันธ์, แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร, แนวคิดการบริหารประเด็น และแนวคิดภาพลักษณ์องค์กร ประกอบกันในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต” สามารถแบ่งผลการวิจัย และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ผลการศึกษา **ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต** ที่อาศัยความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก และประโยชน์ จากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ดำเนินตามกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ ที่ผ่านมา ตามแนวคิดความคิดเห็น (Opinion) ของผู้นำชุมชนสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่

1.1 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามการดำเนินกิจกรรมของโรงแรมฯ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของชุมชน ประกอบด้วย กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้านอาชีพ และรายได้, กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้านสาธารณสุข, กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ด้านการศึกษา และกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้านสวัสดิการสงเคราะห์ ซึ่งกิจกรรมที่โรงแรมฯ มีการดำเนินการส่วนใหญ่สอดคล้องกับการศึกษาของ บัญญัติ คำณูวัฒน์ (2532) อ้างถึงใน รัชนิกร สำราญรัตน์ (2553, น.44) ที่พบว่าปัจจัยที่ชุมชนยังขาดแคลน และเป็นปัญหาของชุมชนอยู่ในปัจจุบันมี 3 ประการ คือ ปัญหาด้านสาธารณสุข (Public Health), ปัญหาด้าน

การศึกษา (Education) และปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์ (Welfare) แต่จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้นำชุมชนให้ความเห็นถึงการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างอาชีพและรายได้ ว่าเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาด้านรายได้ให้กับชุมชนที่ดี ก่อให้เกิดการพัฒนา และยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในระยะยาว ด้วยการมีอาชีพและรายได้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีพของประชาชนในชุมชน โดยการดำเนินกิจกรรมในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ที่ ปรีดี นุกุลสมปรารธนา (2563) ได้ให้ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ Popticles ในส่วนประเภทของการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานขององค์กร (CSR-in-Process) คือ การกำหนดนโยบายทางธุรกิจที่ส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ร่วมกันระหว่างโรงแรมฯ และชุมชน โดยการรับคนในพื้นที่เข้ามาทำงาน และกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน กล่าวคือ โรงแรมฯ ได้บุคลากรทำงานในตำแหน่งต่างๆ ที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจ และได้รับการยอมรับจากชุมชนจากนโยบายที่คำนึงถึงชุมชนท้องถิ่นเข้าไปตั้งอยู่ ในส่วนของชุมชนเองได้ในเรื่องของการสร้างอาชีพและรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต

1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมพิเศษในด้านอื่นๆ

ประกอบด้วย การจัดประชุมเพื่อพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น, การเป็นผู้สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน และความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์

ในส่วนของการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากการศึกษาแนวคิดชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations) ของ โจเจอร์ เฮวูด (Haywood, 1984) อ้างถึงใน รัชนิกร สำราญรัตน์ (2553) ที่กล่าวว่า ในการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์

องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการสร้างพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง (Two way communication) สร้างโอกาสให้องค์กร และชุมชนได้มีการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า โรงแรมศรีพินา ภูเก็ต ไม่เคยจัดประชุมอย่างเป็นทางการเพื่อสร้างพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งส่งผลให้โรงแรมฯ ไม่เข้าใจถึงลักษณะพื้นฐาน และความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ถึงแม้โรงแรมจะไม่เคยสร้างพื้นที่โดยการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นร่วมกับชุมชนอย่างเป็นทางการ ผู้นำชุมชนกลับให้ความเห็นว่ามีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับโรงแรมอยู่บ่อยครั้งผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างโรงแรมฯ และชุมชนเป็นแนวทางการสร้างพื้นที่เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี ที่ผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจ นำไปสู่ความร่วมมือ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยแนวทางการสร้างพื้นที่เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างโรงแรมฯ และชุมชนผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นแนวทางที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชูชาติ พ่วงสมจิตร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ที่กล่าวว่า การสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การลดความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความร่วมมือนั้น มาจากการที่องค์กรต้องเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับ

ในส่วนของการเป็นผู้สนับสนุน/อุปถัมภ์กิจกรรมของชุมชน ตามแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ในส่วนประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรนำเงินส่วนหนึ่งจากรายได้ของการดำเนินธุรกิจมาช่วยเหลือสังคมผ่านการบริจาคสมทบทุน และให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน (CSR-After-Process) จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า โรงแรมศรีพินา ภูเก็ต ได้มีการให้

การสนับสนุน และอุปถัมภ์กิจกรรมของชุมชนอยู่อย่างสม่ำเสมอ ในทุกๆ กิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้น เป็นการดำเนินการที่ดีที่ชุมชนให้การยอมรับ โดยการดำเนินการดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประเด็น (Issue Management) ของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2552) อ้างถึงใน ภัคชุตตา อำไพพรรณ (2558, น.43) ที่ดำเนินการตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ การดำเนินงานขององค์กร และประเด็นที่มีผลกระทบต่อมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการให้การสนับสนุน และเป็นผู้อุปถัมภ์กิจกรรมของชุมชน ถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ที่นำมาซึ่ง ประโยชน์ร่วมกันระหว่างโรงแรมฯ และชุมชน กล่าวคือชุมชนได้รับการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็น โรงแรมฯ ได้มีโอกาสแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีส่วนในการให้ความช่วยเหลือชุมชน

ในส่วนของ**ความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์** จากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ของโสภณ พรโชคชัย (2563, น.24-25) ในส่วนของหลัก 10 ประการที่องค์กรต้องยึดถือในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แบ่งออกเป็น 4 ด้านใหญ่ๆ คือ ด้านสิทธิมนุษยชน, ด้านมาตรฐานแรงงาน, ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการไม่ยอมรับการทุจริต จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้นำชุมชนมีความเห็นว่าโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต มีการดำเนินการที่ดีจากการที่โรงแรมฯ เข้ามามีส่วนในการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ และให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ อีกทั้งการดำเนินธุรกิจของโรงแรมฯ ก็ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ไม่ละเลย และให้ความสำคัญกับชุมชน และสิ่งแวดล้อมของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้น

นอกจากนี้การทำกิจกรรม และการมีส่วนร่วมกับชุมชนของ โรงแรมฯ จากแนวคิด**ภาพลักษณ์องค์กร** (Corporate Image) ของพงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537) อ้างถึงใน กนกพร ชมภูณูท (2549, น.53) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์สามารถเกิดขึ้นได้ 2 วิธี คือเกิดขึ้นโดยธรรมชาติจากการที่บุคคล ได้พบเจอ และเกิดขึ้นจากการปรุงแต่งโดยการที่องค์กรพยายามที่จะ ดำเนินการใดๆ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี อันจะช่วยส่งเสริม และสนับสนุน ให้องค์กรมีความแตกต่างจากคู่แข่ง จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้นำชุมชน ทุกท่านมีความเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต มีการดำเนินการที่เหมือนกับโรงแรมอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนบ้าน แหลมพินา ไม่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากการดำเนินกลยุทธ์การจัดการ ชุมชนสัมพันธ์เชิงรับ ที่มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมตามความต้องการของ ชุมชนเป็นหลัก ที่ขาดการกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ที่ส่งเสริม ความเชี่ยวชาญขององค์กรที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้ผู้นำชุมชนเกิดการ จดจำถึงถึงความแตกต่าง

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ที่มีต่อโรงแรมศรีพันวา

ภูเก็ต จากแนวคิดภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) ของ Kevin Lane Keller (2008) อ้างถึงใน มนสิข สิทธิสมบูรณ์ และคณะ (2563) ในส่วนขององค์ประกอบของภาพลักษณ์เชิงการรับรู้ จากการมีบริการที่ดี มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน, การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยการให้ความช่วยเหลือ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน นำไปสู่องค์ประกอบเชิงความรู้สึกที่ก่อให้เกิดการยอมรับองค์กร จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้นำชุมชนให้ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ โรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต เป็น 2 ส่วนคือ ในแง่ของการประกอบธุรกิจโรงแรม ศรีพันวา เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงระดับโลกที่มีความสวยงาม และมีคุณภาพ ด้านการบริการ เป็นโรงแรมที่สร้างชื่อเสียง สร้างโอกาส และรายได้ให้

คนในชุมชน ในแง่ของการเป็นสมาชิกของชุมชน ผู้นำชุมชนให้ความเห็นว่า โรงแรมศรีพินา เป็นสมาชิกที่ดี มีการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงชุมชน โดยการจ้างงานคนในชุมชน และส่งต่อนักท่องเที่ยวเพื่อให้ชุมชนมีรายได้อยู่เสมอ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่ผ่านมาของโรงแรมฯ ตามความเห็นของผู้นำชุมชนล้วนก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีที่สอดคล้องกับแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรที่กล่าวมาแล้วในช่วงต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อ การรับรู้ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ที่พบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์อย่างมีนัยสำคัญ โดยการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านพนักงานมีขนาดความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา คือ ด้านองค์กร ด้านการบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ (ธณีส ธัญปรางดีกุล, 2563) ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์องค์กร อันนำมาซึ่งความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การให้การสนับสนุน และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและสาธารณชน

2. ผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพินา ภูเก็ต พบว่า ผู้นำชุมชนให้ความเห็นว่ากลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ มีการจัดการที่ดี การประกอบธุรกิจของโรงแรมฯ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และไม่สร้างปัญหาให้กับชุมชน การเข้ามาดำเนินธุรกิจของโรงแรมฯ ในชุมชนยังมีส่วนช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจ สร้างชื่อเสียงให้กับพื้นที่ สร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ดังนั้นความคาดหวังของผู้นำชุมชนที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพินา ภูเก็ต ในอนาคต จึงเป็นในเรื่องของกิจกรรมที่โรงแรมฯ เคยดำเนินการมาแล้วในอดีตที่ต้องการให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มเติมใน

บางประเด็นก็จะทำให้ชุมชนมีความพึงพอใจต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ มากขึ้น ตาม**แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง** (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ ความพึงพอใจ, วิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยจากการศึกษาสามารถแบ่งความต้องการของผู้นำชุมชนที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านอาชีพและรายได้ จากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ในส่วนประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานขององค์กร (CSR-in-Process) โดยการกำหนดนโยบายทางธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กร และชุมชน ผ่านการรับคนในพื้นที่เข้าทำงาน และการจ่ายรายได้ไปสู่ชุมชน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้นำชุมชนคาดหวังให้โรงแรมฯ ส่งเสริมอาชีพ สร้างงาน และกระจายรายได้มาสู่ชุมชน ผ่านการรับคนในพื้นที่ถิ่นเข้าทำงาน และส่งต่อนักท่องเที่ยว - แขกผู้เข้าพักในโรงแรม มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวของชุมชน อย่างที่เคยดำเนินการมาแล้วในอดีต เพราะเป็นสิ่งที่ดี ตรงตามความต้องการของชุมชน ซึ่งเป็นความคาดหวังที่สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรตามที่กล่าวไว้ในข้างต้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรณ และหทัยรัตน์ เสนาะพล (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร และความต้องการเกี่ยวกับกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์วิสาหกิจชุมชน ชมรมประมงเรือเล็กพื้นบ้าน ของบริษัท เอลซีจี เคมิคอลส์ จำกัด” ที่กล่าวว่า ผู้นำชุมชนให้ความสำคัญ และคาดหวังว่าองค์กรธุรกิจ จะเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องของรายได้และการสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน

2.2 ด้านสาธารณสุข จากแนวคิดชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations) ของปรีชาวุฒิ ชุมทรัพย์ (2527) ที่ได้กล่าวว่าการดำเนิน

กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์นั้น องค์กรจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะพื้นฐาน และความต้องการของชุมชนเป็นอันดับแรก โดยการสร้างพื้นที่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงปัญหา และความต้องการของชุมชน จากการศึกษาความคาดหวังของผู้นำชุมชนในด้านสาธารณสุขพบว่า ที่ผ่าน มาชุมชนไม่เคยมีโอกาสในการพูดคุยถึงความต้องการ และความจำเป็นของ ชุมชนให้โรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ทราบโดยสิ่งที่ยังขาดแคลน และต้องการให้ โรงแรมฯ ให้การสนับสนุนคือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เตียงผู้ป่วย, วีลแชร์, เครื่องช่วยหายใจ, ถังออกซิเจน รวมถึงของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย ดิดเตียง เนื่องจากปัจจุบันเป็นสิ่งที่ชุมชนยังขาดแคลน ต้องยืมมาจากหมู่บ้าน ข้างเคียงเมื่อต้องการใช้งาน ความคาดหวังในประเด็นดังกล่าว สะท้อนภาพ ปัญหาจากการที่โรงแรมฯ และชุมชน ไม่มีการสร้างพื้นที่ในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน ตามแนวทางในการดำเนินกิจกรรมชุมชน สัมพันธ์ จึงทำให้กลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ที่ผ่านมาของโรงแรมฯ ไม่ตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาของชุมชนในประเด็นดังกล่าว

2.3 ด้านการศึกษา จากแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร (Corporate Social Responsibility) ในส่วนประเภทของกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ใช้ทรัพยากร (Resource) ที่มีในองค์กร (Corporate-driven CSR) ในการทำกิจกรรม และแนวคิดการบริหาร ประเด็น (Issue Management) ของ ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการประเด็นให้ ตอบสนองความต้องการของชุมชน เพื่อสร้างสถานการณ์เชิงบวกที่ส่งผลดีต่อ ภาพลักษณ์องค์กร จากการศึกษาความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพัน วา ในด้านการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนคาดหวังให้โรงแรมฯ จัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมการเรียนรู้การทำงานโรงแรม เช่น การจัดเตรียมห้องพัก, การประกอบอาหาร, การทำขนม, การจัดดอกไม้ และการบริการ ให้แก่ เยาวชนในชุมชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะ

ในการประกอบอาชีพให้แก่เยาวชนในอนาคต ที่ถือเป็นโอกาสและความได้เปรียบของเยาวชนที่เติบโตในชุมชนที่ส่งเสริมอาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นความคาดหวังที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้โดยการใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่เยาวชน โดยการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวสามารถเพิ่มโอกาสให้เกิดสถานการณ์เชิงบวกต่อองค์กร คือตอบสนองความต้องการของชุมชน ส่งเสริมภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กรในความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับโรงแรม และคู่แข่งได้

2.4 ด้านสวัสดิการสงเคราะห์ ผู้นำชุมชนท่านหนึ่งมีแนวคิดปฏิรูปทัศนโรงเรียนชุมชนให้มีความสวยงาม ด้วยต้นทุนด้านที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ในจุดชมวิวที่ดี มีความสวยงาม แต่ยังคงขาดงบประมาณในการพัฒนา และปรับปรุงพื้นที่ ภายใต้ชื่อโครงการ “ทำโรงเรียน ให้เป็นโรงแรม” ในขณะที่ผู้นำชุมชนอีกท่านหนึ่งให้ความเห็นว่า หากเป็นไปได้ยากให้ สนับสนุนอุปกรณ์ไฟฟ้า สายไฟสำหรับต่อพ่วง ให้กับชุมชนอ่าวยนต์ เนื่องจากปัจจุบันประสบปัญหาสายไฟฟ้าไหม้ ไฟฟ้าดับ อันเนื่องมาจากการใช้ไฟเกินกำลังจากการศึกษาในประเด็นนี้ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคาดหวังในประเด็นดังกล่าว เป็นความคาดหวังที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์เชิงรับของโรงแรมฯ ที่ตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของชุมชนในทุกประเด็นที่มีการร้องขอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับชุมชน โดยไม่ได้คำนึงว่า การทำกิจกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ และสร้างความแตกต่างในด้านการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ กับคู่แข่งหรือไม่

2.5 ด้านกิจกรรมพิเศษอื่นๆ จากการศึกษาสามารถแบ่งความคาดหวังได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการจัดประชุมเพื่อพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ผู้นำชุมชนให้ความเห็นว่า ในอนาคตอยากให้โรงแรมศรีพันวา และโรงแรมอื่นๆ ในพื้นที่มีการจัดประชุม พบปะ พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล รับฟังความคิดเห็น และความต้องการ อันจะเป็นแนวทางการจัดการชุมชนสัมพันธ์ที่ดีมาก เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน นำไปสู่การร่วมกันพัฒนาชุมชนในทุกๆ มิติ

ด้านการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนได้มีโอกาสเข้ามาเยี่ยมชม ผู้นำชุมชนให้ความเห็นว่า ที่ผ่านมายาวชนในชุมชนยังไม่เคยเข้าไปสัมผัส และเยี่ยมชมการดำเนินงานของโรงแรมศรีพันวา ในอนาคตหากเป็นไปได้ก็อยากจะให้โรงแรมฯ จัดกิจกรรมให้คณะครู และนักเรียน สามารถเข้าเยี่ยมชมกิจการของโรงแรม และเรียนรู้การทำอาหาร และอื่นๆ ที่โรงแรมฯ สามารถทำได้ โดยมีบุคลากรของโรงแรมเป็นผู้ให้ความรู้ ด้วยเชื่อว่า เป็นแนวทางที่จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพให้กับเยาวชนในอนาคต ซึ่งเป็นความคาดหวังที่สอดคล้องกับ โจเจอร์ เฮวูด (1984) ที่ได้กล่าวไว้ในแนวคิดชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations) ว่าการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดพื้นที่ขององค์กรให้ชุมชนเข้าเยี่ยมชม เป็นหนึ่งในประเภทกิจกรรมพิเศษที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

ด้านการเป็นผู้สนับสนุน/อุปถัมภ์กิจกรรมของชุมชน ผู้ให้ผู้นำชุมชนให้ข้อมูลว่า ด้วยการเป็นผู้สนับสนุน และอุปถัมภ์กิจกรรมของชุมชนที่ผ่านในอดีตของโรงแรมศรีพันวา มีความเพียงพอ และเป็นที่พึงพอใจของผู้นำชุมชน ในประเด็นนี้กลุ่มผู้นำชุมชนจึงต้องการให้โรงแรมฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่นที่เคยทำมาในอดีต

โดยความคาดหวังต่อกิจกรรมพิเศษทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาในข้างต้น
ล้วนสอดคล้องกับประเภทของกิจกรรมพิเศษเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ

ชุมชน ที่โจเจอร์ เฮวูด (Haywood, 1984, อ้างถึงใน รัชนิกร สำราญรัตน์, 2553) ได้กล่าวไว้

นอกจากนี้จากการศึกษาความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ที่พบว่าผู้นำชุมชนมีความคาดหวังต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาชีพและรายได้, ด้านสาธารณสุข, ด้านการศึกษา, ด้านสวัสดิการสงเคราะห์ และด้านกิจกรรมพิเศษ ซึ่งต่างจากการศึกษาของ รัตติกาล อินทวงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม (CSR) ในธุรกิจเบียร์” ที่มีผลการศึกษาว่า ชุมชนมีความคาดหวังต่อกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมใน 3 ด้านหลักๆ ประกอบด้วย ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์, ด้านการมีส่วนร่วมของกิจกรรม และด้านบุคลากร ผู้นำหน้าในการจัดกิจกรรม ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อกิจกรรม หรือกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของชุมชนแต่ละพื้นที่นั้นมีความแตกต่างกันไป ตามลักษณะทางกายภาพ และลักษณะประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้นๆ องค์กรจึงต้องทำการศึกษา และทำความเข้าใจลักษณะพื้นฐาน และความต้องการของชุมชน ก่อนการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร และชุมชน นำไปสู่การสนับสนุนองค์กรทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างโรงแรมศรีพันวา และชุมชน เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ดีที่สามารถช่วยส่งเสริมการสร้างพื้นที่ในการมีส่วนร่วม โรงแรมฯ จึงควรใช้

โอกาสจากการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน ในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้น

2. จากการศึกษาการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ยังไม่ครอบคลุมประเด็นปัญหา และความต้องการของชุมชนในบางประเด็น การกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงลักษณะพื้นฐาน และความต้องการของชุมชนเป็นอันดับแรก เพื่อให้การกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร และตรงตามความต้องการของชุมชน

3. กลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์เชิงรับ ที่ดำเนินตามความต้องการ และความจำเป็นของชุมชน ให้ผลในด้านความพึงพอใจที่ส่งผลให้ชุมชนให้การยอมรับ และสนับสนุนองค์กร แต่ไม่ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างจากคู่แข่ง โรงแรมฯ ควรกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ในเชิงรุกที่นำความเชี่ยวชาญ และความชำนาญขององค์กรมากำหนดเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นให้กับชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการจดจำถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์กร นำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่นอกเหนือไปจากให้ผลในแง่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และก่อให้เกิดการยอมรับจากชุมชนแล้ว ยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงแรมฯ ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพัน ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ในภาพแคบแบบเจาะจงเพียงโรงแรมเดียว หากทำการศึกษาถึงความคิดเห็น และความคาดหวังธุรกิจโรงแรมในพื้นที่บ้านแหลมพันวาเพิ่มขึ้น อาจได้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็น และ

ความคาดหวังที่มีต่อกลุ่มธุรกิจโรงแรมในพื้นที่เพิ่มขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ตเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปหากเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในชุมชน จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้นำชุมชนบ้านแหลมพันวา ที่มีต่อกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมศรีพันวา ภูเก็ตเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปหากเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นโรงแรมศรีพันวา จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมการกำหนดกลยุทธ์การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของโรงแรมฯ มาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาร่วมกัน

4. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ในการศึกษาครั้งต่อไปหากทำการศึกษาวิจัยด้วยวิธีที่แตกต่างออกไป เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างมากขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกพร ชมภูณท. (2549). *ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ และภาพลักษณ์ปัจจุบันของบริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นจาก www.cuir.car.chula.ac.th: http://cuir.car.chula.ac.th/ handle /123456789/41439

ข้อมูลทั่วไปของชุมชนแหลมพันวา. (n.d.). สืบค้นจาก

<https://phuket.cdd.go.th/wp-content/uploads>

[/sites/42/2017/09/VDR-บ้านแหลมพันวา-ม.8-ต.วิชิต.pdf](https://sites/42/2017/09/VDR-บ้านแหลมพันวา-ม.8-ต.วิชิต.pdf)

ชูชาติ พ่วงสมจิตร. (2560). การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับ

ชุมชน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 1,345.

ธณัฐ ธัญปราณิตกุล. (2563). การเปิดรับสื่อ การรับรู้ภาพลักษณ์และความ

พึงใจในคุณภาพการบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์. (วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประชาชาติธุรกิจ. (29 มกราคม 2563). “ฮิลตัน” ตั้งเป้า 2030 ลงทุนเพื่อ

สังคม-ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม. สืบค้นจาก

<https://www.prachachat.net/csr-hr/news-414876>

ปรีชาวุฒิ ชุมทรัพย์. (2527). ชุมชนสัมพันธ์ : อีกรูทหนึ่งในการ

ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 73-77.

ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (4 มีนาคม 2563). รู้จักประเภทของกิจกรรมเพื่อ

สังคม (CSR). สืบค้นจาก

<https://www.popticles.com/branding/types-of-csr/>

เปิดใจทายาทหนึ่งในเจ้าของที่ดิน “ศรีพันวา”. (25 กันยายน 2563). สืบค้น

จาก <https://www.nationtv.tv/news/378797516>

ผู้จัดการออนไลน์. (21 กันยายน 2563). รู้จัก “ศรีพันวา” ที่พัสดุหรู ดึงรี

รางวัลระดับโลก. <https://mgronline.com/>

[travel/detail/9630000096530](https://mgronline.com/travel/detail/9630000096530)

ภาคุดา อำไพพรรณ. (2558). กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานต่อสื่อมวลชน. 42-45.

- มนสิข สิทธิสมบูรณ์ และคณะ. (มกราคม-เมษายน 2563). มโนทัศน์การสร้าง
ภาพลักษณ์องค์กร. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ* 15(1),
149-160.
- มุสลิมุกะเตฮือประท้วง ปิดโรงแรมพันวาบีช. (20 กุมภาพันธ์ 2558). สืบค้น
จาก <https://www.publicpostonline.net/1362>
- รัชนิกร สำราญรัตน์. (2553). *การจัดการชุมชนสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ
ธุรกิจโรงแรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- รัตติกาล อินทวงษ์. (2560). *ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของ
ชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม (CSR)
ในธุรกิจเบียร์*. สืบค้นจาก www.thesisarchive.library.tu.ac.th:
- สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรม และ หทัยรัตน์ เสนาพล. (2561). การเปิดรับข่าวสาร
และความต้องการเกี่ยวกับกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์วิสาหกิจชุมชน ชมรม
ประมงเรือเล็กพื้นบ้าน ของบริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด. *การ
ประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต*, (หน้า 679-690).
- สะท้อน เกตุทอง และสรารุช สุธรรมมาสา. (2557). ความพึงพอใจของผู้นำ
ชุมชนต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งในพื้นที่
เทศบาลเมืองมาตาพุต อำเภอมือง จังหวัดระยอง. *วารสารความ
ปลอดภัย และสุขภาพ*, 36-45.
- โสภณ พรโชคชัย. (2563). *CSR แท้*. บริษัท ส. วีริชการพิมพ์ (1996) จำกัด.
แหลมพันวา. (2565). สืบค้นจาก www.phuketcity.go.th:
[https://www.phuketcity.go.th/travel /detail/294](https://www.phuketcity.go.th/travel/detail/294)
- marketingoops. (21 ตุลาคม 2562). *ส่ององค์กรระดับโลก องค์กรไหนที่ยืน
หนึ่งด้าน CSR*. สืบค้นจาก

<https://www.marketingoops.com/news/csr-news/corporate-social-responsibility/ryt9.com>. (2558). *ภูเก็ต พันวา บีชฟรอนท์ รีสอร์ท ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม “ทำโรงเรียนให้เหมือนโรงแรม”*. สืบค้นจาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2315959>

the Bangkok insight (30 กันยายน 2563). 3 *หน่วยงานประสานเสียงที่ดิน “ศรีพันวา” ได้มาถูกต้อง* *ลาดชันแต่ไม่ผิดกฎหมาย* สืบค้นจาก <https://www.thebangkokinsight.com/news/politics-general/politics/445675/>

ภาษาต่างประเทศ

Sustainability Report 2018. (n.d.). Retrieved from http://investor.charnissara.com/misc/sdr/2019_0325-sd-report-2018-th.pdf

We Smile Magazine. (n.d.). Retrieved from <http://wesmilemagazine.com/phuket-the-pearl-of-the-andaman/>