

ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรม ใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต¹

Relationship between Corporate Social Responsibility Based on Green Leaf
Standard and Employee Commitment in Hotel Business in Phuket

วนิดา หาญเจริญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามกรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต แหล่งที่มาของข้อมูลการศึกษา คือ วิธีการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 387 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 18 ตัวแปรคือนโยบายและการสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การจัดการของเสีย ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ประสิทธิภาพการใช้น้ำ ครุภัณฑ์และห้องอาหาร ห้องซักรีด การจัดซื้อ คุณภาพอากาศภายในอาคาร มลพิษทางอากาศและเสียง น้ำและคุณภาพน้ำ สเปาและการนวดเพื่อสุขภาพ สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำและกิจกรรมกลางแจ้ง ความปลอดภัยในโรงแรม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับ

¹ งานวิจัยเพื่อพัฒนาทางวิชาการที่ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 ใน 3 ด้าน ด้านแรกคือความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างมาก กับ ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านนโยบายและการสื่อสาร ด้านคณะกรรมการ ด้านคุณภาพอากาศภายในอาคารมลพิษทางอากาศและเสียง ส่วนข้อที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ ด้านประสิทธิภาพการใช้น้ำ ด้านที่สองคือความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างมาก กับ ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านคณะกรรมการ ส่วนข้อที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ และสุดท้ายเป็นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อยกับความรับผิดชอบต่อสังคม สองอันดับแรก ได้แก่ ด้านนโยบายและการสื่อสาร และด้านคณะกรรมการ

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม ความผูกพันของพนักงาน มาตรฐานใบไม้สีเขียว

Abstract

This research aims to study the relationship between corporate social responsibility Based on Green Leaf Standard and employee commitment in hotel business in Phuket. Primary and secondary data were collected by questionnaires from 387 employees of the hotels in Phuket. Statistical values in term of percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation were analysed. The results were found that 18 factors in corporate social responsibility according to green leaf hotel standard consisting of communication and policy, staff development, committee, aim and action plan, waste management, energy consumption efficiency, water consumption efficiency, kitchen and canteen, laundry, buying process, indoor air quality, air

and noise pollution, water and water quality, spa and massage, exercise place, swimming pool, water and outdoor activities, safety, environmental impact, community participation and culture promotion were related to employee commitment in positive way at 0.05 and 0.01 statistical significance level in 3 aspects. First, high confidence in aim and value acceptance of the organization was highly related in positive way to social responsibility in terms of policy and communication, committee, indoor air quality, air and noise pollution, whereas it was slightly related in terms of staff development, aim and action plan, water consumption efficiency. Second, high dedication for benefit of the organization was highly related in positive way to social responsibility in terms of committee, whereas it was slightly related in terms of staff development, aim and action plan. Third, requirement for member being of the organization was slightly related in positive way to social responsibility in terms of policy and communication and committee.

Keyword (s) : Corporate Social Responsibility, Employee Commitment , Green Leaf Standard

บทนำ

แหล่งท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดฝั่งทะเลอันดามันที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะความงามของโลกใต้ท้องทะเลทำให้นักลงทุนไทยและต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยวกันจำนวนมาก อาทิ โรงแรม สปา ร้านอาหาร เป็นต้น โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต มีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 74.5 ของรายได้จากการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดฝั่งทะเลอันดามัน จังหวัดภูเก็ตที่มีความพร้อมหลายด้านไม่ว่าจะเป็น ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติและไทยสะดวกสบายจากหลากหลายสายการบินและเที่ยวบิน มารีน่า (Marina) และกิจกรรมทางท่องเที่ยว

ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น ประเพณีต่างๆ รวมถึงสถาปัตยกรรมโปรตุเกสย่านใจกลางเมืองภูเก็ต เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ภูเก็ตเป็นจังหวัดในชายฝั่งทะเลอันดามันที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและสร้างรายได้แก่ภาคท่องเที่ยวและบริการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558)

จากข้อมูลการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2557 พบว่ามีโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศจำนวน 10,018 แห่ง ในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.1 เป็นโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ ซึ่งมีจำนวนห้องพักมากที่สุดร้อยละ 34.1 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) การที่มีธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจโรงแรมเป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยว่า ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นสาขาเร่งรัดตามกรอบการเปิดเสรีอาเซียนที่จะได้รับผลกระทบมาก และที่น่าเป็นห่วง คือ การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจะรุนแรงกว่าภาคธุรกิจอื่น ซึ่งจะซ้ำเติมปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ คือ เรื่องการขาดแคลนแรงงาน ยกตัวอย่างเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวใน จังหวัดภูเก็ตที่ปัจจุบันมีความต้องการแรงงานสูงถึง 2,500 คนต่อปี แต่ไม่สามารถจัดหาได้ และปัญหาการขาดแคลนแรงงานจะวิกฤติมากขึ้น เมื่อเปิดเสรี เพราะคาดการณ์รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวที่จะสร้างรายได้เพิ่มจากกว่า 1 ล้านล้านบาท เป็น 2 ล้านล้านบาทในปี 2558 และจากคำให้สัมภาษณ์ของประธานชมรมการจัดการงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต ที่มีสมาชิกเป็นสถานประกอบการด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 142 แห่ง มีพนักงานที่อยู่ภายใต้การบริหารงานกว่า 7 หมื่นคน ได้กล่าวถึงประเด็นนี้เช่นกันว่า ปัญหาของทุกโรงแรม คือ การขาดแคลนแรงงานเนื่องจากธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวในภูเก็ตเติบโตขึ้นและมีโรงแรมเกิดใหม่ปี ละ 20-30 แห่ง (กรุงเทพธุรกิจ, 2555)

จากปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานดังกล่าว ทำให้ธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งต้องมียุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการพนักงาน โดยมีการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ซึ่งสังคมในความหมายนี้ จะพิจารณาตั้งแต่ผู้มีส่วนได้

เสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียนอกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบข้าง และสังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ระบบนิเวศโดยรวม เป็นต้น ในปัจจุบันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกหน่วยงานควรคำนึงถึง ดังนั้นการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมจึงควรมีเรื่องของการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามแนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมสีเขียวหรือโรงแรมใบไม้สีเขียว (Green Leaf Hotel) ของมูลนิธิใบไม้สีเขียว (Green Leaf Foundation) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นภายใต้การทำงานของหน่วยธุรกิจที่พักแรมในการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อม โดยการจัด “โครงการใบไม้เขียว” หรือ “กรีนลีฟ” เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ให้ธุรกิจโรงแรมเน้นความสำคัญกับการใช้พลังงานและการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการบริหารคุณภาพของโรงแรม “ใบไม้เขียว”จึงเป็นสัญลักษณ์ของโรงแรมที่ใส่ใจและให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ เช่น การควบคุมคุณภาพและการบำบัดน้ำทิ้งตามกฎหมายและข้อบังคับของทางราชการ มาตรการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษา การใช้และการจัดการเชื้อเพลิง แก๊ส และสารพิษ มินิโบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดการของเสีย เริ่มตั้งแต่การคัดแยกขยะ รวมถึงน้ำทิ้งจากแหล่งต่างๆ มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานจำพวกหลอดไฟ ก็อกลงน้ำ สุขาภัณฑ์ ฯลฯ (มหานครสีเขียว, 2013)

ซึ่งการทำกิจกรรม CSR ของธุรกิจโรงแรมนับว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักงงานเกิดความผูกพันทางใจ (Commitment) กับองค์กร ซึ่ง David (1994) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่ มีความเชื่อมั่นอย่างแรกกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และมีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

(David ,1994 อ้างถึงใน nittaya111, 2012) ดังตัวอย่างของบริษัทพรอพเพอร์ตี้ แครี เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด หรือ “พีซีเอส” ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการดูแล อสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ในไทย ที่มีพนักงานในความดูแลกว่า 25,000 คน พบว่า จำนวนอัตราการลาออกของพนักงานลดลง 1.02 เปอร์เซ็นต์ หลังจากที่บริษัทเริ่มให้ พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเมื่อ 3 ปีก่อน ซึ่งไมเคิล วอล์ฟ กรรมการ บริษัทกล่าวว่า “เราอาจจะบอกไม่ได้ว่า CSR เป็นปัจจัยเดียวที่ทำให้พนักงานมีความผูกพัน กับองค์กรมากขึ้นแต่เชื่อว่า CSR ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจ กับงานที่ทำจากเดิมที่รู้สึกว่าการอาชีพนี้ไม่น่าภาคภูมิใจ”และจากผลการสำรวจ ความผูกพันของพนักงานที่ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิตพบว่ามียอดราเพิ่มขึ้น กว่า 11 เปอร์เซ็นต์ ในปีที่ผ่านมาหลังจากที่ 2 ปีก่อนหน้านั้น บริษัทได้มีการปรับปรุง แนวทางดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยให้ความสำคัญ เป็นพิเศษกับการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ในนโยบายการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของบริษัท (Decha, 2014) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงาน ในธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลและมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างครั้งนี้ ได้แก่พนักงานหรือลูกจ้างของกิจการธุรกิจโรงแรมที่เป็นโรงแรมอิสระและโรงแรมในเครือที่มีขนาดของจำนวนห้องพัก 60 ห้อง ขึ้นไปในจังหวัดภูเก็ต โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับความผิดได้ไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 7) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ 385 คน และได้มีการสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 15 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน ในการศึกษาได้กำหนดโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ข้อมูลของจำนวนธุรกิจโรงแรมตามพื้นที่ (Area sampling) ใน 3 อำเภอ คืออำเภอกลาง อำเภอเมืองและอำเภอกะทู้ (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2557) โดยโรงแรมที่ศึกษามีทั้งโรงแรมที่ได้ตามมาตรฐานของโรงแรมใบไม้เขียวและโรงแรมที่ไม่ได้ตามมาตรฐานของโรงแรมใบไม้เขียว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยให้พนักงานหรือลูกจ้างของกิจการธุรกิจโรงแรมตอบคำถามในแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม และ 3) แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

3.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม มูลนิธิไปไม้เขียว แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ สถานการณ์การท่องเที่ยว โรงแรมและความรับผิดชอบต่อสังคม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถาม

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ว่าสิ่งที่ประเมินแต่ละข้อมีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยการตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาให้น้ำหนักเป็นคะแนน โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item objective Congruence)

3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) คุณภาพของเครื่องมือดังกล่าวก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงาน (CSR) วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อยู่ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขายและประชาสัมพันธ์ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานของธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว โดยแบ่งออกเป็น ระดับการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 19 ด้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมของ
ธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ค่าเฉลี่ย
1	หน่วยงานของท่านตระหนักถึง ความสำคัญของ CSR โดยมีการจัดทำ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของการ ดำเนินการในธุรกิจโรงแรม	4.33	.795	จริง
2	หน่วยงานของท่านได้มีการสนับสนุน ให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อ อนุรักษ์และส่งเสริมประสิทธิภาพ พลังงานในรอบปีที่ผ่านมา	4.31	.882	จริง
3	หน่วยงานของท่านได้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและ ส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	4.23	.961	จริง
4	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำ แผนปฏิบัติการในการอนุรักษ์พลังงาน และประสิทธิภาพพลังงาน	4.37	.802	จริง
5	บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีส่วน ร่วมในการคัดแยกขยะเพื่อนำมาใช้ซ้ำ นอกจากการกำจัดทิ้ง เพื่อลดปริมาณ ขยะมูลฝอยจากทุกส่วนของโรงแรม	4.43	.828	จริง

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ค่าเฉลี่ย
6	หน่วยงานของท่านได้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เช่น การใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในการผลิตน้ำร้อน	3.27	1.513	ไม่แน่ใจ
7	หน่วยงานของท่านได้มีการติดตั้งหัวก๊อกประสิทธิภาพการใช้น้ำในห้องพักของโรงแรม	3.96	1.104	ค่อนข้างจริง
8	หน่วยงานของท่านได้มีการควบคุมการจ่ายน้ำของ flush valve ไม่ให้มากเกินไปจนความจำเป็น	4.00	1.051	ค่อนข้างจริง
9	แผนกครัวและห้องอาหารมีการใช้พลังงานที่ขัดแย้งกันโดยการปรุงอาหารในส่วนพื้นที่ที่มีการปรับอากาศ (ข้อความเชิงลบ)	2.85	1.496	ไม่แน่ใจ
10	แผนกซักรีดได้มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดเติมแทนการใช้หมดแล้วทิ้งและรณรงค์ให้ลูกค้าที่เข้าพักใช้ผ้าเช็ดตัวซ้ำโดยไม่เปลี่ยนรายวันเพื่ออนุรักษ์พลังงาน	3.52	1.479	ค่อนข้างจริง

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมายค่าเฉลี่ย
11	แผนกจัดซื้อได้มีการกำหนดให้ซื้ออาหารที่ผลิตได้ในฤดูกาล เพื่อลดการใช้พลังงานในการเก็บรักษา การขนส่ง และการผลิตบรรจุหีบห่อ	4.07	.989	ค่อนข้างจริง
12	หน่วยงานของท่านได้มีการควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคาร มลพิษทางอากาศและเสียงรบกวน	4.07	.994	ค่อนข้างจริง
13	หน่วยงานของท่านได้มีการตรวจสอบน้ำในจุดต่าง ๆ เช่น น้ำถัง น้ำใช้ น้ำประปา น้ำบาดาล น้ำในสระ น้ำในห้องพักแขก และตรวจสอบคุณภาพของน้ำเสียและการรั่วไหล	4.36	.898	จริง
14	ในแผนก สป่าและการนวดเพื่อสุขภาพได้มีการหลีกเลี่ยงและลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วทิ้งในขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดขยะมูลฝอย	3.66	1.152	ค่อนข้างจริง

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ค่าเฉลี่ย
16	หน่วยงานของท่านได้มีการติดตั้งมาตรวัดปริมาณการเก็บแรงดันและปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและแก๊สเพื่อตรวจสอบการรั่วไหล การสูญเสียและการปรับปรุงประสิทธิภาพ	4.25	.921	จริง
17	หน่วยงานของท่านหลีกเลี่ยงและลดปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล เช่น ไม้ใช้เฟอร์นิเจอร์หยาบหรือไม่ประดับตกแต่งโรงแรมด้วยเปลือกหอย	4.19	1.007	ค่อนข้างจริง
18	หน่วยงานของท่านได้มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความร่วมมือในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นในโอกาสต่าง ๆ เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมเก็บขยะบริเวณชายหาด	4.35	.985	จริง
19	หน่วยงานของท่านได้มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในโอกาสต่าง ๆ เช่น การจัดงานลอยกระทงเพื่ออนุรักษ์ประเพณีไทย	4.24	1.030	จริง
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	1.037	จริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมไปไม่เขียวของธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติจริง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน่วยงานได้มีการปฏิบัติจริงในข้อส่วนที่เป็นสถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำและกิจกรรมกลางแจ้ง ได้จัดให้มีช่องแสงหรือหน้าต่างของสถานที่ออกกำลังกาย เพื่อให้อากาศหมุนเวียน สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะเพื่อนำมาใช้ซ้ำออกจากการกำจัดทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยจากทุกส่วนของโรงแรม และน้อยที่สุดคือหน่วยงานได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

ในข้อที่พนักงานเห็นว่าหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติค่อนข้างจริง คือ การหลีกเลี่ยงและลดปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์จากป่าและทะเล เช่น ไม่ใช้เฟอร์นิเจอร์หวายหรือไม่ประดับตกแต่งโรงแรมด้วยเปลือกหอย มากที่สุด รองลงมาคือแผนกจัดซื้อได้มีการกำหนดให้ซื้ออาหารที่ผลิตได้ในฤดูกาล เพื่อลดการใช้พลังงานในการเก็บรักษา การขนส่งและการผลิตบรรจุหีบห่อ และน้อยที่สุดคือแผนกซักกรีดได้มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดเติมแทนการใช้น้ำหมดแล้วทิ้งและรณรงค์ให้ลูกค้าที่เข้าพักใช้ผ้าเช็ดตัวซ้ำโดยไม่เปลี่ยนรายวันเพื่ออนุรักษ์พลังงาน

ในข้อที่พนักงานไม่แน่ใจคือหน่วยงานได้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เช่น การใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในการผลิตน้ำร้อนมากที่สุด และน้อยที่สุดคือการทำแผนครัวและห้องอาหารมีการใช้พลังงานที่ขัดแย้งกันโดยการปรุงอาหารในส่วนพื้นที่ที่มีการปรับอากาศ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2.ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	1.ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
1.1	ท่านมักจะพูดถึงหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่ให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	4.04	.768	สูง
1.2	เป้าหมายและค่านิยมของหน่วยงานที่ท่านทำอยู่เป็นแนวทางเดียวกับเป้าหมายและค่านิยมของท่าน	3.95	.785	สูง
1.3	เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงหน่วยงานของท่านอย่างเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงแก้ไขคำกล่าวหา นั้นทันที	4.12	.838	สูง
1.4	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	4.25	.725	สูง
	ค่าเฉลี่ยรายด้าน	4.09	.779	สูง
	2.ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
2.1	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน	4.46	.632	สูง
2.2	เมื่อถึงเวลาเลิกงาน แม้งานยังไม่เสร็จท่านก็เต็มใจอยู่ต่อเพื่อทำงานให้เสร็จ	4.40	.699	สูง
2.3	ท่านมีส่วนช่วยในการพัฒนาหน่วยงานของท่านให้เจริญก้าวหน้า	4.26	.751	สูง

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.4	ท่านพุ่มเทีให้การปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่ารางวัล ตอบแทนที่ได้รับจะน้อยก็ตาม	4.33	.734	สูง
	ค่าเฉลี่ยรายด้าน	4.36	.704	สูง
	3.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการ คงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร			
3.1	หน่วยงานนี้ได้รับความจงรักภักดีจากท่าน	4.39	.672	สูง
3.2	สำหรับท่านหน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่ ท่านจะทำงานด้วย	4.13	.810	สูง
3.3	การตัดสินใจทำงานกับหน่วยงานนี้เป็นการ ตัดสินใจที่ถูกต้อง	4.20	.754	สูง
3.4	ท่านจะทำงานกับหน่วยงานนี้ต่อไปแม้ว่าท่านมี โอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า	3.94	.958	สูง
	ค่าเฉลี่ยรายด้าน	4.16	.798	สูง
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	.760	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่าพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงหน่วยงานอย่างเสีย ๆ หาย ๆ พนักงานจะรีบชี้แจงแก้ไขคำกล่าวหา นั้นทันที และลำดับสุดท้ายคือ เป้าหมายและค่านิยมของหน่วยงานที่พนักงานทำอยู่เป็นแนวทางเดียวกับเป้าหมายและค่านิยมของพนักงาน ส่วนในด้านความเต็มใจทุ่มเท

ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือเมื่อถึงเวลาเลิกงาน แม้งานยังไม่เสร็จพนักงานก็เต็มใจอยู่ต่อเพื่อทำงานให้เสร็จ และพนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนช่วยในการพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า และความทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานที่แม้ว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับจะน้อยก็ตาม เป็นลำดับสุดท้าย ส่วนด้านสุดท้ายเป็น**ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานได้รับความจงรักภักดีจากพนักงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือพนักงานเห็นว่าการตัดสินใจทำงานกับหน่วยงานนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง และหน่วยงานที่พนักงานทำอยู่เป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย และลำดับสุดท้ายคือพนักงานจะทำงานกับหน่วยงานนี้ต่อไปแม้ว่าจะมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรม
ไปไม้เขียวรายด้านกับความผูกพันของพนักงานรายด้าน

ข้อ	ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน โรงแรมไปไม้เขียว	ความผูกพันต่อองค์กร		
		ความ เชื่อมั่น ๑	ความ เต็มใจ ๑	ความ ปรารถนา๑
		r	r	r
1	ด้านนโยบายและการสื่อสาร	0.44**	0.35**	0.39**
2	ด้านการพัฒนาบุคลากร	0.38**	0.36**	0.38**
3	ด้านคณะกรรมการ	0.41**	0.41**	0.39**
4	ด้านเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ	0.38**	0.36**	0.37**
5	ด้านการจัดการของเสีย	0.30**	0.26**	0.23**
6	ด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	0.28**	0.16**	0.16**
7	ด้านประสิทธิภาพการใช้น้ำ	0.38**	0.26**	0.35**
8	ด้านประสิทธิภาพการใช้น้ำ	0.26**	0.24**	0.30**
9	ด้านครัวและห้องอาหาร	0.11 *	0.13**	0.11 *
10	ด้านห้องซักรีด	0.32**	0.27**	0.23**
11	ด้านการจัดซื้อ	0.28**	0.26**	0.25**
12	ด้านคุณภาพอากาศภายในอาคาร มลพิษ ทางอากาศและเสียง	0.41**	0.32**	0.37**
13	ด้านน้ำและคุณภาพน้ำ	0.36**	0.27**	0.37**
14	ด้านสปาและการนวดเพื่อสุขภาพ	0.30**	0.28**	0.28**
15	ด้านสถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำและ กิจกรรมกลางแจ้ง	0.36**	0.34**	0.35**

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน โรงแรมใบไม้เขียว	ความผูกพันต่อองค์กร		
		ความ เชื่อมั่น ฯ	ความ เต็มใจ ฯ	ความ ปรารถนาฯ
16	ด้านความปลอดภัยในโรงแรม	0.33**	0.33**	0.34**
17	ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	0.32**	0.25**	0.31**
18	ด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กร ท้องถิ่น	0.36**	0.31**	0.33**
19	ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	0.28**	0.22**	0.31**
	รวม	0.33**	0.28**	0.31**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในเชิงบวก โดยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านในระดับ ($r = 0.30$) ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($r = 0.33$) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมากกับความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านนโยบายและการสื่อสาร เป็นอันดับแรก ($r = 0.44$) รองลงมาเป็นด้านคณะกรรมการ และด้านคุณภาพอากาศภายในอาคารมลพิษทางอากาศและเสียง ($r = 0.41$) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านครัวและห้องอาหาร ($r = 0.11$)

รองลงมาจากด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม ($r = 0.31$) โดยมีระดับความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมเชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อยสองอันดับแรกได้แก่ด้านนโยบายและการสื่อสาร และด้านคณะกรรมการ ($r = 0.39$) ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยรองลงมาคือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ($r = 0.38$) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านครัวและห้องอาหาร ($r = 0.11$)

ส่วนด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม ($r = 0.28$) โดยมีระดับความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงบวกในระดับค่อนข้างมากเป็นอันดับแรกในด้านคณะกรรมการ ($r = 0.41$) ส่วนข้อที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ได้แก่ด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ ($r = 0.36$) ด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านครัวและห้องอาหาร ($r = 0.13$)

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรายด้านในเชิงบวก ทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การในเชิงบวกด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์การ ส่วนด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยผลการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวของธุรกิจโรงแรม

ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในประเด็นที่สำคัญ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมรายด้าน ในทุกตัวแปร พบว่าความผูกพันของพนักงานรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน พนักงานมีความเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมมากที่สุด โดยทั้งพนักงานและพนักงานระดับบริหารมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าการที่ธุรกิจโรงแรมมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ทำให้พนักงานทุกระดับเกิดความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จึงมีความภาคภูมิใจในการที่ได้ทำงานในหน่วยงานและให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกกิจกรรมที่พนักงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมและองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิไล ศรีปัญญาวิษฐ์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารทหารไทย จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรับในค่านิยมและเป้าหมาย รองลงมาคือด้านความรู้สึกรักใคร่ที่จะช่วยเหลือองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้านความรู้สึกรับรองหน้าที่ที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวัตร ทองดำสิง (2552) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด ผลการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด ในด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ส่วนในเรื่องอื่นๆไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททัวร์ เท็กซ์ จำกัด

2. เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวรายด้านกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม รายด้านในทุกตัวแปรพบว่าจาก 18 ตัวแปร ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านนโยบายและการสื่อสาร และตัวแปรด้านคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแปรในลำดับต้นๆตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ที่มีค่าความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างสูง ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากที่สุด รองลงมาคือความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์การ ส่วนด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด การที่ตัวแปร ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านนโยบายและการสื่อสารและตัวแปรด้านคณะกรรมการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายได้ว่าการที่ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการจัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ในการดำเนินการด้านธุรกิจโรงแรมและได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงาน และสร้างเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานขึ้นมา ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์การ และมีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ในการที่ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจัดโครงสร้างการบริหารงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงมีการสื่อสารและการประสานงานในองค์กร เป็นการใช้นโยบายเชิงรุก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตน์ แผลวมัจฉะ (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม กรณีศึกษา กลุ่มบริษัททูเบะ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มบริษัท มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม พ.ศ. 2552 ในทุกประเด็นหลัก ปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อการดำเนินงาน CSR ได้แก่

การสนับสนุนของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เงินทุนและงบประมาณ วัสดุทัศนและวัฒนธรรมองค์กร วิธีการต้นแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน CSR มาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการดำเนินงาน CSR ได้แก่ การจัดโครงสร้างการบริหารงาน CSR การสื่อสารและประสานงาน การจัดกิจกรรมที่ครอบคลุมงาน CSR และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผลที่ผู้ถือหุ้นได้รับจากการดำเนินงาน CSR ของกลุ่มบริษัทคือ การลดค่าใช้จ่ายของบริษัท การเพิ่มความสามารถในการขายและการเพิ่มความแข็งแกร่งและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน สำหรับผลที่พนักงานได้รับคือ การเป็นสถานที่ทำงานที่ดีและการสร้างความภูมิใจให้กับพนักงาน โดยภาพรวมชุมชนที่ตั้งอยู่ติดกับกลุ่มบริษัท ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบในด้านสังคมและเศรษฐกิจมากกว่าชุมชนที่อยู่ในรัศมี 1 และ 5 กิโลเมตรตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวด้านนโยบายและการสื่อสาร และตัวแปรด้านคณะกรรมการ มีค่าความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานด้านธุรกิจโรงแรมสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานได้มากขึ้น โดยกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับมาตรฐานของโรงแรมใบไม้สีเขียวในทุกด้านและมีการสื่อสารโดยประกาศให้พนักงานในองค์กรได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว รวมถึงการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ

ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการได้เป็นผู้มีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่ใช้เพียงแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงมากขึ้น

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จึงควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างไปในเขตจังหวัดใกล้เคียงเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมและทั่วถึง

2.3 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น Happy Work Place เป็นต้น เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงาน อันจะเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพธุรกิจ. (2555). **ห่วงวิกฤติ"แรงงาน"อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาเซียน**. [Online]. Available : http://tdri.or.th/archives/download/news/bbn2012_03_27a.pdf [2556, พฤศจิกายน 9]

ธนันท์ ทะสุใจ. (2547). **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มหานครสีเขียว. (2013). **โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**. [Online]. Available : <http://www.bangkokgreencity.bangkok.go.th/KnowledgeBased/Article/GreenSpace/> [2559, เมษายน 15]
- มูลนิธิใบไม้เขียว. (2558). **มูลนิธิใบไม้เขียว**. [Online] . Available HTTP: http://www.greenleafthai.org/th/green_found/hotel/index.php [2558, สิงหาคม 15]
- วรรณวิไล ศรีปัญญาวิชัย. (2552). **ความผูกพันของพนักงานต้อนรับ : กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรวรรตทองดำสิง. (2552). **ความผูกพันต่อการบริการของพนักงานบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด**. การศึกษาอิสระ การจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : Diamond In Business World.
- ศรีสมร พิมพ์โพธิ์. (2546). **ความผูกพันต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ในสถาบันพระบรมราชชนกกระทรวงสาธารณสุข**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). **คาดปี' 58 โรงแรมฟื้นตัวโต 7.1-10.0% แต่ยังต้องจับตา ภาวะนักท่องเที่ยวรัสเซียและยุโรปชะลอตัว รวมถึงการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่รุนแรง** [Online]. Available : <http://www.kasikornresearch.com/th/k-conanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33593> [2558, สิงหาคม 20]
- สถิตินักงาน จังหวัดภูเก็ต. (2557). **บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ณ วันที่ 17 เมษายน 2557**. เอกสารจัดสำเนาที่ทำการปกครอง จังหวัดภูเก็ต.
- สถิตินักงาน, สำนักงาน. (2558). **สรุปข้อมูลการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.2557** [Online]. Available : <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/hotel-quest57.pdf> [2558, สิงหาคม 28]

สุดารัตน์ แผลวมัจฉะ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อ**
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอุเบะ
(ประเทศไทย).วารสารร่วมพฤษ ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
2553.

Decha. (2014). **เคล็ดลับผูกใจพนักงานด้วย CSR ผ่าน 2 โมเดลความสำเร็จ**
PCS- AACP. [Online]. Available <http://www.decha.com/man/showTopic.php?i=2929> [2557, สิงหาคม 15]

Nittaya111. (2012). **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.**
[Online]. Available <https://www.nittaya111.wordpress.com/2012/01/11/2-> [2559, เมษายน 10]

To Be Green Forever. (2014). **มาตรฐานใบไม้เขียว.** [Online]. Available <http://www.2bgreen4ever.com/15007461/> [2559, เมษายน 10]