

The Study of Sustainable Practices for 5 Star Hotels in Bangkok

Sangkae Punyasiri ¹

Received: 20/07/2022, Revised: 25/08/2022, Accepted: 02/09/2022

Abstract

This research aimed to study the level of employee' perceptions of sustainable practices and the level of organization commitment, and to explore the relationship of sustainable practice and the level of organization commitment of 5-star hotel in Bangkok. The sample group of this study were 158 hotel staffs. This research investigated results from the collected questionnaire by using convenient Sampling. The data were analyzed by using descriptive statistics, frequency, percentage, means, standard deviation, One way ANOVA analysis and Pearson's Correlation Coefficient Analysis.

The research found that the level of employee' perceptions of sustainable practices overall aspects were at the high levels ranking from the aspect of environment benefits, effective sustainable management, cultural heritage benefits, and social and economic benefits. The level of organization commitment overall aspects was at the high levels ranking from normative commitment at the highest level, follow by affective commitment, and continuance commitment. The relationship between the factors of Sustainable Practices and organization commitment in overall have positively correlation at high level statistically significant level of 0.01 ($r = .751$).

Keywords: sustainable practices; organization commitment; hotel

¹ Assistant Professor, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration
Email: sangkae.p@nida.ac.th



การศึกษาแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม ๕ ดาวในกรุงเทพมหานคร

แสงแข บุญศิริ¹

วันรับบทความ: 20/07/2565, วันแก้ไขบทความ: 25/08/2565, วันตอบรับบทความ: 02/09/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนระดับความผูกพันต่อองค์กร และสำรวจความสัมพันธ์ของแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมมีระดับการรับรู้ของพนักงานสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ ด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรม และด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจตามลำดับ ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานของพนักงานสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ มีค่าลดลงตามลำดับ และความสัมพันธ์ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนกับระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .751$)

คำสำคัญ: แนวปฏิบัติที่ยั่งยืน; ระดับความผูกพัน; โรงแรม

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อีเมล: sangkae.p@nida.ac.th



บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจอื่น ๆ มากมาย อาทิเช่น ธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ธุรกิจบริการที่พักและโรงแรม ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง และธุรกิจนันทนาการและสถานบันเทิง ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ล้วนเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งสิ้น โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO: World Tourism Organization, 2021) ได้พยากรณ์ว่าในปี พ.ศ.2566 ภาคการท่องเที่ยวจะฟื้นตัวเร็วขึ้นในประเทศที่มีอัตราการฉีดวัคซีนสูง เช่น ฝรั่งเศส เยอรมนี สวิตเซอร์แลนด์ สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา และคาดว่าจะการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศอาจจะกลับมาอยู่ในระดับก่อนเกิดโควิด 19 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากขึ้น

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินงานเฉพาะ มีการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ และทรัพยากรสิ่งแวดล้อมเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลกระทบต่อทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หลังจากประเทศไทยได้เข้าร่วมกับยูเนสโกในปฏิญญาเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแล้ว โรงแรมกว่าห้าร้อยแห่งได้ลงนามในปฏิญญานี้ด้วย (Unesco Bangkok, 2561) โดยภาครัฐได้เริ่มมีการสร้างมาตรฐานเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยแนวคิดองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ UNESCO Sustainable Tourism Pledge ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พันฟูการท่องเที่ยวมรดกทางวัฒนธรรมในชุมชน และรณรงค์การปรับเปลี่ยนวิถีการท่องเที่ยวไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยโรงแรมได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติมาปรับใช้ในหลักการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานภายในโรงแรม โดยการดำเนินตามเป้าหมาย SDGs ไม่ใช่ทำเพียงแคในองค์กรของตนเอง แต่พาร์ทเนอร์ทั้งหมดก็ต้องร่วมเป็นหนึ่งใน การปฏิบัติด้วย และที่สำคัญคือ การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างเป็นมิตรไม่สร้างผลกระทบให้กับชุมชนเพื่อให้การดำเนินธุรกิจมุ่งไปสู่การดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและโรงแรมต้องมีหลักเกณฑ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC) คือ ความพยายามที่จะสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการเดินทางและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนซึ่งถือเป็นแนวทางขั้นพื้นฐานที่หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการกิจการไปสู่ความยั่งยืนสามารถถือปฏิบัติได้ และเพื่อจะตอบสนองค่านิยมของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การบริหารจัดการอย่างบูรณาการครอบคลุมภาพรวมที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ด้านสังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจแก่ชุมชนท้องถิ่น และเพิ่มผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

อย่างไรก็ตามบุคลากรของโรงแรมถือเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด แนวคิดของ สเตียร์ส (Steers, 1997 อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล และ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติตลอดจนความท้าทายของงานที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์กร การปลูกฝังหรือการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ถือเป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานโรงแรมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน (Sustainable Practices) ของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานครและสำรวจความสัมพันธ์ของแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้อย่างมี

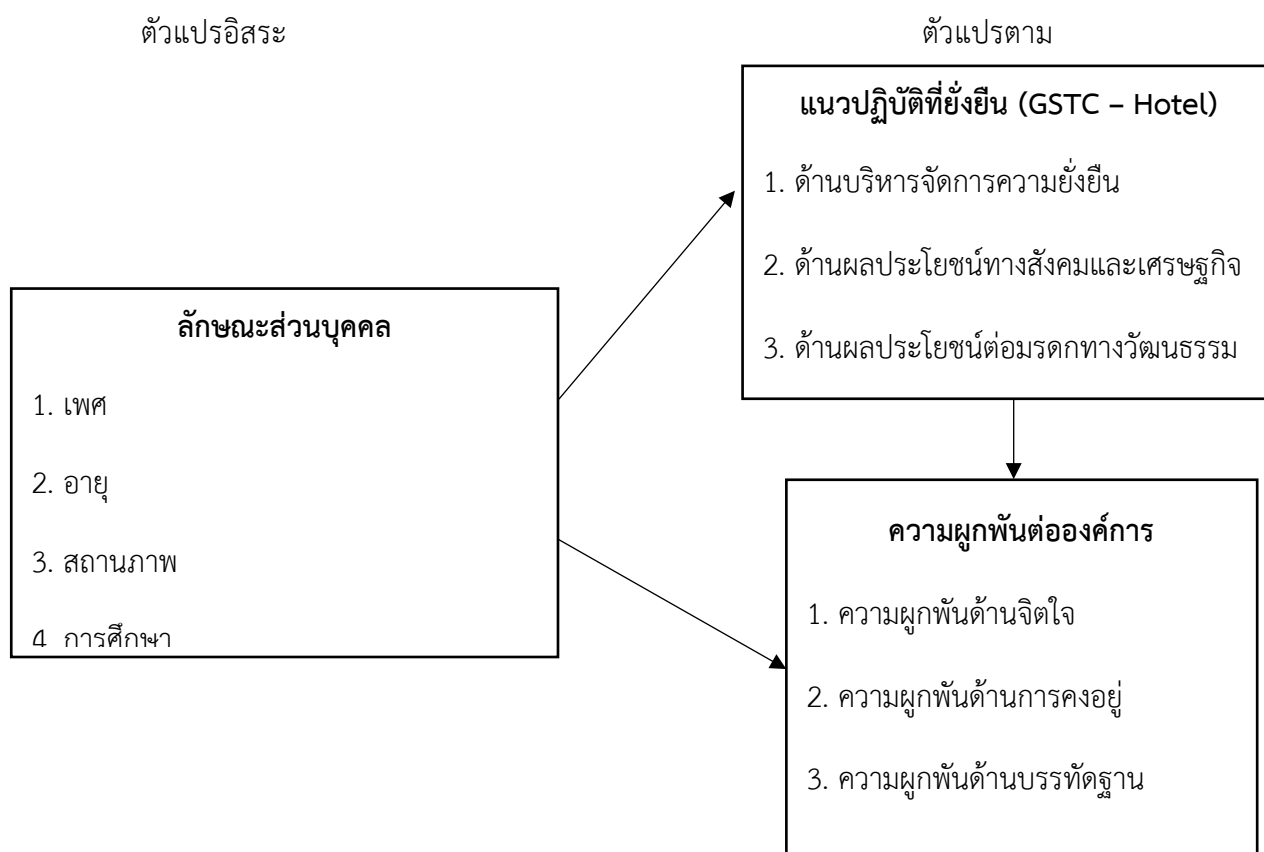


ประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) และเกณฑ์ของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (GSTC) เพื่อให้การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานโรงแรมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ของแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรมและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

แนวทางการปฏิบัติของโรงแรมตามแนวทาง GSTC

สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ที่ป็นองค์กรอิสระและไม่แสวงผลกำไร ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจเดินทางและการท่องเที่ยวผ่านกระบวนการพัฒนาที่ใช้เวลาหลายปีโดยทีมงานจำนวนมากจากทั่วโลก เมื่อกระแสการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้รับความสนใจมากขึ้น รวมทั้งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการโรงแรมจึงได้นำแนวคิดและแนวทางปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนมาใช้ประโยชน์ และยังสามารถยื่นขอใบรับรอง GSTC-Recognized หรือ GSTC-Approved ได้ด้วย หลักเกณฑ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสำหรับโรงแรม มีทั้งหมดสี่หมวด ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ (Effective Sustainable Management) ประกอบด้วย การให้โรงแรมมีการจัดระบบการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน โรงแรมมีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด GSTC พนักงานโรงแรมได้รับคำแนะนำ และฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทตามหลักเกณฑ์ GSTC รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โรงแรมควรดำเนินการด้วยความเคารพกับมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ไม่ละเมิดสิทธิของชุมชน และโรงแรมอธิบายแนวทางการปฏิบัติตนให้เหมาะสมในการท่องเที่ยวให้กับลูกค้า

2. ด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic benefits) ได้แก่ การที่โรงแรมมีการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้คนในพื้นที่ได้รับสิทธิการจ้างงานอย่างเท่าเทียม โรงแรมมีการสนับสนุนสินค้าและบริการในท้องถิ่น โรงแรมมีการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณและความเห็นชอบจากชุมชน เปิดโอกาสให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเคารพต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานทั้งในระดับชาติและสากล

3. ด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรม (cultural heritage Benefits) ได้แก่ ให้มีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีต่อวัฒนธรรมของชาติและพื้นที่ถิ่น มีการร่วมปกป้องและรักษาวัฒนธรรมของชาติและพื้นที่ถิ่น และมีการนำมรดกทางวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานของโรงแรม

4. ด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม (Environment Benefits) ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์พลังงาน มีการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานหมุนเวียน มีความมุ่งมั่นในการประหยัดน้ำ และมีการจัดหาแหล่งน้ำเป็นไปตามหลักความยั่งยืน โรงแรมมีการดำเนินการเพื่อลดมลภาวะทางเสียง แสง น้ำเสีย และสารทำลายโอโซน การตรวจวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากทุกแหล่ง โรงแรมมีกลไกในการลดปริมาณขยะ (Reduce)การนำมาใช้ซ้ำ (Re-use) และการ



นำมาใช้ใหม่ (Recycle) และ โรงแรมมีการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศน์ และภูมิทัศน์

การพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นกระแสนิยมมากขึ้นสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริการที่ให้ประสบการณ์ในด้านความสะดวกสบายต่างๆ รวมไปถึงสถานที่ให้บริการด้านที่พัก (Accommodation) ดังนั้นการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท (Viju Mathew, 2009 and Ted Manning, 1999) ได้มีการออกแบบตัวชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจการเดินทางและการท่องเที่ยว (GSTC) ซึ่งผู้วิจัยได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโรงแรมอย่างยั่งยืนในต่างประเทศ (Peter, J. & Daphane, C. (2019) เช่น การสำรวจการรับรู้แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศในแถบเกาะเมดิเตอร์เรเนียนของ Habib et al. (2019) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลและมีความตั้งใจในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนอย่างเคร่งครัดเพื่อสนองตอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) อย่างแท้จริง

ความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจโรงแรม

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร พร้อมความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งในด้านความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักวิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรและมีการแบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้ Porter and Steers (1974 อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ, 2562) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความตั้งใจและใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กรและมีความเชื่อ รวมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Edward L. Gubman (1998 อ้างถึงใน ภรณ์ มหามนต์, 2552) ที่ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันของพนักงานคือ การทุ่มเทพลัษกาย พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยแสดงออกมาในรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์และมีคุณค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าและองค์กร Capplrelli (2550 อ้างถึงใน แพรวดาว พงศาจารย์, 2559) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรและทำงานต่อไปนั้น ต้องมีการเพิ่มทุนทางปัญญา สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลายาวนานกับลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงคำนึงถึงการลดต้นทุนการเข้าออกของพนักงานในองค์กร ในขณะที่ Mowday, Porter & Steers (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของ



องค์การ และต้องการที่จะรักษาซึ่งสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ โดยความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้ (Meyer & Allen, 1991: 67)

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การที่บุคคลอยากจะทำอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะมีความเห็นสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ จึงตั้งใจและมีความสุขกับการทำงานเพื่อให้ผลการทำงานประสบความสำเร็จ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) คือ การที่บุคคลอยากจะทำอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะการคงอยู่กับองค์การยังมีผลประโยชน์สำหรับตนอยู่ เป็นการอยู่เพราะไม่อยากสูญเสียในสิ่งที่ได้เคยลงทุนลงแรงให้กับองค์การมาตลอดระยะเวลาการทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ การที่บุคคลอยากจะทำอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะเป็นสิ่งถูกต้องเหมาะสมที่จะทำหรืออาจเป็นความจำใจต้องอยู่ อันเนื่องมาจากแรงกดดันหรือความคิดจากบุคคลรอบข้างที่มีต่อบุคคลนั้นๆ หากเขาจะออกจากองค์การไป

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า เป็นความเชื่อมั่นและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อองค์การและมีความต้องการที่จะรักษาสถานภาพในการเป็นสมาชิกไว้ ผ่านการสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดความคาดหวังของลูกค้าและองค์การ ความผูกพันขององค์การในงานวิจัยนี้มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน

สมมติฐานการวิจัย

H1. พนักงานโรงแรมที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนแตกต่างกัน

H2. พนักงานโรงแรมที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

H3. ระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power 3 (Erdfelder et al., 2007) สามารถรับรองการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบได้ถึง 5 แบบ ตามที่ Cohen (1977,1988) ระบุไว้ โดยกำหนดขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่า gold standard ของการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ เมื่อทำการทดสอบไคสแควร์ที่ยอมรับในระดับสากลนั้น มีค่าeffect size เท่ากับ 0.3 ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติเท่ากับ 0.05 ค่าอำนาจทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1977) โดยในการศึกษารั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน



138 ตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูลเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้สร้างขึ้นตามแนวทางวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับการรับรู้แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม ส่วนที่ 3 แบบวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรและนำแบบสอบถามไปตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Index of Congruence) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขความบกพร่องได้ค่าเกินกว่า 0.50 โดยมีการปรับปรุงคำถามบางข้อตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และได้เลือกใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะการบรรยายทั่วไป โดยมีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และจะนำค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมานจะนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้โดยสถิติที่ใช้คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มใช้การทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน (T-Test: Independent) โดยทดสอบลักษณะส่วนบุคคลในข้อมูลของเพศของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนกับระดับความผูกพันต่อองค์กรใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดคือ

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 138 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 84 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 1-3 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

1.2 พนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการระดับการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมมีผลต่อระดับการรับรู้ของพนักงานมีค่าสูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาได้แก่แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.28 แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.14 และแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 1: ระดับการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรแบบสอบถาม	ชื่อตัวแปร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โรงแรมมีระบบการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน	Sus_Mgt1	3	5	4.15	.724
โรงแรมปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก - โรงแรมครบถ้วน	Sus_Mgt2	2	5	4.26	.757
พนักงานได้รับคำแนะนำและฝึกอบรมตามหลักเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก - โรงแรม	Sus_Mgt3	2	5	4.12	.815
ท่านมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	Sus_Mgt3	2	5	4.43	.725
โรงแรมดำเนินการด้วยความเคารพกับมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น	Sus_Mgt5	2	5	4.33	.746
โรงแรมดำเนินการโดยไม่ละเมิดสิทธิของชุมชน	Sus_Mgt6	2	5	4.41	.702
โรงแรมอธิบายแนวทางการปฏิบัติตนให้เหมาะสมในการท่องเที่ยวให้กับลูกค้า	Sus_Mgt7	1	5	4.28	.762



ตัวแปรแบบสอบถาม	ชื่อตัวแปร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โรงแรมสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น	Sus_Econ1	2	5	3.93	.839
คนในพื้นที่ได้รับสิทธิการจ้างงานอย่างเท่าเทียม	Sus_Econ2	1	5	4.05	.915
โรงแรมมีการสนับสนุนสินค้าและบริการในท้องถิ่น	Sus_Econ3	2	5	3.87	.919
โรงแรมมีการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณและความเห็นชอบจากชุมชน	Sus_Econ4	2	5	4.04	.845
โรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน	Sus_Econ5	1	5	4.16	.930
เคารพต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานทั้งในระดับชาติและสากล	Sus_Econ6	1	5	4.23	.848
ท่านปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีต่อวัฒนธรรมของชาติและพื้นที่	Sus_Cul1	2	5	4.20	.763
ท่านร่วมปกป้องและรักษาวัฒนธรรมของชาติและพื้นที่	Sus_Cul2	2	5	4.19	.815
โรงแรมมีการนำมรดกทางวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน	Sus_Cul3	1	5	4.05	.907
ท่านมีความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์พลังงาน	Sus_Env1	2	5	4.39	.749
ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานหมุนเวียน	Sus_Env2	2	5	4.28	.754
ท่านมีความมุ่งมั่นในการประหยัดน้ำ	Sus_Env3	2	5	4.48	.664
การจัดหาแหล่งน้ำเป็นไปตามหลักความยั่งยืน	Sus_Env4	1	5	4.28	.808
โรงแรมมีการดำเนินการเพื่อลดมลภาวะทางเสียง แสง น้ำเสีย และสารทำลายโอโซน	Sus_Env5	3	5	4.36	.671
โรงแรมมีการตรวจวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากทุกแหล่ง	Sus_Env6	1	5	3.97	1.010
โรงแรมมีกลไกในการลดปริมาณขยะ (Reduce) การนำมาใช้ซ้ำ (Re-use) และการนำมาใช้ใหม่	Sus_Env7	2	5	4.40	.679
โรงแรมมีการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศและภูมิทัศน์	Sus_Env8	1	5	4.23	.915

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความมุ่งมั่นในการประหยัดน้ำมีค่าสูง



ที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.664) รองลงมาคือ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.725) และถัดไปคือ โรงแรมดำเนินการโดยไม่ละเมิดสิทธิของชุมชน ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.720) ตามลำดับ

1.3 พนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานของพนักงานมีค่าสูงที่สุด คือมีค่า 4.30 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ มีค่า 4.15 และ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 2: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรแบบสอบถาม	ชื่อตัวแปร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่	OC_Aff1	1	5	4.14	.898
ความภูมิใจที่จะกล่าวถึงหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานภายนอก	OC_Aff2	1	5	4.17	.963
ความตั้งใจและมีความสุขกับการทำงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ	OC_Aff3	1	5	4.16	.922
ความภูมิใจที่มีส่วนทำให้หน่วยงานก้าวหน้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	OC_Cont1	1	5	4.22	.861
ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรที่จะปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง	OC_Cont2	1	5	3.79	1.155
ความยินดีที่จะทำงานในหน่วยงานต่อไป แม้มีโอกาที่จะได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายตำแหน่ง	OC_Cont3	1	5	3.74	1.192
ความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	OC_Nor1	1	5	4.30	.789
การปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงทันเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ	OC_Nor2	1	5	4.24	.948
ความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน	OC_Nor3	1	5	4.32	.879

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากองค์ประกอบย่อยพบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้งสามประเด็นตามลำดับ



ด้านความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.879) รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.789) และถัดไปคือด้านการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงทันเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษชุมชน ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = 0.948) ตามลำดับ

1.4 การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าสถิติ (t-test แบบ independent) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งเพศหญิงและเพศชายมีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($t = 0.017$, $P\text{-value} = 0.210$)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนโดยรวมแตกต่างกัน ($F = 3.188$, $P\text{-value} : 0.044$) โดยสถานภาพสมรสมีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนมากที่สุด ในส่วนของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 2.331$, $P\text{-value} = 0.101$, $F = 0.426$, $P\text{-value} = 0.735$, และ $F = 0.326$, $P\text{-value} = 0.807$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานโรงแรมที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมีผลการทดสอบค่าสถิติ (t-test แบบ independent) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($t = -0.968$, $P\text{-value} = 0.335$)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกับระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ($F = 2.725$, $P\text{-value} = 0.047$) โดยในช่วงอายุ 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี และพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาใน



การปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันตามลำดับ ($F = 0.877$, $P\text{-value} = 0.322$, $F = 0.877$, $P\text{-value} = 0.418$, และ $F = 0.635$, $P\text{-value} = 0.594$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 3: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนกับความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน	ความผูกพัน ด้านจิตใจ	ความผูกพัน ด้านการคงอยู่	ความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน	ความผูกพันต่อ องค์การโดย ภาพรวม
ด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มี ประสิทธิภาพ	.635**	.520**	.743**	.689**
ด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ	.763**	.552**	.660**	.720**
ด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรม	.638**	.489**	.579**	.622**
ด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม	.669**	.568**	.617**	.678**
รวม	.934**	.891**	.907**	.751**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .751$) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนรายองค์ประกอบกับความผูกพันต่อองค์การรายองค์ประกอบพบว่า ปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนทุกองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ ด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ ด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรม และด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความผูกพันต่อองค์การทุกองค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์รายองค์ประกอบนั้นจะพบว่าปัจจัยแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในทางที่ดี ($r = .635$) ด้านการคงอยู่ (.520) ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานในระดับสูง ($r = .743$) องค์ประกอบด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในทางที่ดี ($r = .763$) ด้านการคงอยู่ (.552) ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานในระดับสูง ($r = .660$) องค์ประกอบด้านผลประโยชน์ทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในทางที่ดี ($r = .638$) ด้านการคงอยู่ (.489) ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานในระดับปานกลาง ($r = .579$) องค์ประกอบ



ด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในทางที่ดี ($r = .669$) ด้านการคงอยู่ (.586) ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานในระดับสูง ($r = .617$)

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนของพนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร มีระดับมีการระดับการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แนวปฏิบัติที่ยั่งยืนด้านการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ ด้านผลประโยชน์ต่อมรดกทางวัฒนธรรม และด้านผลประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ มีระดับการรับรู้สูง ในส่วนของระดับการรับรู้ด้านผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดน้ำมีระดับการรับรู้สูงมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา (2558) ที่พบว่าโรงแรมขนาดใหญ่ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชัดเจน มีการจัดการการใช้น้ำและบำบัดน้ำเสีย เช่นเดียวกับงานวิจัยในโรงแรมสี่ดาวของประเทศอียิปต์ (Ahmed, et al., 2020) รวมถึงการศึกษาของ เดชา (2556) พบว่าแนวปฏิบัติการใช้้ของโรงแรมจังหวัดภูเก็ตมีการตระหนักรู้และกำหนดแนวทางการอนุรักษ์น้ำของโรงแรมเพื่อลดปริมาณการใช้ทรัพยากรน้ำที่สิ้นเปลือง ทั้งนี้ งานวิจัยของ วันวิสา (2553) พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงแรมในจังหวัดกระบี่โดยภาพรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ๕ ดาว กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงแรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ จากผลการศึกษาความผูกพันด้านบรรทัดฐานพบว่าพนักงานมีความยินดี มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จและเพื่อชื่อเสียงของโรงแรมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราธิป และ ประวีณา (2564) ที่พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากรวมถึงด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าระดับความผูกพันด้านการคงอยู่ในระดับต่ำสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam, O. et al. (2011) ที่ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมห้าดาวในประเทศตุรกีเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน โดยปัจจัยความแตกต่างด้านอายุเป็นสถานภาพที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam, O. et al. (2011) แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของ นราธิป และ ประวีณา (2564) และ ณัฐวุฒิ (2562)

3. ความสัมพันธ์ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนกับระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weerapan & Tanayu, et al. (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่ผลการวิจัยของพนักงานโรงแรมของ



Lee (2012) พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร คือ กฎระเบียบและกติกามีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเกินไป

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยเรื่องการศึกษาแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนของโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลที่ได้มาเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนตามหลักการของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (GSTC) เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริหารภาคธุรกิจโรงแรมนำผลการศึกษาไปเสริมสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

2. ด้านความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรนั้น ถึงแม้ว่าผลการศึกษาในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่เห็นได้ว่าด้านการคงอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับต่ำในบางประเด็น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรใส่ใจในรายละเอียดในความรู้สึกขัดข้องใจของพนักงานเพื่อสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน (GSTC) และความผูกพันต่อองค์กร เช่น ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มุมมองทางการเมือง ศาสนา ประเภทของงานที่ทำ เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถนำผลมาเปรียบเทียบและตรวจสอบกับผลการศึกษาเดิม ทำให้เกิดการเรียนรู้และนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไป โดยมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อเห็นมุมมองจากหลายๆกลุ่ม และหลากหลายประเด็น เกิดการค้นพบข้อมูลใหม่เป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวบุคคลและต่อองค์กรอีกด้วย



เอกสารอ้างอิง

- Ahmed, H. A., Thowayeb, H.H., & Mohammed, M. E. (2020). A Descriptive of Green Hotel Practices and Their Role n Achieving Sustainable Development. *Sustainability* 2020, 12, 9624; doi:10.3390/su12229624.
- Akruthai La. (2018). The Engagement of Hotels in CSR Program for the Host Community Based on United Nations, Sustainable Development Goals (UN SDG) 2030. *Dusit Thani College Journal*, 13(1).
- Alipour, H., Safaeimanesh, F., & Soosan, A. (2019). *Investigating Sustainable Practices in Hotel Industry from Employees' Perspective: Evidence from a Mediternean Island*. Faculty of Tourism, Eastern Mediterranean University.
- Anirut Mangkang. (2013). *Factors Affecting Organizational Engagement of Employees: A Case Study of Hotel Employees in Bangkok*. [Master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Anudit Thanchaikon. (2019). The Close-Relation in Organizational According. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(1).
- Bangkokbiz. (2021). UNWTO expects global tourism to recover to pre-COVID-19 level in 2023 or 2024. Retrieved from <https://kmc.exim.go.th/detail/economy-news/20211027124402>.
- Boonchom Srisa – Ard. (2002). *Preliminary Research* (7thed.). Bangkok: Suweerivasarn.
- Cohen, J. (1977). Statistical power analysis for the behavioral sciences. New York: Academic
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). New Jerce: Erlbaum.
- Decha Seeduka. (2013). *Hotel Water Consumption: A Case Study in Phuket Province*. [Master's thesis]. Prince of Songkla University.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, AG. et al. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175–191. <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- GSTC (Global Sustainable Tourism Council). (2013). *Global Sustainable Touriam Criteria for Hotel and Tour Operators*. Washington DC: Global Sustainable Tourism Council.
- Janejira Khummuang. (2015). *Environment And Energy Conservation Policy of Hotels in Cha-Am District, Petchaburi Province*. [Master's thesis]. Silpakorn University.
- Kapera, I. (2018). Sustainable Development in The Hotel Industry: Between Theory and Practice in Poland. *Turyzm / Tourism*, 28(2).
- Lee, J. H. (2012). A ntecedents and Consequences of Employee Engagement: Empirical study of Hotel Employees and Managers. *Department of Hospitality Management and Dietelics*, College of Human Ecology, Kansas State University.



- Manning, T. (1999). Indicators of Tourism Sustainability. *Tourism Management*, 20, 179 - 181.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1).
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). The complete report of the project to promote sustainable tourism. Thailand Research Fund explores the status of the 12th SDGs.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Narathip Wattanaparb and Praweena Kasai. (2021). Factors Affecting 4-5 Star Hotel Employee Engagement in Pattaya, Chonburi Province. *Dusit Thani College Journal*, 15(1).
- Nattawut Maopraman. (2019). Organizational Commitment of Employees Of The Hotel Staff Level Three to Five Stars In Phuket. *SSRU Graduate Studies Journal*, 12(2), 13-30.
- Nipitpholt Sanitlou, Whachareeporn Sartphet & Yada Naphaarrak (2019). Sample Size Calculation Using G*Power Program. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 5(1).
- Peter. J., & Daphane, C. (2019). Sustainable Development Goals and the World's Leading Hotel Groups. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 1-14.
- Poranee Mahanon. (2011). *Education of Organizational Effectiveness*. Bangkok: Odeonstore.
- Praewdao Pongsajaru. (2016). *Factors Influenceing Employee Engagement of Human Resources Staff in Generation Y in Bangkok Metropolitan Area*. [Thematic Paper]. Mahidol University.
- Steers Richchard M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. *Administrative Science quarterly*.
- Supaporn Prasongthan. (2012). Concept and Driving Factors of Employees Engagement. *Journal of Social Sciences*, 15.
- The Global Sustainable Tourism Council (2012). *GSTC Criteria for Hotels & Tour Operators' version 2*. Retrieved from https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Thai-GSTC---H_TO-v2.pdf.
- Usanee Kopolrat, Jitti Kittilertpaisane, and Ramai Romyen. (2016). The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment of 'Imperial Hotel' Employees, Sakon Nakhon Province. *Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University*, 13(62).
- Weerapan & Tanayu, et al. (2018). Organization Commitment of Employee Hotels in Koh Samui District, Surat Thani Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 13(2).
- World Tourism Organization. (2021). *Global tourism sees upturn in q3, but recovery remains fragile (UNWTO)*. UNWTO
- Xie, L. (2020). *Sustainable Tourism: Why Should Hotels Lead in This Effort?* Retrieved from <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4096615.html>.

