

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรณาดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย

A Causal Model of Factors Influencing Environmental Behaviors of Employees Green Hotel in Thailand

วรรณชนก ไกรเพชร และ วัชร เวชประสิทธิ์

Wanchanok Kaiphet and Watchara Wetprasit

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000

Business Administration, Faculty of Management Science, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: banana_joob@hotmail.com, watchara.wet@mail.pbr.ac.th

Received : 26 September 2020 Revised : 7 November 2020 Accepted: 15 November 2020

บทคัดย่อ

การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงมีการส่งเสริมแนวคิดโรงแรมสีเขียวเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจต่อไป การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย เก็บรวบรวมจากพนักงาน ที่ปฏิบัติงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.939 ผลการวิจัย 1) พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน 3) โมเดลสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกัน โดยมีค่า CMIN/DF = 0.911, p-value = 0.799, RMR = 0.007, GFI = 0.966, NFI = 0.988, CFI = 1.000, RMSEA = 0.000

คำสำคัญ : การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม

Abstract

promote environmentally friendly operations. This will affect the success and sustainability of the business further. The research aimed to study the causal relationship and test the causal structural equation model of Corporate Social Responsibility for the Environment,

Perceived Organizational Support for the Environment, Organizational Commitment and Organization Citizenship Behavior for the Environment towards Environmental Performance of employees Green Hotel in Thailand. The samples were Employees Green Hotel in Thailand 400 peoples using a multi-stage sampling. Tool in this research was questionnaire with a confidence value of 0.939. The results were as followed: 1) Green hotel employees are aware Environmental performance of employees at the highest level is number one. Followed by the Organizational Commitment, Organization Citizenship Behavior for the Environment, Perceived Organizational Support for the Environment and Corporate Social Responsibility for the Environment, respectively. 2) Factor of the Corporate Social Responsibility for the Environment has a direct positive influence on Organizational Commitment. The Perceived Organizational Support for the Environment has a direct positive influence on Organizational Commitment. The Corporate Social Responsibility for the Environment has a direct positive influence on Organization Citizenship Behavior for the Environment. The Perceived Organizational Support for the Environment has a direct positive influence on Organization Citizenship Behavior for the Environment. The Organizational Commitment has a direct positive influence on Organization Citizenship Behavior for the Environment and the Organization Citizenship Behavior for the Environment has a direct positive influence on Environmental Performance, but Organizational Commitment has no direct influence on Environmental Performance. 3) The hypothesized structural equation model was consistent with the empirical data. CMIN/DF = 0.911, p-value = 0.799, RMR = 0.007, GFI = 0.966, NFI = 0.988, CFI = 1.000, RMSEA = 0.000

Keywords : Corporate Social Responsibility for the Environment, Perceived Organizational Support for the Environment, Organizational Commitment, Organization Citizenship Behavior for the Environment, Environmental Performance.

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย โดยธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญ ข้อมูลจาก Ayutthaya Research Center [1] ระบุว่าภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในระยะ 3 ปีข้างหน้า (ปี 2561 - 2563) ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิการปล่อยน้ำเสีย อากาศเสีย การสร้างมลภาวะทางเสียง การทำลายความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นต้น [2] ความต้องการที่มากขึ้นก็ยังเพิ่มจำนวนของสิ่งปลูกสร้าง ความเสื่อมโทรมจึงสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม ดังนั้นทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงมุ่งเน้นการสร้างเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม [3] ผลลัพธ์ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานเป็นตัวแปรตามที่เกิดขึ้นมาจากพฤติกรรมการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย รวมทั้งการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลสังคมสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่กิจกรรมอาสาสมัครต่าง ๆ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องห่วงใยในสวัสดิภาพความเป็นอยู่ขององค์กร บุคคลที่มีการรับรู้และมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านรักษ์สิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและยังช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หากพนักงานมีความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงานในองค์กรเหล่านั้น ถึงแม้บางครั้งจะมีความยากลำบากก็ตาม [4]

แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรและพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้การแลกเปลี่ยนกับองค์กร มีความสมดุลรับรู้ว่าองค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน พนักงานจึงตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมจะสร้างความพึงพอใจ การยอมรับองค์กรและพัฒนาเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่พนักงานจะเต็มใจปฏิบัติงาน ในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่อย่างเต็มใจ [5] เช่น การรักษาผลประโยชน์และทรัพยากรด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรด้วยความเต็มใจ [6]

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของบุคคล ดังนั้น สิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญคือแปลงความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลซึ่งเป็นทัศนคติให้กลายเป็นพฤติกรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือว่าเป็นพฤติกรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์กรด้วยเช่นกัน [7]

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมหันมาให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น นักธุรกิจและนักลงทุนรุ่นใหม่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม ให้ความสนใจกับโรงแรมสีเขียว (Green hotel) ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมจึงมีเป้าหมายเพื่อนำพาท้องถิ่นไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน การพัฒนาสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมต้องเริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร คือพนักงาน หากธุรกิจโรงแรมสามารถลดมลภาวะทางด้านสิ่งแวดล้อมลงได้ นอกจากจะเป็นการเพิ่มความต้องการในกลุ่มลูกค้าที่มีความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม (Green Customer) ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น [8] และยังเป็นเครื่องมือแข่งขันทางการตลาดที่ดีอีกด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดอย่างแท้จริงและเกิดความยั่งยืน รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม ภายใต้มาตรฐานโครงการใบไม้เขียว มลนิธิใบไม้เขียวในประเทศไทยปี 2561 ซึ่งมีโรงแรมจำนวน 218 โรงแรม (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2562) [9] ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Kline [10] กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างการวิเคราะห์เส้นทางควรมีจำนวน 10 เท่าของตัวแปรสังเกต ซึ่งการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 31 ตัวแปร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมจึงเท่ากับ 310 ตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Yuan and Bentler [11] ที่เสนอว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้าง ควรอยู่ระหว่าง 300-400 ตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจริงทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 6 ตอน 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีคำถาม 7 ข้อ 2) การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม มีคำถาม 6 ข้อ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม มีคำถาม 5 ข้อ 4) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) มีคำถาม 6 ข้อ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) มีค่าถาม 10 ข้อ และ 6) ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน มีค่าถาม 5 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้ 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย ตลอดจนนิยามศัพท์เฉพาะ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ [12] 2) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อยืนยันว่าแต่ละข้อคำถามเป็นตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าระหว่าง 0.88-0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ [13] 3) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบราค [14] พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.939 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ [15]

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้า รองหัวหน้า ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก คิดเป็นร้อยละ 52 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-19,999 บาทต่อเดือน มีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000-29,999 บาท คือร้อยละ 37 และร้อยละ 36 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 72

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานมีระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมาเป็น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยภาพรวมพบว่า อิทธิพลของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมที่กระทำผ่านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน (TE=0.724) รองลงมาคือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่กระทำผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานสูงกว่าอิทธิพลทางตรงของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน (TE=0.540) โดยการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรซึ่งกระทำผ่านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมสามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ได้ร้อยละ 73 ($R^2=0.732$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรในตัวแบบการวิเคราะห์

Consequence variables	R ²	Effect	Antecedent			
			CSRE	POSE	OC	OCBE
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (OC)	0.832	DE	0.863**	0.295**	-	-
		IE	0.000	0.000	-	-
		TE	0.863	0.295	-	-
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านสิ่งแวดล้อม (OCBE)	0.829	DE	0.348**	0.126**	0.560**	-
		IE	0.484	0.165	0.000	-
		TE	0.832	0.291	0.560	-
ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของ พนักงาน (EP)	0.732	DE	0.000	0.000	0.123	0.743**
		IE	0.724	0.253	0.416	0.000
		TE	0.724	0.253	0.540	0.743

** p-value \leq 0.01 หมายถึง DE=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect

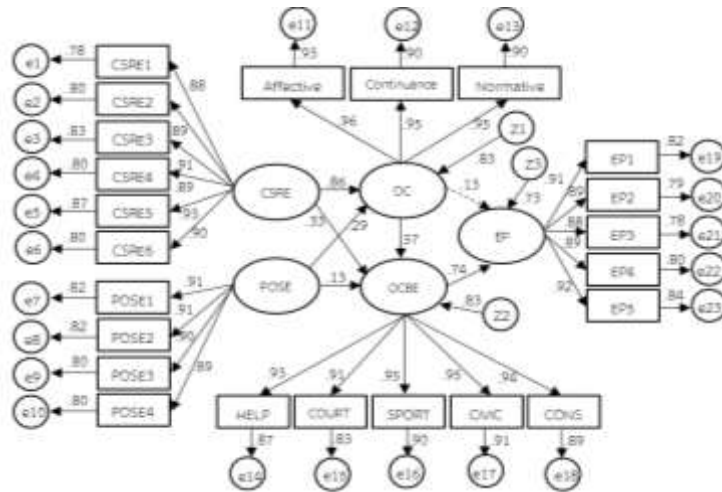
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแบบ

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.160-0.203 มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ 0 และมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 4.931-6.256 มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแสดงว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า หลังจากผู้วิจัยปรับโมเดลค่า Modification Index (MI) แล้ว ตัวแบบมีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ดี โดยค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.035 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ค่า RMR เท่ากับ 0.009 ค่า GFI เท่ากับ 0.961 ค่า NFI เท่ากับ 0.986 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.009 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลค่าสถิติของโมเดลระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลสมมติฐาน

ดัชนีความสอดคล้อง	CMIN/DF	p-value	RMR	GFI	NFI	CFI	RMSEA
เกณฑ์การพิจารณา	<3.00	>0.05	<0.05	>0.90	>0.90	>0.90	<0.08
ค่าสถิติ	1.035	0.356	0.009	0.961	0.986	1.000	0.009
ผลลัพธ์	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

ที่มา : Hu & Bentler [16]



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	S.E.	t-value	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1: (CSRE→OC)	0.863**	0.034	23.540	ยอมรับ
H2: (POSE→OC)	0.295**	0.098	6.955	ยอมรับ
H3: (CSRE→OCBE)	0.348**	0.059	5.206	ยอมรับ
H4: (POSE→OCBE)	0.126**	0.091	3.293	ยอมรับ
H5: (OC→OCBE)	0.560**	0.068	8.415	ยอมรับ
H6: (OC→EP)	0.123	0.069	7.732	ปฏิเสธ
H7: (OCBE→EP)	0.743**	0.072	9.633	ยอมรับ

หมายเหตุ CSRE= การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม POSE=การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร
 OC=ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร OCBE=พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม
 EP=ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลการวิจัยของการรับรู้ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

1.1 พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมในระดับมากที่สุด เนื่องจากหัวหน้างานมีการชี้แจงเป้าหมาย มีการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็น การช่วยเหลือชุมชน เช่น ปลูกป่า บริจาคทุนการศึกษา รมรงค์สร้างจิตสำนึก พนักงานมีการรับรู้และมีจิตสำนึกอย่างสูงถึงการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสิ่งแวดล้อมสอดคล้องผลงานวิจัยของ Kim, Song, and Lee [17] และ Holcomb & Hitt [18]

1.2 พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรในระดับมาก เนื่องจากโรงแรมให้ความสำคัญ ส่งเสริม สนับสนุนและตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน มีการให้ความช่วยเหลือหรือมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างครบครัน รวมถึงมีการตอบแทนรางวัลเมื่อพนักงานดำเนินงานภายใต้การบริการที่

เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น เพิ่มเงินเดือน โบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลา การได้รับรางวัลพนักงาน แรงผลักดันจากการส่งเสริมและสนับสนุนด้วยวิธีต่าง ๆ จากโรงแรมที่รักษาสีสิ่งแวดล้อม ข่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานเกิดการรับรู้และตระหนักถึงการสนับสนุนของโรงแรมตามไปด้วย โรงแรมเพิ่มการผลักดันสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมมาก พนักงานยังเพิ่มระดับการรับรู้มากขึ้นไปด้วย สอดคล้องผลงานวิจัยของสุพานี สฤกษ์วานิช [5] และ มุทิตา คงกระพันซ์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ [19]

1.3 พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด หากพิจารณารายมิติ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากพนักงานมีการชื่นชมโรงแรมกับผู้อื่นในฐานะโรงแรมที่มีระบบการทำงานยอดเยี่ยมและเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงและภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานภายใต้โรงแรมนี้ การได้เป็นบุคลากรที่มีส่วนช่วยขับเคลื่อนดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้โรงแรมสีเขียวส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง สอดคล้องผลงานวิจัยของ Daily et al. [6], Kim et al. [20], Sibarani & Genoveva [29] รองลงมาเป็นความผูกพันด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน

1.4 พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด พิจารณารายมิติพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากพนักงานชอบช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ทำงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่เสร็จตามกำหนด หรือมีงานล้นมือ ชอบช่วยอธิบายให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมมากขึ้นและช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รองลงมาเป็น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากพนักงานยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงคอยดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อมและทรัพย์สินของ โรงแรมอยู่เสมอ พนักงานโรงแรมสีเขียวปฏิบัติงานและช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างสูงเพื่อให้งานเสร็จลุล่วงไปด้วยดี สอดคล้องผลงานวิจัยของ สุพีร์ ดาวเรือง และชวนชื่น อัครกะวิษชา [22], Boiral & Paille [23]

1.5 พนักงานโรงแรมสีเขียวมีระดับผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากโรงแรมมีการใช้น้ำลดลง มีส่วนแบ่งการตลาดที่ดีขึ้น มีชื่อเสียงในด้านโรงแรมสีเขียวเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการใช้ไฟฟ้าลดลง มีการลดต้นทุนโดยรวม นอกจากนั้นมีการลดปริมาณของเสีย เพื่อป้องกันมิให้เกิดขยะมูลฝอยจากทุกส่วนของโรงแรมอีกด้วย ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงเกิดจากการส่งเสริมแนวคิดโรงแรมสีเขียว การดำเนินงานของพนักงานโรงแรมที่ช่วยกันลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกระบวนการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจต่อไป ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานสอดคล้องผลงานวิจัยของ Baron & Kenny [24], สุกานดา กลิ่นขจรและขวัญกมล ดอนขวา [25], ปณิตา มงคลฤดี [26]

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัยของอิทธิพลของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากโรงแรมสีเขียวให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในโรงแรมและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การช่วยเหลือชุมชน การรณรงค์สร้างจิตสำนึก กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมาก จึงทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เป็นส่วนหนึ่งในงาน มีความเต็มใจในการใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนิดา หาญเจริญ [27] ที่พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียวมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างมากต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kim, Song, and Lee [17] ที่พบว่า การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและการตลาดภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta, M [28] ที่พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ผู้บริหารองค์กรควรมุ่งเน้นและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น

2.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมสี่ดาวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากโรงแรมสี่ดาวส่วนใหญ่มีนโยบายสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมและมีแผนสำหรับดูแลสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ มีการชี้แจงเป้าหมายงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน รวมถึงการที่องค์กรเสนอการตอบแทนรางวัลเมื่อพนักงานดำเนินงานภายใต้การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่ามีความหมายและจะต้องห่วงใยในสวัสดิภาพความเป็นอยู่ขององค์กร จึงทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Glavas and Kelley [29] พบว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของรชฎ ชยสมมภ์ [30] ที่อธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ในระดับดีมาก

2.3 การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสี่ดาวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น การรณรงค์ผู้มาใช้บริการใช้ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนซ้ำกัน การติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงานจำพวกหลอดไฟ การช่วยเหลือผู้ยากไร้ เป็นต้น การดำเนินงานดังกล่าวจะสร้างความตระหนักให้พนักงานใส่ใจสิ่งแวดล้อมทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม เป็นไปตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน Ajzen [31] อธิบายว่าพฤติกรรมจะเกิดจากทัศนคติผ่านการรับรู้ ดังนั้นบุคคลที่มีการรับรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมย่อมมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นเพื่อตอบสนองต่อการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Stern [32] ที่พบว่าเมื่อบุคคลที่มีการรับรู้และจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านรักษ์สิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก และยังช่วยบรรเทาผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ Paille and Mejia-Morelos [4], Paille, Mejia-Morelos, Marche-Paille, Chen, and Chen [33] ที่พบว่า หากพนักงานมีความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อม การรับรู้และการเข้าร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงานในองค์กรเหล่านั้น

2.4 การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสี่ดาวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากผู้บริหารและองค์กรที่ใส่ใจจะกระตุ้นให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเพิ่มเงินเดือน การมอบโบนัส การกล่าวคำชื่นชม ช่วยเหลือในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มาจากโรงแรมสี่ดาวที่ได้ร่วมเข้าแข่งขันตามมาตรฐานใบไม้เขียว ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมประเภท 4-5 ดาว มีลักษณะเป็นโรงแรมเครือข่าย (hotel chain) จะมีนโยบายสนับสนุนองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมและมีฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมโดยตรง มีงบประมาณที่สนับสนุนเพียงพอ และมีการฝึกอบรมพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบ ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพของ วังระ เวชประสิทธิ์ [34] พบว่าจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์พบว่าโรงแรมเครือข่าย (hotel chain) จะมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนเป็นระบบและมีงบประมาณที่สูง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาในการปฏิบัติงานได้จริง เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมทำให้พนักงานตระหนักและเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Eric, Jennifer, and Cynthia [35] ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจในงาน

2.5 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสี่ดาวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่บริหารหรือหน้าที่ปฏิบัติการบริการ พนักงานที่มีความผูกพันสูงจะปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรม

การทำงานที่ดีกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลีรินาด ตามวงษ์ววนและวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ [36] ที่พบว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในบริบทสิ่งแวดล้อมซึ่งนำแนวคิดของ Organ มาประยุกต์เกิดเป็นตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Daily et al. [6], Paille and Boiral [37] ที่พบว่าพนักงานเกิดการรับรู้ความผิดชอบต่อสังคมมาก ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีและทำให้ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมดีขึ้นด้วย

2.6 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย จากผลการวิจัยแสดงว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ไม่สนับสนุนสมมติฐาน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Linde [38] ซึ่งอธิบายไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร โดยสมาชิกจะมีลักษณะและทัศนคติที่สอดคล้องกลมกลืนกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กรเมื่อสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรจะพร้อมใจในการปฏิบัติงานในองค์กรและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความผูกพันเป็นความรู้สึกที่ส่งผ่านเป็นพฤติกรรมที่เต็มใจปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กรซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป ซึ่งไม่ส่งต่อผลการปฏิบัติงานโดยตรง สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ Tilleman [39] ที่พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของพนักงาน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีขนาดมากกว่า 150 ห้อง มีพนักงานหลายฝ่ายในแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบในลักษณะสายงานที่แตกต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมแต่ละฝ่ายอาจมีความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่ส่งผลให้เกิดผลดีกับผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยตรงแต่ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม [34] แต่ไม่ใช่ในบริบทของด้านสิ่งแวดล้อม เพราะจะส่งผ่านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมไปยังผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน [20]

2.7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงาน จากผลการวิจัยแสดงว่า สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมนอกเหนือบทบาทที่ถูกกำหนดหรือตกลงไว้ อาจเป็นไปได้ที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านสิ่งแวดล้อมนี้อาจถูกระงับไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่จะพบเพียงส่วนน้อยเท่านั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองอย่างไม่เป็นทางการ โดยพนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร จะส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ การใช้น้ำลดลง การใช้ไฟฟ้าลดลง การลดปริมาณของเสีย เพื่อป้องกันมิให้เกิดขยะมูลฝอย รวมถึงจะส่งผลให้โรงแรมมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีส่วนแบ่งการตลาดที่ดีขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ [40] ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร ซึ่งด้านสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Daily et al. [6], Boiral and Paille [23] ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 อภิปรายผลการวิจัยความเหมาะสมของตัวแบบ

โมเดลสมการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมสีเขียวในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเส้นอิทธิพลระหว่างตัวแปรพบว่า โมเดลตามสมมติฐานก่อนการปรับปรุงยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแต่ง

องค์ประกอบของโมเดลด้วยวิธีเชื่อมเส้นลูกศร เป็นการเพิ่มเส้นลูกศรแบบสองหัว เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนเพื่อให้ องค์ประกอบนั้นมีค่าสถิติที่ดียิ่งขึ้น ภายหลังจากการปรับ โมเดลพบว่า มีค่า $CMIN/DF = 0.911$, $p\text{-value} = 0.799$, $Root\ Mean\ Square\ Residual\ (RMR) = 0.007$, $Goodness\ of\ Fit\ Index\ (GFI) = 0.966$, $Normal\ Fit\ Index\ (NFI) = 0.988$, $Comparative\ Fit\ Index\ (CFI) = 1.000$ และ $Root\ Mean\ Square\ Error\ of\ Approximation\ (RMSEA) = 0.000$ ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมสี่เขียวควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรม โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการเป็นส่วน หนึ่งของการช่วยเหลือสังคม ทั้งนี้ผลการวิจัยแสดงชัดเจนว่าการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบอย่าง มากต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลต่อ ความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จของโรงแรมต่อไป

1.2 ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมสี่เขียวควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กร โดยผู้บริหารต้อง ทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าการเสียสละในการทำงานพร้อมทั้งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการ พื้นฐานให้ดี ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การกล่าวคำชื่นชม การตอบแทนรางวัล การเพิ่มเงินเดือน โบนัสประจำปี สวัสดิการพิเศษ การ ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น

1.3 ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมสี่เขียวควรให้ความสำคัญกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทั้งด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน ทั้งนี้ผลการวิจัยแสดงชัดเจนว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นตัวแปรเชื่อมโยงระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ไปสู่ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม

1.4 ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมสี่เขียวควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารควรส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานรู้จักการแสดงน้ำใจและให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ อาจจะเวียนส่งพนักงานเข้าร่วม โครงการจิตอาสาหรือเป็นตัวแทนขององค์กรช่วยเหลือสังคม และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำไปศึกษากับสถานประกอบการประเภทอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนองค์ ความรู้เนื่องจากสถานประกอบการประเภทอื่น ๆ อาจมีบริบทที่แตกต่างไป

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Ayutthaya research center. Business and industry trends 2017-2019. [Internet]. 2018 [cited 2018 December 22]. Available from: <https://www.krungsri.com/bank/th/Other/research/industry/industryoutlook.html?page=2>.
- [2] Kirk, R.E. Practical Significance: A Concept Whose Time Has Come. *Educational and Psychological Measurement*: 1996; 56: 746-759.

- [3] National Economic and Social Development Board. Direction of the 12th National Economic and Social Development Plan. [Internet]. 2018 [cited 2018 December 19]. Available from: <https://www.nesdb.go.th/download/plan12/สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่12.pdf>.
- [4] Paille, P., and Mejia-Morelos, J. H. Antecedents of pro-environmental behaviors at work: The moderating influence of psychological contract breach. *Journal of Environmental Psychology* 2014; 38: 124-131.
- [5] สุพานี สฤกษ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2552.
- [6] Daily, B. F., Bishop, J. W., and Govindarajulu, N. A Conceptual Model for Organizational Citizenship Behavior Directed Toward the Environment. *Business & Society* 2009; 48: 243-256.
- [7] Riggio, R. E. *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. 4th ed. N.J.: Prentice-Hall; 2002.
- [8] Convention and Exhibition Promotion. Meeting and exhibition plan. [Internet]. 2018 [cited 2018 December 18]. Available from: <http://www.oic.go.th/ginfor/>.
- [9] Green Leaf Foundation. Green Leaf Project. [Internet]. 2019 [cited 2019 March 1]. Available from Retrieved from: http://www.greenleafthai.org/th/green_programs/.
- [10] Kline, R. B. *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rd ed. New York: The Guilford Press; 2011.
- [11] Yuan, K. H., and Bentler, P. M. Finite normal mixture SEM analysis by fitting multiple conventional SEM models. In T. F. Liao ed. New York: Wiley; 2010.
- [12] สุวิมล ติรภานันท์. การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2546.
- [13] Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. *Multivariate data analysis*. 7th ed. Upper Saddle River. N.J.: Pearson Education; 2010.
- [14] Cronbach, L. J. *Essentials of psychological testing*. New York: Harper and Row; 1970.
- [15] Jump, N. *Psychometric theory*. 2nd ed. New York: Mc Graw Hill; 1978.
- [16] Hu, L. T., and Bentler, P. M. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling* 1999; 6: 1-55.
- [17] Kim, J. S., Song, H. J., and Lee, C. Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management* 2015; 55: 25-32.
- [18] Holcomb, T. R. and Hitt, M. A. Toward a Model of Strategic Outsourcing. *Journal of Operations Management* 2007; 25: 464-481.
- [19] มูทิตา คงกระพันซ์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2554.
- [20] Kim, Y. J., Kima, W. G., Choi, H. M., and Phetvaroon, K. The effect of green human resource management on hotel employees' ecofriendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management* 2017; 76: 83-93.
- [21] Sibarani, L., and Genoveva, G. The Customer Pressure And Organizational Commitment On Environmental Performance Mediating Proactive Enviromental Strategies. *Archives of Business Research* 2019; 7: 222-232.
- [22] สุพีร์ ดาวเรืองและชวนชื่น อัครกะฉิมชชา. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเรื่องการรักษาสິงแวดล้อม: ผลกระทบของการไหลสัันจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตส่วนตั้ไปสู่อัการทำงาน [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นครปฐม:มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2561.
- [23] Boiral, O. and Paille, P. Organizational Citizenship Behaviors for the Environment: Measurement and Validation. *Journal of Business Ethics* 2012; 109: 431-445.

- [24] Baron, R. M. and Kenny, D. A. The moderator-mediator variable distinction in social Psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 1986; 51: 1173-1182.
- [25] สุกานดา กลิ่นขจรและขวัญกมล ดอนขวา. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมสีเขียวและผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน: บทบาทของความได้เปรียบทางการแข่งขัน. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* 2562; 42: 19-36.
- [26] ปณิตา มงคลฤดี. การจัดการสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินการทางธุรกิจ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญญัตินิติศาสตร์]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2554.
- [27] วนิตา หาญเจริญ. ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต* 2559; 12: 81-106.
- [28] Guptar, M. Corporate Social Responsibility, Employee-Company Identification, and Organizational Commitment: Mediation by Employee Engagement. *Current psychology (New Brunswick, N.J.)* 2015; 34: 101-109.
- [29] Glavas, A. and Kelley, K. The Effects of Perceived Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes. *Business Ethics Quarterly* 2014; 24: 165-202.
- [30] รชฎ ชยสมมภ์. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2550.
- [31] Ajzen, I. Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. [Internet]. 2006 [cited 2018 December 18]. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/0574/b20bd58130bae95d.pdf>.
- [32] Stern, P. C. Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior. *Journal of Social Issues* 2000; 56: 407-424.
- [33] Paille, P., Mejia-Morelos, J. H., Marche-Paille, A., Chen, C. C., and Chen, Y. Corporate Greening, Exchange Process among Co-workers, and Ethics of Care: An Empirical Study on the Determinants of Pro-environmental Behaviors at Coworkers-Level. *Journal of Business Ethics* 2015; 136: 655-673.
- [34] วัชร เวชประสิทธิ์. ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2557.
- [35] Eric, L., Jennifer, T., and Cynthia, E. K. Empowering Employee Sustainability: Perceived Organizational Support toward the Environment. *Journal of Business Ethics* 2015; 128: 207-220.
- [36] สิริมาต ตามวงษ์ววนและวิโรจน์ เกษภูถักชัย. อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* 2556; 24: 95-109.
- [37] Paille, P. and Boiral, O. Pro-environmental behavior at work: Construct validity and determinants. *Journal of Environmental Psychology* 2013; 36: 118-128.
- [38] Porter, M. E. and Linde, C. V. D. Toward a New Conception of the Environment-Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives* 1995; 9: 97-118.
- [39] Tilleman, S.G. Is Employee Organizational Commitment Related to a Firm's Environmental Sustainability Efforts. *Journal of Small Business & Entrepreneurship* 2012; 25: 283-306.
- [40] Organ, D. W. *Organizational Citizenship Behavior*. 4th ed. USA.: Richard D. Irwin Inc; 1991.