

**ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อการปฏิบัติตาม
มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โรงแรมดุสิตธานี พัทยา**
**Knowledge, Attitude, and Behavior of employees related to the
Environmental Management System (ISO 14001)**
in Dusit Thani Pattaya Hotel

พิเชษฐ์ ชูมภา

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pichet Choompa

E-mail: pichet.choompa03@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อการปฏิบัติตาม มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โรงแรมดุสิตธานี พัทยา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรม (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติ ตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมี ความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับมีความรู้สูง (2) กลุ่มตัวอย่างมี ทักษะต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับดี (3) กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับดี (4) ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย ด้านเพศ อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่พบว่า มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม แตกต่างกัน

คำสำคัญ: มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001; ความรู้; ทักษะ; พฤติกรรม

Abstract

This research was aimed to study the level of knowledge, attitude, behavior of Environmental Management System (EMS: ISO14001) of employees in Dusit Thani Pattaya Hotel. Data were collected by questionnaire from 200 sampled employees. General data analysis used frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted by t-test, F-test. The results showed that the samples were 57.0% male, 50.5% were 25 to 35 years old, 35.0% were bachelor's degree and higher, 71.0% were operators, 43.5% were FO/Spa/Sports-Activities/Housekeeping/Sales/Admins department and 45.0% had more than 1 to 5 years of working. Their knowledge on EMS were at high level. They had attitude on EMS at high level, behavior on EMS at high level. The result of hypothesis test showed that the employees' educational background, position, department of work related to knowledge and attitude on the EMS is at significant level of 0.05. In contrast, the employees' sex, ages, years of working does not significantly relate knowledge, attitude and behavior on the EMS. Recommendations from this study are: The company should enhance the knowledge of EMS by focusing on distribution of information to the operator employee and employees' education background at middle school or lower, disseminating information through various communication channels of the company on a regular basis. Build the EMS attitude by focusing on EMS information receiving continuously and raise the acceptance of EMS by cultivating employees' awareness on benefits of EMS that help make the better environment both inside and outside the company.

Keywords: Environmental Management System 14001; Knowledge; Attitude; Behavior

บทนำ

ในภาวะการณ์ปัจจุบันที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจในทุก ๆ ด้าน แต่สิ่งหนึ่งที่มีอาจปฏิเสธได้คือ ผลจากการเติบโตของธุรกิจต่าง ๆ เหล่านั้น สามารถส่งผลกระทบต่อธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติของโลก ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้เกิดแรงผลักดันให้องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) จัดทำอนุกรมมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม “ISO 14000 Series” ขึ้น โดยมาตรฐาน ISO 14001 เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติว่า เป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ช่วยให้องค์กรมั่นใจถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ลดความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบทางแพ่งที่อาจเกิดขึ้นได้

โรงแรมดุสิตธานี พัทยา มีการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานและชุมชนโดยรอบ ตลอดจนถึงลูกค้าผู้มาใช้บริการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งการตระหนักถึงการรักษาสภาพแวดล้อมนี้ ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน ทั้งนี้ โรงแรมดุสิตธานี พัทยา

ได้นำมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาประยุกต์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการในองค์กร ตั้งแต่การวางแผนนโยบาย กำหนดวัตถุประสงค์ จัดทำข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงป้องกันปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดการกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ทันเวลาที่

จากการดำเนินการดังกล่าว เบื้องต้นพบว่ามีปัญหาในการนำไปปฏิบัติอยู่บ้าง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขาดความรู้ ขาดความเข้าใจในข้อกำหนดต่าง ๆ หรือขาดทัศนคติที่ดีในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงทำให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการพัฒนาแบบยั่งยืนได้

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระดับ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และได้ทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาและมีความยั่งยืนในการดำเนินการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรมดุสิตธานี พัทยา
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรมดุสิตธานี พัทยา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. พื้นที่ศึกษาคือ โรงแรมดุสิตธานี พัทยา (Dusit Thani Pattaya) ตั้งอยู่เลขที่ 240/2 หมู่ 5 ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา จำนวน 325 คน (ข้อมูล ณ. วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563) จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1967 อ้างถึงใน วิสาชา ภูจินดา, 2553: 99)

ผู้วิจัย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้เป็นจำนวน 200 คน กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3. ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน แผนก/หน่วยงานที่ตั้งกีด และอายุการทำงานในโรงแรมดุสิตธานี พัทยา

ตัวแปรตาม (dependent variables) ประกอบด้วย ความรู้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม, ทักษะต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาถึงระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อวิเคราะห์หาจุดอ่อนที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากตัวพนักงาน
2. เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาและพัฒนาบุคลากร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อขจัดปัญหาข้อร้องเรียนจากชุมชน กรณีพิพาทด้านกฎหมายสิ่งแวดล้อม
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมถึงชุมชนโดยรอบ
5. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม ในการปกป้องสิ่งแวดล้อม และการป้องกันมลพิษ
6. เพื่อเสริมสร้างจูงใจให้กับโรงแรม และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ดังนี้

มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

มาตรฐาน ISO 14001 คือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management system: EMS) ที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อปรับระดับการพัฒนาทางด้านสิ่งแวดล้อมให้เท่าเทียมกันในระหว่างประเทศ ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับคือ (1) ช่วยลดต้นทุนระยะยาวจากการพิจารณาถึงทรัพยากรที่ใช้และมลพิษที่ก่อกำเนิดโดยองค์กร (2) องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมและต่อชุมชนรอบข้าง (3) องค์กร-

ได้เปรียบในการแข่งขัน เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (4) เพิ่มโอกาสในด้านการค้าและการเจรจาต่อรอง กับคู่ค้า ที่ต้องการทำธุรกิจกับองค์กรที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (5) สร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความมุ่งมั่น และสร้างความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากร

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

ฮอสเปอร์ (อ้างใน มาโนช เวชพันธ์, 2532 : 15-16) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของการพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ ประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎโครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้ จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Fishbein & Ajzen (อ้างใน อรจิรา เนตรอารีย์, 2543: 35) อธิบายว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับพฤติกรรม ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกมา ตอบสนอง หรือได้ตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพการณ์ใด สภาพการณ์หนึ่ง โดยที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมา แบ่งออกเป็น 5 ส่วน
2. ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากหัวหน้าแผนก 3 ท่าน ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม เมื่อนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach ได้ผลของค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.836

3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวม 200 ฉบับ วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ตำแหน่งงาน, แผนกหรือหน่วยงานที่สังกัด และอายุการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ ให้เลือกตอบจาก 2 ทางเลือก คือ ถูกและผิด (True-False) เป็นข้อคำถามถูก 7 ข้อ และข้อคำถามผิด 3 ข้อ เกณฑ์ให้คะแนน ตอบคำถามถูกให้ 1 คะแนน ตอบคำถามผิดให้ 0 คะแนน การแปลความหมายใช้เกณฑ์อ้างอิงตามหลักการของ Bloom (Benjamin Bloom, 1971; อ้างอิงมาจาก ปรีเชนน์ มั่นหมาย, 2556) จากข้อคำถามมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน จัดระดับคะแนน และคำนวณค่าเป็นร้อยละ ได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนและร้อยละ	ความหมาย
8 – 10 คะแนน (ร้อยละ 80-100 ของคะแนนเต็ม)	มีความรู้สูง
6 – 7 คะแนน (ร้อยละ 60-79 ของคะแนนเต็ม)	มีความรู้ปานกลาง
0 – 5 คะแนน (ร้อยละ 0-59 ของคะแนนเต็ม)	มีความรู้ไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 3 ทักษะคิดต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบ 6 ข้อ มีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ (Rating Scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด, เห็นด้วยมาก, เห็นด้วยปานกลาง, เห็นด้วยน้อย, เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน ดังนี้

	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	คิดเป็น 5 คะแนน	คิดเป็น 1 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คิดเป็น 4 คะแนน	คิดเป็น 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คิดเป็น 3 คะแนน	คิดเป็น 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คิดเป็น 2 คะแนน	คิดเป็น 4 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คิดเป็น 1 คะแนน	คิดเป็น 5 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (วิสาชา ภูจินดา, 2553: 210)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

ได้เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	ทัศนคติดีมาก
3.41-4.20	ทัศนคติดี

2.61-3.40	ทัศนคติดีปานกลาง
1.81-2.60	ทัศนคติดีน้อย
1.00-1.80	ทัศนคติไม่ดี

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 9 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ มีตัวเลือก 5 ระดับ (Rating Scale) คือปฏิบัติทุกครั้ง, ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง, ปฏิบัติบางครั้ง, ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง, ไม่เคยปฏิบัติ มีค่าคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน ดังนี้

	<u>ข้อคำถามเชิงบวก</u>	<u>ข้อคำถามเชิงลบ</u>
ปฏิบัติทุกครั้ง	คิดเป็น 5 คะแนน	คิดเป็น 1 คะแนน
ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง	คิดเป็น 4 คะแนน	คิดเป็น 2 คะแนน
ปฏิบัติบางครั้ง	คิดเป็น 3 คะแนน	คิดเป็น 3 คะแนน
ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง	คิดเป็น 2 คะแนน	คิดเป็น 4 คะแนน
ไม่เคยปฏิบัติ	คิดเป็น 1 คะแนน	คิดเป็น 5 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (วิสาข่า ภูจินดา, 2553: 210)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

ได้เกณฑ์การแปลความหมายของระดับพฤติกรรม 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21-5.00	พฤติกรรมดีมาก
3.41-4.20	พฤติกรรมดี
2.61-3.40	พฤติกรรมดีปานกลาง
1.81-2.60	พฤติกรรมดีน้อย
1.00-1.80	พฤติกรรมไม่ดี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test กำหนดสมมติฐานตามปัจจัยที่จะทำการศึกษา กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-test แล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (LSD)

ผลการวิจัย

จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 ช่วงอายุส่วนมากอยู่ระหว่าง 25 ปี ถึง 35 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระดับการศึกษาส่วนมาก คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตำแหน่งงานส่วนมากเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 หน่วยงานหรือแผนกที่สังกัดส่วนมาก คือ แผนกต้อนรับ, สป่า, กีฬา และนันทนาการ, แม่บ้าน, ซักกรีด, ขายและประชาสัมพันธ์ และธุรการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และส่วนมาก มีอายุงาน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

ความรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ผลโดยรวมพบว่า พนักงานมีความรู้ต่อการปฏิบัติตามระบบ ISO 14001 อยู่ในระดับมีความรู้สูง โดยมีค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนความรู้เท่ากับ 8.24 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 แสดงกลุ่มเป็นจำนวนและร้อยละได้ดังนี้ มีความรู้สูง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีความรู้ปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และมีความรู้ไม่เพียงพอจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

เมื่อพิจารณาเป็นกลุ่มจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีระดับคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งมีความรู้สูง คือ กลุ่มตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าฝ่าย มีคะแนนเท่ากับ 9.50 รองลงมาคือกลุ่มแผนกบุคคล/บัญชี/IT มีคะแนนเท่ากับ 9.15 และกลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/หัวหน้าแผนก มีคะแนนเท่ากับ 8.92 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มที่มีความรู้สูงและพบว่า มีระดับคะแนนรู้น้อยกว่าค่าเฉลี่ยของผลรวมด้านความรู้ ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 8.24 คะแนน มีจำนวน 9 กลุ่ม เรียงลำดับจากคะแนนน้อยที่สุดได้ ดังนี้

- (1) กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีคะแนนเท่ากับ 7.56 (2) กลุ่มระดับปฏิบัติการ มีคะแนนเท่ากับ 8.04 (3) กลุ่มแผนกอาหารและเครื่องดื่ม/ครัว มีคะแนนเท่ากับ 8.05 (4) กลุ่มแผนกต้อนรับ/สป่า/กีฬา-นันทนาการ/แม่บ้าน/ซักกรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ มีคะแนนเท่ากับ 8.11 (5) กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี มีคะแนนเท่ากับ 8.13 (6) กลุ่มอายุ มากกว่า 25 ถึง 30 ปี มีคะแนนเท่ากับ 8.15 (7) กลุ่มอายุงาน มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี มีคะแนนเท่ากับ 8.17 (8) กลุ่มเพศชาย มีคะแนนเท่ากับ 8.21 (9) กลุ่มอายุงาน มากกว่า 1 ถึง 5 ปี มีคะแนน 8.24 ตามลำดับ

ทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ผลโดยรวมพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามระบบ ISO 14001 อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

เมื่อพิจารณาเป็นกลุ่มจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีระดับคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งมีทัศนคติดีมาก คือ กลุ่มตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าฝ่าย มีคะแนนเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือกลุ่มแผนกบุคคล/บัญชี/IT มีคะแนนเท่ากับ 4.55 และกลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/หัวหน้าแผนก มีคะแนนเท่ากับ 4.41 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มที่มีทัศนคติดีและพบว่ามีระดับคะแนนทัศนคติน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของผลรวมด้านทัศนคติ ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 4.09 คะแนน มีจำนวน 10 กลุ่ม เรียงลำดับจากคะแนนน้อยที่สุดได้ ดังนี้

(1) กลุ่มมัธยมปลายหรือ ปวช. มีคะแนนเท่ากับ 3.88 (2) กลุ่มแผนกต้อนรับ/สปา/กีฬานันทนาการ/แม่บ้าน/ซักรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ มีคะแนนเท่ากับ 3.92 (3) กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีคะแนนเท่ากับ 3.94 (4) กลุ่มระดับปฏิบัติการ มีคะแนนเท่ากับ 3.99 (5) กลุ่มอายุมากกว่า 25 ถึง 30 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.02 (6) กลุ่มอายุงาน มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.03 (7) กลุ่มอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.03 (8) กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.04 (9) กลุ่มเพศชาย มีคะแนนเท่ากับ 4.06 (10) กลุ่มอายุ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีคะแนนเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

พฤติกรรมของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ผลโดยรวมพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามระบบ ISO 14001 อยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเท่ากับ 4.04 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

เมื่อพิจารณาเป็นกลุ่มจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีระดับคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก ซึ่งมีพฤติกรรมดีมาก คือ กลุ่มแผนกบุคคล/บัญชี/IT มีคะแนนเท่ากับ 4.24 รองลงมามีพฤติกรรมดี คือ กลุ่มหัวหน้างานและกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีคะแนนเท่ากับ 4.19 กลุ่มอายุงานมากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี และกลุ่มอายุงานมากกว่า 10 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.10 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มที่มีพฤติกรรมดีและพบว่ามีค่าระดับคะแนนพฤติกรรมน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของผลรวมด้านด้านพฤติกรรม ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.04 คะแนน มีจำนวน 10 กลุ่ม เรียงลำดับจากคะแนนน้อยที่สุดได้ ดังนี้

(1) กลุ่มหัวหน้าฝ่าย มีคะแนนเท่ากับ 3.80 (2) กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีคะแนนเท่ากับ 3.93 (3) กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีคะแนนเท่ากับ 3.97 (4) กลุ่มแผนกต้อนรับ/สปา/กีฬานันทนาการ/แม่บ้าน/ซักรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ มีคะแนนเท่ากับ 3.99 (5) กลุ่มอายุงาน มากกว่า 1 ถึง 5 ปี มีคะแนนเท่ากับ 3.99 (6) กลุ่มอายุ น้อยกว่า 25 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.01 (7) กลุ่มระดับปฏิบัติการ มีคะแนนเท่ากับ 4.02 (8) กลุ่มอายุ มากกว่า 25 ถึง 30 ปี มีคะแนนเท่ากับ 4.02 (9) กลุ่มเพศชาย มีคะแนนเท่ากับ 4.02 (10) กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/หัวหน้าแผนก มีคะแนนเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

รายละเอียดแสดงไว้ ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงผลรวมของระดับความรู้ ทักษะและพฤติกรรม ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ด้านความรู้		ด้านทัศนคติ		ด้านพฤติกรรม	
		ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล
เพศ							
ชาย	114	8.21	สูง	4.06	ดี	4.02	ดี
หญิง	86	8.28	สูง	4.14	ดี	4.08	ดี
อายุ							
ต่ำกว่า 25 ปี	16	8.50	สูง	4.24	ดีมาก	4.01	ดี
25 – 35 ปี	101	8.15	สูง	4.02	ดี	4.02	ดี
มากกว่า 35 - 45 ปี	68	8.25	สูง	4.17	ดี	4.06	ดี
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	15	8.53	สูง	4.09	ดี	4.19	ดี
ระดับการศึกษา							
ม.ต้น หรือต่ำกว่า	34	7.56	ปานกลาง	3.94	ดี	3.97	ดี
ม.ปลาย หรือปวช.	59	8.27	สูง	3.88	ดี	4.07	ดี
อนุปริญญา หรือปวส.	37	8.32	สูง	4.21	ดีมาก	4.05	ดี
ปริญญาตรีขึ้นไป	70	8.50	สูง	4.28	ดีมาก	4.06	ดี
ตำแหน่งงาน							
ระดับปฏิบัติการ	142	8.04	สูง	3.99	ดี	4.02	ดี
หัวหน้างาน	31	8.52	สูง	4.28	ดีมาก	4.19	ดี
ผช.หน./หน. แผนก	25	8.92	สูง	4.41	ดีมาก	4.03	ดี
หัวหน้าฝ่าย	2	9.50	สูง	4.70	ดีมาก	3.80	ดี
แผนก/หน่วยงาน							
ต้อนรับ*	87	8.11	สูง	3.92	ดี	3.99	ดี
อาหาร-เครื่องดื่ม/ครัว	76	8.05	สูง	4.19	ดี	4.07	ดี
บุคคล/บัญชี-จัดซื้อ/IT	13	9.15	สูง	4.55	ดีมาก	4.24	ดีมาก
ช่าง/สวน/รปภ.	24	8.79	สูง	4.15	ดี	4.08	ดี
อายุการทำงาน							
น้อยกว่า 1 ปี	8	8.13	สูง	4.04	ดี	3.93	ดี
1 – 5 ปี	90	8.24	สูง	4.17	ดี	3.99	ดี
มากกว่า 5 – 10 ปี	66	8.17	สูง	4.03	ดี	4.10	ดี
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	36	8.39	สูง	4.03	ดี	4.10	ดี
ผลรวม	200	8.24	สูง	4.09	ดี	4.04	ดี

หมายเหตุ: ด้านความรู้ คะแนนเต็ม 10, ด้านทัศนคติ คะแนนเต็ม 5, ด้านพฤติกรรม คะแนนเต็ม 5

ต้อนรับ* หมายถึง แผนกต้อนรับ/สปา/กีฬา-นันทนาการ/แม่บ้าน/ซักรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาระดับคะแนนในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม จำแนกเปรียบเทียบภายในกลุ่ม ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า (1) พนักงานที่มีอายุ 25 ถึง 35 ปี มีค่าระดับคะแนนน้อยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (2) พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีค่าระดับคะแนนน้อยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีค่าระดับคะแนนน้อย 2 ด้าน คือ ด้านความรู้และด้านทักษะ (3) พนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าระดับคะแนนน้อย 2 ด้าน คือ ด้านความรู้และด้านทักษะ พนักงานตำแหน่ง หัวหน้าฝ่าย มีคะแนนด้านพฤติกรรมน้อยที่สุดในกลุ่มเมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงาน (4) พนักงานแผนกต้อนรับ/สปา/กีฬา-นันทนาการ/แม่บ้าน/ซักรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ มีค่าระดับคะแนนน้อย ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม และแผนกที่มีคะแนนด้านความรู้ต่ำที่สุดในกลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบเป็นแผนก คือ แผนกอาหาร/เครื่องดื่มและแผนกครัว

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม ความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม				
	ผลการวิเคราะห์			ผลการทดสอบสมมติฐาน	
ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	t	Sig	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	t-test	-0.381	0.704		✓
อายุ	F-test	0.677	0.567		✓
ระดับการศึกษา	F-test	4.634	0.004*	✓ *	
ตำแหน่งงาน	F-test	5.071	0.002*	✓ *	
แผนก/หน่วยงาน	F-test	4.960	0.002*	✓ *	
อายุงาน	F-test	0.263	0.852		✓
ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม ทักษะต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม				
	ผลการวิเคราะห์			ผลการทดสอบสมมติฐาน	
เพศ	t-test	-0.715	0.475		✓
อายุ	F-test	0.692	0.558		✓
ระดับการศึกษา	F-test	3.664	0.013*	✓ *	
ตำแหน่งงาน	F-test	3.415	0.018*	✓ *	
แผนก/หน่วยงาน	F-test	3.635	0.014*	✓ *	
อายุงาน	F-test	0.581	0.628		✓

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม พฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม				
	ผลการวิเคราะห์			ผลการทดสอบสมมติฐาน	
ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	t	Sig	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	t-test	-0.877	0.381		✓
อายุ	F-test	-0.877	0.381		✓
ระดับการศึกษา	F-test	0.275	0.844		✓
ตำแหน่งงาน	F-test	1.056	0.369		✓
แผนก/หน่วยงาน	F-test	1.071	0.363		✓
อายุงาน	F-test	0.842	0.472		✓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงาน ที่แตกต่างกันของพนักงาน มีความรู้และทัศนคติต่อการปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ทั้ง 3 ปัจจัยคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีพฤติกรรมในการปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน

การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนที่ 5 ของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง สรุปใจความสำคัญ ได้ว่า การดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ คนภายในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โรงแรมดุสิตธานี พัทยา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความแตกต่างกันทางด้านประสบการณ์ของแต่ละคน เช่น ประสบการณ์ทางด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความรู้ที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการศึกษาในระบบการศึกษาที่ต่างกัน หรือในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สัณนิทรรคหรือมีความรู้ ความเข้าใจที่แตกต่างกัน สิ่งที่พบในการศึกษาวิจัยนี้คือ การให้ข้อมูล-

ข่าวสารภายในของแต่ละแผนก เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างานและหัวหน้าแผนก เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกมีการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้พนักงานในตำแหน่งที่ต่างกันหรือแผนกที่ต่างกัน ได้รับข้อมูลที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้ ความเข้าใจที่แตกต่างกันไป

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารหรือมีการตีความจากข่าวสารของพนักงานแต่ละคนที่ต่างกัน ย่อมทำให้เกิดทัศนคติที่ต่างกัน การที่พนักงานจะพัฒนาทัศนคติของตนเองไปในทิศทางใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคมนั้น ๆ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานี พัทยา ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกหรือหน่วยงาน และอายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงแรมมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงวิธีการทำงาน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน และได้ชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบ ถึงแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องแล้ว เมื่อครั้งในช่วงที่มีการอบรมพนักงานใหม่ (new staff orientation) ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแล้วอาจเป็นเพราะว่า ผลสำเร็จในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ได้ถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายร่วมกันของพนักงานทุกคนในองค์กร โดยผลสำเร็จดังกล่าวเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPI) สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของพนักงานทุก ๆ คน เมื่อพนักงานเกิดแรงกระตุ้น หรือเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน ย่อมทำให้พนักงานส่วนมากมีพฤติกรรมในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงแรมดุสิตธานี พัทยา มีความแตกต่างกัน เนื่องจาก 3 ปัจจัย คือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัด จึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและการให้ข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบการจัดการ ISO 14001 โดยเน้นการให้ความรู้ไปยังพนักงาน ซึ่งควรที่จะครอบคลุมตั้งแต่ พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ไปจนถึง พนักงานมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.
2. การส่งเสริมและสร้างทัศนคติที่ดี ต่อมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่จะทำให้อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงแรมดียิ่งขึ้น มุ่งเน้นสร้างทัศนคติที่ดีไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องให้ครอบคลุมไปถึง พนักงานแผนกต้อนรับ/สปา/กีฬา-นันทนาการ/แม่บ้าน/ซักรีด/ขาย-ประชาสัมพันธ์/ธุรการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว ซึ่งเป็นแผนกที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นกลุ่มพนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า หรือ ผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจให้กับพนักงาน ที่ยังคงขาดความรู้หรือที่มีความรู้ไม่เพียงพอ เกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรม
2. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางในการสร้างเสริมทัศนคติที่ดี ให้กับพนักงาน เพราะการมีทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่ความคิดที่ดี และความคิดที่ดีจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ดี ในท้ายที่สุดแล้วพฤติกรรมที่ดีหรือการปฏิบัติที่ดี จะช่วยส่งผลให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงแรมสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- คณะทำงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม. (2561). **คู่มือสิ่งแวดล้อม ISO 14001** โรงแรมดุสิตธานี พัทยา. โรงแรมดุสิตธานี พัทยา.
- จอมจันทร์ นทีวัฒนา และ วิชัย เทียนถาวร. (2560). **ความรู้และทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรลดขยะชุมชนแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
- จุฑารัตน์ หงษ์จินดา และ จุฑารัตน์ ชมพันธุ์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษาบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)**. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม
- เจนจิรา คุ่มเมือง. (2558). **นโยบายการจัดการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานของโรงแรมในอำเภอชะอ่า จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พรรณิกา สุวรรณอำไพ. (2551). **การวิเคราะห์กระบวนการส่งเสริมพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียน: กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีการปฏิบัติดีที่สุด**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิรัชญ์ภณ แสงทอง. (2551). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจระบบขนส่งและกระจายสินค้าของบริษัท ชูชูโย (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัฐกรณ์ ศิริพงษ์ศักดิ์. (2558). **ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมต่อการใช้อักรยานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วนิดา หาญเจริญ. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานโรงแรม ไปไม่-เสียกับความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- สถานิตย์ หนูนิล. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนับสนุนการเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษา โรงแรมดุสิต ปริ๊นเซส ศรีนครินทร์**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี
- สุภาพร เรืองเงิน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของพนักงานบริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด**. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมสถาบัน, บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อภิญญา บวรกุลประเสริฐ และ ปรีดา สัตก. (2559). **การศึกษาการตระหนักรู้ในการใช้ทรัพยากรของบุคลากรในโรงแรมสี่เขียว: กรณีศึกษา อิตาอีโค รีสอร์ท อัมพวา**. การโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยสยาม