

Title : PERCEPTION, ATTITUDE AND BEHAVIOR TOWARDS
THE GREEN LEAF POLICY AS PERCEIVED BY EMPLOYEES
CASE STUDY: IMPERIAL QUEEN'S PARK HOTEL

Author : Miss Yuvadee Jitgosol

Major Adviser : Prof. Kanchana Ngourungsi, PhD.

Adviser : Assoc. Prof. Sujinda Chemsripong, PhD.
: Surapit Promsit, Ph.D.

Type of Degree : Master of Arts Degree in International Tourism and Hotel
Management (M.A. in International Tourism and Hotel
Management), Naresuan University, 2006

Abstract

The purposes of this study were three-fold : (1) to study the employees' perception, attitude and behavior toward the implementation of the Green Leaf Policy at the Imperial Queen's Park Hotel, (2) to study relationships among employees in different departments, regarding to their perception, attitude and behavior toward the Green Leaf Policy at the Imperial Queen's Park Hotel, and (3) to compare the differences on perception, attitude and behavior between the managerial level and the practical level employees towards the Green Leaf Policy at the Imperial Queen's Park Hotel.

The subjects comprised two groups of staff members: employees and line managers of various departments. They were those of the front office department, engineering, housekeeping and food and beverage department. The instruments of the study were separate questionnaires, one for employees another for line managers. The study employed a percentage, arithmetic means and standard deviation for data analysis.

The findings of the study were as following:

1. According to two groups of subjects the status of perception, attitude and behavior was high in performance in accordance with the Green Leaf Policy.

2. Concerning the perception of employees, it was found that there was no significant relationship among departments' educational level and perception except that in the engineering department. There was a significant difference within employees in the engineering section who had directly graduated from the major of engineering and others who had not. Meanwhile, concerning the difference of work experiences, it was found that there was no significant difference among employees in the front office, engineering and housekeeping sections. Meanwhile, the employees in the food and beverage service section with different work experiences were significantly different. In addition, regarding the difference of training experience, it was found that there was no significant difference among employees of all sections. They reported no perception regarding the Green Leaf Policy except in the engineering department had high perception of training toward this policy.

3. Positive attitude in all sections represented that there was no significant difference among the employees that had different educational backgrounds, different work experiences and different training experiences.

4. The employees' behavior illustrated that a significant difference was not found among employees that had different educational backgrounds, different work experience, and different training experience.

5. In the front office section, there was not a statistically significant relationship among perception, attitude and behavior in terms of practicing in accordance with the Green Leaf Policy. Meanwhile, there was a significant positive relationship among perception, attitude and behavior according to the Green Leaf Policy practiced by the engineering section in the moderate level. The employees in the housekeeping section did not report a significant relationship between perception VS attitude, and behavior VS perception. Furthermore, the relationship between their attitude and behavior was moderately significant and positive. In turn, the moderate relationship between perception and attitude and between behavior and perception in accordance with the Green Leaf Policy was found among the employees of the food and beverage service section.

ชื่อเรื่อง	: การรับรู้ทัศนคติ พฤติกรรมที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียว กรณีศึกษา : โรงแรมอิมพีเรียล คิวินส์ ปาร์ค
ผู้วิจัย	: นางสาวยุวดี จิตต์โกศล
สถานที่ที่ปรึกษา	: ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.กาญจนา เกรียงซี่
กรรมการที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินดา เจียมศรีพงษ์ : ดร. สุรพิชัย พรหมลสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	: วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ) มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2549

บทคัดย่อ

จุดประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

1. ศึกษาการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียว ณ โรงแรมอิมพีเรียล คิวินส์ ปาร์ค
2. ศึกษาความสัมพันธ์ที่แตกต่างของพนักงานโรงแรมในแต่ละแผนก ณ โรงแรมอิมพีเรียล คิวินส์ ปาร์ค
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานและผู้บริหารในแผนกต่างๆ ซึ่งได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกช่าง แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงาน และแบบสอบถาม ชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปรากฏผลดังนี้

1. การศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวอย่าง พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีสถานะการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียว
2. การรับรู้ของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์ไม่มีความแตกต่างในแต่ละแผนก ระหว่งระดับการศึกษากับการรับรู้ ยกเว้นแผนกช่างมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ที่จบ

การศึกษาโดยตรงทางด้านวิศวกรรมกับผู้ที่ไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง ในขณะที่เดียวกันความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานกับการรับรู้ในทุกแผนกไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ นอกจากนี้ประสบการณ์การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบายใบไม้สีเขียวส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นแผนกช่างที่ประสบการณ์การได้รับการฝึกอบรมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญคือมีการรับรู้ในระดับที่สูง

3. ทักษะคติเชิงบวกที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียวในทุกแผนกแสดงให้เห็นว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน

4. พฤติกรรมของพนักงานแสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน

5. พนักงานในแผนกส่วนหน้าไม่มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างในทางสถิติทั้งการรับรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียว ในขณะที่แผนกช่างมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อการรับรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม พนักงานในแผนกแม่บ้านก็ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับทักษะคติ และระหว่างพฤติกรรมและการรับรู้ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติและพฤติกรรมระบุว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในเชิงบวก ส่วนพนักงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่มพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางระหว่างการรับรู้กับทักษะคติ และระหว่างพฤติกรรมกับการรับรู้ที่มีต่อนโยบายใบไม้สีเขียว