

การประชุมสังคมนักดาราศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

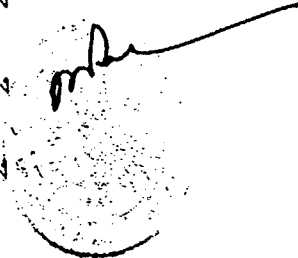


สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๗/๒๕๕๙

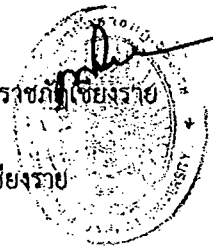
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยรัตนนคร
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปฎิกรัชต์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. รองศาสตราจารย์ปกรณ์ภัทร จันทะไชยศรี
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๒. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายใน)

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยพันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรรมณ ไชยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นางแล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.สหทัยา สิทธิวิเศษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.สุฤทธิ์พร วิทยผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๙. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์

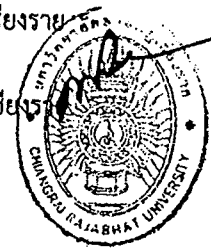
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

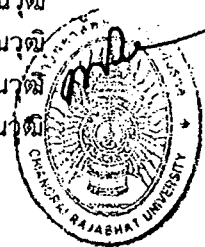
๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๘/๒๕๕๙

- | | |
|-----------------------------------------------|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ปริมนทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.สฤทธิพร วิทยผดุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๖๖๕๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓

“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓ “ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์อดิวัชร หนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักกองจากผู้ทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

การศึกษาทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ ของธุรกิจร้านอาหาร

จิตพนธ์ ขุมเกตุ¹ ธนภรณ์ เจริญสุวรรณ² และศศิภา ปันส่วน³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากพนักงานร้านอาหารและผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โดยมีอุปกรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น ปากกา ดินสอ สมุดจดบันทึก เทปอัดเสียง กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

ซึ่งผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นประชากรทุกเพศทุกวัยที่มาใช้บริการร้านอาหารโดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ย 15,000-30,000 บาทและมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านอาหารแต่ละครั้งละ 700-1,500 บาทจากการสัมภาษณ์ทราบว่าสาเหตุที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการบริการเพราะเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการเนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากการยอมรับของผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์บุคคลที่มาใช้บริการในร้านอาหารที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้มีความพึงพอใจเพราะมีความสะดวกรวดเร็วไม่เกิดปัญหาในการสื่อสารที่ไม่ตรงกันกับพนักงานและอยากให้ร้านอาหารที่ยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้พิจารณานำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้ และผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดชื่นชอบและเกิดการยอมรับและทัศนคติที่ดีในการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้

คำสำคัญ : ทัศนคติ การยอมรับ นวัตกรรม ธุรกิจร้านอาหาร

¹ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

² นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Email: puggardpsy@gmail.com

³ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Email: papaintt@gmail.com

The Study of Attitudes and Acceptance to Innovative of the Service of Restaurant Business

Abstract

This research aimed to study the attitudes towards service as well as adoption of service in restaurant businesses and behaviors of consumers in choosing restaurants. Data was collected from interviews of key informants including general restaurant staff, managers as well as customers with semi structure questionnaire.

The results were shown as follows: Customers were all ages and used restaurants on average 2-3 times per month. Their income was between 15,000-30,000 Baht, and the cost of services was approximately 700-1,500 Baht per time. The study also found that bringing in new innovative technologies could help the restaurant to become more convenient for its customers as well as to provide more efficient service due to the fact that the clientele was growing. The key informants of the study agreed that innovative technology would be effective if used.

Keywords : Attitude, Acceptance, Innovation, Restaurant Business

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างมากตั้งแต่ธุรกิจร้านอาหารขนาดเล็กไปจนถึงธุรกิจร้านอาหารขนาดใหญ่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารยังคงขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีการแตกแขนงประเภทของธุรกิจร้านอาหารออกไปมากขึ้นทำให้การแข่งขันจึงสูงขึ้นตามไปด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของตนเองทั้งในด้านอาหารและด้านการบริการให้เหนือกว่าหรือเท่าเทียมกับคู่แข่งด้วยเพื่อการได้ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากกว่าและนำไปสู่หนทางการขยายธุรกิจภายในภาคหน้าต่อไป โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ว่า จะมีมูลค่าตลาดประมาณ 267,000 - 275,000 ล้านบาท เติบโตอยู่ในกรอบร้อยละ 2.9 - 5.9 จากในปี 2557 ส่งผลให้ในปี 2558 นี้ ธุรกิจร้านอาหารครอบคลุมถึง軒ร้านอาหารและร้านอาหารทั่วไป น่าจะมีมูลค่าตลาดอยู่ในกรอบ 375,000 - 385,000 ล้านบาท เติบโตอยู่ในกรอบร้อยละ 4.0 - 6.8 จากในปี 2557 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558)

สังคมปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ การบริโภค และการดำเนินชีวิต เนื่องจากสังคมที่เปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปมีกระบวนการคิดที่ซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริโภคต้องการความแปลกใหม่ในการดำเนินชีวิตรวมถึงการบริโภค มีความต้องการทดลองนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ ธุรกิจร้านอาหารประเภทต่างๆจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนตาม โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด นวัตกรรม หมายถึงการทำสิ่งต่างๆด้วยวิธีการใหม่ๆ และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือ องค์การ ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาต่อยอด การเปลี่ยนแปลง การประยุกต์หรือ กระบวนการ และในหลายสาขา เชื่อกันตรงกันว่า การที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความใหม่อย่างเห็นได้ชัด และความใหม่นั้นจะต้องเพิ่มมูลค่าสิ่งต่างๆได้อีกด้วย โดยเป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อทำให้สิ่งต่างๆเกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น นวัตกรรมก่อให้เกิดผลิตผลเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาสำคัญของความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของชาติ (ดร.เศรษฐชัย ชัยสนิท,

2553) เทคโนโลยี คือ ความรู้วิชาการรวมกับความรู้วิธีการ และความชำนาญที่สามารถนำไปปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูง โดยปกติเทคโนโลยีนั้นมีความรู้วิทยาศาสตร์รวมอยู่ด้วย นั่นคือวิทยาศาสตร์เป็นความรู้ เทคโนโลยีเป็นการนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จึงมักนิยมใช้สองคำด้วยกัน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเน้นให้เข้าใจว่า ทั้งสองอย่างนี้ต้องควบคู่กันไปจึงจะมีประสิทธิภาพสูง (ธรรมบุญ โรจนะบุรานนท์, 2531)

นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับร้านอาหารในปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและด้านความสะดวกสบาย ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจร้านอาหาร โดยนวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้นๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอาจจะวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรง หรือไม่เป็นตัวเงินโดยตรงก็ได้ (Schilling, 2008) เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ได้รับความนิยมและมีประสิทธิภาพมากในตอนนี้คือแอปพลิเคชันการจองคิวผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ช่วยผู้บริโภคในด้านการประหยัดเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลามายืนรอที่หน้าร้าน โดยเปล่าประโยชน์ และยังช่วยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารโดยทำให้ร้านมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นเนื่องจากไม่มีคนมายืนรอที่หน้าร้าน สร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้บริโภคได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยเกี่ยวกับระบบภายในร้าน ทำให้มีการบริหารงานที่เป็นระบบระเบียบมากขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารได้นำไปเป็นแนวทางในการเลือกใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาธุรกิจต่อไปได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกและใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติด้านการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร เป็นการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา เป็น กระบวนการของการเรียนรู้และทำความเข้าใจความหมายของประสบการณ์ของมนุษย์ ผ่านการสนทนากับบุคคลซึ่งใช้ชีวิตอยู่ในประสบการณ์นั้นๆ (Wood & Haber, 2002) สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ ฮัสเซล (Husserl) ซึ่งเป็นการวิจัยปรากฏการณ์วิทยาเชิงพรรณนา (Descriptive Phenomenology) ที่ศึกษาประสบการณ์ชีวิตด้วยการค้นหาโดยตรง (Direct Exploration) วิเคราะห์และบรรยายปรากฏการณ์ที่เฉพาะเจาะจงอย่างเป็นอิสระโดยปราศจากการทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการตั้งคำถามกว้างๆ เพื่อให้คู่สนทนาสามารถเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจ ในระหว่างการสัมภาษณ์จะเน้นถึงการถ่ายทอดความรู้สึกและทัศนคติ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปในการนำเสนอผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและทัศนคติเพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและการสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บข้อมูลดำเนินไปในลักษณะการพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปฐมภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจ

ร้านอาหาร

ทฤษฎี ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลมาจาก เว็บไซต์ของทางร้านอาหาร หนังสือในห้องสมุด บทความออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษา

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษางานวิจัยเลือกพื้นที่ในหารเข้าไปสัมภาษณ์บริเวณร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า FUTURE PARK ZPELL ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130

3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้สัมภาษณ์แบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารและพนักงานของร้านอาหาร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาวิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ระหว่างวันที่ 15 – 22 ตุลาคม พ.ศ. 2559

เครื่องมือการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยวิธีการคือ กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารบริเวณห้างสรรพสินค้า FUTURE PARK ZPELL และพนักงานร้านอาหารในบริเวณห้างสรรพสินค้า FUTURE PARK ZPELL จำนวน 10 คน

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและทัศนคติเพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารและการสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บข้อมูลดำเนินไปในลักษณะการพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างกัน โดยมีเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัย เป็นผู้มีความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยในพื้นที่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นผู้ที่วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวเอง ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยที่เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง เพราะฉะนั้นผู้วิจัยต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการสัมภาษณ์อันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้ได้มากที่สุด

2. แนวคำถามเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำถาม จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สร้างคำถามให้มีครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้มีการเรียงลำดับคำถาม เนื้อหาของคำถามเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด

3. เครื่องมืออื่นๆ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงใช้ในการบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกรายบุคคลแล้วทำมาถอดเทป เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล สมุดจดบันทึกใช้บันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ ชื่อผู้ให้ข้อมูลสถานที่ทำงาน อายุและหมายเลขโทรศัพท์รวมทั้งที่อยู่ติดต่อและ และ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล ใช้สำหรับเก็บข้อมูลภาพในบรรยากาศขั้นตอนและกิจกรรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ระดับลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คนวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเองและจะใช้วิธีการบันทึกและถอดเทประหว่างสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และจะเลือกนำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษาอยู่เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) คือ เมื่อผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดเทปการสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) จากนั้นลงรหัส เพื่อมิให้ปะปนกันเนื่องจากมีผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน ผู้วิจัยใส่ตัวเลขลำดับที่ของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลตามด้วยชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ แล้วยืนยันความถูกต้องของเนื้อหา และสำรวจภายในตัวเองของผู้วิจัย เพื่อดูว่าผู้วิจัยเองมีข้อสรุปที่คิดไว้ก่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยต้องทำความเข้าใจก่อนเริ่มวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อ

ทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยความเที่ยงตรง มีทัศนคติที่เปิดกว้างอย่างแท้จริง จึงแตกข้อมูลที่ศึกษา โดยการพิจารณาประเด็นหลักที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพฤติกรรมกรรมการเลือกและใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นประชากรทุกเพศทุกวัยที่มาใช้บริการของร้านอาหารที่มีการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการ ซึ่งมาใช้บริการร้านอาหารโดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ย 15,000-30,000 บาทและมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านอาหารแต่ละครั้งอยู่ที่ครั้งละ 700-1,500 บาท

ผลการวิจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร

การยอมรับของผู้ให้ข้อมูลหลักการสัมภาษณ์ที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคคลที่มาใช้บริการในร้านอาหารผู้ให้ข้อมูลหลักที่เคยใช้บริการร้านอาหารที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้มีความพึงพอใจ เพราะมีความสะดวกรวดเร็วไม่เกิดปัญหาและการสื่อสารที่ไม่ตรงกันกับพนักงานที่ให้บริการและอยากให้ร้านอาหารที่ยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้พิจารณานำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้ และผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดชื่นชอบและเกิดการยอมรับในการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้

ทัศนคติจากการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยนอกจากจะช่วยในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วแล้วยังเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อแบรนด์ลูกค้าคิดว่าร้านอาหารมีความทันสมัยเข้ากับยุคสมัยเกิดเป็นภาพลักษณ์ในทางบวกอีกทั้งหลายร้านยังมีการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมโดยใช้แอปพลิเคชันในการจองคิวลูกค้าสามารถจองผ่านแอปพลิเคชันถึงคิวของตัวเองก็ค่อยมาไม่มีการยืนขวางทางหน้าร้านลูกค้าก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อร้านอาหาร

ปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าไม่พบปัญหาที่เกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้โดยตรงแต่มีผู้บริโภคที่ไม่ทราบว่ามีเทคโนโลยีนวัตกรรมแบบนี้เช่นการจองคิวการสั่งอาหารการสั่งแบบเดลิเวอรี่ หรือในช่วงคนวัย 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็นอีกทั้งยังพบปัญหาสัญญาณหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการไม่เสถียร

ผลการวิจัยทัศนคติด้านการให้บริการของธุรกิจร้านอาหาร

จุดเริ่มต้นในการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากพนักงานที่ทำงานในร้านอาหารและผู้จัดการร้านอาหารทำให้ทราบว่าสาเหตุที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการบริการเพราะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและความรวดเร็วในการให้บริการเนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากพนักงานที่มีอยู่ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึงและเกิดความล่าช้าในการให้บริการอาจจะส่งผลกระทบต่อทำให้เสียลูกค้าได้บางส่วน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นประชากรทุกเพศทุกวัยที่มาใช้บริการของร้านอาหารที่มีการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการ ซึ่งมาใช้บริการร้านอาหารโดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ย 15,000-30,000 บาทและมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านอาหารแต่ละครั้งอยู่ที่ครั้งละ 700-1,500 บาท จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากพนักงานที่ทำงานในร้านอาหารและผู้จัดการร้านอาหารทำให้ทราบว่าสาเหตุที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการบริการเพราะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและความรวดเร็วในการให้บริการเนื่องจากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากการยอมรับของผู้ให้ข้อมูลหลักการสัมภาษณ์ที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคคลที่มาใช้บริการในร้านอาหารผู้ให้ข้อมูลหลักที่เคยใช้บริการร้านอาหารที่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้มีความพึงพอใจเพราะมีความสะดวกรวดเร็วไม่เกิดปัญหาและการสื่อสารที่ไม่ตรงกันกับพนักงานที่ให้บริการและอยากให้ร้านอาหารที่ยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้พิจารณานำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้ และผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดชื่นชอบและเกิดการยอมรับในการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้และทัศนคติจากการนำเอา

เทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาช่วยนอกจากจะช่วยในเรื่องของความสะดวกสบายแล้วยังเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อแบรนลูกค้ายิ่งร้านอาหารมีความทันสมัยเข้ากับยุคสมัยเกิดเป็นภาพลักษณ์ในทางบวกอีกทั้งหลายร้านยังมีการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมโดยใช้แอปพลิเคชันในการจองคิวลูกค้าสามารถจองผ่านแอปพลิเคชันถึงคิวของตัวเองก็ค่อยๆ ไม่มีการยืนขวางทางหน้าร้านลูกค้าก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อร้านอาหารรวมถึงปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่าไม่พบปัญหาที่เกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้โดยตรงแต่มีผู้บริโภคที่ไม่ทราบว่ามีเทคโนโลยีนวัตกรรมแบบนี้เช่นการจองคิวการสั่งอาหารการสั่งแบบเดลิเวอรี่ หรือในช่วงคนวัย 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็นอีกทั้งยังพบปัญหาสัญญาณหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการไม่เสถียรซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านอาหารมีทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของฟอสเตอร์ (Foster, 1973) ให้ความหมายการยอมรับว่า ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านชั้นการเรียนรู้ยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติเมื่อแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้นหรือหมายถึงเข้าไปใช้บริการ และทฤษฎีโรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker, 1971) ให้ความหมายของการ ยอมรับว่า เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าวเกี่ยวกับ นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีหนึ่งๆ ไปจนถึงการยอมรับเอาเทคโนโลยีนั้นๆ ไปใช้อย่างเปิดเผย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารพบว่า ผู้บริโภคเกิดการยอมรับและทัศนคติที่ดีต่อร้านอาหารที่นำเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้เพราะความสะดวกสบายทั้งต่อผู้บริโภคและร้านอาหารเองทางผู้ประกอบการร้านอาหารจึงควรจะนำตรงนี้ให้เป็นจุดเด่นหรือพัฒนาให้เทคโนโลยีเขามาช่วยเหลือให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ใช่แค่ในเรื่องของการบริการแต่รวมถึงขั้นตอนการผลิตการขนส่งอำนวยความสะดวกช่วยลดต้นทุนทำให้กิจการประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น
2. จากผลการวิจัยส่วนใหญ่ผู้บริโภคให้ความสนใจกับความทันสมัยและความแปลกใหม่หากต้องการจะดึงดูดลูกค้าเพิ่มกำไรและยอดขายควรจะมีการพัฒนาให้เกิดความทันสมัยปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีข้อบกพร่องในการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ที่ไม่ครบถ้วนทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ละเอียดและปัญหาจากการบันทึกเสียงให้สัมภาษณ์เป็นข้อผิดพลาดที่จะนำเอาไปปรับปรุงแก้ไขในการทำวิจัยในครั้งต่อไป
2. ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีนวัตกรรมที่ใช้ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ หาข้อดีและข้อเสียต่างๆก่อนทำงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ธรรมบุญ โรจนะบุรานนท์. (2531). วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีกับการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ. สมาคมเทคโนโลยีที่เหมาะสม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2559. จาก http://www.kasikornbank.com/SME/Documents/KSMEAnalysis/IndustrySolution_FoodsAndBeverages_2015.pdf
- เศรษฐชัย ชัยสนิท. (2553). นวัตกรรมและเทคโนโลยี. สืบค้นจาก <http://it.east.spu.ac.th/informatics/admin/knowledge/A307Innovation%20and%20Technology.pdf>
- Foster, George M. (1973). Tradition Societies and Technological Change. New York : Harper and Row Publishers.
- Rogers, E.M. and shoemaker, F.F. 1971. Communication of Innovation. New York : The Free Press
- Schilling. (2008). Barriers to organizational learning: An integration of theory and research. Academy of Management Review, 24, 522–537.