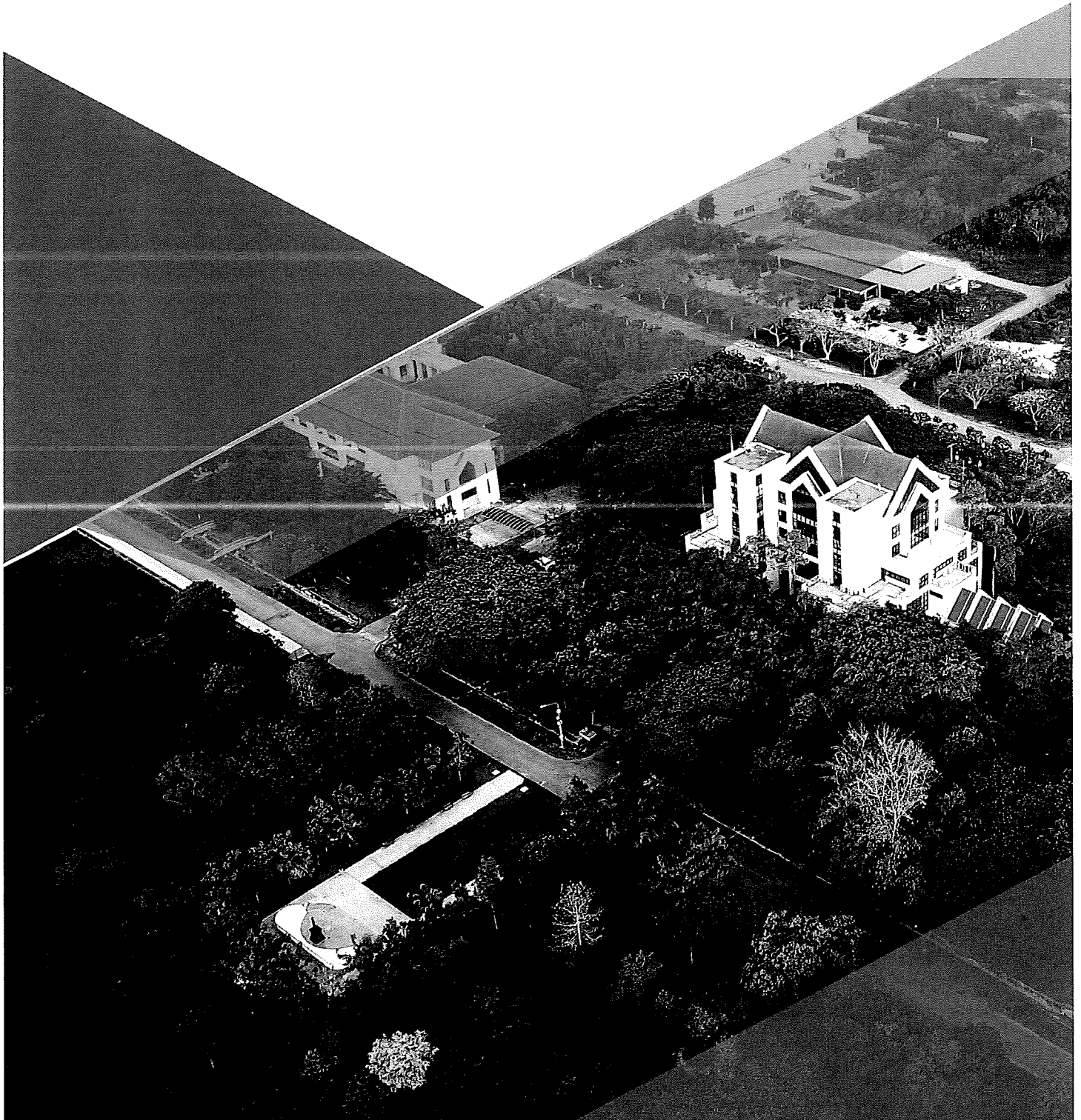




รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563



"Green Growth: Management, Environmental
and Social Sustainability"

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Faculty of Management Science
Silpakorn University



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 16/2563

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563

ตามที่คณะกรรมการจัดการ ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 ในวันศุกร์ที่ 22 พฤษภาคม 2563 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนองานวิชาการ วิจัย และผลงานสร้างสรรค์ ในระดับชาติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ ดังผู้รายนามต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์	ประธานกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ศรีอมรศักดิ์	กรรมการ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก	กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทินันท์ วานิชชีวะ	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	กรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์	กรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	กรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรศิริ	กรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์	กรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ	กรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา นิยมภา	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรหมราย	กรรมการ
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี	กรรมการ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต	กรรมการ
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล	กรรมการ

22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ขุมเกตุ	กรรมการ
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒजर	กรรมการ
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	กรรมการ
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนุชชา	กรรมการ
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรนา สีนพรัตน์รักษ์	กรรมการ
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒजर	กรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภฤต สังข์เฉย	กรรมการ
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ภูติห เตชาติวัฒน์	กรรมการ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์	กรรมการ
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข	กรรมการ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข	กรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทน์ใหม่มูล	กรรมการ
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง	กรรมการ
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรัตน์ จันทน์ภักดี	กรรมการ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภพ สวัสดิ์	กรรมการ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีนรัตน์ สุขเกษม	กรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	กรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล	กรรมการ
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล พันภัย	กรรมการ
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิยา บังเมฆ	กรรมการ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อันแผ้ว	กรรมการ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจริญกุลเกษม	กรรมการ
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว	กรรมการ
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวธรรยา ธรรมอภิพล	กรรมการ
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทน์พงศ์	กรรมการ
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	กรรมการ
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ	กรรมการ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิยมจิตต์	กรรมการ
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยาณี	กรรมการ
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา	กรรมการ
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พิระเชื้อ	กรรมการ
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา สโรบล	กรรมการ
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชว์ภูริชัย น้อมเนียน	กรรมการ
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ หนองผล	กรรมการ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกตุศิริ เจริญวิศาล	กรรมการ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภัก คัลังระหัด	กรรมการ
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร	กรรมการ

60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นภนันทน์ หอมสุต	กรรมการ
61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาดยา อยู่คง	กรรมการ
62. อาจารย์ ดร.กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้	กรรมการ
63. อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา	กรรมการ
64. อาจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม	กรรมการ
65. อาจารย์ ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ	กรรมการ
66. อาจารย์ ดร.จิราภา ฟุ้งบางกรวย	กรรมการ
67. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง	กรรมการ
68. อาจารย์ ดร.ชัชณพงศ์ ศิริโชตินิศากร	กรรมการ
69. อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวีไชย จาริกศิลป์	กรรมการ
70. อาจารย์ ดร.ฐิติมา พูลเพชร	กรรมการ
71. อาจารย์ ดร.ฐิติมา เวชพงศ์	กรรมการ
72. อาจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	กรรมการ
73. อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล	กรรมการ
74. อาจารย์ ดร.ธีรวัช สุขวิสัยศิริณ	กรรมการ
75. อาจารย์ ดร.นพดล โตวิชัยกุล	กรรมการ
76. อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	กรรมการ
77. อาจารย์ ดร.นฤมล อรุโณทัย	กรรมการ
78. อาจารย์ ดร.นธิกร ม่วงศรีเขียว	กรรมการ
79. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา	กรรมการ
80. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีสินนันท	กรรมการ
81. อาจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม	กรรมการ
82. อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์	กรรมการ
83. อาจารย์ ดร.เปรมฤดี จิตรเกื้อกุล	กรรมการ
84. อาจารย์ ดร.พนักร สิมะขจรบุญ	กรรมการ
85. อาจารย์ ดร.พลอย สุดอ่อน	กรรมการ
86. อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	กรรมการ
87. อาจารย์ ดร.ภวีนธ์ธนา เจริญบุญ	กรรมการ
88. อาจารย์ ดร.ภาสนันท์ อัครวิทย์	กรรมการ
89. อาจารย์ ดร.เมษธาวิณ พลโยธี	กรรมการ
90. อาจารย์ ดร.รักษนก โสภาศิต	กรรมการ
91. อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ธนะกุล	กรรมการ
92. อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์	กรรมการ
93. อาจารย์ ดร.วัชร เวชประสิทธิ์	กรรมการ
94. อาจารย์ ดร.ศรายุทธ แสนมี	กรรมการ
95. อาจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน	กรรมการ
96. อาจารย์ ดร.ศิริพร เผือกผ่อง	กรรมการ
97. อาจารย์ ดร.สัจจวัฒน์ จาริกศิลป์	กรรมการ

สารบัญ

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จิราพร นาเหนือ และ อรรถพล สืบพงศกร.....	1
การประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) มนัญญา กลิ่นมลิลักษณ์ และ อรรถพล สืบพงศกร.....	13
ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีเดียวและผลการ ปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในประเทศไทย นุศรา วงษ์เทศ และ อัจฉรา ชนากลาง.....	21
การควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SME ในจังหวัดขอนแก่น กนกนภัส โสเชียว, จันทิรา อินสำราญ, จารุวรรณ คุ่มมิตร, จินห์จุฑา พรหมวิชา, จิราพร ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม, นิลตญา บุษราคัม, พิมพ์ลิข อ่อนน้อม, ภัทรพล พลศรีพิมพ์, เมทินี วรแสน, รพีพร อุพลเกียรติ และสาวิตรี ทองภูธรณ์.....	36
การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จิรัฐติกา วุฒิพันธุ์, ชรีพร วงศ์ศรี, ชัยสิทธิ์ สิงห์เรือง, ธวัชชัย หมวดเหม็น, นิศาชล เนตรการณ์, นัฐชา ศรีบุตรโคตร, หัตยา งามวิสัย และ อุทุมพร ทุมสงคราม.....	50
แนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จิราภา ขาลาธราวัฒน์, ปภาวิน พชรโชติสุธี, ฐนตม ราศรีรัตน์, ปริยากร นักร้อง และขวัญหทัย ใจเปี่ยม.....	63
ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพบกที่ 3 เกรียงศักดิ์ จงมีความสุข, อรุณีย ศุบุตร, ชัยยศ สัมฤทธิ์, และ กุลชญา แว่นแก้ว.....	75
การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 พรกมล เหมือนจันทร์เชย และ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า.....	97
การจัดการขยะอันตรายจากชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลนครนครปฐม ภัทรกร ศิลปเจริญ และ สวรรยา ธรรมอภิพล.....	107

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินข้ามภูมิภาค กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตรดิตถ์ จังหวัดระยอง สุนทรี บุญประเวช และ จิราภา พึ่งบางกรวย.....	121
ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสม ของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย ในจังหวัดชลบุรี นฤมล เสรีกิจ และ จิราภา พึ่งบางกรวย.....	132
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และการรับรู้ที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร สาวิตรี แผนสมบูรณ์ และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ.....	145
แรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน ชนากานต์ พรงาม และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ.....	158
ผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ : หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย เด่นนภา แผงด้านกลาง และ อัจฉรา ชนากกลาง.....	171
การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล กานต์ชนิต เลิศสิริเพียร และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	187
แรงผลักดันในการตัดสินใจทำสัลยกรรมความงามของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย ชินกร ภาสบุตร, นภัสมน มั่งคั่ง, ปวีณา มณีพันธ์, สุเบญญ์ สุขบรรกุล, สุพรรณภรณ์ แสงสุขเอี่ยม และ ระชานนท์ ทวีผล.....	198
แนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คช็อปสตูดิโอ รัชมงคล ทองหล่อ, กิตติธวัช กิตติขยานันท์, ธนวรรษ จันทรคณา, บุษกร ปัตตานี, พัชรภรณ์ โชคบุญอัยยานนท์ และ พิชดา บุนนาค.....	219
ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค วชร ใจเย็น, สุภกรณ์ สุขคล้าย และ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง.....	234
ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี พิมพ์สุภัค จันทรบุค, วสุนันท์ พานสิน และ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง.....	247

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักโฮสเทลแบบหรรษา (Poshtel) กรณีศึกษา โพล์คพอชเทลไฮโดก: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก รัชมรงค์ ทองหล่อ, ธนาภรณ์ พรหมสิทธิ์, มานิตา อัครปรีชาชนนท์, วราพรรณ นิคนธา, วิรินทร์ญา อัครเจริญภูวสิน และ ศุภมาส สังห์รัมย์.....	263
กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว ธวัชรัตน์ ลิทธิไทย, พิมพ์นภัส ภูมิภักติพิซซ์ และ จริมา ทองสวัสดิ์.....	274
ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ของพนักงานบริการส่วนหน้า ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์, ขวณชื่น อัคระวงษ์ และ วงศ์ศักดิ์ วีระไพบุลย์.....	290
รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก รัชมรงค์ ทองหล่อ, เขมิกา ขำนาญกิจ, จินณพัทธ์ หอมสุวรรณ, ณัฐพงษ์ ขจรชัยฤทธิ์, อริญชัย รมยานนท์ และ อิงกมล เอี่ยมละออ.....	301
การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ของประชาชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สิริภัทร พุดดี และ สันติธร ภูริภักดี.....	313
การใช้สื่อสังคมในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พิชัย ดาราวงษ์ และ อุ่นเรือน เล็กน้อย.....	331
แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี แวบุรียะห์ แวสแลแม, สุทธิพร บุญมาก และ ดุชนีย์ สุวรรณคง.....	346
ความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี รัตติกาล รักดี และ วัฒนชัย ตาแสน.....	356

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
พฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น	
ปนัดดา จันทะกล.....	369
การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม	
วาทินี สนลอย และ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า.....	377
ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร	
นภสร นิรินธนา และ ภัทร์ พลอยแหวน.....	391
การพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกเดงกีที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ	
สุชนา อุ่นศิริ.....	407
ผู้สูงอายุกับยุคหลอมรวมเทคโนโลยี	
นฤมล จันทระเจ็ด.....	421
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียน สังกัดเทศบาลนครนครปฐม	
เสาวลักษณ์ เรืองเกษมพงศ์	431
การประเมินปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีระบบดิจิทัล ของกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม	
สมหมาย กันทะเมืองลี.....	442
ปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC เพื่อพัฒนา รูปแบบการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐม สู่หน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม	
เดือนใจ เทียนทอง.....	454
ประสิทธิผลของโปรแกรม ช่วยเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการจังหวัดนครปฐม	
อัญชัญ จันทราภาส.....	468
แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย	
อรชума กลิ่นจิตโต และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	476

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จิรายุ ธนาวุฒิ และ สมบูรณ์ ศิริสรธรธีรณ.....	494
การประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทน ต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สุทัศน์ ลิทธิวิทย์ และ สมบูรณ์ ศิริสรธรธีรณ.....	511
สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ณัชชา เสี่ยงล้ำเลิศ และ ภัทร์ พลอยแหวน.....	529
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขององค์กรเภสัชกรรม ธัญญาพร หวังขอบ.....	546
ปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการต่อต้านการทุจริต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ธนวัฒน์ พจนะ.....	562
ปัจจัยแห่งความสำเร็จรางวัลเลิศรัฐ “สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม” ของกรมบัญชีกลาง วรรณัย อันสนธิ์ และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	575
การศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วันเพ็ญ วัฒนอย และ วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม.....	592
ความสามารถที่จะเผชิญความยากลำบากของเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พัทยา ฉัตรทอง และ ณัฏฐา ปรัชญานนท์.....	602
การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม และ วันเพ็ญ วัฒนอย.....	611

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จิตาภา นันทรวงศ์, พัฒนศักดิ์ ดันบุตร และ รุ่งดาว จารุภูมิ.....	621
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ธิตีรัตน์ ชะเอม.....	629
การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วันเพ็ญ วัฒนน้อย และ วีรวัฒน์ เปล่งปลิ่ม	640
ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว	652
บทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนรู้ และการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคม จุฬารักษ์ เครือจันทร์.....	665
การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นองค์รวมของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ฉาย.....	677
การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว.....	691
ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ศิรฐา ศรีสุม และ สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์.....	709
การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล จิตติมา บุญดีเจริญ, อีรศักดิ์ สรรพศิริ และ ธันยธรณ์ สุ่มอุดม.....	722

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 ชานน ศรีบุรพาภิรมย์ และ พยอมน ดวงดารา.....	733
แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการ หรือในวารสารทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว.....	743
การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร วินัย เสวองค์ และ พวงเงิน ธนพันธ์.....	757
การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปพิชญา นิเทศ และ พิมพ์แพร ดีอาษา.....	766
แนวทางการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ นวลน้อย บุญชูสง.....	776
การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กร นฤมล จันทร์เจิด และ ศราวุธ ปรีชาเดช	789
แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 สิทธิศักดิ์ ศรีสุข และ สมบูรณ์ ศิริสรธรวิญ	802
ความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิก บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อภิชา พรหมแสง.....	817
การศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล นัชชณภัฏ เรอัครรุ่งเรือง และ สุนันทา สมวจิเลิศ.....	828

ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า

THE EFFECT OF LEADER MEMBER EXCHANGE AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TOWARD
FRONTLINE EMPLOYEES SERVICE INNOVATION BEHAVIOR

ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์¹ ขวนขึ้น อัคระวณิชชา² และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อันประกอบด้วยผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 375 คน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างประชากร จึงมีการคำนวณโดยใช้สูตรของคอกแรน (W.G. Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

คำสำคัญ : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

Abstract

The objective of this study is to study the effect of the exchange of relationships between supervisors and subordinates and the perceived support of the organization on the service innovation behavior of front office staff in the 4-star hotel and accommodation business; and 5 stars in the Bangkok area Which consists of the effect of exchanging relationships between supervisors and subordinates and the perceived support of the organization on service innovation behavior. By studying the front desk staff of the 4-star and 5-star hotel businesses in Bangkok, collected by 400 people. Data are collected by questionnaires. Data were analyzed by using percentage statistics. Frequency distribution, mean, standard

¹ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผศ.ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ อ.ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

deviation Pearson Correlation Coefficient and multiple regression The results show that the exchange of relations between supervisors and subordinates and perceived support of the organization positively correlated with job commitment. work engagement has a positive relationship with creative service behavior.

Keywords: Leader member exchange, Perceived organizational support, Work engagement, Employee Service Innovation Behavior

1. บทนำ

หลายปีที่ผ่านมา ประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่หลายๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทยมีการเน้นด้านการบริการ มากกว่าด้านผลิตภัณฑ์ (Thakur, 2013) ซึ่งค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) มากกว่าร้อยละ 70 มาจาก ภาคอุตสาหกรรมบริการ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ปัจจุบันโลกของเราเข้าสู่ยุค โลกาภิวัตน์ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทุกภาคส่วน แต่อย่างไรก็ตามเพื่อความอยู่รอดในการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจบริการ องค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Daniel, 2013) ซึ่งบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจบริการคือ ผู้ให้บริการ หรือพนักงานบริการส่วนหน้า (Frontline employee) ที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นถ้าพนักงาน มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานบริการ หรือที่เรียกว่ามี “พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ” ก็จะเป็นการ นำคุณค่ามาสู่องค์กรและยังเป็นสื่อกลางในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่องานที่ทำได้ (Chen, 2011) นอกจากนั้นพฤติกรรมนวัตกรรมบริการยังได้รับการยอมรับจากทั้งนักวิชาการและภาคเศรษฐกิจ อย่างกว้างขวาง (Thakur, 2013) ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรโดยเฉพาะงานจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก แต่เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวยังมีการศึกษาและพัฒนาค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนา การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการยังไม่ได้ได้รับความสนใจมากเท่าที่ควร (Thakur, 2013)

ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่ศึกษา ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนของ ผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการ ส่วนหน้า

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนของ องค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

2.2 ศึกษาอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

2.3 ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

2.4 ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและความผูกพันในงาน

แนวคิดการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Leader-Member Exchange) จะเน้นเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคน 2 ฝ่าย คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเรียกว่าเป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์เป็นรายคู่ ซึ่งจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะเกิดขึ้นภายในกลุ่ม (Group-level effect) โดยจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติอย่างไรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาในแต่ละคนจะมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน โดยผู้บังคับบัญชาจะเกิดการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน และมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบางคน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดการได้รับความไว้วางใจ และ ได้รับการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีเหล่านั้น เกิดเป็นความจงรักภักดีและเกิดเป็นความผูกพันในงาน (Gerstner & Day, 1997)

ความผูกพันในงานของพนักงานองค์กรนั้นคือ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันของพนักงานองค์กรนั้น กล่าวคือ การที่พนักงานได้มีการซึมซับและมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และ พนักงานจะมีแนวคิดในเชิงบวกเพื่อที่จะรักษาสลประโยชน์และชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังโดยรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และ สะท้อนถึงการที่องค์กรเห็นถึงคุณค่าในตัว of พนักงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทฤษฎีของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะถือว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ ถ้าเราให้ความจริงใจและใส่ใจผู้อื่น เราก็จะได้รับความจริงใจนั้นเป็นสิ่งตอบแทน (Settoon, Bennett, & Liden, 1996) และ ในรูปแบบเดียวกันหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การศึกษาที่ผ่านมา Chiang (2002) ได้มีการทำการศึกษาวิจัยเรื่องของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในโรงงานในประเทศไต้หวันและพบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีผลในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและการเป็นพนักงานที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา และ นอกเหนือจากนั้นจากการวิจัยยังพบว่าความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรที่ช่วยเสริมความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเป็นพนักงานที่ดี การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นเกิดจากการที่พนักงานในองค์กรนั้นได้มีการพิจารณาถึงการมีตัวตนของพวกเขาในองค์กร และ พิจารณาจากการกระทำต่าง ๆ ที่องค์กรได้กระทำต่อพวกเขาไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรืออาจผ่านตัวแทนขององค์กร โดยจะถูกมองว่าเป็นการกระทำโดยความตั้งใจขององค์กร (R Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001) โดยทางพนักงานจะมีการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ว่าองค์กรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็น การเจริญก้าวหน้าในงาน ความเป็นอยู่ที่ดี เป็นต้น และ จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรและความเป็นอยู่ที่ดีของตัวพวกเขาจะทำให้เกิดเป็นประสิทธิ

ภาพในการทำงานและเกิดเป็นความผูกพันในงานและลดปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานอีกด้วย (R. Eisenberger et al., 1986)

การศึกษาที่ผ่านมา Shen et al. (2014) ได้มีการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับผลงานของพนักงานบริษัทในบริษัทจีน โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในประเทศจีนจำนวน 450 คน จาก 13 บริษัท โดยมีการทำการศึกษาจากกลุ่มตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และตัวแปรตามได้มีการทำการศึกษาถึงผลของการปฏิบัติงาน และความผูกพันในงาน จากงานวิจัยผลจะพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ถึงความสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

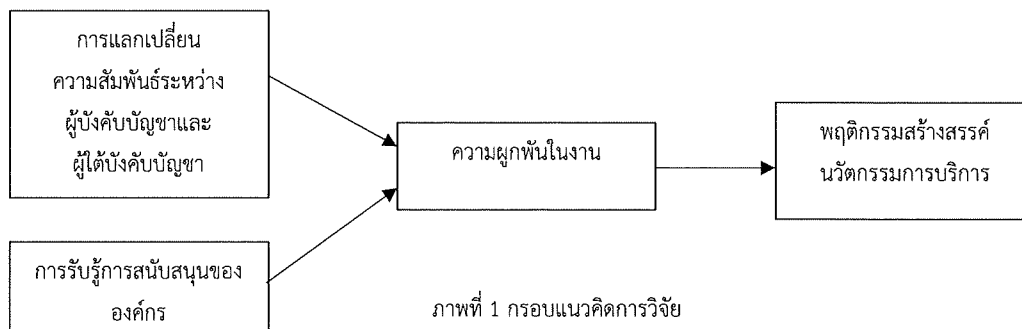
ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ความผูกพันในงานของพนักงานองค์กรนั้นคือ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันของพนักงานองค์กรนั้น กล่าวคือ การที่พนักงานได้มีการซึมซับและมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และ พนักงานจะมีแนวคิดในเชิงบวกเพื่อที่จะรักษาสลปะประโยชน์และชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังโดยรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และ สะท้อนถึงการที่องค์กรเห็นถึงคุณค่าในตัวของพวกเขา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทฤษฎีของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะถือว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ ถ้าเราให้ความจริงใจและใส่ใจผู้อื่น เราจะได้รับความจริงใจนั้นเป็นสิ่งตอบแทน (Settoon, Bennett, & Liden, 1996) และ ในรูปแบบเดียวกันหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ (Employee Service Innovation Behavior) คือ การที่พนักงานใช้แนวความคิดริเริ่มใหม่ ๆ โดยแนวความคิดใหม่ ๆ สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด (De Jong & Kemp, 2003)

การศึกษาที่ผ่านมา De Spiegelaere, Van Gyes, Vandekerckhove, and Hootegem (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยจากการศึกษาวิจัยจะพบว่า ความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ



4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าเป็นหลัก ดังนั้น ประชากรของงานวิจัยเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าขององค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวจากข้อมูลสถิติของเว็บไซต์ Hotelscombined.co.th โดยการเก็บข้อมูลในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพ จากข้อมูลการสำรวจพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2561 (โดยมิได้แบ่งระดับ) มีจำนวนทั้งสิ้น 61,939 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเป็นกลุ่มพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครจากข้อมูลสถิติของเว็บไซต์ Hotelscombined.co.th แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างประชากร จึงมีการคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (W.G. Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p = 0.5$ ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ฉบับ

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ (ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.95$) แทนค่าสูตร

ดังนั้นสามารถคำนวณหาค่าของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{1.95^2}{4(0.5)^2} = 384.16$$

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยจากแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามในลักษณะปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Liden and Maslyn, 1998 จะประกอบด้วยคำถามการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีคำถามจำนวน 16 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงความสนับสนุนขององค์กร ของกลุ่มตัวอย่างโดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Eisenberger et al., 1997 มีคำถามจำนวน 8 ข้อ โดยใช้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนในองค์กรของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยมาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันในงานของกลุ่มตัวอย่างโดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Schaufeli, W.B., and Bakker, A.B. 2004 มีคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พัฒนาขึ้นมาจาก Hu et al. 2009 มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยติดต่อประสานงานไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและอธิบายถึงรายละเอียดข้อมูลและความสำคัญของงานศึกษาวิจัยนี้ โดยฝากแบบสอบถามไว้ และนัดวันเข้าไปเก็บแบบสอบถาม และบางส่วนมีการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey โดยมีการทำแบบสอบถามผ่าน Google Form และทำการส่ง URL ของแบบสอบถามผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Line , Facebook) รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ และมีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็น 93.75 %

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และ เป็นเพศชาย 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาจะมีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาจะมีสถานภาพสมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 รายได้ ด้านประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมา ประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงาน และ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความจงรักภักดี พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 ด้านการร่วมกันสร้างสรรค์ผลงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านความชอบพอ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.86

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.66

การวิเคราะห์ความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน พบว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันในงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.97

การวิเคราะห์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.14

การวิเคราะห์อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และ ความผูกพันในงาน

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความผูกพันในงาน

ตัวแปร	การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		13.266	.000		
การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	.513	13.392	.000	.570	.325

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ($\beta = 0.513$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันในงาน ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อความผูกพันในงาน

ตัวแปร	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		8.494	.000		
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	.458	10.860	.000	.728	.529

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ($\beta = 0.458$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันในงาน ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงาน และ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงานต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ตัวแปร	ความผูกพันในงาน				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		11.329	.000		
ความผูกพันในงาน	.593	15.163	.000	.618	.381

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ความผูกพันในงาน ($\beta = 0.593$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

6. อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการนำสรุปผลได้ดังนี้

สรุปได้ว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และ จะทำให้เกิดเป็นความผูกพันในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Radstaak, M., & Hennes, A. (2017) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการจัดแจงในงานเป็นตัวแปรกำกับเป็นการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต้นคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและตัวแปรตามคือความผูกพันในงานของพนักงานแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่านผลการวิจัยพบว่าเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์สูงกับผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานมีแนวโน้มทางสังคมในเรื่องการทำงาน เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นซึ่งการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานจึงมีผลต่อความผูกพันในการทำงานดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมติฐานที่ 1 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

1. สรุปได้ว่าด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับที่สูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร ในการที่องค์กรช่วยเหลือถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และ ทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดเป็นความรักและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Arshadi & Hayavi (2013) เรื่องอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทประเทศอิหร่าน โดยได้ศึกษาอาศัยจากตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และตัวแปรตามจากผลงานของการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์กร

ซึ่งงานวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลของการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กร ดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร

2. สรุปได้ว่าด้านความผูกพันในงานจะอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหนึ่งในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันในงานและในองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่สูง และ จะพบว่าเมื่อพนักงานเหล่านั้น มีความผูกพันในงานและในองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่สูง การที่องค์กรให้อิสระในความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานด้านต่าง ๆ จะเป็นการขับเคลื่อนการกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Slatten and Mehmetoglu (2011) เรื่องความผูกพันในการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานที่ผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับ ซึ่งงานวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลในเชิงบวกและมีความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ข้อจำกัดในงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูล ณ จุดเวลาหนึ่ง อาจทำให้ผลวิจัยที่ได้ของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว อาจทำให้ไม่ได้ความแน่นอนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการเก็บข้อมูลในลักษณะการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกหรือลักษณะพิเศษของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์การนำไปใช้

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการด้านโรงแรมและที่พักโดยเฉพาะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้กับนโยบายในการรับพนักงานบริการเข้าทำงาน หรือการอบรมบริการให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจและโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวว่ามีระดับของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการคุณภาพการบริการว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นที่จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรม 4 ดาวและ 5 ดาวต่อไป

บรรณานุกรม

- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). The effect of perceived organizational support on affective commitment and job performance: mediating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 739-743.
- Radstaak, M., & Hennes, A. (2017). Leader-member exchange fosters work engagement: The mediating role of job crafting. *SA journal of industrial psychology*, 43(1), 1-11.
- Slåtten, T., & Mehmetoglu, M. (2011). What are the drivers for innovative behavior in frontline jobs? A study of the hospitality industry in Norway. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3), 254-272.
- Thakur, R. a. H., Dena. (2013). Service innovation: A comparative study of U.S. and Indian service firms. *Business & Leadership: Research, Practice, and Teaching*, 66(8), 1108 - 1123.
- Daniel, K. e. a. (2013). Enabling service innovation: A dynamic capabilities approach. *Business Research*, 66(8), 1063-1073.
- Chen, Y. (2011). A Role of Marketing in Social Media : How Online Consumer Reviews Evolve. *Interactive Marketing*, 25, 85-94.
- Hammond M., M. (2011). Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis. *Psychology of Aesthetics Creativity and the Arts*, 5(1), 90-105.
- Balasubramanian, S., & Raghunathan, R. (2005). Consumers in a Multichannel Environment: Product Utility, Process Utility, and Channel Choice. *Interactive Marketing*, 19(2), 12-30.
- Tierney, W. G. (2008). Trust and Organizational Culture in Higher Education.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Applied Psychology*, 82(6), 827-844.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Applied Psychology*, 71, 500-507
- De Jong, J. P. J., & Kemp, R. (2003). Determinants of Co-Workers' Innovative Behaviour: An Investigation into Knowledge Intensive Services. *Innovative Management*, 7, 189-212.
- Shen C., Clarkson N K Euan, & Yang J. (2014), Development and trunk segmentation of early instars of a ptychopariid trilobite from cambrian stage 5 of china

Spiegelaere Stan De., Gyes Van G., Vandekerckhove Sem,& Hootegem Geert Van (2012), Job Design and Innovative Work Behavior: Enabling Innovation Through Active or Low-Strain Jobs?

สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ//2561//สืบค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2563,/จาก
<http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88/%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%AC%E0%B8%B2/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1.aspx>