

Received: 06-01-2021

Revised: 19-03-2021

Accepted: 24-03-2021

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา
การบริการ ผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซด
ในงานบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

The Influence of Perceived Organizational Support Effect to Service Recovery
Performance and The Mediating Effect of Psychological Empowerment of
Generation Z Employee in Front Office Retail Store in Bangkok

วศยา หวังพลายเจริญสุข¹

Wassaya Wangplaicharoensuk

bassa_1988@hotmail.com

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Viroj Jadesadalug

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ 2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และ 3) การเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซด ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ 2) การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ โดยอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ และ 3) บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Faculty of Management Science, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ นอกจากนี้ งานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ทั้งนี้ยังส่งเสริมให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทีมงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ, ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ, บุคลิกภาพเชิงรุก, เจเนอเรชันแซด

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study the influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment in affecting Service Recovery Performance, 2) to study the influence of Perceived Organizational Support Effect to Service Recovery Performance and The Mediating Effect of Psychological Empowerment, and 3) to study the moderating role of Proactive Personality on the relationship between Psychological Empowerment and Service Recovery Performance of Generation Z Employees. The sample consisted of 142 of Front Office Retail Store in Thonburi, Bangkok. The questionnaire was used to collect data. The statistics used were Pearson Correlation Coefficient and multiple linear regression analysis to test the moderator.

The study found that: 1) Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment had a positive influence on Service Recovery Performance, 2) Psychological Empowerment as a full mediator had negative influences on the relationship between the Perceived Organizational Support and Service Recovery Performance, and 3) Proactive Personality had a negative influence on the relationship between Psychological Empowerment and Service Recovery Performance. In addition, this research can be used to analyze problems and obstacles in management that affect the performance of service solutions. It also encourages executives to realize the importance of team management and to provide the most efficient solution to service problems.

Keywords: Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Service Recovery Performance, Proactive Personality, Generation Z

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน องค์การธุรกิจจะสามารถดำรงอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ “บุคลากรในองค์การ” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การถือเป็นแรงที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การต้องการได้ ดังนั้น องค์การควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรในเรื่องต่างๆ (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555; กนกพร กระจ่างแสง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2560) เช่น การให้การสนับสนุนจากองค์การ การจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรให้สามารถตัดสินใจในงานต่างๆ ได้อย่างเต็มกำลังและความสามารถของตน ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือเพื่อรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์การ และนอกจากนี้ องค์การจะสามารถแข่งขันและอยู่เหนือองค์การอื่นได้ จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคลากรภายในองค์การ (Dubin, 2000) ว่าเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อีกด้วย

การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยในการปฏิบัติงานต่างต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานดูแลและตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกจากจะมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว ยังจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การ การมอบอำนาจในการตัดสินใจ และบุคลิกภาพแห่งตนที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อให้งานประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีการศึกษาจำนวนน้อยเกี่ยวกับกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ซึ่งเป็นผู้เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2537-ปัจจุบัน (รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรรยา, 2560, น. 6) และเนื่องจากบุคลากรในกลุ่มดังกล่าว เป็นกลุ่มที่สัมผัสและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง สามารถสร้างความประทับใจ และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีกที่ปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นเรื่อยๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่การใช้ชีวิตมีกิจกรรมซับซ้อนและเร่งรีบมากขึ้น รวมทั้งต้องเผื่อเวลาสำหรับเรื่องอื่นๆ โดยมุ่งเน้นความสะดวกของลูกค้าเป็นตัวตั้ง ทำให้การดำรงธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะนอกจากการแข่งขันที่รุนแรงแล้ว บุคลากรในองค์กร ก็ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีบทบาทและความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจค้าปลีกเป็นอย่างมาก เพราะปัจจุบันลูกค้ามีโอกาเลือกมากขึ้น คู่แข่งทางธุรกิจมีมากขึ้น กล่าวได้ว่า ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันแทบไม่ได้ขายผลิตภัณฑ์เลยด้วยซ้ำ แต่อาจขายบรรยากาศและการให้บริการแทน (สันติธร ภูริภักดี, 2555) ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่จะคอยขับเคลื่อนให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรดำเนินการเป็นไปได้อย่างดี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานในกลุ่มดังกล่าว และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องต่อไป อันจะส่งผลต่อการบริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ประกอบด้วย 1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) 2. การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (Psychological Empowerment) 3. พฤติกรรมตอบสนองข้อร้องเรียน (Service Recovery Performance) และ 4. บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ระดับของความเชื่อหรือความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร ว่าองค์กรได้ให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งที่พนักงานได้ทำให้กับองค์กร และองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและใส่ใจการปฏิบัติงานของพนักงาน (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 24) ซึ่งสอดคล้องกับ Rhoades, Eisenberger, and Armeli (2001) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็น การที่พนักงานจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และห่วงใยสวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่มุมต่างๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559, น. 16) ที่ได้ให้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่างๆ ซึ่งพนักงานจะตอบแทน การสนับสนุนจากองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายาม ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Chiang & Hsieh, 2012)

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใส่ใจดูแลในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้แนวคิดของ Eisenberger, Hungtington, Hutchison, & Sowa (1986, อ้างถึงใน ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 16 -17) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1.1 การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พนักงานได้รับโอกาสแก้ไขงานที่ไม่สามารถทำได้สำเร็จ ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร

1.2 การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้มีโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

1.3 การรับรู้การเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง องค์กรให้การยกย่อง ชมเชยกับความสำเร็จ เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ

2. การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (Psychological Empowerment: PE)

การมอบอำนาจด้านจิตใจ เป็นแนวคิดการบริหารเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอก เช่น รางวัล กฎระเบียบ และข้อบังคับ การมอบอำนาจด้านจิตใจ ถือเป็นแรงจูงใจจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคล ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงความสามารถของตน และทำให้เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งตนเอง (Conger & Kanungo, 1988; Thomas & Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1997) และ Laschinger and Wilson (1994) ที่กล่าวว่า หากบุคคลใดในองค์กรได้รับ

การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เพิ่มความสามารถของบุคคล เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ว่าเป็น พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคล โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้เกิดความมั่นใจในศักยภาพแห่งตน ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Spreitzer, 1995) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัย โดยมี 4 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

2.1 ด้านความหมายของงาน หมายถึง การให้คุณค่ากับเป้าหมายของงาน ความต้องการบทบาทในงานที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อตนเอง

2.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีทักษะ ความชำนาญ และความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ประสบความสำเร็จ

2.3 ด้านการมีอิสระในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ คิดริเริ่มสร้างสรรค์งานได้ และควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง

2.4 ด้านผลกระทบต่อหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีส่วนทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

สมมติฐานที่ 4 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

3. ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (Service Recovery Performance: SRP)

ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการรับมือของพนักงาน ในการจัดการแก้ไขหรือชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ลูกค้า (McCollough & Bharadwaj, 1992; Boshoff & Allen, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hui (2007) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าหลังจากได้รับการแก้ไขปัญหา และเมื่อพนักงานคนใด สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พนักงานก็จะมีความสุขในการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ฉัตรวานิช และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2562) ที่กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ คือ กระบวนการหนึ่งที่มีองค์การต่างๆ นำมากำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานบริการ ซึ่งจะช่วยให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ว่าเป็นความสามารถของพนักงานในการจัดการกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยการรับมือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการขององค์กรอีก โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Boshoff and Allen (2000) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามการวิจัย

4. บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality: PP)

Bateman and Crant (1993) อธิบายว่า บุคลิกภาพเชิงรุกได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกนั้นจะไม่ถูกกดดันโดยแรงบังคับของสถานการณ์ที่ตนเผชิญอยู่ และจะไม่ปล่อยตัวไปตามสภาพแวดล้อม แต่จะเป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสม อย่างสร้างสรรค์ มีอารมณ์ที่คงที่และมั่นคงที่จะแสดงพฤติกรรม นอกจากนี้ Crant (1995, อ้างถึงใน อรุณา บัวทอง, 2558, น. 25) ยังกล่าวอีกว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีผลต่อความสำเร็จของ

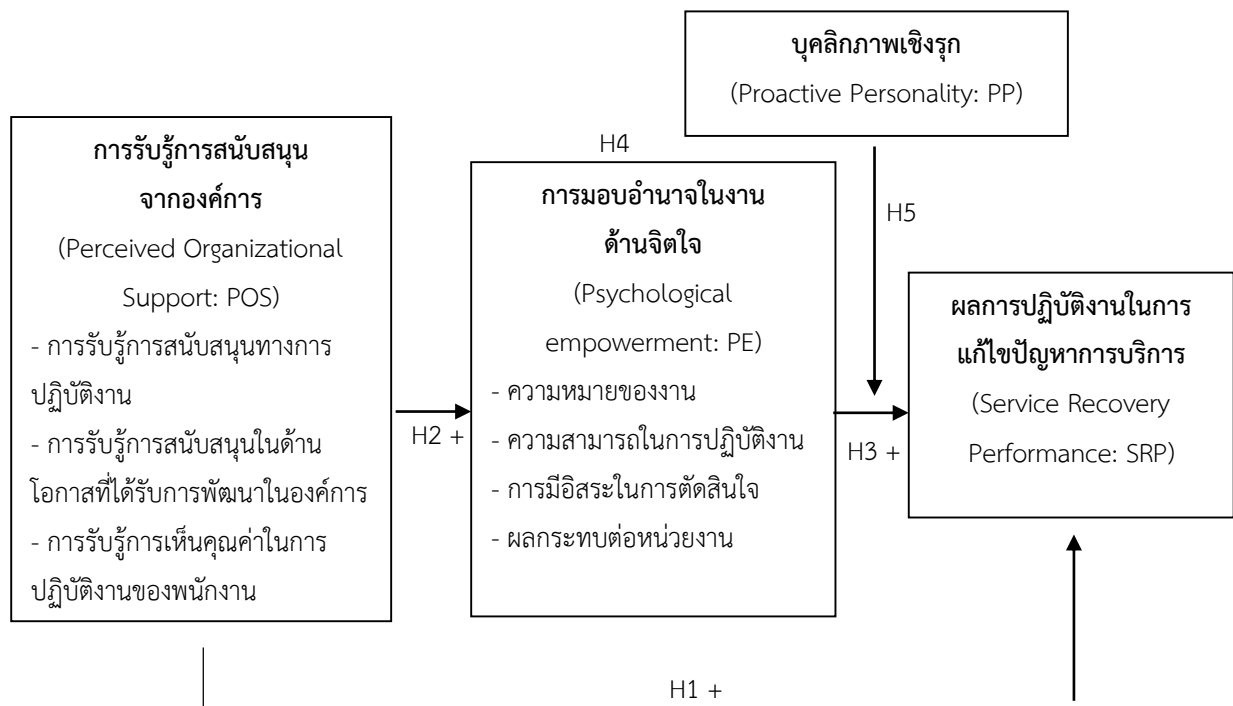
งาน บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวจะเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งคำนิยามดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยทางจิตวิทยา และพฤติกรรมองค์การ ว่าการกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นโดยได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามที่เราต้องการได้ จึงเป็นผลนำไปสู่ความคาดหวังในตัวบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกก็จะสามารถเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Seibert, Kraimer, and Crant. (2001, pp.845-875) ที่ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีลักษณะของบุคลิกภาพเชิงรุกในตัวเองนั้น จะมีลักษณะพฤติกรรมที่กระตือรือร้น ขวนขวาย มองหาแนวทางใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเองได้ มักเป็นผู้ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ และมีความพยายามมานะบากบั่น ทำจนกว่างานจะสำเร็จจุล่ง กล่าวได้ว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพและการงาน เนื่องจากคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกมักมองหาโอกาสปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งแวดลอมเพื่อนำตนเองไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ

จากความหมายในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของบุคลิกภาพเชิงรุก ว่าเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ และใฝ่รู้ตลอดเวลา และจากความหมายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพเชิงรุกมีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าจำเป็นต้องมีทักษะการแก้ไขปัญหา และบุคลิกภาพเชิงรุกในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาพนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องได้
2. เป็นการขยายองค์ความรู้ หรือขยายขอบเขตงานวิจัยเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นแซต อันจะนำไปสู่การพัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นแซตที่เพิ่มขึ้นต่อไป
3. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตในงานบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีก ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเขตธนบุรี เป็นเขตที่มีสถาบันการศึกษาที่หลากหลาย ทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาลัย และโรงเรียน เป็นจำนวนมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุอยู่ในเจนเนอเรชั่นแซต ซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี (หรือเป็นผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2537-ปัจจุบัน) (ปี พ.ศ. 2562) (รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรรยา, 2560, น. 6) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์สำหรับการเลือกตัวอย่างในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) คือ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 10 ต่อ 1 ตัวแปร ในการวิจัย และขนาดตัวอย่างรวมกันต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง (สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) เพื่อให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 200 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 142 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 71 ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บเฉพาะผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ได้สร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน รวม 47 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 6 ข้อ

โดยข้อคำถามส่วนที่ 2-5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) แบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 น้อยที่สุด

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์คภาพรวมของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .952 ซึ่งมีความมากกว่า .70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.950
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)	.933
ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)	.843
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)	.783

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกคือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คือ

การนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร และส่วนสุดท้าย คือ การนำเสนอเกี่ยวกับสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานเจนเนอรัลแซนด์ รวมทั้งสิ้น 142 คน พบว่าเป็นเพศหญิง 92 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 85.92 โดยปัจจุบันกำลังศึกษาต่อ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อาชุนาน) อยู่ระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

2. การนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

	POS	PE	PP	SRP	VIF
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.746	3.847	3.755	3.869	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.645	.444	.531	.554	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	-				1.719
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)	.647**	-			2.255
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)	.385**	.592**	-		1.540
ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)	.279**	.556**	.588**	-	

หมายเหตุ * $p < 0.10$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรที่อิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Cooper, Schindler & Sun, 2006) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 1.540–2.255 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) โดยตัวแปรต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ได้ดังตารางที่ 3 ในส่วนที่ 3 ดังต่อไปนี้

3. การนำเสนอเกี่ยวกับสมมติฐานการวิจัย ปรากฏดังตารางที่ 3 - 5

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย / ตัวแปรตาม				
	1	2	3	4	5
	SRP	PE	SRP	SRP	PP
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.279***	.647***			
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE)			.556***		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) --> การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ (PE) --> ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (SRP)				-.139	
การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ (PE) x บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)					-.260*
Adjusted R ²	.071	.414	.304	.301	.415

หมายเหตุ* $p < 0.10$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

สมการที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .279$, $p < 0.01$) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 7.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .647$, $p < 0.01$) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .556$, $p < 0.01$) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 30.4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ เมื่อมีการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่าน ($\beta = -.139$, $p > 0.01$) โดยจากสมการนี้ พบว่า ค่าเบต้า (β) แสดงถึงการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรส่งผ่านมีอิทธิพลอย่างสมบูรณ์ต่อตัวแปรตาม (Full Mediator) โดยการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ (Baron & Kenny, 1986) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 30.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 และจากผลการศึกษายังแสดงให้เห็นอีกว่าอิทธิพลของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ มีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยความสัมพันธ์จะมีค่าทางลบมากขึ้นเมื่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้น

และในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ในสมการที่ 5 นั้น พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.260$, $p < 0.10$) ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41.5 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 โดยอิทธิพลของบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีปฏิสัมพันธ์ทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการ

มอบอำนาจในงานด้านจิตใจและผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยความสัมพันธ์จะมีค่าทางลบมากขึ้นเมื่อบุคลิกภาพเชิงรุกเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในแต่ละด้าน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร

1.1 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร กระจำแสง และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2560, น. 126–127) ที่ศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเชื่อว่าองค์กรให้การให้งานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยบุคลากรจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้การให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี บุคลากรจึงทุ่มเทและตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา สุนทรภักดี (2559, น. 155) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรสูง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบผลการศึกษาในงานวิจัยอื่นๆ ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลการศึกษาลักษณะสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Cullen, Edwards, Casper, Wm, & Gue. (2014) ได้ทำการศึกษารับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมาก จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ยิ่งพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากเท่าใด ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมมีส่วนร่วม และมีพฤติกรรมคงอยู่ในองค์กร สูงมากขึ้นเท่านั้น (Rhoades & Eisenberger, 2002) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนแก่พนักงาน โดยการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของพนักงาน รวมถึงการมองเห็นคุณค่า ความสำคัญและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองตามสายงานอย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ จนกลับมาใช้บริการเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการต่อไป (ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2555, น. 66; จันทร์จิรา ฉัตรวานิช และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ, 2562, น. 173 - 174)

1.2 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอเรชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเหมือนได้รับอำนาจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งตน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต และศรัณย์ พิมพ์ทอง (2561, น. 62) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อการบริการของวิศวกรเจนเนอเรชั่นวาย ในรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไทย พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรง

(Direct effect) ต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านจิตใจ มากที่สุดก็คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559, น. 99) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกขององค์กรและสร้างความรู้สึกรักอยากตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและต่อบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นก็ย่อมต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตามไปด้วย จากผลการศึกษาดังกล่าว องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากองค์กร โดยการให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และเห็นคุณค่าของพนักงานในหน่วยงานของตน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ และยังส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

1.3 อิทธิพลของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการของพนักงานเจนเนอร์ชั่นแซตนั้น ผลการวิจัยพบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเพราะเมื่อพนักงานได้รับอำนาจ ความไว้วางใจเชื่อใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกถึงแรงจูงใจที่อยากจะปฏิบัติงานให้สมฤทธิ์ผล ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา มากแก้วกุล (2553, น. 109) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ได้รับอำนาจและโอกาสในการปฏิบัติงานที่ท้าทาย ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และรู้ถึงคุณค่าของตน อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามมา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2552, น. 87; เกษราภรณ์ ฤกษ์รักษา และทิพทินนา สมุทธานนท์, 2561, น. 45) ที่ศึกษาพบว่า การที่หน่วยงานให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านจิตใจ เช่น การออกแบบงานที่ให้อำนาจการตัดสินใจและอิสระในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานเหมาะสมตามความสามารถ การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างทั่วถึง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจภายในของตัวพนักงาน และกระตุ้นจากความรู้สึกภายในให้เกิดความรับรู้ว่าคุณมีความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน รับรู้ว่าคุณมีความหมายสำหรับตนเองและหน่วยงาน และรับรู้ว่าคุณมีอิทธิพลต่อหน่วยงานทั้งด้านการจัดการและการบริหาร จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความสามารถและเต็มศักยภาพ จากที่กล่าวมาในข้างต้น จะเห็นได้ว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ แก่พนักงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการที่ดี เพราะเนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ จะทำให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของตน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เห็นตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าที่องค์กรมอบให้ตนเอง จนนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา ในบริบทของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการที่จะมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าของตน เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถที่จะรับมือกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด เพราะหากองค์กรมีการตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้าได้ไม่ทันนั้น แสดงให้เห็นว่าธุรกิจล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองการร้องเรียนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Complaint Dissatisfaction) (บงกช ดันติวิชญ์โสภิต, 2558, น. 73) ซึ่งอาจส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินกิจการของธุรกิจขององค์กรได้

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการผ่านการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ของพนักงานเจนเนอร์ชั่นแซต ศึกษาพนักงานบริการ ส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ โดยมีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ อาจเป็นเพราะลักษณะของความเป็นเจนเนอร์ชั่นแซต ที่มีลักษณะนิสัยชอบที่จะเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีความมั่นใจใน

ความคิดของตัวเองสูง และกล้าที่จะแสดงออก และต้องการการอธิบายถึงเหตุผล และหลักการเมื่อตนมีคำถาม (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของงานบริการ เนื่องจากงานบริการอาจต้องการการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งในด้านการแก้ไขปัญหาในการบริการ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ แก่องค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ (ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561, น. 251) ที่ศึกษาพบว่า การจะมีการให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้น บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องร่วมกันทำงาน องค์กรต้องมีการจัดโครงสร้างงาน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบของคนใน องค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศได้

3. การเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ และ ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ของพนักงานเจนเนอเรชันแซต ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรกำกับส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ กล่าวคือ หากพนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูง ก็จะส่งผลให้การมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ มีระดับต่ำ อาจเพราะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่ม พนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีก ในเขตธนบุรี เขตเดียว และประกอบกับพนักงานกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงมีความเป็นไปได้ว่าความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์หรือการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานต่ำไป ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวต้องปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งจากหัวหน้างานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เท่านั้น (อรอุมา บัวทอง, 2558, น. 56) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุก นั้น ผู้วิจัยพบว่า มีการศึกษาจำนวนไม่มากนักที่นำบุคลิกภาพเชิงรุกมาศึกษาเป็นตัวแปรกำกับ อาจเป็นเพราะ บุคลิกภาพเชิงรุก เป็นพฤติกรรมที่ควบคุมได้ยากและต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอย่างสูง ดังที่ ชัยญณัฏฐ์ แก้วมณีโชติ (2558, น. 79) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจำเป็นต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น แสวงหาความสำเร็จ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุของเจนเนอเรชันแซต ซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี (พ.ศ. 2562) และปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นหลัก ด้วยบริบทดังกล่าวการมีบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูงอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานบริการอาจต้องใช้ความร่วมมือ การประสานงาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ดังนั้น อาจต้องส่งเสริมลักษณะการปฏิบัติงานร่วมกัน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อพนักงานสามารถที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีในการแก้ไขปัญหาการบริการแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากข้อค้นพบที่ว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ โดยมีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน และออกแบบแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์ภายในทีมงาน การประสานงาน รวมไปถึงการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน เพื่อให้งานหรือผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการคัดเลือก และพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระวังในเรื่องของบุคลิกภาพเชิงรุกของพนักงานที่ทำการคัดเลือก และจัดหลักสูตรการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เช่น การอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม การสร้างสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการประสานงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการดังกล่าวเป็นไปอย่างตรงประสงค์ขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ โดยการสร้างสรรค์กรอบแนวคิดจากการ บูรณาการทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา การบริการ และบุคลิกภาพเชิงรุก โดยเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรส่งผ่านของการมอบอำนาจในงานด้านจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของพนักงานเจนเนอเรชันแซด ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการส่วนหน้า ของร้านค้าปลีก ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ ทั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า การมอบอำนาจในงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ โดยมีอิทธิพลทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ ซึ่งข้อค้นพบนี้มาจากการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวในเชิงวิชาการจึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่นๆ ต่อไปได้

2.2 ในการทดสอบอิทธิพลการเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งสามารถอธิบายถึงตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก ได้ว่า สามารถเป็นตัวแปรกำกับระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการได้ในทางลบ ซึ่งถือว่าเป็นการค้นพบที่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาต่อยอดถึงสาเหตุ หรือเหตุผลว่าเพราะปัจจัยใด ที่ทำให้บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ในทางลบ

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษาเพื่อค้นหาสาเหตุว่าเพราะเหตุใดบุคลิกภาพเชิงรุกจึงเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจในงาน ด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการบริการ โดยอาจมีการศึกษาคนต่างเจนเนอเรชันกันเพื่อทราบถึงความแตกต่างของผลการศึกษาในคนแต่ละเจนเนอเรชัน

บรรณานุกรม

- กนกพร กระจำแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 116-129.
- กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทน้ำทิพย์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 91-103.
- เกษราภรณ์ ภูณรัช และทิพทินนา สมุทรานนท์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ขององค์กร การมอบอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการ ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. *Journal of HRintelligence*, 13(2), 34-54.
- จันทร์จิรา ฉัตรวานิช และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการมอบอำนาจด้านจิตใจ ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และการตั้งใจลาออกของพนักงานบริการในธุรกิจร้านอาหาร. *Veridian E-journal, Silpakorn University*, 12(4) 163-179.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2552). ผลกระทบของการพลิกฟื้นปัญหาการบริการต่อความภักดีของลูกค้า. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ* (น. 3-16). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ซัซวาล อรวงศ์ศุภทัต และศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อการของวิศวกรเจนเนอเรชันวาย ในรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไทย. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 19* (น. 55-66). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยญณ์ แก้วมณีโชติ. (2558). บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสุขในการทำงาน ของพนักงานชาย บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นัยนา มากแก้วกุล (2553). โมเดลเชิงสาเหตุและเชิงผลลัทธิอำนาจด้านจิตใจต่อความพึงพอใจในงานของพัฒนากรในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปัตตานี.
- บงกช ต้นติวิชญ์โสภิต. (2558). การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). รู้ทันปัญหา Gen Z เป็นเรื่องง่ายๆ แค่เข้าใจ. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2563, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-382415>.
- รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เขยจรรยา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมการตลาดเชิงกิจกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เจเนอเรชันแซต ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ* นิตยสาร, 3(1), 1-19.
- ลิขिता เฉลิมพลโยธิน และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(29), 241-253.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2555). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ (รายงานการวิจัยเรื่อง). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติธร ภูริภักดี. (2555). กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก. *วารสารนักบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 31(1), 193-198.
- สุวิมล ว่องวานิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอุมา บัวทอง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย บุคลิกภาพเชิงรุก กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The Proactive Component of Organization Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 103-118.
- Boshoff, C., & Allen, J. (2000). The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perception of Service Recovery Performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 63-90.

- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). *Business Research Methods* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, Wm. C., & Gue, K. R. (2014). Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance. *Journal of Business and Psychology*, 29 (2), 269-280.
- Dubin, A. J. (2000). *Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hui, L. (2007). Do It Right This Time: The Role of Employee Service Recovery Performance Incustomer-Perceived Justice and Customer Loyalty After Service Failures. *Journal of Appliedchology*, 92(2), 475-489.
- Kanter, R.M. (1997). *Frontiers of Management*. United State of American: A Harvard Business Review Book.
- Laschinger. H.K., & Wilson, B. (1994). Staff Nurse Perception of Job Empowerment and Organizational Commitment: Test of Kanter Theory of Structural Power in Organization. *Journal of Nursing Administration*, 2(1), 39-47.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- McCollough, M. A., & Bharadwaj, S. G. (1992). The Recovery Paradox: An Examination of Consumer Satisfaction in Relation to Disconfirmation, Service Quality, and Attribution Based Theories. *Marketing Theory and Applications*, 119.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Seibert, S.E., Kraimer, M.L., & Crant, J.M. (2001). What do Proactive People?. A Longitudinal Model Linking Proactive Personality and Career Success. *Personnel Psychology*, 54, 845-875.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Thomas, K. W., & Velthouse B. A. (1990). Cognitive Element of Empowerment. *Journal of Nursing Administration*, 23(1), 18-23.