



อิทธิพลของการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาว
ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL LEARNING
AND LONG-TERM VISION ON FIRM PERFORMANCE OF
HOTEL BUSINESSES IN THAILAND

ดารารัตน์ ธาตุรักษ์*

Dararat Thatrak

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และ (3) เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อนของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กร วิสัยทัศน์ระยะยาว และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อนความผูกพันต่อองค์กรไม่เป็นตัวแปรแทรกซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: การเรียนรู้ขององค์กร, วิสัยทัศน์ระยะยาว, พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, ผลการดำเนินงานขององค์กร

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ลำปาง e-Mail: deang_ddeang@hotmail.com



ABSTRACT

The main objectives of this research were: (1) to study the influence of organizational learning and the long-term vision affecting organizational citizenship behavior, (2) to study the influence of organizational citizenship behavior affecting the performance of hotel businesses in Thailand, and (3) to investigate the influence of the moderator of organizational commitment that affects the relationship between organizational learning, long-term vision, and organizational citizenship behavior. The sampled groups were 212 hotel executives in Thailand, and the research tool was a questionnaire. Data analysis was conducted by using descriptive statistics which included various examples of frequency, percentage, median, and standard deviation. Two statistics used for the hypothesis testing were simple regression analysis and multiple regression analysis. The research found that organizational learning and long-term vision had a positive effect on organizational citizenship behavior, moreover, organizational citizenship behavior had an excellent effect on firm performance. The influence of the moderator showed that organizational commitment did not stabilize the relationship between organizational learning and long-term vision against organizational citizenship behavior.

Keywords: organizational learning, long-term vision, organizational citizenship behavior, organizational commitment, firm performance.

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันมากขึ้น องค์กรที่ดำเนินงานทางธุรกิจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยชั้นเชิงในการบริหารจัดการที่เหนือกว่าคู่แข่ง หรืออาศัยความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรงของภาคธุรกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะภาคธุรกิจบริการ การดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยในปี 2561 มีการเติบโตเพิ่มขึ้นตามแนวโน้มของการท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มูลค่าตลาดธุรกิจโรงแรมในปี 2561 อยู่ที่ 600,000-615,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4.5-7.1 จากปี 2560 ที่มีมูลค่าอยู่ที่ 574,000 ล้านบาท เมื่อตลาดด้านการท่องเที่ยวกลับมาเข้มข้นอีกครั้งหนึ่ง ทำให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสนใจในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมกันมากขึ้น แต่เป็นการดำเนินงานท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงของผู้ประกอบการ ส่งผลให้เกิดความรุนแรงของการแข่งขันเพิ่มขึ้น (พุทธชาติ ลุนคำ, ออนไลน์, 2560)



การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ขององค์กร (organizational learning) และการมีวิสัยทัศน์ในระยะยาว (long-term vision) เป็นมุมมองใหม่ที่ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ถือเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ สามารถเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเรียนรู้ขององค์กรเป็นการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้ของพนักงาน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาเจริญเติบโต สร้างความยืดหยุ่นให้เกิดองค์กรแห่งพลวัตการเรียนรู้ (learning dynamic) เป็นบทบาทเชิงกลยุทธ์ของกระบวนการสร้างการจัดการความรู้ที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Saadat & Saadat, 2016) การมีวิสัยทัศน์ในระยะยาวเป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรที่สามารถส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานเชิงบวก เกิดการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมด้านบุคคลที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่องค์กรได้มอบหมายให้ปฏิบัติ โดยบุคลากรมีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรอันจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กร (Organ, 1988; Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2006) จึงเป็นพฤติกรรมที่ควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นทุนมนุษย์ (human capital) ที่สำคัญ เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ทั้งความรู้ ทักษะ และวิธีการคิดที่จำเป็นตามบริบทของการดำเนินงานทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป แต่จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ขององค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ (ชุดิมา ชุดิชีวานันท์, 2554) ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (นรชัย ณ วิเชียร และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2561) การศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปกรณ ลิมโยธิน, 2558) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารองค์กรที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ขององค์กร เพื่อให้องค์กรทางธุรกิจดำเนินงานอยู่ได้ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมของการแข่งขันที่รุนแรง และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้ประกอบการควรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีศักยภาพสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ งานวิจัยนี้จึงสร้างกรอบแนวคิดทางทฤษฎีด้านการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อันจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานขององค์กรที่ก่อให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคตต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเรียนรู้ขององค์กร และวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

3. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรแทรกความผูกพันต่อองค์กรต่อความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กร และวิสัยทัศน์ระยะยาวต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

1. การเรียนรู้ขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. วิสัยทัศน์ระยะยาวส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
4. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวแปรแทรกเชิงบวกของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวแปรแทรกเชิงบวกของความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือผู้บริหารธุรกิจโรงแรม (4-5 ดาว) ในประเทศไทย จำนวน 1,184 องค์กร เนื่องจากกลุ่มโรงแรม 4-5 ดาว จะมีความพยายามในการเพิ่มคุณภาพการบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และมีการขยายตัวสูงขึ้น เมื่อเทียบกับธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาวลงมา ที่มีการขยายตัวลดลงเนื่องจากมีการแข่งขันรุนแรงขึ้น ในปัจจุบัน (สิริทิพย์ ฉลอง, ออนไลน์, 2560) การคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ ได้จำนวนตัวอย่าง 299 องค์กร ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องใช้กลุ่มประชากรทั้งหมด 1,184 องค์กร เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณที่กลุ่มตัวอย่างควรมี 15 ถึง 20 รายต่อตัวแปรอิสระ (Mason & Perreault, 1991) โดยมีจำนวนแบบสอบถามติดกลับ 253 ชุด และได้จำนวนตอบกลับ 217 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 5 ชุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 212 ชุด คิดเป็นร้อยละ 22.13 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของจำนวนตอบกลับของแบบสอบถามที่ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker, Kumar & Day, 2001)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ประเมินค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม และตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ขององค์กร การมีวิสัยทัศน์ในระยะยาว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร



การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบ 5 สมมติฐานจาก

$$\text{สมการที่ 1: OB} = \alpha_{01} + \beta_1 \text{OL} + \varepsilon_1$$

$$\text{สมการที่ 2: OB} = \alpha_{02} + \beta_2 \text{LV} + \varepsilon_2$$

$$\text{สมการที่ 3: FP} = \alpha_{03} + \beta_3 \text{OB} + \varepsilon_3$$

$$\text{สมการที่ 4: OB} = \alpha_{04} + \beta_4 \text{OL} + \beta_5 \text{OC} + \beta_6 (\text{OL} * \text{OC}) + \varepsilon_4$$

$$\text{สมการที่ 5: OB} = \alpha_{05} + \beta_7 \text{LV} + \beta_8 \text{OC} + \beta_9 (\text{LV} * \text{OC}) + \varepsilon_5$$

โดยกำหนด OB เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร OL เป็นการเรียนรู้ขององค์กร LV เป็นวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กร FP เป็นผลการดำเนินงานขององค์กร และ OC เป็นความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

คำนวณผลคะแนนรวมรายข้อในแต่ละตัวแปร (summated scale) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยพบว่าวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.15) รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3.85) การเรียนรู้ขององค์กร (3.79) ความผูกพันต่อองค์กร (3.74) และผลการดำเนินงานขององค์กร (3.52) ตามลำดับ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) พบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.30-0.51 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.8 อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง (Hair et al., 2010) และการพิจารณาจากค่า VIF พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 1.103-3.601 ซึ่งค่าไม่เกิน 10 (Neter, Wasserman & Michael, 1985)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. อิทธิพลของการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการเรียนรู้ขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.81$, Adjusted $R^2 = 0.13$ ที่ระดับนัยสำคัญ .01) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.76$, Adjusted $R^2 = 0.10$ ที่ระดับนัยสำคัญ .01) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2
2. อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ($\beta = 0.16$, Adjusted $R^2 = 0.08$ ที่ระดับนัยสำคัญ .05) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3



3. อิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อนของความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวแปรแทรกเชิงบวกของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรไม่เป็นตัวแปรแทรกเชิงบวกของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5

อภิปรายผล

1. การเรียนรู้ขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากกิจกรรมการเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคนในองค์กร สามารถทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Egan, Yang & Bartlett, 2004) พนักงานสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ช่วยในกระบวนการพัฒนาและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง Coetzer (2006) กล่าวว่า ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงความรู้ในองค์กรเกิดจากพนักงานในองค์กรที่เรียนรู้ ปรับปรุงความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มความสามารถและผลการดำเนินงาน ซึ่งกิจกรรมที่พนักงานแสดงออกมาเป็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้พื้นฐานให้เป็นความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับงาน สอดคล้องกับ Coetzer and Perry (2008) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ขององค์กรเป็นความสามารถของพนักงานที่จะกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมกับการเรียนรู้ มีแรงจูงใจและเป็นโอกาสในการเรียนรู้ของพนักงาน จึงมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพนักงานจะมีความสามัคคี มีความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแบ่งปันความคิด มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และโอกาสของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Ahmadi, Daryani & Bevrani, 2014; Kaya, 2015)

2. วิสัยทัศน์ระยะยาวส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิสัยทัศน์มีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กร ทั้งนี้เพื่อกำหนดทิศทางของกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ที่สำคัญในอนาคตขององค์กร (Altiok, 2011) การที่องค์กรมีวิสัยทัศน์ระยะยาวจะมีบทบาทเป็นแนวทางให้บุคคลมีความเข้าใจในทิศทางที่องค์กรจะก้าวเดินไป บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นทิศทางเดียวกันและยึดถือปฏิบัติต่อกันมา หากองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2008) ที่ว่า ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยการให้บุคลากรปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนบุคลากรจะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติงานให้มีความสำเร็จตามเป้าหมาย เช่นเดียวกันกับการที่ผู้บริหารให้บุคลากรดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ขององค์กร สามารถทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย เกิดบรรยากาศในการทำงาน เกิดความคิดริเริ่ม



สร้างสรรค์ มีการให้คำปรึกษา และเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นั้นแสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีการให้ความร่วมมือในการทำงาน เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือองค์กร และเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น (Chang, Tsai & Tsai, 2011)

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
การกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมากกว่าบทบาทที่ตนเองรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ, Podsakoff and MacKenzie (2006) ที่ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่เป็นทางการในการที่พนักงานให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นมิตร ซึ่งถือได้ว่าเป็นบทบาทที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่องค์กรมอบหมาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร พนักงานเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรจากการใช้ความรู้และประสบการณ์สามารถทำให้ปริมาณและคุณภาพของงานสูงขึ้น จึงเป็นพฤติกรรมในการทำงานที่มีลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดี อันจะนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร (Podsakoff et al., 2000) โดยบุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานในขณะที่ไม่มีแรงจูงใจหรือการให้รางวัลแต่อย่างใด จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในงาน (Avinash & Lima, 2009) ดังนั้น การที่ผู้บริหารรับรู้และเห็นความสำคัญของพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้

4. ผลการทดสอบตัวแปรแทรกความผูกพันต่อองค์กรของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรไม่เป็นตัวแปรแทรกเชิงบวกของทั้งความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากหากพนักงานมีการเรียนรู้แล้ว สามารถปรับปรุงความรู้และทักษะซึ่งพนักงานเรียนรู้ได้ในสถานการณ์และความคิด ซึ่งสามารถสร้างความรู้ให้เกิดกับพนักงานในลักษณะกิจกรรมที่จะแสดงออกมาเป็นความมุ่งมั่นตั้งใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Coetzer, 2006) ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรจึงไม่เป็นตัวแปรแทรกของความสัมพันธ์ได้ เช่นเดียวกับ Daft (2008) ที่กล่าวว่า องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ระยะยาวที่ชัดเจน บุคลากรจะสามารถปรับตัวและมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของคนขององค์กร และทำให้เกิดความผูกพัน มีความเต็มใจช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายไปได้ จึงไม่จำเป็นต้องใช้ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมาเป็นตัวแปรแทรกก็ได้



ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ขององค์กร เนื่องจากเป็นบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานขององค์กรจากการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับพนักงาน เพื่อให้เกิดผลในเชิงบวกต่อการทำงาน พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานให้มีความพร้อมทั้งวิสัยทัศน์ที่มองไปข้างหน้าในระยะยาว การมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการเรียนรู้ของพนักงาน และที่สำคัญผู้บริหารองค์กรต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตลอดเวลา เพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการอยู่รอดได้ในระยะยาว
2. เพื่อความก้าวหน้าทางทฤษฎี งานวิจัยในอนาคตควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร จากองค์กรธุรกิจอื่น หรือเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อเพิ่มระดับของความน่าเชื่อถือของงานวิจัยในประเด็น การเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวที่จะส่งเสริมพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นขององค์กร

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2560-2563: รายงานฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ชุติมา ชูติชีวานันท์. (2554). *พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) ที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization): กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรชัย ณ วิเชียร และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. *วารสาร การจัดการสมัยใหม่*, 16(1), หน้า 101-116.
- ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2558). พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรม. *วารสารหาดใหญ่ วิชาการ*, 13(2), หน้า 155-165.
- พุทธรชชาติ ลุนคำ. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2561-63: ธุรกิจโรงแรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/bank/getmedia/9027bab8-d979-4f28-9ff3-f21444f5dab1/%20IOHotel_2017_TH.aspx [2561, 19 กุมภาพันธ์].
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2560). *ธุรกิจโรงแรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.gsb.or.th/getattachment/8b641705-e232-481b-ad78-9a02f12b5255/IN_hotel_9_60_detail.aspx [2561, 19 กุมภาพันธ์].



- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York, NY: John Wiley and Son.
- Ahmadi, A., Daryani, S. M., & Bevrani, H. (2014). Evaluation of organizational learning process based on Marquardt Model, Case study: Municipality of Noor City, Iran. *International Journal of Management and Innovation*, 6(1), pp. 56-62.
- Altio, P. (2011). Applicable vision, mission and the effects of strategic management on crisis resolve. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, pp. 61-71.
- Avinash, K., & Lima, R. (2009). Identification of causes of organizational citizenship behavior: A qualitative study of LIC managers. *Indian Journal of Social Science Researches*, 6(2), pp. 17-28.
- Chang, C. C, Tsai, M. C, & Tsai, M. S. (2011). Organizational citizenship behaviors and organizational commitments of organizational members influences the effects of organizational learning. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(1), pp. 61-66.
- Coetzer, A. J. (2006). Employee learning in New Zealand small manufacturing firms. *Employee Relations*, 28(4), pp. 311-325.
- Coetzer, A., & Perry, M. (2008). Factors influencing employee learning in small businesses. *Education and Training*, 50, pp. 648-660.
- Cronbach, Lee J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York, NY: Harper Collins.
- Daft, R. L. (2008). *The leadership experience* (3rd ed.). Mason, OH: South-Western.
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Resource Development Quarterly*, 15(3), pp. 279-301.
- Hair, J. F., et al. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kaya, A. (2015). The relationship between spiritual leadership and organizational citizenship behaviors: A research on school principals' behaviors. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(3), pp. 597-606.
- Mason, C. H., & Perreault Jr., W. D. (1991). Collinearity, power, and interpretation of multiple regression analysis. *Journal of Marketing Research*, 28, pp. 268-280.



- Neter, J., Wasserman, W., & Michael, H. K. (1985). *Applied linear statistical models: Regression, analysis of variance, and experimental designs* (2nd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Nunnally, Jum C., & Bernstein, Ira H. (1994). *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Podsakoff, P. M., et al. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), pp. 513-563.
- Saadat, Vajiheh, & Saadat, Zeynab. (2016). Organizational learning as a key role of organizational suc-cess. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, pp. 219-225.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York, NY: Harper and Row.