

ปัจจัยหลักในการบริหารงานขององค์กรเอกชนที่มีประสิทธิผล The Main Factor in the Management of Private Enterprise Effectiveness

นฤมล เจริญพรสกุล¹ Narumon Jaroenpornsgul¹

สิริพร ครองชีพ² Siriporn Krongcheep²

กฤตสุขิน พลเสน³ Kitsuchin Ponsen³

บทคัดย่อ

ปัจจุบันระบบการทำงานของ บริษัท ห้างร้าน และองค์กรเอกชน เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง เพื่อการผลิตชิ้นงาน ผลผลิต หรือแม้แต่รูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพ มีความรู้ในการผลิต ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรมของผู้ผลิตโดยคุณภาพของวัตถุดิบเป็นไปตามมาตรฐานของราคา และต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการรวมไปถึงลูกค้าที่มาซื้อสินค้าจากองค์กรเอกชนต่างๆ ผู้บริโภคที่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้นๆ จึงจะกลับมาเป็นลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและถาวร เพราะลูกค้ามีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ดังนั้น องค์กรเอกชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการบริหารงานและบริหารต้นทุนที่ดี เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเช่นกัน บทความวิชาการนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการที่หลากหลายมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการขององค์กรเอกชนต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของหลักในการบริหารงานขององค์กรเอกชนที่มีประสิทธิผล สำหรับผู้บริหารขององค์กรและผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยหลัก, การบริหาร, องค์กรเอกชน, ประสิทธิภาพ

Abstract

Currently, the system of companies and organizations are also rapidly changing. Several businesses are highly competitive to produce work piece or even the quality of service. They have knowledge in production, creation, moral of the manufacturer. The quality of the raw materials is in accordance with the price standards. The satisfaction of the clients is an important to consider in running on business. Consumers who are satisfied with the products and service will become permanent customers because they have confidence in products and services. Therefore, private companies should have the strategies for effective administration.

¹นักวิชาการอิสระ, Independent Scholar

²นักศึกษาระดับปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Research Scholar, Graduate School, Mahamakut Buddhist University

³บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, Graduate School, Mahamakut Buddhist University

This article is based on a review of literature, research, theories, and related theories from various scholars. Moreover, to recognize about the management of various private organizations are relevant factors to effectively administration. This article will be useful for the administrator and involved in the future.

Keywords: The main factors, administration, private organization, effectiveness

บทนำ

กระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจองค์กรเอกชนอย่างรวดเร็ว ความคิดริเริ่มนั้นนับเป็นสุดยอดปรารถนาของบริษัทต่าง ๆ ยิ่งถ้าเป็นบริษัทหรือองค์กร ที่ โดยความสามารถในการวิจัยและพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ ตลอดจนความสามารถในการเปิดตลาดกลุ่มใหม่ให้กับองค์กรนั้น จะเป็นการสร้างรากฐานที่มีมั่นคงสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และสร้างรายได้เปรียบในเชิงธุรกิจได้อีกทางหนึ่งด้วย

ตัวอย่างของความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มีทั้งที่ประสบความสำเร็จดี และบางกรณีก็ไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จเท่าไรนักและ มันก็เกิดขึ้นได้ในทุกภาคอุตสาหกรรมตลอดเวลา ซึ่งความท้าทายอยู่ที่ว่าความคิดหรือแนวคิดใหม่ ๆ บางอย่างอาจจะส่งผลกระทบต่อตลาดและธุรกิจที่บริษัทดำเนินอยู่ ไม่เว้นแม้แต่บริษัทที่มีประสบการณ์ หรือมีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม ก็ยังไม่อาจหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้ได้

ทุกวันนี้แนวคิดใหม่ ๆ จะมาในรูปแบบการบริหารงานขององค์กรเอกชนต่างก็มีการปรับเปลี่ยนพัฒนา ทั้งนี้ จึงทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น เพื่อให้ก้าวทันโลกในปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ควรที่จะเรียนรู้ถึงการบริหารปรับเปลี่ยนตามสมัย และการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ ในขณะที่ เดียวกันก็ยังคงใส่ใจกับสิ่งพื้นฐานเช่นการควบคุมค่าใช้จ่าย, การสร้างรายได้จากการลงทุน, การเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน, และที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ บริษัทควรที่จะสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เนื่องจากว่าไม่มีบริษัทใด สามารถที่จะดูแลตลาดได้ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย การมีพันธมิตรทางธุรกิจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุนในการดำเนินการ ถัดไปบริษัทก็ควรที่จะมองภาพธุรกิจให้กว้าง คือไม่เฉพาะแต่การเปิดตลาดใหม่ และการมองหาโอกาสทางธุรกิจเท่านั้น ในอันที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องหันไปแข่งขันกันในด้านบริการลูกค้า มากกว่าการแข่งขันกันด้านราคา ซึ่งบริษัทสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสินค้าของตลาด

ดังนั้นในการบริหารจัดการไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนย่อมคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นสำคัญ คุณภาพของการผลิตขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการและการดำเนินการของบริษัท ห้างร้าน หรือองค์กรนั้นๆ เพราะองค์กรเอกชนต่าง ๆ นั้น เป็นหน่วยที่สัมผัสและเข้าถึงตัวผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ที่รับบริการโดยตรง และเล็งเห็นว่าองค์กรเอกชนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการบริหารงานในด้านผลผลิตนั้น องค์กรประกอบของความสำเร็จในระดับต้น ๆ คือพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารองค์กร จึงกล่าวได้ว่าองค์กรเอกชนที่มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากการมีการบริหารจัดการที่ดีมาตั้งแต่แรก ดังนั้นหลักประกันสำคัญที่จะทำ ให้องค์กรเอกชนมีความมั่นคงแข็งแรงและดำเนินกิจการอยู่ได้ก็คือการบริหารจัดการขององค์กรเอกชนนั่นเอง เพราะประสิทธิผลของผลผลิตและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพนั้น เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกซื้อและเลือกใช้บริการของผู้บริโภค หากองค์กรเอกชนใดสามารถบริหารงานจนเกิด

ประสิทธิผลได้ ซึ่งประสิทธิผลนั้น (Effectiveness) เป็นเรื่องของผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าตรงตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ งานมีคุณภาพดีหรือไม่ (วรเทพ พุฒิพงษ์, 2540) ดังนั้นคุณภาพของการบริหารงานที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย ความสำเร็จของชิ้นงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ (effectiveness) กันอย่างแพร่หลายและมี การนิยามความหมายแตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกัน โดยมีผู้ให้ ความหมายหรือคำนิยามต่าง ๆ กัน ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวของ องค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้ สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตของ องค์การ (productivity) Georgopoulos and Tanenbaum ได้ให้ ทศชนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ของการที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ ขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จใน การปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานใน องค์การ Schein (1970: 177) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ของ องค์การในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง นอกจากนี้ยังให้ใช้ ข้อสังเกตว่า นักทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การใน ยุคต้น ๆ พอใจที่จะกล่าวถึงเพียงเรื่อง "การแสวงหาผลกำไรสูงสุด, (profit maximization) การให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ" "ผลผลิตสูง" (high productivity) และ "ขวัญพนักงาน ดี" ว่าเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพ ที่เพียงพอแล้ว แต่ปรากฏว่าเกณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงพอที่จะ อธิบายความเป็นจริงที่พบต่อมาว่าองค์การซึ่งชอบ ด้วยเหตุผล (rational) มีพฤติกรรมที่ นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผล ถ้าเกณฑ์เดียวที่องค์การนั้นใช้คือ การให้ บริการที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าองค์การมีหลายหน้าที่ (multiple functions) ที่จำเป็นจะต้องได้รับการ ปฏิบัติ ให้ครบถ้วน ตลอดจนมีหลายเป้าหมาย (multiple goals) ซึ่งบางเป้าหมายอาจขัดแย้ง กับเป้าหมายอื่น เช่น องค์การที่เป็นมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์หรือ ทัศนสถาน ล้วนมีหลายหน้าที่หรือหลาย เป้าหมาย ทุกเป้าหมายเป็นเป้าหมายเบื้องต้น (primary) มหาวิทยาลัยต้องสอนและในขณะเดียวกันก็ต้อง สร้างความรู้ที่เชื่อถือได้ด้วย การวิจัยโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ก็ต้องดูแลรักษาคนไข้และให้โอกาสการ เรียนรู้แก่แพทย์ฝึกงาน ทัศนสถานก็ต้องเก็บตัวอาชญากรไว้เสียจากสังคม ในขณะเดียวกันก็ ต้องให้โอกาส ฟันฟูอาชีพให้เป็นพลเมืองดีต่อไปเมื่อส่งกลับเข้าสังคม ดังนั้น ประสิทธิภาพ ขององค์การจะถูกตัดสินด้วยผล

การปฏิบัติงานในหน้าที่หนึ่งหรือทั้งสองหน้าที่ แยกออก จากกันหรือ จากการผสมผสานกันหลายหน้าที่ ประสิทธิภาพขององค์การ ตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (segmentation) การปฏิบัติงานขององค์การเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจน ไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ จึงเกิดแนวคิดที่ ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใด เกี่ยวข้องในขอบเขตที่ กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของ แนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้ง แต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นเรื่อง จำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สีซน อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วย ดี ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ปัจจัยหลักในการบริหารงานขององค์กรเอกชนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพ ของการดำเนินงานขององค์กรในเกือบทุกมิติ ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร เอกชนประกอบด้วยปัจจัยด้านผู้บริหาร พบว่าทักษะการบริหารงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพองค์กร ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของผู้บริหาร การมีอุดมการณ์และวิสัยทัศน์ ความ กล้าตัดสินใจ และภาวะผู้นำ ด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผนที่ดี การแก้ปัญหา รวดเร็ว การพัฒนาคนและงาน การบริหารเชิงรุก ผู้บริหารนั้นถือได้ว่าเป็นหลักของหน่วยงาน ต้องดูแลและ รับผิดชอบการบริหารงานภายในองค์กรดังนั้นคุณลักษณะของผู้บริหารและพฤติกรรมกรรมการบริหารงานจึงมีผล ต่อประสิทธิภาพขององค์กร และสามารถนำพาให้องค์กรนั้น ประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้ (วิจิตร ศรีสะอาด, 2552) ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของบุคลากร ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านประสบการณ์ของบุคลากรรวมทั้งความรักต่อองค์กร ซึ่งส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ใน การดำเนินงานตลอดจนกระทั่งออกมาในรูปแบบของบริการและผลผลิต และปัจจัยด้านผู้รับบริการหรือลูกค้า ประกอบด้วย ความต้องการและความจำเป็นในบริการนั้นๆ ของลูกค้า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ความ สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และเป็นปัจจัยหลักต่อความพึงพอใจของ ลูกค้า : พบว่า ลูกค้าคาดหวังให้ห้าง สรรพสินค้านี้มีสินค้าที่มีความทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็ว ในการชำระสินค้า สินค้าและบริการในห้างสรรพ สินค้านี้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ วงพลอย วัฒนะโชติ (2556: 37)

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าองค์กรเอกชนต่างๆได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ระดับประเทศ เพื่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีคุณภาพโดยใช้ความสามารถเต็มศักยภาพของ ผู้บริหารเพื่อ ให้องค์กรดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนแผนงานให้ เป็นไปตามยุคสมัยให้เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน ธุรกิจค้าปลีกของไทยกำลังเป็นที่จับตามองจากการขยาย ธุรกิจและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น รวมทั้ง พฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไป ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ มองว่า ภาพรวม ของการให้บริการด้านสินค้าและบริการของไทยยังคงให้ความสำคัญ กับรูปแบบกับความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและบริการ การแข่งขันในปัจจุบันทวีความรุนแรง ส่งผลให้

ผู้บริหารองค์กรและผู้ประกอบการต้องปรับตัวขยายข้าม กลุ่มผู้บริโภค รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบสินค้าในองค์กรเพื่อดำเนินธุรกิจต่อไป สาเหตุที่ร้านสะดวกซื้อเติบโตมาจากการประเมินยอดขายร้านสะดวกซื้อในรอบ 5 ปีเติบโตกว่า 14% ต่อปี ในขณะที่ไฮเปอร์มาร์เก็ต และซูเปอร์มาร์เก็ตมียอดขายและสาขาเติบโตเพียง 6% ต่อปี ผู้บริโภคนิยมความสะดวกสบาย (Positioning, <http://positioningmag.com>, 7 พฤษภาคม 2560) ปัจจุบันองค์กรเอกชนธุรกิจต่างๆมีการแข่งขันกันสูงและต้องเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การจะมีห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าใดร้านค้าหนึ่งผูกขาดในธุรกิจนี้จึงแทบจะเป็นไปไม่ได้ เพราะสุดท้ายก็ จะมีคนเข้าห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้ารูปแบบใหม่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาดไป และถ้าผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ องค์กรไม่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการบริการของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ก็จะไม่สามารถอยู่ในธุรกิจนี้ได้ ในธุรกิจองค์กรเอกชนต่างๆเหล่านั้น จึงมักจะมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในตลาดอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนธุรกิจของตัวเองตลอดเวลา โดยมีการนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทั้งด้านเทคโนโลยี ใหม่เข้ามาช่วยในการขายสินค้าและบริการเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดและเพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆต่อไป

องค์กรเอกชนที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน หมายถึง ความสามารถขององค์กรเอกชนในการดำเนินการให้ได้ผลของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเอกชนนั้นที่ตั้งไว้

จากการศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน ได้แก่ Cameron (1978) Cretchen, Corbelt & Firestone (1988) Caldwell & Spinks (1990) Hoy and Ferguson, 1985 Hoy & Miskel 1991 Mott, 1972 รมย์นลิน นิลสมัย (2557) คมวุฒิ อัญญธนากร (2555) ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงศ์ (2549) พบว่าตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน ประกอบด้วย ความสำเร็จของชิ้นงาน ความพึงพอใจของผู้บริโภค และความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความสำเร็จของชิ้นงาน หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค โดยแนวทางที่ดีที่สุดในการบริหารงานเพื่อให้งานนั้นเป็นที่ประจักษ์ รมย์นลิน นิลสมัย (2557: 51-52) ศึกษาความสำเร็จในการทำงาน ในการทำธุรกรรมกับองค์กรเอกชน พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการในการทำธุรกรรมต่างๆต่อการใช้บริการที่เหนือความคาดหวังซึ่งไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมวุฒิ อัญญธนากร (2555: 35-36) ชวัลนุช สินธรโสภณ (2553) ศึกษา ความสำเร็จของงานคือการสร้างความพึงพอใจให้กับของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความรู้สึกถึงความต้องการที่อยากจะใช้บริการ หรือการซื้อสินค้าจากผู้บริโภคโดยตรง รวมทั้งการทำการโฆษณาสินค้า หรือบริการให้เป็นที่รู้จักโดย สินค้าหรือบริการนั้นมีจุดเด่นที่ชัดเจน ความพึงพอใจของผู้บริโภคเองจะทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการ และภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น การผลิตสินค้าหรือการให้บริการควรคำนึงถึง ความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งเช่นกัน ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง กาญจนนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้ ญัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงศ์ (2549: 27-28) ความภักดีของลูกค้าคือทัศนคติของลูกค้าที่มี ต่อสินค้าและบริการที่นำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว เป็นการเหนี่ยวรั้งลูกค้าไว้กับองค์กร ความภักดี ของลูกค้ามิใช่เพียงพฤติกรรมการซื้อซ้ำเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมความหมายไปถึงความรู้สึกนึกคิด และ ความสัมพันธ์ในระยะยาวด้วย การที่ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการซ้ำ ๆ มิได้หมายความว่าลูกค้ามีความภักดี เสมอไป เพราะพฤติกรรมการซื้อซ้ำอาจเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน เช่น ที่ตั้งของจุดบริการอาจอยู่ใกล้ กับที่พักหรือที่ทำงานของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัลนุช สิ้นธรโสภณ (2553: 244) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านสะดวก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินชีวิตที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาทำให้ผู้ใช้บริการเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการที่ร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานเพื่อลดระยะเวลาการเดินทางมากกว่าที่จะไปซื้อที่ห้างสรรพสินค้าโดย ไม่พิจารณาถึงเรื่องราคาและสินค้าเท่าที่ควร และยังส่งผลต่อมูลค่าการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง การบริการที่ดี และมีมาตรฐานอาจเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ ลูกค้าอาจซื้อ ซ้ำเพราะความเคยชิน หรือสินค้าหรือบริการขายในราคาต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่น นอกจากนี้การซื้อซ้ำของ ลูกค้าอาจจะมาจากความรับผิดชอบของลูกค้าเอง หรือความสัมพันธ์ความประทับใจในอดีตที่ลูกค้ามี ต่อสินค้าหรือบริการก็เป็นได้

ปัจจัยหลักในการบริหารองค์กรเอกชนที่มีประสิทธิผล

ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การบริหารจัดการขององค์กรเอกชนที่มีประสิทธิผล จากการศึกษา วิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลที่ส่งผลทางตรง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ Edmons 1979 Stedman Sammons, 1991 Sammons, Hillman and Mortimore 2002 Austin and Reynolds 1990 Gibson and others, 1979 Glickman, Gordon and Ross-Gordon D. Glickman and others 2001 Sammons, Hillman and Mortimore, Scheerens and Bosker, 1997 พบว่า ปัจจัยหลักในการบริหารองค์กรเอกชนที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านผู้บริโภครวมโดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผู้บริหาร

ผู้บริหารองค์กรเอกชน หมายถึง บุคคล ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง ให้เป็นผู้บริหารจัดการ ควบคุม มีอำนาจสั่ง การภายในองค์กร บางองค์กรหมายถึง กรรมการ หุ้นส่วน หรือเจ้าของกิจการ ตามอำนาจการบริหาร ปฏิบัติ หน้าที่ปัจจุบันในตำแหน่งผู้บริหารองค์กรเอกชน ผู้บริหารองค์กรเอกชน มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์การ ดำเนินงานขององค์กรเอกชน นักบริหารที่ดีต้องคิดสร้างสรรค์ให้บังเกิดสิ่งที่เป็นไปได้ และต้องมีความสามารถ ในการจัดระบบความคิดให้เชื่อมโยง มองถึงองค์รวมของปัญหาทั้งหมด นอกจากการคิดอย่างมีระบบแล้ว ยังต้องรู้จักวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจน มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรเอกชน ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้บริหาร พฤติกรรม ผู้บริหาร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณลักษณะของผู้บริหาร หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารองค์กรเอกชน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ องค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางด้านความชำนาญความสามารถของงาน และที่เป็นแบบอย่างที่ดี อันได้แก่ บุคลิกภาพดี มีวินัย กระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้ความสามารถ มี ทักษะและเทคนิควิธีการทางบริหาร มีคุณธรรม จริยธรรม ประพฤติตนแบบอย่างที่ดี มีจริยธรรมในการบริหาร มนุษย์สัมพันธ์ดี และวิสัยทัศน์กว้างไกล

พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย ซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และการเป็นผู้นำทางวิชาการ

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารองค์กรเอกชน ในการนำความรู้ แนวคิด วิธีการ ตลอดจนเทคโนโลยี ๆ ที่มีประสิทธิภาพ มาใช้ในการบริหารจัดการ ให้เกิดประโยชน์กับคณะบุคลากร และผู้บริโภครวม โดยเน้นที่นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ความสะดวกสบาย ให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานและ ผู้บริโภค รวมถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและแก้ไขปัญหาอย่างมีทักษะพร้อมที่จะก้าวไป และ ดำรงอยู่ของธุรกิจผู้บริหารต้องมีศิลปะในการครองใจคน สามารถจูงใจคนให้เต็มใจร่วมมือหรือให้การสนับสนุน เป็นนักประสานความเข้าใจของทุกฝ่าย สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและประสานประโยชน์ให้ เกิดกับองค์กรได้

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็นด้านที่มีความสำคัญหลักต่อการชีวิตประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ ความรู้สึกเป็นธรรมชาติต่อการได้รับค่าตอบแทน ความรู้สึกก้าวหน้าในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โชคดี รักทอง (2523 : 19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี ดังนี้ คือ

- 1.ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรก ที่จะทำให้ตนรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะมากขึ้น ตามอายุผู้ปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญน้อยกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง การงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีจากความสามารถของตนเองนั้นย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเพศชายมีความต้องการในเรื่องนี้ มากกว่าเพศหญิง (ตามผลงานวิจัย) แต่ความต้องการในลักษณะนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ขนาดขององค์กรชื่อเสียง รายได้ และการจัดการประชาสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการในปัจจัยนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) ผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูงสุด แต่อย่างน้อยก็ว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจใน การทำงานมากกว่าความพึงพอใจ เพศชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเพศหญิง
- 5.ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect the job) องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานกล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการหรือถนัดแล้ว จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
6. การควบคุมดูแลหรือบังคับบัญชา (Supervisor) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานได้ เพศหญิงมักจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่า เพศชาย และ จะเป็นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) เป็นลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือต้องการให้สังคมยอมรับตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นองค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานและเพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่า เพศชาย
- 8.การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลต่างๆ คำสั่งการทำงานรายงานการ ติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และผู้มีการศึกษาระดับสูง จะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้
- 9.สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่า เพศชาย แต่เพศชายจะให้ความสำคัญต่อชั่วโมงการทำงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านอื่นๆ
10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ ดังนั้นความรู้สึกเป็นธรรมชาติต่อค่าตอบแทน เป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของบุคลิกภาพ ที่เป็นตัวชี้วัดในการทำงานนั้นๆได้อย่างราบรื่นโดยไม่ขัดต่อการดำรงชีวิต และความเหมาะสมของค่าแรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์

ของบุคลากรนั้น ความรู้สึกก้าวหน้าในการทำงาน เป็นความรู้สึกหนึ่งที่บุคลากร ต้องการความก้าวหน้าและ มั่นคงในการทำงาน รวมไปถึงความหวังที่จะสามารถเติบโตได้ในสายงานที่ทำอยู่ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจ ให้บุคลากรเหล่านั้นยังคงปฏิบัติงานอยู่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการที่จะทำงาน ทั้งความรู้สึกรักในงาน ความเต็มใจ ความ เสียสละเวลา ส่วนตัวเพื่อทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เหล่านี้ประกอบไปด้วยกระบวนการจัดการ ประกอบ ด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) มีการวางแผนที่ดี 2) มีการจัดการที่ดี 3) สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 5) มีนวัตกรรมในการทำงาน

ปัจจัยด้านผู้บริโภคร

ผู้บริโภคเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อดัชนีชี้วัดด้านประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน เพราะการดำรง อยู่ได้ขององค์กรเอกชนนั้น จะสร้างรายได้ส่วนใหญ่มาจากการซื้อขาย ของผู้บริโภค ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีความ สำคัญต่อองค์กรเอกชนอย่างยิ่ง ดังคำที่กล่าวว่า ลูกค้าคือพระเจ้า ดังนั้นองค์กรเอกชน ในปัจจุบันจึงต่างก็ให้ ความสนใจในตัวผู้บริโภคมาก่อนสิ่งอื่นทั้งสิ้น สิ่งที่เน้นการใส่ใจในกลุ่มลูกค้าเบื้องต้นคือ ความต้องการและ จำเป็นของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ

สรุป

ในสภาวะที่มีแข่งขันทางธุรกิจ ห้างร้าน องค์กรเอกชนต่าง ๆ ปัจจุบันเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการ ปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการในทุกด้านเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของงาน หรือบริการ ประเด็นหลักคือ คุณภาพ ของชิ้นงาน ผลลัพธ์ หรือบริการ เมื่อเทียบเคียงกับองค์กรอื่น ๆ ในระดับเดียวกันผู้บริหารควรที่จะสร้างความ แตกต่างทั้งความชัดเจนจุดเด่นของผลผลิตนั้นได้ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ จากผู้บริโภคและสังคม เพื่อที่จะสามารถพัฒนาองค์กรให้คงอยู่ได้ ด้วยการบริหารจัดการของผู้บริหาร และ ผู้บริหารเองต้องมีความรู้ มีความสามารถ มีคุณธรรมได้ ในการบริหารงานในทุกมิติ อีกทั้งยังต้องเผชิญ กับ ความกดดันภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรเอกชน จึงต้องมี การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อผลลัพธ์การดำเนินงานตามเป้าหมาย ที่กำหนด อิทธิพลทางตรงที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน ปัจจัยหลักของการบริหาร ควรให้ความสำคัญ 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้บริโภครมีความ สำคัญที่สุดที่จะสามารถให้องค์กรเอกชน นั้นดำเนินงานต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยหลักในการบริหารงานองค์กรเอกชนที่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรวบรวมจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การบริหารจัดการ องค์กรเอกชน ผู้บริหารองค์กรเอกชนสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา

การบริหารจัดการให้สอดคล้อง โดยการส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดเชิงบวก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- คมวุฒิ อัญญาณากร. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์. งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชนินันท์ จันทร์เจริญ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชวัลนุช สินธโรโสภณ. (2554). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกซื้อสินค้าที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 25 มีนาคม 2554, หน้า 238-245. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ด รมย์นลิน นิลสมัย. (2557). การศึกษาความพึงพอใจในการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วงพลอย วัฒนะโชติ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านทำความสะอาดรถยนต์ การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- David R. Cameron (1978) "The Expansion of the Public Economy: A Comparative Analysis." *American Political Science Review* 72 (December): 1243–61 Cited 387 times
- Edmonds, Ronald . *Effective Schools for the Urban Poor Educational Leadership*, v37 n1 p15-18,20-24 Oct 1979
- Hoy , W.K. and Ferguson (1985) *Theoretical Frame work and Exploration of Organizational Effectiveness in School. Educational Administration Quarterly*, 21 (2) :121-122.
- Stedman Sammons. (1991). *Introduction to organizational behavior (4thed.)*. New York : Harper Collins.
- Sammons, Hillman and Mortimore(2002) *Effective E schools, equity and Teacher effectiveness: A review of litherature Pam Sammons and Linda Bakkum University of Oxford, Department of Education.*