

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

CUSTOMER OPINIONS ON THE MANAGEMENT OF

A.T.N. SYSTEM CO;LTD.

นันทิชา เทียงแจ้ง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

NUNTICHA THEINGJANG

E-mail: 6314131065@rumail.ru.ac.th

Management Branch Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด ได้แก่ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) ภาวะการเป็นผู้นำ(leading) และการควบคุม (controlling) โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าของบริษัทและผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาคือ 41 – 45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 , 31-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ,50 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาคืออาชีพ ธุรกิจส่วนตัวอาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 32 คน คิดเป็น

ร้อยละ 8.00 และ อื่น ๆ (ไปรษณีย์) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคือ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ ไม่เกิน มัธยมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด โดยรวบอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการควบคุม, ด้านการวางแผน และด้าน อยู่ในระดับรองลงมาคือด้านภาวะการณ์เป็นผู้นำด้านการจัดการองค์กร

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, ลูกค้า , การวางแผน ,การจัดการองค์กร ,การเป็นผู้นำ, การควบคุม

ABSTRACT

The subject opinions of customers towards the management of A.T.N. System Co., Ltd. are for study purposes. Customer opinions towards the management of A.T.N. System Co., Ltd. are: planning, organizing, leadership and controlling by categorizing personal factors as follows: Gender, age, occupation, income, education, population in this research are customers of A.T.N. System Co., Ltd.

The sample group who answered the questionnaire consisted of 400 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data was analyzed by using a computer program to find the percentage, average value (\bar{X}), standard deviation (SD).

The results showed that the company's customers and Of the 400 respondents, most of them were 224 females, representing 56.00 percent, and 176 males, representing 44.00 percent. Most were aged 36-40 years, 163 people, representing 40.80 percent, followed by 41 - 45 years old, 82 people, representing 25.00 percent, 31-35 years, 55 people, representing 13.80 percent, 50 years or more, 52 people, representing 13.00 percent, and not more than 30 years, 48 people, representing a percentage. 12.00 Occupation Employees of

private companies / employees of 177 people, representing 44.30%, followed by occupation. Self-employed, self-employed / trading, 152 people, representing 38.00 percent, government officials / state enterprise employees / government employees, 32 people, representing 8.00 percent, and others (please specify) 39 people, representing 9.80 percent, have average income per month 20,001-30,000 baht, 110 people accounted for 27.50 percent, followed by average monthly income. 40,001-50,000 baht, 92 people, representing 23.00 percent average monthly income. 30,001-40,000 baht, 74 people, equal to 18.50% average monthly income 15,001-20,000 baht, 73 people accounted for 18.30 percent, average monthly income not more than 15,000 baht, 41 people accounted for 10.30 percent, and average monthly income of 50,000 baht or more, 10 people accounted for 9.80 percent, with a level Bachelor's degree or more, 290 people accounted for 72.50%, followed by vocational certificate/vocational certificate/diploma number 67 people accounted for 16.80 percent and not more than secondary school 34 people accounted for 10.80 percent.

The results showed that The opinions of customers towards the management of A.T.N. System Co., Ltd. are collected at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that was at the highest level of opinion was control, planning, and the second level was leadership in organizational management.

Keywords : opinions, customers, planning, organization management , leadership, control

บทนำ

การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าคือแบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจ การสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าจะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ขณะที่การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะบอกว่าลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรกับการบริการนั้นๆ การสำรวจความคิดเห็นเหล่านี้ยังช่วยเปิดเผยให้เห็นถึงปัญหา ช่องว่างความสำเร็จ หรือ โอกาสต่างๆด้วย การทำความเข้าใจว่าสิ่งใดทำให้ลูกค้าพอใจ ช่วยให้เห็นถึงปัญหา จุดเด่น จุดด้อย ของบริษัท และนำเสนอปรับปรุงเพื่อรักษา ชื่อเสียงมาตรฐาน ของบริษัทให้อยู่ในสายตาของลูกค้า และทำให้ลูกค้ากลับมาอีก การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้สมรรถนะในการแข่งขันของบริษัท แข็งแกร่ง อาทิ การรักษาลูกค้าปัจจุบันให้มีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ตอบสนองความต้องการและสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจกลับมาใช้

บริการซ้ำ รวมถึงการแนะนำบอกต่อประสบการณ์ที่ดีเป็นทอด ๆ บริษัทยังใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นแนวทางค้นคว้าหาและสร้างความเป็นไปได้ใหม่ๆ เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของตลาด ส่งผลให้บริษัทเข้าใจและสามารถวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง

หน่วยงานต้องมีความพร้อมและมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความขยัน อดทน เสียสละ และมีความจริงใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรักในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันกระบวนการบริหารงานของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในกระบวนการบริหารจัดการภายในเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสายงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้การบริหารจัดการภายในมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานภายในอยู่เสมอ ซึ่งการจัดระบบงานยังไม่สมดุล ระบบการบริหารจัดการภายในยังไม่เป็นระบบ

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่องความคิดเห็นลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด เพื่อการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการลูกค้า เพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด เพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- 2.ตัวแปรตาม ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัดได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร ภาวะการณ์เป็นผู้นำ การควบคุม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากร เป็นลูกค้าของการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด ผู้ที่กำลังจะซื้อหรือกำลังตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด โดยการ คำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ การคำนวณสูตรของ บาร์เลจ โคทริลิก; และอิชกินส์ (Bartlett, Kotrlík; and Higgins. 2001 : 45) โดยประยุกต์มาจากสูตรของคอคเครน (Cochran. 1977 : 78) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($Z = 1.96$)

ดังนั้น จะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัยของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2565

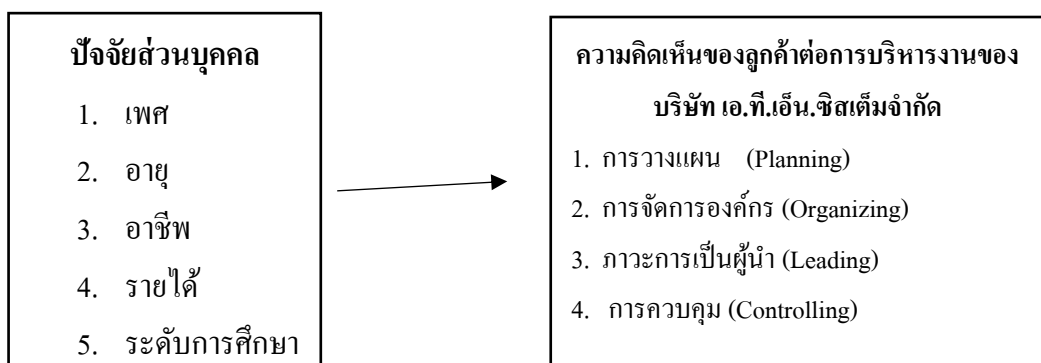
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารงานของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความคิดเห็น

กู๊ด (Good, 1959, p. 376) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่ ความหมายทั่วไปหมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังคงขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้ ความหมายเฉพาะหมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องวางแผนเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จที่คาดหวังในอนาคต ดังมีผู้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการวางแผน และถ้าวางแผนดี ก็เท่ากับปฏิบัติงานสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่ง

ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

บริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2558 สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่ 225/97 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ โรงงาน 125/2 ออานามัยเจริญ ซอย 25 ท่าข้าม แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150 จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เลขทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 01155558017138 ชื่อนิติบุคคล ชื่อบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด กรรมการผู้จัดการผู้มีอำนาจลงนาม คุณนันทิษา เทียงแจ้ง ทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท ถ้วน เป็นผู้ผลิตระบบการจัดเก็บคลังสินค้าแบบ บริการคำนวณออกแบบและผลิตชั้นลอยน็อคดาวน์ ชั้นวางสต็อกสินค้า ชั้นวางของในโรงงานอุตสาหกรรม ชั้นเก็บของในโกดัง Pallet manufacturers และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เราให้บริการทางด้านการออกแบบตั้งแต่เริ่มต้นในการวางแผนและโครงสร้าง ทำการผลิตทุกชิ้นส่วนด้วยเครื่องมือที่เป็นเฉพาะทาง และควบคุมคุณภาพในทุกๆขั้นตอนการผลิตไปจนถึงการติดตั้ง และยังรับประกันผลงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 5 ปี ทีมงานมืออาชีพ ประการณั่กว่า 10 ปี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชิด ยอดมโนธรรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารองค์กร: กรณีศึกษาฝ่ายโยธาในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราชบุรี บุรณะมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารองค์กรของ ฝ่าย

โยธาในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทองและเขตราษฎร์บูรณะและศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารองค์กรของฝ่ายโยธาในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการบริหารบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการจัดองค์กรและอันดับสุดท้าย

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการผลเปรียบเทียบความแตกต่าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ

ยุวณัฐ จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิต ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานเมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิต ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้าง

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากร เป็นลูกค้ำของการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัดผู้ที่กำลังจะซื้อหรือกำลังตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด โดยการ คำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ การคำนวณสูตรของ บาร์เลจ โททริลิต; และฮิกกินส์ (Bartlett, Kotlik; and Higgins. 2001 : 45) โดยประยุกต์มาจากสูตรของคอแรน (Cochran. 1977 : 78) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($Z = 1.96$)

ดังนั้น จะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับลูกค้ำบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกจ้างบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกจ้างต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Specialists) จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความชัดเจนของการใช้ภาษา และทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ หรือไม่ โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้อง (IC or IOC : Index of Term - Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับประเด็นหลักของเนื้อหาของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) โดยมเกณฑ์การพิจารณาคะแนน

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามเป็นกระดาษและผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาคือ 41 – 45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 , 31-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ,50 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาคืออาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระค้าขาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ อื่น ๆ (โปรดระบุ) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคือ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และไม่เกิน มัธยมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้านักจัดการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด โดยรวบอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการควบคุม, ด้านการวางแผน และด้านที่อยู่ในระดับรองลงมา คือ ด้านภาวะการณเป็นผู้นำ ด้านการจัดการองค์กร

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้านักจัดการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น.ซิสเต็ม จำกัด พบว่า ลูกค้านักของบริษัทและผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน และเพศชายจำนวน 176คนมีอายุ 36 – 40 ปีจำนวน 163 คน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 177 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 110 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 290 คน

ความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด

ความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการควบคุม, ด้านการวางแผน และด้านที่อยู่ในระดับรองลงมา คือ ด้านภาวะการณื เป็นผู้นำ ด้านการจัดการองค์กร

การอภิปรายผล

ความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการควบคุม, ด้านการวางแผน และด้านที่อยู่ในระดับรองลงมา คือ ด้านภาวะการณื เป็นผู้นำ ด้านการจัดการองค์กร ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.ด้านการวางแผน

ความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิด ยอดมโนธรรม (2550) พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาในสำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ (พื้นที่ ก ท. 6กลุ่มตากลิน) มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านการวางแผน รองลงมา ด้านการบริหารบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการจัดองค์กรและอันดับสุดท้าย การงบประมาณ ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สำนักงานและระยะเวลาบริหารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.ด้านการจัดการองค์กร

ความคิดเห็นของลูกค้านักต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ : ด้านการจัดการองค์กร โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่ มีการ

ประชาสัมพันธั้ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มำคิดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. ด้านภาวะการเป็นผู้นำ

ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซีสเต็ม จำกัด จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ : ด้านภาวะการเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยวนันต์ จำปามูล (2553) ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของ ประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการ พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานเมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ คือ ควรจัดให้มี สถานที่ออกกำลังกาย เช่น บริเวณสวนสาธารณะให้เหมาะสมให้มีระบบการผลิตน้ำ ประปา มีความทันสมัยและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเปิด โอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็น ช่วยกันคิดริเริ่ม สร้างสรรค์เสนอแนะความต้องการหรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม เพื่อส่งผลถึงความป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

4. การควบคุม

ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารงานของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซีสเต็ม จำกัด จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ทศรัฐ จันยาง (2555) ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านการวางแผน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การวางแผนช่วยในการสื่อสารให้ทุกฝ่ายทราบถึงทิศทางขององค์กร การที่ผู้บริหารสามารถดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับวิธีการที่จะทำให้อัตุประสงค์สัมฤทธิ์ผลไว้ล่วงหน้า ทั้งระยะสั้นและระยะยาวจะเป็นผลดีต่อองค์กร, แผนที่จัดทำขึ้นต้องแสดงให้เห็นตารางเวลาของการทำงาน แผนกิจกรรมจะแสดงให้เห็นว่า แต่ละหน่วยงานย่อยในองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมอะไร ในช่วงเวลาใดบ้าง กิจกรรมนั้นจะเริ่มต้นเมื่อไร และจะต้องดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องกับหน่วยงานใด เพื่อให้งานนั้นแล้วเสร็จบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.ด้านการจัดการองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การทำงานเป็นทีม กล่าวคือ ความสำคัญในด้านความรู้สึกร่วมกันของบุคคล ขอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โครงสร้างขององค์กร,การทำงานร่วมกัน มีสายการบังคับบัญชาเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพื่อให้งานบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้น การออกแบบ โครงสร้างองค์กรเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่อง, การจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล มีการกำหนดปรัชญาการบริหาร สร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการทำงานเป็นทีม และพัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

3.ด้านภาวะการเป็นผู้นำ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง มีความชัดเจน มีความเป็นธรรม และตัดสินใจแก้ไขปัญหาจากพื้นฐาน เพื่อความถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ใช้การตัดสินใจของกลุ่มหรือให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม ทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง

4.ด้านการควบคุม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การควบคุม เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ชัดเจน การวางระบบควบคุมภายในก็เช่นกัน ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการควบคุมขึ้นมา ซึ่งวัตถุประสงค์นั้นอาจกำหนดแตกต่างกันไปตามแนวคิดและหลักการควบคุมองค์การแต่ละองค์การ นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้า ว่าเมื่อมารับซื้อหรือรับบริการแล้วจะสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

2. ควรมีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในการให้บริการแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ หรืออาจมีการนำเอาระบบ E-office มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกในการรับบริการ

3. ควรจัดกิจกรรมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการบริการ เช่น อบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการ และลดขั้นตอนในการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

4. ควรศึกษาคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

5. ควรศึกษาคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด เพื่อนำผลการศึกษายวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัท เอ.ที.เอ็น. ซิสเต็ม จำกัด

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักงานพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เชิด ขอดม โนธรรม. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารองค์การกรณีศึกษาฝ่าย

โยธา ในส สำนักงานเขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ

ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทักษะการวัดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม กรุงเทพฯ

ประภาพรรณ รักเลี้ยง. (2556). หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา. พิษณุโลก

- ประสาน หอมพุดและทิพวรรณ หอมพุด.2540 ; 83 การบริหารบุคคล
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่7)
กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย
ไพฑูริย์ โปธิสว่าง. (2554). การทำวิจัยทางสังคม: หลักการ วิธีปฏิบัติ และสถิติ. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา
- ระวีวรรณ สวนจันทร์. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและ
สถานภาพของสตรีไทยของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา.
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุเนส จำปามูล. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์.
- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2528). แรงจูงใจกับการท างาน. กรุงเทพฯ
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล
ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี.
- สุโท เจริญสุข. (2525). หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550, ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักทะเบียน อำเภอมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี.
- สมยศ นาวิการ . (2538). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า
- Carter V. Good, (1959). Attude.Retrieved Oterber 25,2009, from URL: <http://www.novabizz.Ace/Attitude.htm>
- Bartlett, Kotrlik; and Higgins. (2001). Organizational Research : Determining Appropriate
Sample Size in Survey Research. Information Technology, Learning, and
Performance Journal. 1(2) : 43-50.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques (3rd ed.). New York: John Wilay & Sons.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M. and Donnelly, James H., Jr. (1997). Organizations,
Behavior Structure Processes. International Edition. United States of
America : Irwin/McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale
for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing 64,
Spring: 12-40.
- Yuki, G. A. (1998). Leadership in Organization (4th ed.). New Jersey: Printice-Hall.