

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

Factors Influencing on The Success of Managing Chapayom Entrepreneur

ปณชัย ชัยมาลิก* กฤษฎา มุฮัมมัด**

Panachai Chaimalig, Kritsada Muhammad

Received: May 13, 2020 Revised: July 1, 2020 Accepted: July 1, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการบริหารจัดการ ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมและเพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือผู้ประกอบการร้านชาพะยอมทั่วประเทศจำนวน 200 สาขา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพและ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน การสั่งการ การประสานงานและ การควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Rangsit University, Cml.panachai8@gmail.com

** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต Faculty of Business Administration, Rangsit University, Kritsada.m@rsu.ac.th

คำสำคัญ (Keywords): การบริหารจัดการ; ความสำเร็จในการบริหารงาน; ผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

Abstract

This study has the objectives to examine the level of factors influencing on the management and level of success in management of Chapayom entrepreneurs, also to examine the difference in demographic factors influencing on the success in management of Chapayom entrepreneurs, as well as to examine the management factors influencing on the success in management of Chapayom entrepreneurs.

The sample group for the research was Chapayom entrepreneurs in 200 branches throughout Thailand. The multi-level random sampling was applied, and the questionnaire was used for data collection. The statistics for data analysis was percentage, frequency, mean, Independent Sample: t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA: F-test) and Multiple Linear Regression Analysis. The result showed that the management factors which included planning, work and organization management, delegation, coordination, and monitoring all have high average value. The success in management of Chapayom entrepreneurs was in good level. The result of hypothesis test showed that (1) The average monthly income of Chapayom entrepreneurs varied, the success in management of Cha payom entrepreneurs was different while the difference in gender, age, marital status and education level indifferently influenced the success in management of Chapayom at the 0.05 significant level. (2) The management factors included planning, work and organization management, delegation, coordination, and monitoring influenced the success in management of Chapayom entrepreneurs at the 0.05 significant level.

Keyword: Management, success in management, Chapayom entrepreneurs

บทนำ (Introduction)

ยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนเกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ลักษณะความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ อย่างมาก นอกจากนี้ยังทำให้การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันทาง

ธุรกิจคือที่สุดของความปรารถนาของทุกกิจการที่จะต้องดำเนินธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ดังนั้นทุกธุรกิจจำเป็นที่จะต้องคิดค้นกลยุทธ์หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทุก ๆ องค์กรจึงจำเป็นจะต้องทำการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กรเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้อย่างเท่าเทียม (ธนากร ชันธพัต, 2557)

จะเห็นได้ว่าองค์กรหลายองค์กรได้หันมาให้ความสำคัญเรื่อง การวางแผน และการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะสังเกตจากร้านค้าต่าง ๆ ที่นำโปรแกรมขึ้นมาสร้างแรงจูงใจในการซื้อให้กับลูกค้าและมีการลดแลกแจกแถมต่าง ๆ ในตลอดทั้งปี องค์กรต่าง ๆ ได้มีการตื่นตัวและจัดโครงสร้างการบริหารอย่างมีคุณภาพเพื่อใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ฉะนั้นการบริหารงานในบริษัทหรือองค์กร จึงมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการบริหารงานที่ดีสามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในอนาคตขององค์กร หรือบริษัทได้ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม (Radnor, Osborne & Glennon, 2016)

สำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจทางด้านบริการ นอกจากการมีการบริหารที่ดีแล้ว สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี ตามตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman (1990) ซึ่งเป็นอีกโมเดลหนึ่งในสายการตลาดที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางในการสร้างบริการที่มีคุณภาพในมิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือการที่ลูกค้าได้มองเห็นความเพียบพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ รวมถึงห้องรับรอง การจัดรูปแบบสถานบริการ เครื่องแบบที่สวมใส่ หรือสิ่งต่างๆ ที่รับรู้ได้จากการมองเห็นเกี่ยวกับพนักงานบริการ ปัจจัยต่อมา ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ ว่าจะยอมต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ โดยในด้านนี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด ไม่ให้ลูกค้ารอนาน และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง ลูกค้าสิ่งอะไรต้องเสิร์ฟอันนั้น ไม่ใช่ทำออเดอร์ผิดให้ลูกค้า ต้องไม่ให้ลูกค้ารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจปัจจัยต่อมาคือการตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อน โดยต้องพยายามหาทางทำตามความต้องการ อีกทั้งต้องตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ปัจจัยต่อมา การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) คือ การที่ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ สามารถรับประกันความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ โดยในด้านนี้เกิดจากความรู้และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการ และปัจจัยสุดท้าย การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการที่แตกต่างแบบเฉพาะรายของลูกค้าสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการที่จะเลือกใช้บริการ และดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาอีกทั้งรักษาลูกค้าเก่าไว้ในเวลาเดียวกัน

บริษัท ชาพะยอม จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านชา ดังนั้นจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญ ที่ต้องมีการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน อีกทั้งลักษณะของสินค้ามีการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งต้องมีคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กรและประสบความสำเร็จด้านการบริหารงานและการจัดการมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันบริษัทชาพะยอม ยังไม่สามารถขยายได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นบริษัท ชาพะยอม จำกัด จึงต้องอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม (อดุลย์ กองสัมพันธ์, 2557, หน้า 117-131)

ด้วยที่มาที่ได้กล่าวมาในข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยความสำเร็จการบริหารจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม และปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการชาพะยอม และผู้ที่ต้องการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงหาแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยความสำเร็จการบริหารจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการร้านชาพะยอม จำนวน 400 ราย ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 200 ราย ด้วยการใช้สูตรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 และความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

1. ด้านการวางแผน (Planning)
2. ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร (Organizing)
3. ด้านการสั่งการ (Command)
4. ด้านการประสานงาน (Co-Ordination)
5. ด้านการควบคุม (Control)

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของการบริหารงานและการจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม จำนวน 10 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วง เดือนมกราคม - มีนาคม 2563 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารงานวิจัย บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎีในการกำหนดขอบเขตข้อมูลและจัดทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้อาจารย์ที่
ปรีชาตรวสอบความถูกต้องของเนื้อหา

5.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try
out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 30 คน นำข้อมูลจากการทดลองใช้มาหาคุณภาพของ
แบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Conbach's Alpha Coefficient)
(ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2555, 216) พบว่าโดยภาพรวมแล้วมีค่า Cronbachs' Alpha เท่ากับ
0.958 ถือว่าอยู่ในระดับสูง

5.2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.3 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 82.5 มีอายุ 21-
30 ปี มากถึงร้อยละ 91 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 59 สถานภาพโสดร้อยละ 76
และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 45.5

2. ระดับของปัจจัยการบริหารจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม มีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

ปัจจัยการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ร้านชาพะยอมในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านการวางแผน	3.68	0.84	มาก	3
2) ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร	3.57	0.80	มาก	5
3) ด้านการสั่งการ	3.68	0.69	มาก	2
4) ด้านการประสานงาน	3.63	0.68	มาก	4
5) ด้านการควบคุม	3.71	1.02	มาก	1
รวม	3.65	0.81	มาก	

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.81) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.02) รองลงมาด้านการสั่งการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.69) และน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.80)

3. ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1) สาขาชาพะยอมของท่านมีสภาพการเงินที่ดี	3.89	1.07	มาก	2
2) สาขาชาพะยอมของท่านมีผลกำไรเป็นบวก	4.03	1.20	มาก	1
3) สาขาชาพะยอมของท่านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	3.68	0.88	มาก	6
4) สาขาชาพะยอมของท่านให้บริการลูกค้าให้มีความพึงพอใจ	3.71	0.82	มาก	5
5) สาขาชาพะยอมของท่านมีการคิดค้นสินค้าใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพ	3.79	0.88	มาก	4
6) สาขาชาพะยอมของท่านมีการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.82	0.94	มาก	3
7) สาขาชาพะยอมของท่านมีความส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.44	1.12	มาก	9
8) สาขาชาพะยอมของท่านได้รับความเชื่อถือจากพนักงาน	3.61	1.12	มาก	7
9) พนักงานในร้านมีความผูกพันต่อสาขาชาพะยอมของท่าน	3.50	1.15	มาก	8
รวม	3.72	1.02	มาก	

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารจัดการของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 1.02) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สาขาชาพะยอมของท่านมีผลกำไรเป็นบวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.20) รองลงมา สาขาชาพะยอมของท่านมีสภาพการเงินที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.07) และน้อยที่สุดคือ สาขาชาพะยอมของท่านมีความส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.12)

4. ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

ตัวแปร	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	0.101	ไม่สอดคล้อง
อายุ	F-test	0.696	ไม่สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	F-test	0.242	ไม่สอดคล้อง
สถานภาพ	t-test	0.535	ไม่สอดคล้อง
รายได้ต่อเดือน	F-test	0.024*	สอดคล้อง

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกอบการชาพะยอมที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพและ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

ตัวแปร	สถิติ	ผลการทดสอบ
ด้านการวางแผน	MRA	สอดคล้อง
ด้านจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการสั่งการ	MRA	สอดคล้อง
ด้านการประสานงาน	MRA	สอดคล้อง
ด้านการควบคุม	MRA	สอดคล้อง

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการชาพะยอม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลตามผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมแตกต่างกัน

ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าผู้ประกอบการร้านชาพะยอมที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม มากกว่า ผู้ประกอบการร้านชาพะยอม ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ประกอบการเป็นนักศึกษา หรือผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ช่วงรายได้ของผู้ประกอบการจึงอยู่ในช่วงที่ยังไม่เกิน 20,000 บาท และผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากกว่า อาจส่งผลมาจาก ผู้ประกอบการโดยส่วนมากเป็นกลุ่มคนที่มีเวลาในการเข้าไปบริหารจัดการหน้าร้านด้วยตนเองด้วย เนื่องจากช่วงเงินเดือนดังกล่าว สามารถอนุมานได้ว่า เป็นกลุ่มคนที่ทำงานที่ยังไม่มีเรื่องงานที่จะต้องรับผิดชอบมากนัก อีกทั้ง เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจที่ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ซึ่งจัดอยู่ใน Generation Y หรือ Gen-Y เรียกอีกอย่างว่า Millennials ที่เป็นกลุ่มคนที่มองหาอาชีพเสริม และตั้งใจจะทำงานควบคู่ไปกับงานประจำ เนื่องจากไลฟ์สไตล์การทำงานที่แตกต่างไปจากคนในรุ่นก่อน ๆ รวมถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้คนกลุ่มนี้สามารถบริหารจัดการชีวิตได้ดีมากขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชัย สมितिไกร (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยไทย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์การประกอบธุรกิจ รายได้ต่อเดือนของครอบครัวและอาชีพของบิดามารดาที่แตกต่างกัน มีศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน และงานวิจัยเกศินี จุฑาวิจิตร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพและความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ 2551 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีรายได้สุทธิของครอบครัวและประสบการณ์การประกอบธุรกิจต่างกัน ส่งผลให้มีศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน

2. ปัจจัยการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม และด้านการประสานงาน มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม โดยผู้วิจัยอภิปรายผลเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากสุดไปน้อยสุด ดังนี้

1) ด้านการวางแผน มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมเนื่องจาก บริษัทฯ ได้ฝึกอบรมให้ผู้ประกอบการร้านชาพะยอม ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น (แผนปฏิบัติการ) ระยะกลาง และระยะยาว โดยในการจัดทำแผนการดำเนินงานในทุกระยะบริษัทฯ จัดทำร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถ

วางแผนการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ โดยในแผนปฏิบัติการหรือแผนระยะสั้น (1ปี) นั้น จะประกอบไปด้วยรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาว่าจะมีการจัดกิจกรรมทางการตลาด หรือจะมีการดำเนินการอะไร โดยในทุกๆกิจกรรมดำเนินงานจะมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ ในกรณีที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนผู้ประกอบการจะมีการประชุมกับพนักงานผู้รับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในขณะนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลย์ กองสัมฤทธิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานีจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วศินี หนูนุกกติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษา กิจกรรมเพื่อสังคมแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ด้านการสั่งการ มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เนื่องจากในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมจะประสบความสำเร็จได้นอกจากขึ้นอยู่กับวางแผนที่ดีแล้ว ยังขึ้นอยู่กับคำสั่งการที่เหมาะสม หากผู้ประกอบการมีวิธีการสั่งการที่เหมาะสม ซึ่งในที่นี้หมายถึงการสั่งการพนักงานในร้านค้าที่ถูกต้องเหมาะสม หรือที่เรียกว่า ใช้คนให้ถูกกับงาน (Put the right man on the right job) อันส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งผู้ประกอบการได้มีการกระจายอำนาจไปยังพนักงานในการตัดสินใจในบางเรื่องที่อาจเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับทางลูกค้าได้ รวมถึงผู้ประกอบการสามารถสั่งการให้พนักงานปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในร้านได้อย่างเป็นระบบ มีการลำดับขั้นของงานให้เกิดการไหลของงาน (Work Flow) ที่มีประสิทธิภาพ โดยทางบริษัทฯ มีการให้ความรู้ด้านการสั่งการให้กับผู้ประกอบการให้มีเทคนิคในการสั่งการให้เกิดงานและน้ำใจขึ้นต่อตัวพนักงาน รวมถึงสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้นำที่ดีเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถครองงานและครองคนได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของนันธิดา จันทรศิริ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การชุมชน กรณี องค์การการเงินชุมชน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา พบว่าการสั่งการของผู้นำมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การการเงินชุมชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลย์ กองสัมฤทธิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี

จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านวิธีการสั่งการของปกครองบ้านมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน

3) ด้านการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เนื่องจาก บริษัท ชาพะยอม จำกัด ได้ให้อิสระกับผู้ประกอบการในการบริหารจัดการการดำเนินงาน ผู้ประกอบการสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นอิสระ แต่ยังคงมาตรฐานในเรื่องของรสชาติ คุณภาพของวัตถุดิบที่จะต้องสั่งผ่านทางบริษัทฯ เพื่อคุณภาพ โดยภาพรวมถือว่าบริษัทฯ ไม่มีข้อบังคับที่เข้มงวดกับผู้ประกอบการมากนักไปในส่วนของผู้ประกอบการ บริษัทกำหนดให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละวันของพนักงานเป็นประจำอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ ว่ามีการดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานประจำปีหรือแผนปฏิบัติการหรือไม่ รวมถึงมีการสุ่มตรวจสอบการชั่งน้ำและการให้บริการทั้งจากผู้ประกอบการและบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดเอาไว้ อีกทั้งยังมีการพิจารณาถึงข้อผิดพลาดและจุดอ่อนจากการดำเนินงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ในขณะเดียวกันบริษัทฯ ยังจัดให้มีการตรวจสอบการดำเนินการของสาขาอีกด้วย และในทุกเดือนบริษัทจะมีการพูดคุยร่วมกันถึงการดำเนินงานกับผู้ประกอบการในแต่ละสาขา สอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฎิ สีมานกร (2552) ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟสดของไทย ผลการศึกษาพบว่า การตรวจสอบ/ควบคุมงานมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธิดา สอนคร้ามดี (2555) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ กรมควบคุมโรค ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการควบคุมมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านการประสานงาน มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เนื่องจาก บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ประกอบการและตัวแทนพนักงานในสาขาเกี่ยวกับการละลายพฤติกรรม การปรับปรุงพฤติกรรมและกระบวนการเป็นผู้ให้บริการ เช่น น้ำเสียงไพเราะ การพูด กิริยามารยาท การยิ้ม การไหว้ การสื่อสาร และสร้างความคุ้นเคยระหว่างบริษัท ผู้ประกอบการและพนักงานสาขา และเมื่อเริ่มดำเนินการผู้ประกอบการจัดให้พนักงานในร้านทุกคนมีงานที่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งให้ทุกคนตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมายและที่สำคัญคือมาตรฐานของบริษัทฯ หากผู้ประกอบการมีการเปิดใจรับฟังคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน เช่น ลูกค้า บริษัทฯ พนักงาน เพื่อให้ได้รับข้อเสนอแนะ (feedback) และนำกลับมาปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะเดียวกันพนักงานในสาขามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งบ่งบอกถึงความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมได้อย่างดี จะส่งผลให้สาขานั้น ๆ งานสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ มลิวรรณ ประจันนวล (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า ด้านการประสานงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า การประสานงานส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและกระตุ้นบุคลากรให้เกิดการยอมรับและความร่วมมือ และลดการต่อต้านจากบุคลากร รวมทั้งใช้ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรของหน่วยงานในสังกัด

สรุปผลการวิจัย (Research Conclusion)

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ประกอบการร้านชาพะยอมที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม มากกว่า ผู้ประกอบการร้านชาพะยอม ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม พบว่า ด้านการวางแผน ($\beta = 0.321$) ด้านการสั่งการ ($\beta = 0.288$) ด้านการควบคุม ($\beta = 0.239$) และ ด้านการประสานงาน ($\beta = -0.262$) ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ในขณะที่ด้านจัดรูปแบบงานหรือการจัดองค์กรไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ บริษัทและผู้ประกอบการควรมีการวางแผนพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อยกว่า มีความสำเร็จในการบริหารงานมากกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า นั้นอาจมาจากระบบการ

จัดการ หรือกระบวนการการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ หรืออาจอนุมานได้ว่าร้านค้าที่มีรายได้น้อย มีปริมาณงานน้อยกว่าร้านที่มีรายได้มากกว่า

2) ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม บริษัทฯ ควรมีการกำหนดรูปแบบการควบคุมให้ชัดเจน และจัดให้มีพนักงานของบริษัทฯ ในการติดตาม ตรวจสอบ ดูแลในทุก ๆ สาขา เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของตราสินค้า ซาพะยอม รวมถึงหากมีการจัดวางระบบการควบคุมดูแลคุณภาพที่ดีแล้ว ยังจะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ

3) ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการสั่งการ ผู้ประกอบการควรมีการกระจายอำนาจให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการลูกค้าได้ อีกทั้ง ถ้าบริษัทฯ จัดให้มีการอบรมผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และการเป็นผู้นำที่เหมาะสมแล้วอาจส่งผลให้การบริหารจัดการมีความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

4) ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ผู้ประกอบการสาขาซาพะยอมควรมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงถ้าผู้ประกอบการมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ได้ น่าจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง หากบริษัทและผู้ประกอบการรวมถึงพนักงานผู้ปฏิบัติงานหน้าร้าน มีการวางแผนร่วมกัน โดยการนำผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน อาจส่งผลให้การวางแผนและการดำเนินการตามแผนเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

5) ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน ผู้ประกอบการควรมีการรับฟังคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบริษัทฯ ได้จัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และการบริหารข้อเสนอแนะที่ได้รับมาจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะลูกค้า หากมีการนำข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงแผนการดำเนินงาน หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอาจส่งผลให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพได้ และจากผลการศึกษาบริษัทฯ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างบริษัทฯ ผู้ประกอบการและพนักงานของร้านสาขา ให้สะดวก มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเทคนิคความสำเร็จของการบริหารงาน และการจัดการของบริษัท ซาพะยอม จำกัด โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันเพื่อมาปรับปรุงการบริหารงานและการจัดการให้ดีขึ้น

2) ควรทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ของบริษัท ซาพะยอม จำกัด เพื่อนำทิศทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการจัดการของผู้ประกอบการร้านซาพะยอม

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธนาการ ชันธพิท. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาควิทยาศาสตร์สอบและวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 10) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อดุลย์ กองสัมพันธ์. (2557). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานีจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2547). ศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยไทย. รายงานการวิจัยภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2552). ศักยภาพและความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ. รายงานวิจัยคณะวิทยาการจัดการและกองพัฒนานักศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นันธิดา จันทรศิริ. (2560). ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรชุมชน กรณี องค์การการเงินชุมชน จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วศินี หนูนุกัถิ. (2559). การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษา กิจการเพื่อสังคมแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ณัฐธิดา สอนคร้ามดี. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค.
- ดุขฎิ สีมานจร. (2552). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟสดของไทย วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันเชิงอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มลิวรรณ ประจันนวล. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต**. กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต.

Radnor, Osborne & Glennon, (2016). **Public management theory**. In Handbook on theories of governance. Edward Elgar Publishing.