



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

นางสาวกวิณาภฏ นันทโกวัฒน์

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

พ.ศ. 2558

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

นางสาวกวิณาภรณ์ นันทโกวัฒน์

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

**A STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION TO MANAGEMENT
WITH EFFICIENCY IN WORKING PERFORMANCES OF EMPLOYEES
TURNBULL DESIGNS CO.,LTD. IN AMPHUR MUEANG
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE**

MISS KAWINNART NUNTAGOWAT

**A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Master Degree of Business Administration in
Business Administration
Nakhon Ratchasima Rajabhat University**

2015

Copyright by Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ชื่อภาคินิพนธ์ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์
จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผู้ทำภาคินิพนธ์ นางสาวกวิณนาฏ นันทโกวัฒน์

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ตั้งประเสริฐ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี โพธิ์ชาธาร กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร)

ภาคินิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติศร เนาวนนท์)

RESEARCH PAPER TITLE A STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN
SATISFACTION TO MANAGEMENT WITH EFFICIENCY IN
WORKING PERFORMANCES OF EMPLOYEES TURNBULL
DESIGNS CO.,LTD. IN AMPHUR MUEANG NAKHON RATCHASIMA
PROVINCE

AUTHOR MISS KAWINNART NUNTAGOWAT

EXAMINING COMMITTEE

ASST. PROF. DR. SUWIMON TUNGPRASERT	CHAIRMAN
ASST. PROF. DR. SUTHASINEE PHOCHATHAN	MEMBER
ASST. PROF. DR. SUTHANAN PHOCHATHAN	MEMBER

RESEARCH PAPER ADVISOR

..... ADVISOR
(ASST. PROF. DR. SUTHANAN PHOCHATHAN)

THIS RESEARCH PAPER HAS BEEN APPROVED
TO BE A PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION IN
BUSINESS ADMINISTRATION

..... DEAN OF GRADUATE SCHOOL
(ASST. PROF. DR. ADISORN NAOWANONDHA)

2015, APRIL 7

Research Paper Title A Study of Relationship between Satisfaction to Management
with Efficiency in Working Performances of Employees Turnbull
Designs Co.,Ltd. in Amphur Mueang Nakhon Ratchasima
Province

Author Miss Kawinnart Nuntagowat

M.B.A. Business Administration

Year 2015

Research Paper Advisor
Asst. Prof. Dr. Suthanan Phochathan Advisor

ABSTRACT

This research is an outcome study on the relationship between the satisfaction to management with efficiency in working performances of employees Turnbull Designs Co.,Ltd. The objective of this research is 1) To study the level of satisfaction towards the company's management. 2) To study the level of working performances of the employee. 3) To study the relationship between the satisfaction to management with efficiency of employee's working performances of Turnbolls Design Co.,Ltd. based on group sampling ; 99 employees. The scholar chooses questionnaire as a colletcting data method. Outcome is analyzed based statistical data ; average percentage, standard deviation and Pearson's correlation.

The results showed that

1. Overall, the highest level of satisfaction of employee towards the management of the company is assignment, next is planning. The lowest degree is control.
2. Working efficiencies of the company's employee is indicated that the correctness shares the highest degree of efficiencies; the work-speed shares the next while the work achievement shares the lowest degree of working efficiencies.
3. There is positive correlation between the satisfactory level towards management and the work efficiency of the employee at the average degree at .05, which represents significant meaning of data interpretation.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์หลายท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ตั้งประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี โพธิ์ชาธาร และ ดร. สุวรรณา เตชะธีระปรีดา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บริหารและพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ ของงานวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาของการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ที่สนับสนุนให้โอกาสในการศึกษาให้ความรัก ความห่วงใยและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กวินนาฏ นันทโกวัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(8)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	23
บริบทของบริษัท.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 ผลการวิจัย.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	49
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา.....	50
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา.....	56
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา.....	61
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ประวัติย่อผู้ทำภาคนิพนธ์.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปการสังเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการ..... 17
2	สรุปการสังเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 31
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด..... 49
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน..... 50
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการวางแผน..... 51
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดองค์การ..... 52
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ..... 53
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการประสานงาน..... 54
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการควบคุม..... 55
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน..... 56
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน... 57
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน... 58
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงาน..... 59
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติงาน..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา.....	61
16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา.....	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยทั่ว ๆ ไปแล้วเมื่อกกล่าวถึงการบริหารมักจะนึกถึงองค์การแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นสถานที่ที่กลุ่มบุคคลมาร่วมกันทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารจัดการที่จะให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อันได้แก่ คน วัสดุ และเวลาให้น้อยที่สุด เพื่อให้เกิดผลสำเร็จกับองค์การ ดังนั้น การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับการ “บริหารงาน” และ “บริหารคน” อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารจึงต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องระบบงานด้านต่าง ๆ และวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการผลิต การให้บริการ หรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทุกด้านเป็นไปด้วยดีพร้อม ๆ กัน การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงานหรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดเหมาะสมและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ การนำพาองค์การไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม ผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การควบคุม ให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการและลักษณะสังคมปัจจุบัน

ทรัพยากรบุคคลซึ่งมีทั้งชีวิต จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีอารมณ์ มีความสามารถในการที่จะนำความคิดพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาสู่องค์กรได้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และยังส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอีกด้วย ซึ่งในการที่จะนำทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดย่อมต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากองค์กรคือระบบทางสังคมที่ซับซ้อนมีการประสานกิจกรรมของคนจำนวนมากเข้าด้วยกันจึงจำเป็นต้องมีการนำระบบการบริหารจัดการมาใช้ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การแบ่งงาน ตลอดจนการควบคุม โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กำหนดแนวนโยบายการดำเนินงานเลือกเทคโนโลยีเพื่อการผลิต แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้เสียสละทุ่มเทความรู้ สติปัญญา กำลังกายเพื่อปฏิบัติหน้าที่และทำงานในความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ (นพวรรณ กาญจนะวรรณ. 2539 : 1)

บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมพิมพ์ผ้า และวอลเปเปอร์ ซึ่งได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2552 และได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ในด้านการบริหารจัดการองค์กรบริษัทได้เปิดดำเนินกิจการมา มากกว่า 3 ปี สินค้าที่ผลิตได้ส่งออกไปขายยังประเทศยุโรป และอเมริกา 100% ผลจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทมีความเจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด อย่างไรก็ตามทางบริษัทก็ยังมีอุปสรรคในการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องอัตรากำลังคนในส่วนของโรงงานผลิต ซึ่งมีอัตราการลาออก การขาด ลา มาสาย มีเป็นประจำ ดังตารางข้างล่างนี้

รายการ	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
ลาออก (คน)	43	36	25
ขาดงาน ลาป่วย ลากิจ มาสาย (ชั่วโมง)	804.79	661.74	608.19

การขาดงาน ลางานและลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตโดยตรงคือต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลาเพราะไม่สามารถผลิตได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงานบางส่วนลาออก จำเป็นต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานใหม่ สูญเสียเวลาการสอนงาน และสูญเสียบุคลากรที่มีทักษะมีความชำนาญ เพื่อให้ปัญหาที่กล่าวมาลดลงบริษัทจึงต้องปรับปรุงการบริหารจัดการ โดยการเพิ่มภารกิจหน้าที่ของพนักงานมากขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลายตำแหน่ง หรือทำงานในตำแหน่งที่ขาดแคลนได้ และเพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของบริษัทให้สามารถดำเนินงานอยู่ได้อีกทั้งเป็นการให้พนักงานสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตัวอย่างเช่น บริษัทมีเป้าหมายที่จะผลิตผ้าพิมพ์ ในเดือนมิถุนายน 2557 จำนวน 100 ชิ้น เมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน พนักงานผลิตผ้าพิมพ์ได้ 95 ชิ้น ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเท่ากับร้อยละ 95.00 ดังที่อภิสิทธิ์ จันตะนี (2549 : 47) ได้อธิบายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนด หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ได้แก่ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสร็จเสร็จสิ้น ตรงเวลา และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ประสิทธิภาพเป็นการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ (Outputs) โดยการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) ให้คุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะให้ความสำคัญกับวิธีการหรือกระบวนการในการทำงาน โดยเฉพาะความสำคัญระหว่างผลลัพธ์และปัจจัยนำเข้า ที่ได้จากการแปรรูปที่ได้สูงที่สุด ขณะที่ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามที่เป้าหมายต้องการ ซึ่งจะให้ความสนใจ

กับการทำงานให้สำเร็จเพียงอย่างเดียวไม่ได้แต่ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดเหมาะสม และคุ้มค่าและมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ การนำพาองค์กรไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม ผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการและลักษณะสังคมปัจจุบัน

จากที่ได้แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด อ.เมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาและหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขสำหรับการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ มีความสำคัญของการวิจัยดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
2. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
4. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการจัดการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 130 คน โดยปฏิบัติงานอยู่ในระดับจัดการ ระดับบังคับบัญชาหรือวิชาชีพ และระดับพนักงานปฏิบัติการ (บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด. แผนกบุคคล. 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 99 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2549 : 88)

2. ขอบเขตของตัวแปรในการวิจัย

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ซึ่งแบ่งตัวแปรดังนี้

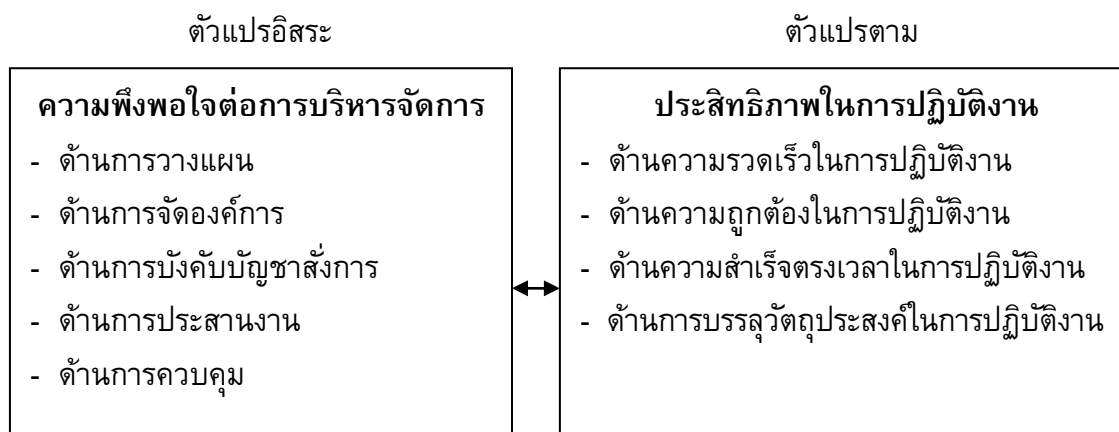
2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดของนักวิชาการด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอกินันท์ จันตะนี (2549 : 47) และกระบวนการบริหารจัดการของสมคิด บางโม (2545 : 71) และ Price (2004 : 110) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากกระบวนการหรือขั้นตอนในการบริหารงานของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

1.1 ด้านการวางแผน หมายถึง การกำหนดแนวทางการทำงานไว้ล่วงหน้า เช่น การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีระบบควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงาน แผนที่จัดทำมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน อัตรากำลัง ไว้อย่างชัดเจน มีการเผยแพร่แผนงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2 ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างของการบริหารงาน จัดแผนภูมิแสดงสายงาน จัดแบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่งหน้าที่ แบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้ความสามารถ และกำหนดลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้มีความชัดเจน

1.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง การแบ่งสายงานการบังคับบัญชา การมอบอำนาจหน้าที่การควบคุมสั่งการไปตามสายการบังคับบัญชา การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน การใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท

1.4 ด้านการประสานงาน หมายถึง การเชื่อมโยงการประสานงานของแต่ละสายงาน การแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน สร้างทัศนคติที่ดีให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน วิธีการประสานงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน มีการกระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะประสานงานและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการควบคุม หมายถึง การกำกับติดตาม การควบคุมการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ การวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีรูปแบบการตรวจสอบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้ได้ผลผลิตมากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างรวดเร็ว ใช้เวลาทำงานน้อยลง ปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ทันเวลาที่ สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้ทันเวลาที่ และปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างรวดเร็ว

2.2 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วน และเรียบร้อย คุณภาพการปฏิบัติงานถูกต้องหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้องตามแนวทางของนโยบายเสมอ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษอย่างถูกต้อง

2.3 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จได้ทันเวลาที่กำหนด ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามแผนงานได้สำเร็จ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ กรณีที่มีพนักงานขาดงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

2.4 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายเกินความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา วัตถุประสงค์ในการทำงาน มีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ
 - 1.2 หลักการและความสำคัญของการบริหาร
 - 1.3 กระบวนการบริหาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. บริบทของบริษัท
 - 4.1 ข้อมูลของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
 - 4.2 หน้าที่และโครงสร้างการบริหารการจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

1. ความหมายการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ ประกอบด้วย ความหมายของการบริหารจัดการ ซึ่งมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2547 : 4) กล่าวว่า การบริหาร คือ กลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการหรือการชี้นำ (Directing/Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากร ขององค์การ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ครบถ้วน

จุฑา เทียนไทย (2548 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การเสริมพลัง/อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การบริหารงานเชิงคุณภาพเบ็ดเสร็จ/โดยรวม (Total quality management) และการปรับลด

ขนาดองค์กร (Downsizing) โดยผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การวางแผน (Planning) และการควบคุม (Controlling)

ธงชัย สันติวงษ์ (2550 : 18) ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหาร คือ งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องกระทำ เพื่อให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ

เสนาะ ดิยาวี (2551 : 3) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

พยอม วงศ์สารศรี (2552 : 36) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนัก ความสามารถ ความต้องการ ความถนัด และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Fayol (1916) กล่าวว่า การจัดการ คือหน้าที่ที่ผู้จัดการทุกคนต้องปฏิบัติ โดยมี 5 หน้าที่ด้วยกันคือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling)

Koontz (1976 : 9) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การบริหาร

Taylor (1991 : 27) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง การงานบริหาร ทุกอย่างที่เป็นต้องกระทำ โดยมีหลักเกณฑ์ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Dessler (2004 : 3) กล่าวว่า การบริหาร คือ การที่ผู้บริหารวางแผน จัดองค์กร การนำ และควบคุมการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายของการบริหารจัดการข้างต้น สามารถกำหนดความหมาย การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการการกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง โดยมีปัจจัยหลายประการเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงานได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน เป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ การควบคุม และการกระทำที่ก่อให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. หลักการและความสำคัญของการบริหาร

การบริหารจัดการถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ทุก ๆ องค์กรจำเป็นต้องบริหารให้เกิดผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะทำการบริหารดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ยูทธ กัยวรรณ (2547 : 19) กล่าวว่า การบริหารมีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. มีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานไว้ชัดเจน

2. มีปัจจัยในการบริหาร โดยทั่วไปแล้วปัจจัยในการบริหารที่เป็นพื้นฐานมี 5 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เทคนิควิธี (Method) เครื่องจักร (Machine) อย่างไรก็ตามปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร 5 ประการที่กล่าวมานี้ อาจจะยังไม่เป็นการเพียงพอ ยิ่งโดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันรุนแรงทุกด้าน เช่น ธุรกิจการค้า ระบบการผลิต ตลอดทั้งทางด้านการศึกษา ปัจจัยการบริหารอาจจะมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจาก 5 ประการที่กล่าวมา เช่น การตลาด และอื่น ๆ เป็นต้น

3. ลักษณะของการบริหาร การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร จนมีคำกล่าวที่ว่า “ที่ได้มีผู้นำที่ดี ที่นั่นก็จะมีความสำเร็จ”

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549 : 37) ได้กล่าวถึง หลักการบริหารว่า หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐและ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารงานทั่วไป (Management) และการบริหารจริยธรรม (Morality) เช่นนี้ เป็นการนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารที่เรียกว่า 5 M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมายและการบริหารงาน ต้องมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่ง การบริหารต้องเป็นงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การบริหารต้องมีลักษณะเป็นการดำเนินการที่เป็นกระบวนการ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นปัจจัยพื้นฐาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2550 : 47-48) ได้กล่าวถึง Frederick W. Taylor บิดาแห่งการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้พัฒนาการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ซึ่งมีพื้นฐานอยู่ในหลักการ (Principles) ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ต้องมีการคิดค้น และกำหนดวิธีที่ดีที่สุด (One 6 W) สำหรับงานแต่ละอย่าง คือ ต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดที่ช่วยให้สามารถทำงานเสร็จลุล่วงไปด้วยดี ตามวัตถุประสงค์ มาตรฐานของงานจะต้องมีการจัดวางเอาไว้ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ได้พิสูจน์

มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดจริง และในเวลาเดียวกันการจ่ายผลตอบแทนแบบจูงใจต่าง ๆ ก็จ่ายให้ตามผลผลิตทั้งหมด

2. ต้องมีคัดเลือกและพัฒนาคนงาน โดยตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการรู้จักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน นอกจากนี้ต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีการทำงานที่ถูกวิธีด้วย และในการคัดเลือกคนงานจะต้องมีการพิจารณาเป็นพิเศษที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดตรงตามงานที่จะให้ทำ

3. ด้วยวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ควบคู่กับการพิจารณาคณานนี้ คนงานจะไม่คัดค้านต่อวิธีทำงานใหม่ที่ได้นำมาขึ้น เพราะโดยหลักเหตุผลคนงานทุกคนจะเห็นจริงถึงโอกาสที่เขาจะได้รับรายได้สูงขึ้นจากการทำงานถูกวิธีที่จะช่วยให้ได้ผลิตผลสูงขึ้น

4. การประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหาร และคนงาน ฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่ต้องไม่ใช่โดยการลงมือปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นงานของคนงานเท่านั้น จากหลักการดังกล่าว พบว่าวิธีการต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นวิธีการที่มีหลักเกณฑ์ตามหลักวิทยาศาสตร์ ทำให้เกิดทฤษฎีการบริหารขึ้นมา และได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารต้องมีบทบาทเป็นจุดกลางของปัญหาและความสำเร็จของกลุ่มที่จะต้องรับผิดชอบนำเอาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของกลุ่มมาคิดวิเคราะห์และปรับปรุงหาทางออกให้ได้เป็นผลดีที่สุดสำหรับกลุ่ม ให้ดีขึ้นและมากขึ้นเรื่อย ๆ

สมยศ นาวิการ (2551 : 49) ได้กล่าวถึง แนวคิดการบริหารไว้ว่าการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นรูปแบบผู้นำโครงสร้างระบบราชการและหน้าที่ของผู้บริหารในองค์การแห่งหนึ่งสามารถนำมาประยุกต์ไปใช้กับองค์การ เรียกว่า วิธีที่ดีที่สุด (One best way) อย่างไรก็ตามผู้บริหารในแต่ละองค์การจะเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ไม่มีหลักสากลใดที่สามารถใช้ได้กับทุกปัญหา ผู้บริหารต้องศึกษาการบริหาร โดยมีประสบการณ์จากกรณีศึกษา (Case study) จำนวนมาก และวิเคราะห์ว่าวิธีการใดที่สามารถใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ

เสนาะ ดิยาวี (2551 : 1-2) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการบริหาร 5 ลักษณะ คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลอื่น มิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จ สำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความเป็นผู้นำ และสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ หากมีการเปลี่ยนแปลง ในสถานการณ์ และมีความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้

2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้บรรลุได้นั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมายต้องสูงแล้วสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำไปก็ไม่ท้าทายไม่มีคุณค่า ประการที่สอง การจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีระบบงานที่ดี มีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้าย จะต้องระบุเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

3. การบริหารเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่า ประสิทธิผล หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอแต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่าง คือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการและการใช้ทรัพยากรต่ำสุดจึงเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยในโลกที่มีทรัพยากรจำกัด การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จึงต้องตระหนัก 2 ข้อใหญ่ ๆ คือ เมื่อใช้ทรัพยากรใดไปแล้วทรัพยากรนั้นจะหมดสิ้นไปไม่สามารถกลับคืนมาใหม่ได้ และจะต้องเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมอย่าให้เกิดสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นการบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์กรจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

สรุปได้ว่าทุก ๆ องค์กร การจัดการจะเติบโตได้ก็ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการมักจะไม่ หยุดนิ่ง จะต้องมีการพัฒนาให้ มีประสิทธิภาพอยู่ เสมอ ขึ้นอยู่ กับสถานการณ์ และสภาวะที่เกิดขึ้น องค์กร การใดก็ตามที่มีการพัฒนาการบริหารจัดการได้ ถูกที่ ถูกเวลา ก็จะเป็นองค์กร การที่ประสบความสำเร็จสูงสุด ดังนั้น จึงควรที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการอยู่ ตลอดเวลาเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลลัพท์ ที่ดีต่อองค์กร การ

3. กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหารเป็นวิธีการสั่งการและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นกระบวนการบริหารจึงเป็นการดำเนินงาน ตามขั้นตอนของการบริหาร โดยมีผู้อธิบายถึงกระบวนการบริหาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 68-69) ได้สรุปหลักการจัดการของเฮนรี ฟาโยล (Fayol. 1916) ขึ้น 14 ประการ เป็นส่วนประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of labor) Henry Fayol ได้เสนอว่า คนงาน ควรจะได้รับการมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติมากขึ้นหรือได้รับการกระตุ้นให้มีความรับผิดชอบ ในผลลัพธ์ของงานมากขึ้น ซึ่งหลักการนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การยุคปัจจุบันได้
2. อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) Webber และ Henry Fayol ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ แบบเป็นทางการของ Webber จะได้มาจากตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารสายการบังคับบัญชา ส่วนอำนาจหน้าที่แบบไม่เป็นทางการจะได้รับจากชำนาญงานของบุคคล (Expertise) ความรู้ ทางด้านเทคนิค (Technical knowledge) ความมีคุณค่าทางศีลธรรม (Moral worth)
3. การมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) Fayol กล่าวว่า คำสั่งสองคำสั่ง (Dual command) อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การรายงานจะมีความเกี่ยวข้อง ในเมื่อผู้ควบคุมสองคนได้ให้คำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพียงคนเดียว ทำให้เกิดการสับสนในบางสถานการณ์ คำสั่งสองคำสั่งนี้ทำให้เกิดความยุ่งยาก แก่ผู้บังคับบัญชา และทำให้เกิดการสับสนในลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการ (Formal hierarchy of authority) การประเมินอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร ในระดับผู้บังคับบัญชาสองคนจะเป็นการยาก และผู้บริหารจะไม่สนใจในความรู้สึกรักของ ผู้ใต้บังคับบัญชา มักจะโกรธและอาจไม่ให้ความร่วมมือในอนาคตถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟัง
4. สายการบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ (Line of authority) เป็นสายการบังคับบัญชา จากผู้บริหารในระดับบนสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การ ความสัมพันธ์ของการจำกัด ความยาวของสายการบังคับบัญชา โดยการควบคุมจำนวนของระดับในลำดับชั้น ของการบริหารจัดการ จำนวนที่ดีที่สุดของลำดับชั้นการบังคับบัญชา (Hierarchy) คือ ความยาวของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานระดับล่าง รวมถึง ความล่าช้าในการวางแผน (Planning) และการจัดองค์การ (Organizing) ซึ่งการจำกัดจำนวน ของระดับชั้นการบังคับบัญชาให้น้อยลงจะทำให้ปัญหาในการติดต่อสื่อสารลดลง และองค์การ จะมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ภายในองค์การได้มีการแบ่งแยก แผนกต่าง ๆ ซึ่งแต่ละแผนกจะมีระดับชั้นการบังคับบัญชา โดยผู้บริหารในระดับกลาง และระดับต้นของสายการบังคับบัญชาแต่ละแผนก ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้จัดการในระดับ

เดียวกันในแผนกอื่น ๆ ซึ่งปฏิสัมพันธ์นี้ช่วยในการตัดสินใจให้เร็วขึ้น เนื่องจากผู้บริหารจะรู้จักบุคคลอื่น และรู้วิธีการในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น สำหรับการทำงานข้ามแผนกหรือการทำงานข้ามสายนั้นเป็นการสร้างทีมงานข้ามสาย ซึ่งสามารถควบคุมโดยผู้นำของแต่ละทีม

5. การรวมอำนาจ (Centralization) เป็นการรวมอำนาจของการบังคับบัญชาไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ซึ่งอำนาจหน้าที่จะไม่ได้รวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงของสายการบังคับบัญชา แต่เป็นการกำหนดว่า ควรมีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงเท่าไรอย่างไร และมีการกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและคนงานในระดับล่างอย่างไร สิ่งนี้ถือว่าสำคัญ เนื่องจากว่ามีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในทุกระดับขององค์การ

6. การมีเป้าหมายเดียวกันหรือเอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction) เป็นการออกแบบหรือกำหนดแผนในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและคนงานที่ใช้ทรัพยากรขององค์การ องค์การใดที่ไม่มี การวางแผนจะทำให้ขาดประสิทธิภาพ และขาดประสิทธิผล ซึ่งจะไม่มีการมุ่งไปสู่กิจกรรม ของกลุ่มหรือกิจกรรมของบุคคล แต่การวางแผนจะเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงทำงานเป็นทีมร่วมกับกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อกับผู้บริหารในระดับกลางที่มีส่วนในการตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ หลักการในข้อนี้ยึดหลักว่า กิจกรรมของแต่ละกลุ่มต้องมีจุดหมายและแผนเดียวกัน

7. ความเสมอภาค (Equity) คือ ความเป็นธรรม (Justice) ความยุติธรรม (Impartiality) และความหมาย (Fairness) สำหรับสมาชิกทุกคนภายในองค์การซึ่งในปัจจุบันพนักงานมีความต้องการความเสมอภาคมากขึ้น เป็นการจัดการที่ใช้หลักความเท่าเทียมกัน

8. การออกคำสั่งหรือการจัดลำดับ (Order) วิธีการจัดการซึ่งอยู่ในตำแหน่งนั้นในการจัดหา เพื่อให้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นการจัดหางานให้แก่พนักงานโดยใช้ผังองค์การ (Organization chart) เพื่อแสดงให้เห็นถึงตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน และเป็นการชี้ชัดว่าตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนจะมีการเลื่อนขั้นได้ในอนาคต การวางแผนเกี่ยวกับอาชีพได้รับความสนใจมากขึ้นจากองค์การยุคปัจจุบัน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีความจำเป็นที่จะต้องให้การฝึกอบรม (Training) และการพัฒนากำลังแรงงาน (Developing) โดยองค์การจะกำหนดตำแหน่งหน้าที่สำหรับคนทุกคน และทุกคนจะเข้าใจตำแหน่งหน้าที่ของตน

9. ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำการต่าง ๆ โดยปราศจากการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะต้องกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม ซึ่งความคิดริเริ่มนี้นับว่าเป็นจุดแข็งขององค์การ เนื่องจากจะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ ผู้บริหารมีความต้องการทักษะ (Skill) และไหวพริบ (Tact) เพื่อให้เกิดความสมดุล ระหว่างองค์การและความต้องการของพนักงาน และความสามารถ (Ability) จะทำให้เกิดความสมดุล ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้วัดความสามารถของผู้บริหารระดับสูงในการพัฒนาและการบริหารงาน

10. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นการมุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการเชื่อฟัง (Obedience) อำนาจ (Power) การใช้กฎบังคับ (Application) และลักษณะของการแสดงความนับถือออกมา สำหรับอำนาจของผู้บังคับบัญชา ความมีระเบียบวินัยเป็นบุคลิกลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหลาย ๆ คนที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดและทำงานอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความมีระเบียบวินัยจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรกับคุณสมบัติของผู้นำภายในองค์กร และเป็นความสามารถของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติตามอย่างยุติธรรมอีกด้วย

11. ค่าตอบแทน (Remuneration of personnel) การให้รางวัลประกอบด้วยโบนัสและแผนการแบ่งกำไร เป็นการช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงานได้ การให้หรือการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร ระบบรางวัลที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้ความยุติธรรมทั้งพนักงานและองค์กร รวมทั้งสามารถกระตุ้นผลผลิตเพิ่มโดยการให้รางวัล เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น โดยยึดหลักว่าการจ่ายค่าตอบแทนควรยุติธรรมและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดทั้งนายจ้างและลูกจ้างเท่าที่จะทำได้

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure of personnel) ความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อการจ้างงานระยะยาว เมื่อพนักงานอยู่ในองค์กรซึ่งมีแนวโน้มจะทำงานเป็นทีมเป็นระยะเวลานาน โดยพยายามพัฒนาทักษะและปรับปรุงความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร การจ้างงานระยะยาวเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยอธิบายการประสบความสำเร็จของบริษัทขนาดใหญ่ในญี่ปุ่น

13. ผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์กร (Subordination of individual interests) ผลประโยชน์ขององค์กรถือว่าเป็นประโยชน์ของทุก ๆ คนหรือของทุกกลุ่มในองค์กร ในขณะที่องค์กรยังดำเนินกิจกรรมอยู่จะต้องมีการกำหนดผลประโยชน์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมระหว่างองค์กร และสมาชิกภายในองค์กร

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) เป็นความรู้สึกร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม ในการออกแบบประยุทธ์ของอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นภายในองค์กร และสิทธิในการสั่งการหรือการบริโภค และความร่วมมือกันถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญในการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ และมีการพัฒนาความสามัคคีจะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ หากมีการติดต่อกันระหว่างผู้บริหาร และคนงาน โดยการติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่สำคัญเพราะความสามัคคีคือพลัง เมื่อสมาชิกมีความสามัคคีกันสูง ก็จะทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง

สมคิด บางโม (2545 : 71) กล่าวว่า Fayol เป็นบุคคลแรกที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบมูลฐานของการจัดการ ปัจจุบันเรียกว่ากระบวนการบริหารจัดการ มี 5 ประการ (POCCC) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การศึกษาข้อมูลในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต แล้ววางเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การสั่งให้คนทำงานตามที่มอบหมายงานให้ทำ บังคับบัญชาให้พนักงานทำงานตามภารกิจของหน่วยงาน
4. การประสานงาน (Coordination) คือ การดูแลควบคุมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานสามารถได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ
5. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางเอาไว้ ตรวจสอบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2553 : 9-18 ; วิโรจน์ สารรัตน์. 2553 : 2-3) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า การบริหารและการจัดการคือการกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนงานขององค์กร รวมถึงการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่วางแผนไว้เพื่อให้กิจการหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกระบวนการของการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน (Map out activities)
2. การจัดองค์การ (Organizing) เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร การเงิน โครงสร้าง การสื่อสาร และข้อมูลต่าง ๆ ที่จะเป็นสิ่งสนับสนุนด้วยการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
3. การชักนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด ตลอดจนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผลและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้

Price (2004 : 110g ; คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549 : 9) ได้กล่าวถึง Henry Fayol ซึ่งได้เสนอแนวทางการบริหาร โดยมีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative) ซึ่งสามารถใช้ได้

กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาลโดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร (Management functions)

5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต
 2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีโครงสร้างงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้
 3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้ผลสำเร็จด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่ รวมถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลง นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำอีกด้วย หากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกัน ถ้าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพการปล่อยออก เพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ
 4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
 5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว
- จากกระบวนการบริหารจัดการ ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการที่มีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน และผู้วิจัยได้สังเคราะห์กระบวนการบริหารตามแนวคิดของสมคิด บางโม (2545 : 71 ; ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. 2553 : 9-18 ; วิโรจน์ สารรัตน์. 2553 : 2-3 และ Price. 2004 : 110) โดยพิจารณาถึงกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถประเมินผลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประการ ดังนี้
- 1) การวางแผน
 - 2) การจัดองค์การ
 - 3) การบังคับบัญชาสั่งการ
 - 4) การประสานงาน
 - 5) การควบคุม โดยมีความหมายแต่ละประเด็นดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปการสังเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการ

นักวิชาการ กระบวนการบริหารจัดการ	สมคิด บางโม (2545)	ประสงค์ ประณีต พลกรัง และคณะ (2553)	วิโรจน์ สาร รัตน์ (2553)	Price (2004)
การวางแผน	✓	✓	✓	✓
การจัดองค์การ	✓	✓	✓	✓
การบังคับบัญชาสั่งการ	✓	✓	✓	✓
การประสานงาน	✓			✓
การควบคุม	✓	✓	✓	✓

1. การวางแผน (Planning) ซีระรัตน์ กิจจักษ์ (2542 : 67) ได้ให้ความหมายของการวางแผน ว่าหมายถึง โครงการสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตให้ตรงเป้าหมายที่ต้องการ โดยกำหนดงานที่จะทำวิธีการ และวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า

วิโรจน์ สารรัตน์ (2542 : 11) ได้ให้ความหมายของ การวางแผน ว่าหมายถึง หน้าที่ทางการบริหารในการกำหนดจุดมุ่งหมายและการตัดสินใจ เลือกวิธีการที่ดีที่สุดที่จะให้บรรลุจุดหมายนั้น

ดิน ปรัชญพุทธิ (2548 : 32) ได้ให้ความหมายของ การวางแผน ว่าหมายถึง การกำหนดโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่ามีอะไรที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับ วางแนววิธีปฏิบัติพร้อมด้วยวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานนั้น ก่อนลงมือปฏิบัติการ

Gulick และ Urwick (1973 : 18-19) ได้ให้ความหมายของการวางแผน ว่าหมายถึง การกำหนดโครงการอย่างกว้าง ๆ ที่จะทำอะไรบ้าง เพื่ออะไร มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร การวางแผนจะต้องทำก่อนการลงมือปฏิบัติ

2. การจัดองค์การ (Organizing) คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2549 : 9) ได้ให้ความหมายของ การจัดองค์การ ว่าหมายถึง การกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและระบุหน้าที่โดยการผสมผสานระหว่างวัตถุประสงค์ คน และเงิน

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต) (2549 : 3) ได้ให้ความหมายของการจัดองค์การ ว่าหมายถึง เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชาภายในองค์กร มีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจ

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) ดิน ปรัชญพุทธิ (2548 : 32) ได้ให้ความหมายของการบังคับบัญชาสั่งการ ว่าหมายถึง การวินิจฉัยสั่งการบอกทิศทางการทำงาน

เสนอแนะวิธีการทำงานหลังจากที่ได้วิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้วว่า ควรจะทำอะไรบ้าง อย่างไรก็ตามอย่างไรไปในทิศทางใด

คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2549 : 9) ได้ให้ความหมายของการบังคับบัญชาสั่งการ ว่าหมายถึง การทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง กล่าวคือ การยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้

4. การประสานงาน (Coordination) ชีระรัตน์ กิจจารักษ์ (2542 : 67) ได้ให้ความหมายของการประสานงาน ว่าหมายถึง การจัดให้ผู้แทนของหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานพบปะปรึกษาหารือกัน เพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือทราบเรื่องการปฏิบัติงานของผู้อื่น และเพื่อให้งานสัมพันธ์ไม่ขัดแย้งกัน โดยยึดเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก

สมคิด บางโม (2545 : 71) ได้ให้ความหมายของการประสานงาน ว่าหมายถึง การดูแลควบคุมและอำนวยความสะดวก ให้ผู้ทำงานสามารถได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ

Gulick และ Urwick (1973 : 18-19) ได้ให้ความหมายของการประสานงาน ว่าหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยและบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ซึ่งอาจจะต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การสื่อสารการกำหนดระเบียบแผนในการทำงาน เป็นต้น

5. การควบคุม (Controlling) วิโรจน์ สารรัตน์ (2542 : 11) ได้ให้ความหมายของการควบคุม ว่าหมายถึง การมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การได้ประพฤติปฏิบัติในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานหรือจุดหมาย มุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลง

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตตฺโต) (2549 : 5) ได้ให้ความหมายของการควบคุม ว่าหมายถึง การกำกับดูแล เป็นการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กร

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้กระบวนการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการบริหารงานของตนเองซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การควบคุม ซึ่งกระบวนการบริหารเหล่านี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกันเพื่อการบริหารงานที่ดีให้กับองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ทิวาพร ศรีบูรณ์ (2550 : 32) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อารีย์ อภิรมย์วารี (2550 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนที่ดีที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2551 : 8) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่เป็นบวก หรือความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในการทำงานนั้น ๆ ซึ่งการที่มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจได้ต้องมีปัจจัยเป็นปัจจัยช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ

บุญเรือง ลุนดาพร (2552 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ยุทธพร จีระออน (2552 : 69) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทัศนคติ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งบวกและทั้งลบ ซึ่งถ้าเป็นในทางบวก คือ ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีทั้งทางบวกและลบ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายแล้ว จะมีความรู้สึกทางบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ถ้าจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกทางลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547 : 247-248) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของเฮอริชเบิร์กไว้ว่า ความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เฮอริชเบิร์ก กล่าวถึงปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) หมายถึง สภาพ ความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

2.3 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง สภาพ การปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

2.4 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบาย ของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบาย

2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working condition) หมายถึง สภาพเหมาะสม ในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

2.6 สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคม ที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่า แก่งานที่ปฏิบัติ

2.7 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ การปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in personal life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพ ความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

จิตกร ว่องประเสริฐ (2550 : 16) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะ และความต้องการของมนุษย์ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ ของบุคคลได้อย่างเหมาะสมประกอบด้วย 2 ทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของ Maslow (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์

มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของ Maslow ประกอบด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความภูมิใจในตนเอง และมีความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ดังต่อไปนี้คือ

1.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

1.5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ เช่น นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

2. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG theory) ของ Clayton Alderfer พัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ความต้องการตามแนวคิดของ Alderfer มี 3 ระดับ คือ

2.1 ความต้องการมีชีวิต (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย และวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

2.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

สรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของมมมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการพื้นฐาน ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลงอย่างน้อยกว่าชั่วระยะเวลาหนึ่งความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคลเพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด เป็นผู้รับการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริหารจัดการก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้านตามแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ตำบลหนองระเวียง จากพนักงานแล้วจะทำให้บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ตำบลหนองระเวียง นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลากหลาย ดังนี้
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ

ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่า ประสิทธิภาพ จะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้องก็คือความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็น การที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำการต่าง ๆ ในองค์การให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย ที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อยแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากร ที่ใช้ไป

วิทยา ตานธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็น ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพ จึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สุกัญญา เออมัธธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมา มากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพ ที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุ อุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

วรัท พุกษากุลนันท์ (2551 : 15) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้กับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผน ที่วางไว้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554 : 114) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์การนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมี ประสิทธิภาพเราจะให้ความหมายถึงการทำงานได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์การโดยรวม มีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพ และมีความสุขรวมเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้แรงงานและงบประมาณน้อย

Millet (1984 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงาน ปฏิบัติงานที่ทำให้ให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

Katz และ Kahn (1978 : 226) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยประกอบด้วย การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Peterson และ Grosvenor (1993 : 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

Certo (2000 : 9) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประสานงาน การควบคุม การแบ่งงานกันทำ การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ประสิทธิภาพการสร้างความสามัคคี หรือการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ได้เร็วตรงต่อเวลาและมีคุณภาพ

2. ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2546 : 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล คือ การทำงานเสร็จโดยสูญเสียวเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานเร็วและได้งานที่ดี บุคคล ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือ เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุดเป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

กันตยา เพิ่มผล (2547 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร ส่วนการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคลากรที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลหรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

อนันท์ งามสะอาด (2552) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี

Simon (1960 : 180-181) ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร ราชการและองค์กรของรัฐก็ควรวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไป ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Certo (2000 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

Pardey (2007 : 7-8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหลายรูปแบบดังนี้

- 1) การเปลี่ยนทรัพยากรไปเป็นผลผลิต (Outputs) มากที่สุด
- 2) การทำงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีของเสียน้อยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด
- 3) ผลผลิตมากที่สุดโดยลงทุนน้อยที่สุด
- 4) การใช้ทรัพยากรโดยประสบความสำเร็จด้านการผลิตสินค้าหรือบริการ

Xinzhu และ Mills (2007 : 359) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่องค์กรสามารถผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) สูงสุดในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด กล่าวคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดโดยค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุดและสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2543 : 56) กล่าวว่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 3 อย่าง ตามแนวคิดของ Taylor คือ

1. การเลือกคนงานที่มีความสามารถสูงสุด (Selection)
2. การฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี (Training)
3. การหาสิ่งจูงใจให้เขาเกิดกำลังใจในการทำงาน (Motivation) ซึ่งเทเลอร์จะมุ่ง

มองในเรื่องค่าตอบแทนแรงงานเป็นเกณฑ์

สมใจ ลักษณะ (2546 : 39) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : 10) นำคำกล่าวของ Weber ซึ่งกล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะ ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงาน และการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัย ข้อบังคับของงานที่เห็นเด่นชัด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

พิษณุ อรุณรัตน์ (2547 : 9-11) ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์การที่มีลักษณะเหมือนสิ่งมีชีวิต คือ มีเกิด มีความเจริญเติบโต มีแก่ มีดับสูญ ดังนั้นรูปแบบขององค์การต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์การขึ้นอยู่กับผู้ที่รู้ข้อมูลดีที่สุด องค์การจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้้องค์การมีชีวิตที่สมบูรณ์และมีชีวิตที่คงอยู่ยาวนาน ในการพัฒนาองค์การควรจะมีการพัฒนาทุกส่วนขององค์การ มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นการพัฒนาองค์การจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพหรือองค์การที่มีสุขภาพที่ดี จะมีลักษณะที่ทุกคนต่างทำงาน โดยมีเป้าหมาย และการพัฒนาองค์การมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเทคนิคและกรรมวิธีในการปฏิบัติงานระบบการวินิจฉัยสั่งการ การจูงใจ การสื่อสารข้อความ และระบบในการให้รางวัล ซึ่งถ้าผู้บริหารในองค์การได้มีการตระหนักถึงความต้องการนี้อย่างแท้จริงแล้วองค์การก็อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการพัฒนาองค์การคำนียามของประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (2548 : 19-20) กล่าวถึง แนวคิดของ Harrington ซึ่งกำหนดหลักการงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ

5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, dilate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้งค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

พรพรรณ ฐานิรันดร (2549 : 26-27) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Emerson 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อภิรักษ์ จันตะนี (2549 : 47) ได้อธิบายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จ

ของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนด หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ได้แก่ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

Harrington (1996 : 251) กล่าวว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, diate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษาแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

จากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการที่มีแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน และผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของอภินันท์ จันตะนี (2549 : 47) และ Harrington (1996 : 251) โดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ สามารถจำแนกได้ เป็น 4 ประการ ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน 2) ด้านความถูกต้อง ในการปฏิบัติงาน 3) ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 สรุปการสังเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ	อภิสิทธิ์ จันตะนี (2549)	Harrington (1996)
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	✓	✓
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	✓	✓
ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	✓
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	✓	✓

4. วิธีวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2545 : 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

อภิสิทธิ์ จันตะนี (2549 : 47) ได้ให้ความหมาย “ประสิทธิภาพทางด้านการผลิต” ไว้ 5 กรณี คือ

1. ใช้ปัจจัย (Input) เท่าเดิม ได้ผล (Output) เพิ่มขึ้น

2. ใช้ปัจจัย (Input) ลดลง ได้ผล (Output) เท่าเดิม
3. ใช้วัตถุดิบเพิ่มขึ้น 5% ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า 5%
4. การใช้เวลา เท่าเดิม ได้ผลงาน/ผลผลิต เพิ่มขึ้น
5. การใช้เวลา ลดลง ได้ผลงาน/ผลผลิต เท่าเดิม

สุรนาท ขมะณรงค์ (2550 : 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่ การใช้ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลิตผล และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551 : 23-32) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

Gibson (1989 : 50) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อตัวป้อนเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยค่าสูญเสี และสูญเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถอัตราการใช้สอย เป็นต้น

เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

สรุปได้ว่า การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน ใช้การวัดจาก ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพของผลลัพธ์

บริบทของบริษัท

1. ข้อมูลของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด

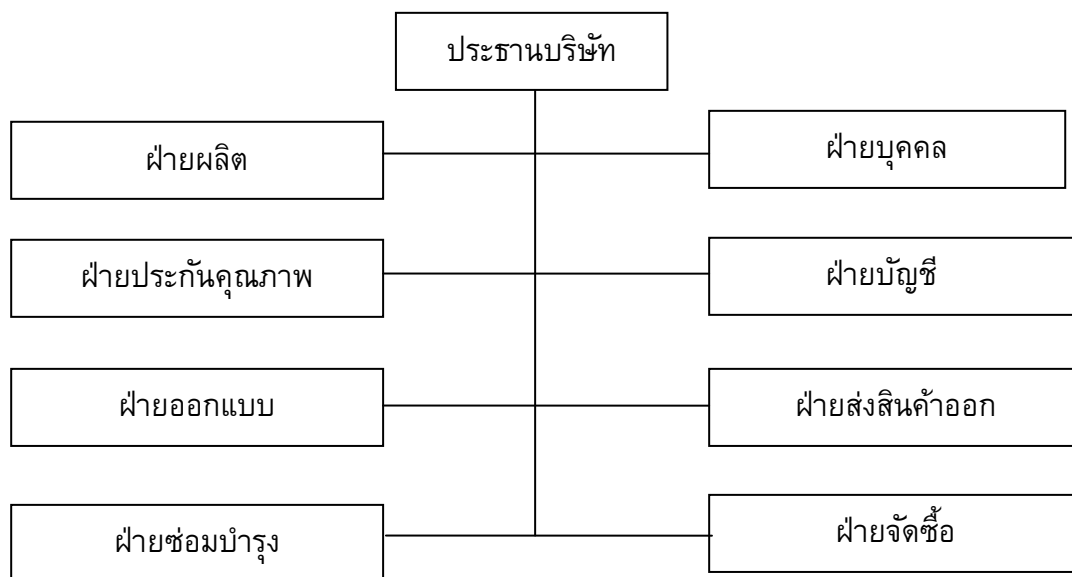
บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ได้เปิดกิจการเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2552 โดยได้รับ การส่งเสริม การลงทุนจาก BOI เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นบริษัท ที่ประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมผลิตผ้าพิมพ์ แต่งสำเร็จผ้าและกระดาษปิดฝาผนัง (WALL PAPER) เจ้าของเป็นนักลงทุนจากประเทศอังกฤษ มีกำลังการผลิตผ้าพิมพ์ แต่งสำเร็จ ผ้าและกระดาษปิดฝาผนัง ปีละประมาณ 170,000 เมตร เงินลงทุน 40 ล้านบาท ตั้งอยู่ที่ 387 หมู่ 6 ตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา

บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินการผลิตตามที่ลูกค้ามีคำสั่งซื้อ เข้ามาโดยทำการวางแผนตามขั้นตอนในการดำเนินงานในแต่ละแผนก โดยผู้บริหารจะทำการประชุมและแจ้งให้ผู้จัดการแต่ละแผนกทราบ และดำเนินการตามแผนงานและขั้นตอน ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงสุดได้จัดโครงสร้าง ขององค์กรตามแนวตั้ง (The vertical organization) โดยพิจารณาการแบ่งงานในองค์กร ออกเป็นส่วน โดยลักษณะงานจะแตกต่างกัน และการตอบสนองต่อการทำงานของพนักงาน แต่ละคนก็แตกต่างกัน และผู้บริหารต้องประสานงาน และมอบหมายงานให้ เหมาะสมกับพนักงาน แต่ละคนโดยการจัดองค์กร แบบแนวตั้ง โดยมีการนำ กิจกรรมต่าง ๆ มาประสานกัน และเชื่อมกันแล้วแบ่งระดับออกเป็นหลาย ๆ ระดับ โดยยึด องค์ประกอบหลัก 4 ประการคือ 1) สายการผู้บังคับบัญชา 2) การมอบหมายอำนาจหน้าที่/การมอบหมายงาน 3) การรวม อำนาจและการกระจายอำนาจ 4) ขนาดของการจัดการ

2. หน้าที่และโครงสร้างการบริหารการจัดการ

หน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด สามารถ แสดงได้ดังภาพประกอบ 2 มีดังนี้

ภาพที่ 2 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด



ที่มา : บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด. แผนกบุคคล. 2556ก.

2.1 หน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด มีดังนี้

2.1.1 ประธานบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายบริหารงาน จุดประสงค์

และเป้าหมายด้านคุณภาพ และวางแผนการบริหารงาน จัดโครงสร้างงานบุคคล และกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตั้งแต่ผู้บริหารระดับแผนกขึ้นไป กำหนดแผนงาน ควบคุมการเจริญเติบโตและการพัฒนาต่าง ๆ ของบริษัทฯ กำหนด หรือ ให้แนวทาง ระบบการบริหารงานในระดับผู้บริหารที่รองลงมา ทบทวน/อนุมัติเอกสารต่าง ๆ ในระบบการบริหารงาน แนะนำชี้แนะ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหาร เป็นประธานในการทบทวนผลการบริหารงาน พิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไข การป้องกัน ในระบบบริหาร ติดต่อประสานงานกับลูกค้า เกี่ยวกับความต้องการสั่งซื้อสินค้าใหม่และส่งมอบ และบริหารงานด้านระบบการเงินและบัญชี

2.1.2 ฝ่ายออกแบบ ทำหน้าที่ออกแบบผลิตภัณฑ์ทุกรูปแบบของบริษัทฯ ทำตามทีลูกค้ากำหนดมา

2.1.3 ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำคุณลักษณะของสินค้ารองรับการผลิต กำหนดการจัดเตรียมกระบวนการผลิตสินค้าให้สัมฤทธิ์ผลผลิตสินค้าและควบคุมปัจจัยตัวแปรต่าง ๆ ตามคำสั่งผลิตและมาตรฐานการผลิตสินค้า ควบคุมงานทดลองผลิตและทดสอบวัตถุดิบใหม่ ควบคุม ตรวจสอบคุณภาพสินค้า คัดแยกและงานซ่อมแซมสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนด ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์เบื้องต้น ที่ใช้ในการผลิตรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ควบคุม ระบุสินค้าที่ไม่เป็นไปตาม

ข้อกำหนด ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการผลิตสินค้า และข้อเบี่ยงเบนที่พบ ดูแล บำรุง รักษา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เคลื่อนย้ายจัดเก็บ รักษาสินค้าระหว่างกระบวนการผลิต ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้องและนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบที่รับเข้ามา ควบคุมสิ่งที่มีข้อสงสัยด้านคุณภาพและแสดงสถานะผลการตรวจสอบสินค้า แจ้งรายละเอียดสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ และติดตามการแก้ไข ป้องกัน ของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ประสานงานสนับสนุนงานตรวจสอบคุณภาพสินค้าจากแผนก/หน่วยงานที่ต้องการ (ผลิต จัดซื้อ และคลังสินค้า) ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพสินค้าสำเร็จ และสินค้าสำเร็จรูป ตรวจสอบคุณภาพสินค้าในระหว่างกระบวนการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปรวมถึงการแสดงสถานะ ผลการตรวจสอบสินค้า ตรวจสอบสินค้าที่มีการแก้ไข ซ่อมแซม สินค้าใหม่ และสินค้าที่มีข้อสงสัย ด้านคุณภาพ แจ้งรายละเอียดสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ติดตามการแก้ไข ป้องกันของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.1.5 ฝ่ายส่งสินค้าออก ทำหน้าที่ส่งสินค้าออกต่างประเทศ โดยเป็นผู้ประสานงานของบริษัทฯ ในการรับข้อตกลง/รายละเอียดจากลูกค้า ทั้งที่เป็นสินค้าใหม่/สินค้าเดิม การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า ประสานงานระหว่างลูกค้า ในกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ การสั่งซื้อสินค้า รวมถึงการส่งมอบ รับคำร้องเรียน การเคลมเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า/งานบริการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากลูกค้า จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งมอบสินค้า ประสานงานกับการขนส่ง เกี่ยวข้องกับการรับเข้า-ส่งออก สรรวจความพึงพอใจลูกค้า และสรุปประเมินผลการสำรวจ ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.1.6 ฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่ดูแลงานบริหารบุคคลให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จัดหา จัดสรรบุคคล ทำงานตามโครงสร้างการบริหารงานบุคคล ประสานงานจัดฝึกอบรมพนักงานตามความจำเป็นที่ได้ระบุไว้ ดูแลการมาทำงานตามกฎระเบียบของการมาทำงานของบริษัทฯ ดูแลควบคุมการรักษาความสะอาดและความปลอดภัยในโรงงาน ควบคุม

จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกันข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.1.7 ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับบัญชีให้กับบริษัทฯ ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับการเงินให้กับบริษัทฯ และทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับเงินสดย่อยให้กับบริษัทฯ

สรุปหน้าที่ในการบริหารงานบริษัท คือ 1) ประธานบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายบริหารงาน จุดประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ และวางแผนการบริหารงาน จัดโครงสร้างงานบุคคล 2) ฝ่ายออกแบบ ทำหน้าที่ออกแบบผลิตภัณฑ์ทุกรูปแบบของบริษัทฯ ทำตามทีลูกค้ากำหนดมา 3) ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำคุณลักษณะของสินค้ารองรับการผลิต กำหนดการจัดเตรียมกระบวนการผลิตสินค้าให้สัมฤทธิ์ผล 4) ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ กระบวนการผลิต บรรจุภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ 5) ฝ่ายส่งสินค้าออก ทำหน้าที่ขายและส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศโดยเป็นผู้ประสานของบริษัทฯ ในการรับข้อตกลง/รายละเอียดจากลูกค้า 6) ฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่ดูแลงานบริหารบุคคล ให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 7) ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับบัญชีให้กับบริษัทฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สุเทพ แจ่มมี (2548) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานของบริษัทมัดสุชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทฯ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทฯ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทฯ 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของพนักงานบริษัทฯ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทฯ และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัท มัดสุชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 479 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจ พบว่าด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการของพนักงาน พบว่าด้านการบังคับบัญชา

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ระดับแตกต่างกัน และพนักงานที่มีปัจจัยด้านอายุระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน 4) การบริหารการจัดการกับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน และพนักงานที่มีปัจจัยด้านระยะเวลาทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 5) การบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ขออย่างมีนัยสำคัญ

ชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด และ 3) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

เทพโยธิน นิลาด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทไทยมารูจูน จำกัด 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยมารูจูน จำกัด 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ บริษัท ไทยมารูจูน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยมารูจูน จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง 2) ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง และส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านจริยธรรมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจน้อย 3) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ประจำต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 4) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ

วันวิสาข สมร (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1-2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว 2) พนักงานมีความคิดเห็นด้วย ว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก 3) พนักงานที่ เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ

สุนิสา สงบเงียบ (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานในบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่

ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน 2) พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ปรีชา อินทร์เลิศ (2554) ได้ทำการศึกษา กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว ๒) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว ๔) เพื่อศึกษาผลของอำนาจการทำนายของกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว ๕) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 103 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า โดยกำหนดหลักเกณฑ์ 5 ระดับ ของ Likert สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณแบบลดขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) กระบวนการบริหารจัดการรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ 4) ผลของอำนาจการทำนายของกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ตัวแปรอิสระของงานวิจัยได้แก่ การจัดองค์กร และการควบคุม สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายสูงที่สุดคือ ตัวแปรด้านการจัดองค์กร รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านการควบคุม

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Manning (1977 : 4028) ได้ทำการศึกษา สภาพความพึงพอใจในการการทำงานของอาจารย์ในรัฐเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก มีวัตถุประสงค์เพื่อ สภาพความพึงพอใจในการการทำงานของอาจารย์ในรัฐเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ในรัฐเวอร์จิเนีย โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยทั้งสองของเฮอริชเบอร์ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอริชเบอร์กต่อไปนี้ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากเป็นตัวอย่างในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญสุด และงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์กที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนและเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวอย่าง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พบว่าการบริหารจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา สั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้พนักงานเกิดความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน หากผู้บริหารให้การยอมรับและทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในหน้าที่ที่รับผิดชอบ พนักงานย่อมมีความสุข และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้บริหารควรสร้างความพึงพอใจและเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ย่อมส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามเป้าหมายสูงสุดต่อองค์การต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด อ.เมือง จังหวัด นครราชสีมา ผู้วิจัยจึงขอเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 130 คน (บริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด. แผนกบุคคล. 2556ก.)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่จะทำการศึกษา จากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549 : 88) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 99 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$\frac{130}{1 + 130 (0.05)^2}$$

$$n = 98.113$$

$$n = 99$$

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตัวเลือก (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด (Close ended question) โดยใช้วิธีประมาณค่ารวม (Rating scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 86-87) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด (Close ended question) โดยใช้วิธีประมาณค่ารวม (Rating scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 86-87) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก
คะแนน	3	หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างขั้นตอนแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ วารสาร เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี จากตำราและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเครื่องมือ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง เชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
4. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบ (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับและรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมดด้วยตนเอง
2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 99 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้จากการตอบของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด เมื่อได้ครบทั้งหมดนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา สักการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยได้กำหนดช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 86-87)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยได้กำหนดช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 86-87)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทกนุ ดีไซน์ จำกัด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient of correlation) ซึ่งกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 (Coefficient of correlation)

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทกนุ ดีไซน์ จำกัด โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่เท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแล้วนำค่าที่ได้ไปวัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะณี และ สุชานันท์ โพธิ์ชาธาร. 2551 : 107-108)

- ค่าสหสัมพันธ์ 0.01-0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.21-0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.41-0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.61-0.75 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.76-0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.91-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

5. ข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์โดยอธิบายผลเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ตามวิธีของ Cronbach
2. สถิติพื้นฐาน
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X})
 - 2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3. สถิติเชิงอ้างอิง เป็นสถิติสมมุติฐาน เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient of correlation)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์แล้วตามหัวข้อดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	67	67.68
1.2 หญิง	32	32.32
2. อายุ		
2.1 21-30 ปี	20	20.20
2.2 31-40 ปี	53	53.54
2.3 41 ปีขึ้นไป	26	26.26
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	67.68
3.2 ปริญญาตรี	29	29.29
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.03
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
4.1 ต่ำกว่า 3 ปี	39	39.39
4.2 3-5 ปี	35	35.35
4.3 6-10 ปี	19	19.19
4.4 มากกว่า 10 ปี	6	6.07
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	31	31.31
5.2 10,001 - 20,000 บาท	46	46.46
5.3 20,001- 30,000 บาท	9	9.09
5.4 ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	13	13.13

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
6.1 ระดับปฏิบัติการ	86	86.87
6.2 ระดับหัวหน้าแผนกหรือวิชาชีพ	8	8.08
6.3 ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	5	5.05
รวม	99	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.68 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.54 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.68 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.39 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.46 และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 86.87

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 9

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผน	3.69	0.32	มาก	2
2. ด้านการจัดองค์กร	3.56	0.27	มาก	3
3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	3.73	0.34	มาก	1
4. ด้านการประสานงาน	3.47	0.30	มาก	4
5. ด้านการควบคุม	3.23	0.31	ปานกลาง	5
รวม	3.54	0.20	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.20)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบังคับบัญชาสั่งการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ การวางแผน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.32) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การควบคุม ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการวางแผน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. มีการวางแผนกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.89	0.62	มาก	2
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายวิธีการดำเนินงาน อัตราค่าจ้างไว้อย่างชัดเจน	3.87	0.34	มาก	3
3. มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างครบถ้วนชัดเจน	4.08	0.44	มาก	1
4. มีการวางแผนระบบการควบคุมของการปฏิบัติงานไว้	3.49	0.50	มาก	4
5. มีการเผยแพร่แผนงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า	3.13	0.44	ปานกลาง	5
รวม	3.69	0.32	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างครบถ้วนชัดเจน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ มีการวางแผนกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.62) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่แผนงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดองค์การ

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. มีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือ โครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน	3.60	0.50	มาก	2
2. มีการจัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบงานไว้ อย่างเหมาะสม	3.53	0.52	มาก	4
3. มีการจัดแบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่ง หน้าที่ และแบ่งความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน	3.24	0.45	ปานกลาง	5
4. บริษัทได้จัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงาน ตรงตามความถนัด ความรู้และ ความสามารถ	3.58	0.73	มาก	3
5. มีการกำหนดลักษณะงานและกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน มีความชัดเจน	3.85	0.36	มาก	1
รวม	3.56	0.27	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท
เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ
มีการกำหนดลักษณะงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานมีความชัดเจน
($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ มีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหาร
ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.50) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัด
แบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่งหน้าที่ และแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.24$,
S.D. = 0.45)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา ตามโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่าง ชัดเจน	3.55	0.50	มาก	5
2. มีการมอบอำนาจหน้าที่การควบคุมสั่ง การงานลดหลั่นกันไปตามสายการ บังคับบัญชา	3.79	0.66	มาก	3
3. การสนับสนุนการให้โอกาสในการ ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.67	0.47	มาก	4
4. ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่อย่าง เหมาะสมในการบังคับบัญชาตาม หน้าที่และตำแหน่งที่ผู้บริหารดำรงอยู่	3.81	0.42	มาก	2
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ บริษัท	3.82	0.41	มาก	1
รวม	3.73	0.34	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท
เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ
สูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตาม
เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ผู้บังคับ
บัญชาใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการบังคับบัญชาตามหน้าที่และตำแหน่งที่ผู้บริหาร
ดำรงอยู่ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.42) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดแบ่ง
สายงานการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$,
S.D. = 0.50)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการประสานงาน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. มีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ่ม นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจ อย่างชัดเจน	3.73	0.51	มาก	1
2. มีการสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดี ในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในฝ่าย ต่าง ๆ	3.49	0.50	มาก	3
3. วิธีการประสานงานที่ผู้บริหารหรือ หัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน	3.65	0.48	มาก	2
4. มีการกระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะ ประสานงานและร่วมมือช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	3.14	0.55	ปานกลาง	5
5. มีการจัดทำระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกัน ปฏิบัติงาน	3.34	0.54	ปานกลาง	4
รวม	3.47	0.30	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท
เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ
มีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ่มนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงาน
เข้าใจอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ วิธีการประสานงานที่ผู้บริหาร
หรือหัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.48) และข้อที่มีความพึงพอใจ
น้อยที่สุด คือ มีการกระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะประสานงานและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.55)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
ของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการควบคุม

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. รูปแบบการกำกับติดตาม ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม แผนที่วางไว้	3.21	0.59	ปานกลาง	4
2. การวางรูปแบบควบคุมการประเมินผล การปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.30	0.46	ปานกลาง	2
3. มีรูปแบบการตรวจสอบการดำเนินงาน ในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด	3.01	0.54	ปานกลาง	5
4. มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง	3.35	0.48	ปานกลาง	1
5. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตาม ระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่อง เป็นระบบ	3.28	0.46	ปานกลาง	3
รวม	3.23	0.31	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท
เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ
มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ
การวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.46)
และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีรูปแบบการตรวจสอบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ
เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.54)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานได้ผลการศึกษาตั้งแต่ตารางที่ 10 ถึงตารางที่ 14

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.69	0.34	มาก	2
2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	3.74	0.30	มาก	1
3. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.65	0.34	มาก	3
4. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	3.57	0.33	มาก	4
รวม	3.66	0.29	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.34) และด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.29)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่าง รวดเร็ว	3.69	0.51	มาก	3
2. ทำงานได้รวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา	3.63	0.49	มาก	5
3. สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อ ผู้บังคับบัญชาได้ทันทั่วทั้งที่	3.77	0.49	มาก	1
4. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่าง ทันทั่วทั้งที่	3.74	0.46	มาก	2
สามารถปฏิบัติงานเป็นที่มได้อย่าง รวดเร็ว	3.64	0.58	มาก	4
รวม	3.69	0.34	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.46) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ทำงานได้รวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.49)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ผลงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเรียบร้อย	3.70	0.46	มาก	4
2. คุณภาพการปฏิบัติงานถูกต้องหรือ สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้	3.47	0.50	มาก	5
3. ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด ไว้	3.90	0.33	มาก	1
4. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้อง ตามแนวทางของนโยบายเสมอ	3.80	0.40	มาก	3
5. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย พิเศษได้อย่างถูกต้อง	3.85	0.36	มาก	2
รวม	3.74	0.30	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.36) และข้อที่ประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ คุณภาพการปฏิบัติงานถูกต้องหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันเวลาที่กำหนด	3.64	0.48	มาก	3
2. ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องสำเร็จก่อนถึงกำหนดเวลา	3.65	0.50	มาก	2
3. ปฏิบัติงานตามแผนงานได้สำเร็จทันตาม กำหนดเวลา	3.58	0.50	มาก	5
4. กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตาม กำหนดเวลา	3.79	0.41	มาก	1
5. กรณีที่มีพนักงานขาดงาน สามารถ ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตรงตามเวลาที่ กำหนด	3.59	0.50	มาก	4
รวม	3.65	0.34	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำเร็จก่อนถึงกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.50) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานตามแผนงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา	3.49	0.50	มาก	4
2. ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล	3.18	0.39	ปานกลาง	5
3. เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา มอบให้เสมอ	3.67	0.47	มาก	2
4. สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับ มอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบ ความสำเร็จตามความคาดหวัง ของผู้บังคับบัญชา	3.85	0.36	มาก	1
5. สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ	3.64	0.48	มาก	3
รวม	3.57	0.33	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.47) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.39)

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด
จังหวัดนครราชสีมา**

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 15 ถึงตารางที่ 16

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา

ประเด็นความสัมพันธ์	Sig	r	ระดับ ความสัมพันธ์
ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัด นครราชสีมา	0.00*	.583	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .583$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เท็นบู ดีไซน์ จำกัด
จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	ด้านความ รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	ด้านความถูกต้อง ในการ ปฏิบัติงาน	ด้านความสำเร็จ ตรงเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ด้านการบรรลุ วัตถุประสงค์ใน การปฏิบัติงาน
ด้านการวางแผน	.121	.560*	.389*	.347*
ด้านการจัดองค์การ	.348*	.360*	.558*	.593*
ด้านการบังคับบัญชา สั่งการ	.442*	.667*	.790*	.583*
ด้านการประสานงาน	.499*	.188	.175	.205*
ด้านการควบคุม	.136	.118	.176	.162

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความถูกต้องในการ ส่วนในระดับต่ำคือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนในระดับต่ำคือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ในระดับค่อนข้างสูง คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ส่วนในระดับปานกลาง คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนในระดับต่ำคือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 99 คน โดยวิธีการเลือกสุ่มแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.68 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.54 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.68 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.39 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.46 และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 86.87

2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบังคับบัญชาสั่งการ รองลงมาคือ การวางแผน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การควบคุม

2.1 ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างครบถ้วนชัดเจน รองลงมา คือ มีการวางแผนกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่แผนงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า

2.2 ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการกำหนดลักษณะงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานมีความชัดเจน

รองลงมา คือ มีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดแบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่งหน้าที่ และแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการบังคับบัญชาตามหน้าที่และตำแหน่งที่ผู้บริหารดำรงอยู่ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน

2.4 ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจกแจงนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน รองลงมา คือ วิธีการประสานงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการกระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะประสานงานและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีรูปแบบการตรวจสอบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

3.1 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ทันเวลาที่ รองลงมา คือ สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่างทันเวลาที่ และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ทำงานได้รวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา

3.2 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษได้อย่างถูกต้อง และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ คุณภาพการปฏิบัติงานถูกต้องหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

3.3 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา รองลงมา คือ ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำเร็จ

ก่อนถึงกำหนดเวลา และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานตามแผนงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา

3.4 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล

4. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่ค้นพบ และควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุม ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการต่อการบริหารงานทุกประเภท เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง ส่งผลก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการบริหารของ Henry Fayol ได้เสนอแนวทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเทพโยธิน นิลาด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างครบถ้วนชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ มีแบบแผน สอดคล้องกับ สุเทพ แจ่มมี (2548) ได้ทำการศึกษาการบริหารการจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ พนักงานของบริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจ พบว่า ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการกำหนดลักษณะงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานมีความชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากการจัดองค์การเป็นเทคนิคพื้นฐานการบริหารโดยบริษัท มีการกำหนดลักษณะ โครงสร้างขององค์การ ขึ้นมาเป็นการช่วยให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ สถานะและการควบคุม บังคับบัญชาอย่างกว้าง ๆ ทำให้สามารถจัดโครงสร้างเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ของบริษัท สอดคล้องกับสุนิสา สงบเงียบ (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบมีผล ต่อประสิทธิภาพมาก และสอดคล้องกับเทพโยธิน นิลาด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย ทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทไทยมารูจูน จำกัด ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจ สูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหา ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บังคับบัญชาทุ่มเท แรงกายและแรงใจอย่างเต็ม ความสามารถเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของบริษัท สอดคล้องกับ วันวิสาข์ สมร (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในระดับมาก และสอดคล้องกับอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

1.4 ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ่มนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการซ้ำซ้อนกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Price (2004 : 110) กล่าวว่า การประสานงาน เป็นภาระหน้าที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

1.5 ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากการควบคุม เป็นกระบวนการที่ต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในการที่จะปรับการปฏิบัติงานจริงให้เป็นไปตาม มาตรการหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ต้องมีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเทพโยธิน นิลาต (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการของบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง และสอดคล้องกับสุเทพ แจ่มมี (2548) ได้ทำการศึกษากาการบริหารจัดการเพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับพนักงานของบริษัท มัตสุซึตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้านการควบคุม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทมีการกำหนดนโยบาย เกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทอย่างชัดเจน โดยจัดทำแผนการอบรมพนักงานใหม่ทุกคน มีการทดสอบก่อนเข้าปฏิบัติงานจริงพร้อมกันนั้นยังได้จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้มีความรวดเร็วและความถูกต้องชัดเจน ในการปฏิบัติงานตามสายงานหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสมและให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมงาน และติดตามผลการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรีชา อินทร์เลิศ (2554) ได้ทำการศึกษา กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล

ในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ทันทั่วทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควบคุมให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเห็นด้วยในระดับมาก

2.2 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัทได้กำหนดสายงานหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของบุคลากรได้อย่างชัดเจน และยังสามารถจัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้มีความถูกต้องชัดเจนเพื่อที่ทำงานไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานเห็นด้วยในระดับมาก

2.3 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทได้กำหนดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่สอดคล้องกับชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานเห็นด้วยในระดับมาก

2.4 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทได้ทำการแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่าง ชัดเจน และสร้างระบบบริหารการจัดการที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเห็นด้วยในระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา สั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุริสวัสดิ์ ราชกุลชัย (2547 : 4) กล่าวว่า การบริหาร คือ กลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการชี้แนะ และการควบคุมซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์การ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับปรีชา อินทร์เลิศ (2554) ได้ทำการศึกษา กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ กระบวนการบริหารจัดการรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการส่งเสริม อบรม ให้พนักงานได้เข้าใจในรูปแบบการบริหารจัดการของบริษัทเพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน มีการปรับปรุงการบริหารงาน และการจัดการภายในองค์กรให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งควรมีการนำกระบวนการบริหารจัดการเข้าไปใช้ในการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.1.1 ด้านการวางแผน ทั้งนี้บริษัทควรมีการวางแผนกำหนดแนวทาง กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน อัตรากำลัง มีการวางแผนระบบการควบคุมของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน

1.1.2 ด้านการจัดองค์การ ทั้งนี้บริษัทควรกำหนดลักษณะงานหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงาน ทำการจัดโครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารไว้

อย่างชัดเจน บริษัทได้จัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้และความสามารถ และจัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบงานไว้อย่างเหมาะสม

1.1.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ทั้งนี้บริษัทควรส่งเสริมสนับสนุนผู้บังคับบัญชาที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท ผู้บังคับบัญชาควรใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการบังคับบัญชาตามหน้าที่และตำแหน่งที่ผู้บริหารดำรงอยู่ การมอบอำนาจหน้าที่การควบคุมสั่งการงานลดหลั่นกันไปตามสายการบังคับบัญชา และการสนับสนุนการให้โอกาสในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1.4 ด้านการประสานงาน ทั้งนี้บริษัทควรมีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการประสานงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน มีการสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในฝ่ายต่าง ๆ มีการจัดทำระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

1.1.5 ด้านการควบคุม ทั้งนี้บริษัทควรแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายให้มีการควบคุม การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง วางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อให้รูปแบบการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทจึงควรกำหนดให้มีนโยบาย และการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้งโดยตั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน จัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน อำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานทุกคนทราบได้อย่างถูกต้อง ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย มาตรฐาน และตัวชี้วัดความสำเร็จการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งควรมีการแจ้งผลการประเมินผลความสำเร็จ วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วม กำหนดแผนงานที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้บริษัทควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่างทันท่วงทีสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานเป็นที่มได้อย่างรวดเร็ว

1.2.2 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้บริษัทพนักงานควรทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้องตามแนวทางของนโยบายของบริษัท และผลงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเรียบร้อย

1.2.3 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่พนักงานมีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำเร็จก่อนถึงกำหนดเวลา ปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันเวลาที่กำหนด หากพนักงานขาดงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

1.2.4 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้พนักงานควรเพิ่มความสามรถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเหมือนกันเพื่อเปรียบเทียบเพื่อที่จะได้ทราบปัญหาและวิธีการ เพื่อนำมาประยุกต์และกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอื่น ๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรเอเชีย สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กันตยา เพิ่มผล. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตรกร ว่องประเสริฐ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฑา เทียนไทย. (2548). การจัดการมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : แมคกรอฮิล.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- โซลมารักษ์ วินทะไชย. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2548). บทบาทของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการบริหารผู้มีวุฒิสามารถ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2545). กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทิวาพร ศรีบูรณ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- เทพโยธิน นิลาต. (2550). ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2550). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ :
วิอินเตอร์พรีน.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.
พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีระรัตน์ กิจจารักษ์. (2542). เอกสารการสอนวิชาการบริหารการศึกษ. เพชรบูรณ์ :
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- นพวรรณ กาญจนะวรรณ. (2539). การศึกษารูปแบบการบังคับบัญชาตามการรับรู้
และความต้องการของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณี
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ : มณฑลการพิมพ์.
บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด. แผนกบุคคล. (2556ก). คู่มือการปฐมนิเทศพนักงาน.
นครราชสีมา : บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด.
- _____. (2556ข). สรุปอัตราการมาทำงานประจำเดือน. นครราชสีมา : บริษัท เทนบู
ดีไซน์ จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจุรี
โปรดักท์□.
- บุญเรือง ลุนดาพร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์.
รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. (2553). การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ.
กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- ปรีชา อินทร์เลิศ. (2554). กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว
จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ปิติ วัลยะเพ็ชร์. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรพรรณ จ्ञานรินทร์. (2549). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงิน A**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตตฺโต). (2549). **พุทธวิธีในการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิษณุ อรุณรัตน์. (2547). **ปัญหาอุปสรรคในการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลางจังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. **คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ**. (2549). **สรุปเนื้อหาวิชาทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **คณาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์**. (2550). **การบริหารศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุทธ กัยวรรณ. (2547). **การบริหารการผลิต**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ยุทธพร จีระออน. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรัท พฤษากุลนันท์. (2551). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วันวิสาข์ สมร. (2551). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). **หัวใจบริหารสู่ความสำเร็จ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อัดสำเนา.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2549). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กร
ตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2542). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา.
กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- _____. (2553). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา : แนวคิดและกรณีศึกษา.
ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.
- ศิริพร พงศ์ศิริโรจน์. (2543). องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ :
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2551). การบริหารกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมาน รังสีโยกฤษ. (2550). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ภาควิชา
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). การเสริมสร้างประสิทธิภาพ
ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สุกัญญา เอ็มอัมมธรรม. (2546). การจัดการและการพัฒนาองค์กร. ขอนแก่น :
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- สุเทพ แจ่มมี. (2548). การบริหารการจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน
ของบริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุนิสา สงบเจียบ. (2551). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินิอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- สุปรีชา กมลลาพันธ์. (2545). **กลยุทธ์การบริหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุปรีดา ยะประดิษฐ์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุรนาท ขมะณรงค์. (2550). **นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง**. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2547). **การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2551). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันท์ งามสะอาด. (2552). **มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : ส่งเสริมอาชีพ.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อภิรักษ์ จันตะนี และสุธานันท์ โพธิ์ชาธาร. (2551). **นักบริหารกับมิติด้านการวิจัย**. นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อััจฉิมา หอมมะรีน. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อารีย์ อภิรมย์วารีย์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทัยพรรณ สุตใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Certo, C. (2000). **Modern management**. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Dessler, G. (2004). **Management, principles and practices for tomorrow's leaders**. New Jersey : Pearson Education.
- Fayol, Henry. (1916). **General and industrial management**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.

- Gulick, L. and L. Urwick. (1973). **Papers on the science of administration.**
New York : Institute of Public Administration.
- Harrington, E. (1996). **Organization's structure and its goals.** New York : Elsevier
Scientific.
- Katz, Daniel and Robert L. Kahn. (1978). **The social psychology of organization.**
New York : John Wiley.
- Koontz, H. (1976). **Management: A system and contingency analysis of
management function.** 6th ed. New York : McGraw-Hill.
- Manning, RenFro Clark. (1977). "The satisfiers and dissatisfiers of Virginia
superintendents of school." **Dissertation Abstracts International.**
37Z7X : 4028-A.
- Millet, J. D. (1984). **Management the public service.** New York : McGraw-Hill.
- Pardey, David. (2007). **Introducing leadership.** United Kingdom : Oxford.
- Peterson, E. and P. E. Grosvenor. (1993). **Business organization and Management.**
Homewood, Illinois : Richard D. Irwin.
- Price, A. (2004). "Human resource management." In **A Business Context.** 2nd ed.
London : Thompson Learning.
- Robbins, S. P. (2003). **Organizational behavior.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Simon, H. A. (1960). **Administrative behavior.** New York : McMillan.
- Taylor, F. W. (1991). **Principles of scientific manager.** New York : W. W. Newton.
- Vroom, V. H. (1984). **Work and motivation.** Florida : Robert E. Krieger.
- Xinzhu, Liu and Anne Mills. (2007). **Public ends, private means : Strategic
purchasing of health services.** Washington DC : World Bank.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	155.2333	141.1506	.7037	.9177
A2	155.2333	143.4954	.5972	.9184
A3	155.1333	142.8782	.6693	.9181
A4	155.7000	146.4931	.2377	.9204
A5	155.8333	145.3851	.2855	.9104
A6	155.3000	141.8724	.6913	.9178
A7	155.4000	141.0069	.7074	.9177
A8	155.8000	146.5793	.2609	.9201
A9	155.8000	145.8207	.2799	.9202
A10	155.3000	141.8724	.6913	.9178
A11	155.6000	144.0414	.4287	.9193
A12	155.3667	141.6195	.5813	.9184
A13	155.6000	141.9724	.6041	.9283
A14	155.2667	141.0989	.6789	.9178
A15	155.3000	142.8379	.5991	.9183
A16	155.4333	141.4264	.5776	.9184
A17	155.3000	141.8724	.6913	.9178
A18	155.3333	142.3678	.6200	.9182
A19	155.8333	145.5230	.2436	.9209
A20	155.8667	143.9126	.4841	.9190
A21	155.9000	143.7483	.3947	.9197
A22	155.7667	145.0816	.3874	.9195
A23	155.8667	146.0506	.2888	.9201
A24	155.7333	145.7195	.3150	.9199

A25	155.8000	146.3034	.2876	.9200
B1	155.3333	142.6437	.5947	.9184
B2	155.6667	146.9195	.1465	.9217
B3	155.3333	140.5057	.7927	.9172
B4	155.7667	146.0471	.2195	.9210
B5	155.2333	142.9437	.4733	.9191
B6	155.3333	141.1264	.7349	.9175
B7	155.8000	144.7862	.4357	.9192
B8	155.2000	142.9931	.5691	.9185
B9	155.3000	140.7690	.7974	.9172
B10	155.3000	141.1138	.7641	.9174
B11	155.3667	140.5161	.7685	.9173
B12	155.6000	141.0759	.5987	.9183
B13	155.6000	143.6966	.4577	.9192
B14	155.3333	140.5057	.7927	.9172
B15	155.3333	142.9195	.5693	.9185
B16	155.4000	141.0069	.7074	.9177
B17	155.8667	145.2230	.4504	.9192
B18	155.3333	141.8161	.6710	.9179
B19	155.3000	141.1138	.7641	.9174
B20	155.3667	140.5161	.7685	.9173

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 45

Alpha = .9198

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อจัดทำภาคินพนธ์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมิฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับจะไม่กระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน
4. ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ท่านได้ตอบมาทั้งหมดจะถูกนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของ บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ต่อไป

นางสาวกวิณนาฏ นันทโกวัฒน์
 นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () 1. ต่ำกว่า 3 ปี () 2. 3-5 ปี
() 3. 6-10 ปี () 4. มากกว่า 10 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001- 30,000 บาท () 4. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

- () 1. ระดับปฏิบัติการ () 2. ระดับหัวหน้าแผนกหรือวิชาชีพ
() 3. ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของ
บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการ ของ บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านการวางแผน มีการวางแผนกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน อัตราค่าจ้าง ให้อย่างชัดเจน					
3	มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน					
4	มีการวางแผนระบบการควบคุมของการปฏิบัติงานไว้					
5	มีการเผยแพร่แผนงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า					
6	ด้านการจัดองค์กร มีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารไว้ อย่างชัดเจน					
7	มีการจัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ งานให้อย่างเหมาะสม					
8	มีการจัดแบ่งกลุ่มงานตามตำแหน่งหน้าที่ และแบ่งความ รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
9	บริษัทได้จัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้และความสามารถ					
10	มีการกำหนดลักษณะงานและกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบของพนักงานมีความชัดเจน					
11	ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการ บริหารงานให้อย่างชัดเจน					
12	มีการมอบอำนาจหน้าที่การควบคุมสั่งการงานลดหลั่นกัน ไปตามสายการบังคับบัญชา					

ข้อ	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการ ของ บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	การสนับสนุนการให้โอกาสในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
14	ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการบังคับบัญชาตามหน้าที่และตำแหน่งที่ผู้บริหารดำรงอยู่					
15	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท					
16	ด้านการประสานงาน มีการเชื่อมโยง ประสานงาน แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน					
17	มีการสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในฝ่ายต่าง ๆ					
18	วิธีการประสานงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำมาใช้มีความชัดเจน					
19	มีการกระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะประสานงานและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
20	มีการจัดทำระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงาน					
21	ด้านการควบคุม รูปแบบการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้					
22	การวางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
23	มีรูปแบบการตรวจสอบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
24	มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
25	มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องเป็นระบบ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
	สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างรวดเร็ว					
	2	ทำงานได้รวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา				
	3	สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ ทันท่วงที				
	4	สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่างทันท่วงที				
5	สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างรวดเร็ว					
6	ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน					
	ผลงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและ เรียบร้อย					
	7	คุณภาพการปฏิบัติงานถูกต้องหรือสูงกว่ามาตรฐานที่ กำหนดไว้				
	8	ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้				
	9	การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้องตามแนวทางของ นโยบายเสมอ				
10	สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษได้อย่าง ถูกต้อง					
11	ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน					
	ปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันเวลาที่กำหนด					
	12	ส่งมอบงานที่รับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำเร็จก่อนถึงกำหนดเวลา				
	13	ปฏิบัติงานตามแผนงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา				

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14	กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนงาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา					
15	กรณีที่มีพนักงานขาดงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
16	ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา					
17	ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล					
18	เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ					
19	สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา					
20	สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง
ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติย่อผู้ทำภาคินพนธ์

ชื่อ	นางสาวกวิณนาฏ นันทโกวัฒน์
วันเดือนปีเกิด	30 ธันวาคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	696/63 หมู่ 13 ซอยอรพิม 5 ตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30310
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าแผนกบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เทินบุ ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (การบัญชี) จากเทคโนโลยี พัฒนชยการนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
พ.ศ. 2541	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) จากสถาบันราชภัฏ นครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา