

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ  
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเทินบู ดีไซน์ จำกัด  
ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

A Study of Relationship Between Satisfaction to Management  
with Efficiency in Working Performances of Employees Turnbull  
Designs Co.,Ltd. in Amphur Muang NakhonRatchasima Province

กวิณนาฏ นันทโกวัฒน์<sup>1</sup>

Received: October, 2015; Accepted: December, 2015

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 99 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบังคับบัญชาสั่งการ รองลงมาคือ การวางแผน และด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การควบคุม 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

E-mail: kawin1230@gmail.com

เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและด้านที่มีประสิทธิภาพในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ประสิทธิภาพ; การบริหารจัดการ

## Abstract

The purposes of this research were to: 1) Study the employees' satisfaction levels towards the business management of Turnbull Designs Co.,Ltd. 2) Study the efficiency of employees' working performances levels. 3) To study the relationship between the satisfaction towards the business management and efficiency of employee's working performances of Turnbull Designs Co.,Ltd. The sample was 99 employees at Turnbull Designs Co.,Ltd and use convenience sampling method. The instrument was a questionnaire. Statistical analysis was employed using mean, standard deviation and Pearson's correlation. The findings were as follows: 1) The employees' satisfaction level towards the business management of Turnbull Designs Co.,Ltd, was high level when it was viewed as a whole. The highest score of satisfaction was found on Commanding, ordered a second was Planning and the lowest score was found on Controlling. 2) The efficiency of employees' working performances of Turnbull Design Co.,Ltd was high level. The highest score of the performance efficiency was found on correctness, ordered a second was a quick and the lowest score was the achievement. 3) The employees' satisfaction towards the business management had significantly positive correlation to the efficiency of employees' working performances of Turnbull Designs Co.,Ltd., at moderate level with the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Satisfaction; Efficiency; Management

## บทนำ

เมื่อกล่าวถึงการบริหารมักจะคำนึงถึงองค์การ ซึ่งเป็นสถานที่ที่กลุ่มบุคคลมาร่วมกันทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารจัดการที่จะให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อันได้แก่ คน วัสดุ

และเวลาให้น้อยที่สุด เพื่อจะให้เกิดผลสำเร็จกับองค์การ ดังนั้น การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับ การ “บริหารงาน” และ “บริหารคน” อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารจึงต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องระบบงานด้านต่าง ๆ และวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการผลิต การให้บริการ หรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทุกด้าน เป็นไปด้วยดีพร้อม ๆ กัน การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงานหรือการดำเนินงาน ในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดเหมาะสมและคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right Decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ การนำพาองค์การไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม ผู้บริหาร มีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การควบคุม ให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการและลักษณะสังคมปัจจุบัน ทรัพยากรบุคคลซึ่งมีทั้งชีวิต จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีอารมณ์ มีความสามารถในการที่จะนำการคิดพัฒนาหรือนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาสู่องค์กรได้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และยังส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอีกด้วย ซึ่งในการที่จะนำทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดย่อมต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากองค์กรคือระบบทางสังคมที่ซับซ้อนมีการประสานกิจกรรมของคนจำนวนมากเข้าด้วยกันจึงจำเป็นต้องมีการนำระบบการบริหารจัดการมาใช้ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจ้างองค์การ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การแบ่งงาน ตลอดจนการควบคุม โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กำหนดแนวนโยบายการดำเนินงานเลือกเทคโนโลยีเพื่อการผลิต แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้เสียสละทุ่มเทความรู้ สติปัญญา กำลังกาย เพื่อปฏิบัติหน้าที่และทำงานในความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ (นพวรรณ, 2539)

บริษัท เทนนู ดีไซน์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมพิมพ์ผ้าและวอลเปเปอร์ ซึ่งได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2552 และได้รับการส่งเสริมการลงทุน จาก BOI ในด้านการบริหารจัดการองค์การ บริษัทได้เปิดดำเนินการมากกว่า 3 ปี สินค้าที่ผลิตได้ส่งออกไปขายยังประเทศยุโรป และอเมริกา 100% ผลจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทมีความเจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด อย่างไรก็ตามทางบริษัทก็ยังมีอุปสรรคในการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องอัตราค่าจ้างคนในส่วนของโรงงานผลิต ซึ่งมีอัตราการลาออก การขาด ลา มาสาย มีเป็นประจำ จากการทำมีพนักงานขาดงาน ลางานและลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตโดยตรง คือต้องสูญเสียค่าใช้จ่าย ในการทำงานล่วงเวลา เพราะไม่สามารถผลิตได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงานบางส่วนลาออก จำเป็นต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานใหม่ สูญเสียเวลาการสอนงาน และสูญเสียบุคลากรที่มีทักษะมีความชำนาญ เพื่อให้ปัญหาที่กล่าวมาลดลง บริษัทจึงต้องปรับปรุงการบริหารจัดการ โดยการเพิ่มภารกิจหน้าที่ของพนักงานมากขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลายตำแหน่ง หรือทำงานในตำแหน่งที่ขาดแคลนได้ และเพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของบริษัทให้สามารถดำเนินงานอยู่ได้และเพื่อให้บริษัทฯ สามารถส่งสินค้าที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งกระบวนการผลิตนั้น จะต้องอาศัยการบริหารจัดการที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงาน

มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่น บริษัทมีเป้าหมายที่จะผลิตผ้าพิมพ์ ในเดือนมิถุนายน 2557 จำนวน 100 ชิ้น เมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน พนักงานผลิตผ้าพิมพ์ได้ 95 ชิ้น ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเท่ากับร้อยละ 95 ดังที่อภิสิทธิ์ จันตะนี (อภิสิทธิ์, 2549) ได้อธิบายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนด หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ได้แก่ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้น ตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาและหาแนวทางการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

### สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 130 คน โดยปฏิบัติงานอยู่ในระดับจัดการ ระดับบังคับบัญชาหรือวิชาชีพและระดับพนักงานปฏิบัติการ (บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด แผนกบุคคล, 2556ก)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 99 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม, 2549)

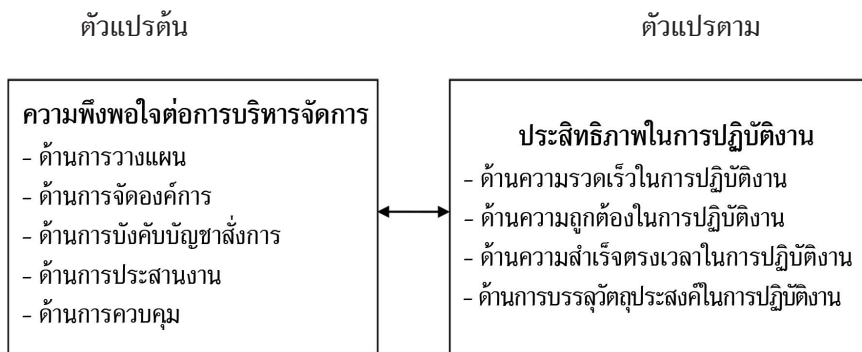
#### 2. ขอบเขตของตัวแปรในการวิจัย

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ซึ่งแบ่งตัวแปรดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา สั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตัวเลือก (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด (Close Ended Question) โดยใช้วิธีประมาณค่ารวม (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ (ธานินทร์, 2555) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด (Close Ended Question) โดยใช้วิธีประมาณค่ารวม (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ (อานินทร์, 2555) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมาและนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ จำนวน และค่าร้อยละ

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation) ซึ่งกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Coefficient of Correlation)

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่เท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแล้วนำค่าที่ได้ไปวัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (อกินันท์ และสุธานันท์, 2551)

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

## ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบังคับบัญชาสั่งการ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือ การวางแผน ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.32) และด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การควบคุม ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.31)

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.34) และด้านที่มีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.29)

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.583$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผล

1. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การบังคับบัญชาสั่งการ รองลงมาคือ การวางแผน และด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การควบคุม

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.583$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

1. พนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ รองลงมาคือ ด้านการวางแผน และความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการควบคุม ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการต่อการบริหารงานทุกประเภท เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง ส่งผลก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (Fayol, 1916) ได้เสนอแนวทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการคือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม สอดคล้องกับอัจจิมา ทอมระรื่น (อัจจิมา, 2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ - เทค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเทพโยธิน นิลาต (เทพโยธิน, 2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทอย่างชัดเจน โดยจัดทำแผนการอบรมพนักงานใหม่ทุกคน มีการทดสอบก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง พร้อมกันนั้นยังได้จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความถนัดความรู้ความสามารถเพื่อให้มีความรวดเร็วและความถูกต้องชัดเจนในการปฏิบัติงาน ตามสายงานหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสมและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงาน เพื่อควบคุมงานและติดตามผลการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับปรีชา อินทร์เลิศ (ปรีชา, 2554) ได้ทำการศึกษากระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท มีการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากและทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพทั้งในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรัสวดี ราชกุลชัย (สุรัสวดี, 2547) กล่าวว่า การบริหารคือ กลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย



การวางแผน การจัดการ การสั่งการหรือการชี้แนะ และการควบคุม ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีชา อินทร์เลิศ (ปรีชา, 2554) ได้ทำการศึกษา กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ กระบวนการบริหารจัดการรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการส่งเสริมอบรมให้พนักงานได้เข้าใจในรูปแบบการบริหารจัดการของบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน มีการปรับปรุงการบริหารงานและการจัดการภายในองค์กรให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งควรมีการนำกระบวนการบริหารจัดการเข้าไปใช้ในการบริหารงาน โดยทางด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร (Management) ควรแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายให้มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง วางรูปแบบควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและต่อเนื่องเป็นระบบ และเพื่อให้รูปแบบการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทินบู ดีไซน์ จำกัด จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทจึงควรกำหนดให้มีนโยบายและการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้งโดยตั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนจัดทำแผนภูมิแสดงสายงานอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสมเพื่อให้พนักงานทุกคนทราบได้อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายมาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งควรมีการแจ้งผลการประเมินผลความสำเร็จวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมช่วยกำหนดแผนงานที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเหมือนกัน เพื่อเปรียบเทียบ เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาและวิธีการ เพื่อนำมาประยุกต์และกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอื่น ๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์หลายท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร อาจารย์ที่ปรึกษา ภาคินพนธ์หลัก ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ตั้งประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาลินี โพธิ์ชาธาร และ ดร.สุวรรณา เตชธีระปริดา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บริหารและพนักงานบริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือ ในกิจกรรมต่าง ๆ ของงานวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนระยะเวลาของการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ที่สนับสนุนให้โอกาสในการศึกษาให้ความรัก ความห่วงใย และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- เทพโยธิน นิลาด. (2550). ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไทยมารูจัน จำกัด. ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิลซิเนสอาร์แอนด์ซี.
- นพวรรณ กาญจนวรรณ. (2539). การศึกษารูปแบบการบังคับบัญชาตามการรับรู้และความต้องการของ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
- บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด. (2556ก). แผนกบุคคล. คู่มือการปฐมนิเทศพนักงานนครราชสีมา : บริษัท เทนบู ดีไซน์ จำกัด
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจรี โปรดักท์
- ปรีชา อินทร์เลิศ. (2554). กระบวนการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2547). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อภิรักษ์ จันตะนี และสุธานันท์ โพธิ์ชาธาร. (2551). นักบริหารกับมิติด้านการวิจัย. นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

อััจจิม่า หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ - เทค (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Fayol, Henry. (1916). *General and industrial management*. London : Sir Isaac Pitman & Sons