

Scan

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน  
บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป**

**นางนวพรรษ จำรัสศรี**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2552**

**Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of  
M&A Group Company**


**Mrs. Navapars Jumratsri**

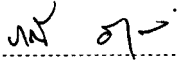
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน  
บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป  
ชื่อและนามสกุล                              นางนวพรรษ จำรัสศรี  
แขนงวิชา                                        บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                        วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                              รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิติชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 24 เดือน 2.6 พ.ศ. 2553

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน  
บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

**ผู้ศึกษา** นางนวพรรษ จำรัสศรี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2552

### **บทคัดย่อ**

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป การศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำนวน 130 คน โดยแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.85 และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ พนักงานที่มีเพศและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุและการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับปัจจัยในการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สำหรับข้อเสนอแนะ บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการนำและการควบคุมเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงาน บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้นั้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ กรรมการสอบ และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยติดตาม สนับสนุน และให้คำแนะนำในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง จนสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ให้การสนับสนุนและสละเวลาในการให้ข้อมูล ทำให้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ ที่สำคัญเหนือสิ่งใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสามี ที่คอยให้กำลังใจกับผู้วิจัยเสมอมา

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต่อผู้บริหารของ บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

นวพรรษ จรรย์ศรี

พฤษภาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบการศึกษา .....	2
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ .....	12
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการของบริษัท...26	
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	38
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	55
สรุปผลการศึกษา .....	55
อภิปรายผล .....	56
ข้อเสนอแนะ .....	59
บรรณานุกรม .....	61
ภาคผนวก .....	64
แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป.....	66
ประวัติผู้ศึกษา .....	71

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล..... 27
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการวางแผนในการ ปฏิบัติงาน..... 28
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการจัดองค์การ..... 29
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการนำ..... 30
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการควบคุม..... 31
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการจัดการ..... 32
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน..... 33
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน..... 34
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา..... 35
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุน..... 36
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานตามด้านต่างๆ..... 37
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานตามด้านต่างๆ..... 38
ตารางที่ 4.13	ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ..... 39
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ..... 40
ตารางที่ 4.15	ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา..... 41
ตารางที่ 4.16	ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน..... 42
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป..... 43
ตารางที่ 4.18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ..... 50



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 3
ภาพที่ 2.1	แสดงหน้าที่ของการจัดการ (Functions of Management) หรือกระบวนการของ จัดการ (Management Process)..... 13
ภาพที่ 2.2	กระบวนการจัดการซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ที่สัมพันธ์กัน 4 ประการ..... 16

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากภาวะ การแข่งขันในด้านต่าง ๆ ที่รุนแรงอันเป็นผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง จากภายในประเทศและจากต่างประเทศ รวมถึงการรับรู้ข่าวสาร ปัญหามากมาย และความเป็นไปในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการพัฒนาแนวคิด เทคโนโลยี และ นวัตกรรมใหม่ ๆ ในโลกยุคดิจิทัลนี้ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันกันในทุกส่วนของธุรกิจ และทุก วงการอุตสาหกรรม การแข่งขันที่เข้มข้น รวมถึงปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมืองในระดับโลกอย่างใน ปัจจุบันนี้เป็นผลให้นำมาซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของยุคสมัยเสมอ และกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้แล้ว นั้นก็คือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง ปัญหาจึงอยู่ที่ผู้บริหารองค์กรว่าจะทำอย่างไร ที่จะให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพราะประสิทธิภาพจะแสดงถึงการ ใช้ คน เงิน และเวลาในการทำงานอย่าง คุ่มค่าและด้วยความประหยัด (ธงชัย สันติวงษ์, 2542 : 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ องค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กร ได้กำหนดไว้ คือ คนและการบริหารจัดการ ซึ่ง ต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ของการดูแลคน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตามที่คาดหวัง องค์กรที่มีการจัดการที่ดีย่อมมีความได้เปรียบมากกว่าองค์กรที่ละเลยการบริหารจัดการ ดังนั้น การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นประ โยชน์ทั้งต่อผู้บริหารองค์กร และผู้ปฏิบัติงาน (ทองทิพภา วิริยะพันธ์, 2551 : 3-4) จากสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่ ค่อนข้างสูงและสภาพการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การจะทำให้การดำเนินธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน นั้น บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความหลากหลาย มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพที่แตกต่างกันและมาทำงานร่วมกัน จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องทราบถึง พฤติกรรมของพนักงาน เพื่อกำหนดนโยบายการจัดการของบริษัทให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุ นโยบายดังกล่าว ผู้วิจัยจึง สนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการว่ามีผลต่อระดับประสิทธิภาพการ

ทำงานของพนักงานมากขึ้นเพียงใด โดยนำผลที่ได้ไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป

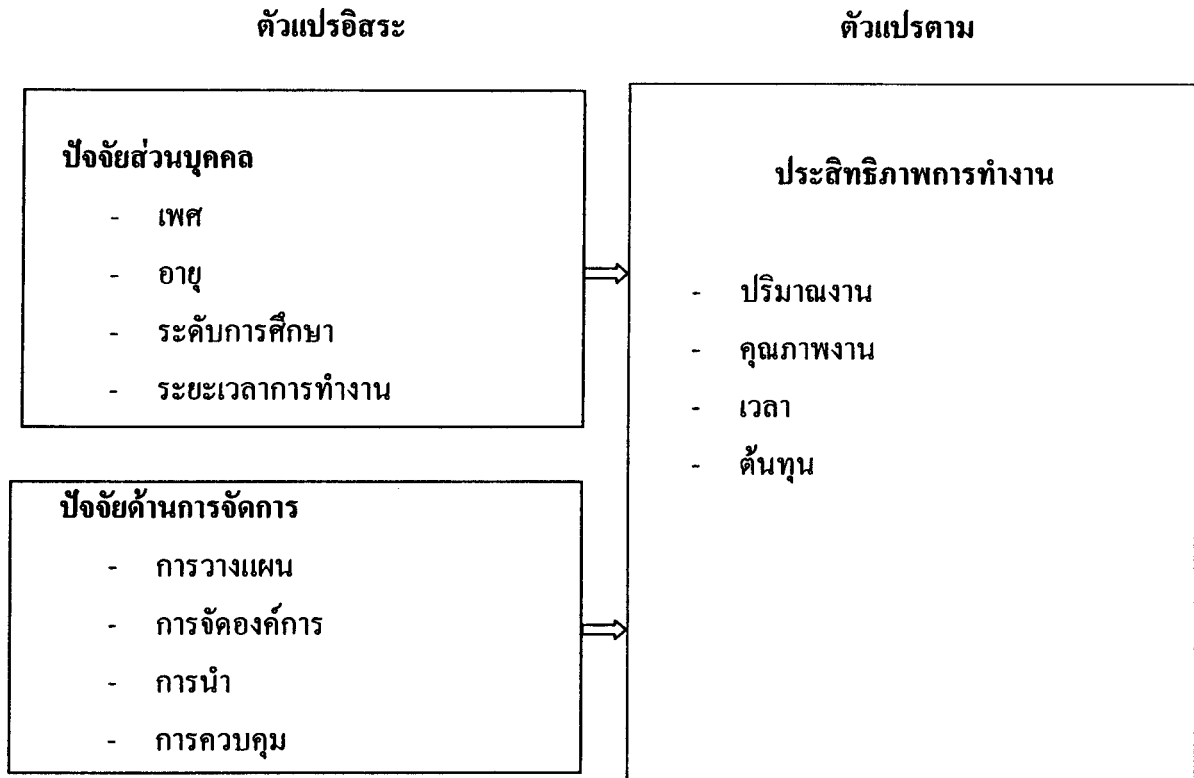
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด และ ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาได้ดังภาพที่

1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ
- 4.2 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
- 4.3 ปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

## 5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตการศึกษา เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป โดยใช้ตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการ

5.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำนวน 130 คน จากบริษัททั้งหมด 5 บริษัท ซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน พนักงานส่วนใหญ่ (จำนวน 100 คน) เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ในขณะที่พนักงานที่เหลือเป็นพนักงานฝ่ายบริหารงานและการบัญชี

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 ถึง เมษายน 2553

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานซึ่งวัดหรือเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบกับผลผลิต โดยประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนด และมีคุณภาพ

6.2 การจัดการ หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยขั้นตอนในการวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้างาน ซึ่งในครั้งนี้นำผู้ศึกษา ได้ทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานใน 4 ด้าน คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

6.4 บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป หมายถึง กลุ่มบริษัทในเครือเอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำนวน 5 บริษัท ได้แก่ บริษัทจัดหางาน เอ็ม แอนด์ เอ คอนซัลแทนส์ จำกัด บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ การ์ดเซอร์วิส จำกัด บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ บิสซิเนส เซ็นเตอร์ จำกัด บริษัทการบัญชีและภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด และบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็คไวเซอร์รี่ จำกัด

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป

7.2 เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ได้มีการพัฒนาการจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.3 เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในการดำเนินการขององค์กรโดยทั่วไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญมากในทุกองค์การ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีสิ่งที่ยั่งยืนที่จะต้องรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ให้อยู่กับองค์การตลอดไป หรือให้อยู่กับองค์การ ได้นานที่สุด ซึ่งปัจจุบันนี้มีผู้ให้ความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยได้ทำการศึกษานบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ในแง่มุมของการจัดการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึง

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป
- 4) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

##### 1.1 ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน

ยุวเดช กุลาตี (2548 : ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2553 ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ต้องการ (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 257) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนด หรือมากกว่าและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยที่คุณภาพเกี่ยวกับงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือสูงกว่า

บุรินโท ชามะรัตน์ (2548 : 16) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการวัด

ระหว่าง Input กับ Output โดยพิจารณาถึงเวลา คือความเร็ว การใช้ทรัพยากร คือ ประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่ดี มีความเหมาะสม โดยบุคคลหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

บรรยงค์ โตจินดา (2542 : 34) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัด ทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2553 ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานซึ่งเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า หรือวัตถุดิบ กับผลผลิต ที่สำเร็จ และถูกต้อง โดยดำเนินการด้วยการประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา และได้ผลผลิตมีคุณภาพ

## 1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นยังพบว่า มีนักวิชาการบางท่านได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังต่อไปนี้

วรจิตร หนองแก (2540 : ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลประกอบด้วย ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์ ส่วนที่ 2 คือ ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ และส่วนที่ 3 คือ แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน



Certo, Samuel C. (2000 : 282-286) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การซึ่งองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

ประการที่ (1) คือ ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติและการดำเนินงาน เป็นต้น

ประการที่ (2) คือ ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่างๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ตามโครงสร้างงานในองค์การ ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่างๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำและทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์การ

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

ธัญญา ผลอนันต์ (2546 : 77-78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งได้ เป็น 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 คือ ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือ การปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชาว์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน ความสนใจงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

ประเภทที่ 2 คือ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนี้น่าสนใจ หรือไม่ มีความท้าทาย แปลกใหม่เล็กน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนา มาก น้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการ ปฏิบัติงานและความพึงพอใจ เป็นต้น

ประเภทที่ 3 คือ ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าใน งาน อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ และรวมถึงเพื่อน ร่วมงานด้วย

สมยศ นาวิการ (2544 : 5) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) คือ การกำหนดภารกิจ การพิจารณา จุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาส และอุปสรรคภายในและภายนอกองค์กร

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) คือ การจัดโครงสร้างองค์กรที่ เหมาะสมจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านระบบ (System) คือ ระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย

ปัจจัยที่ 4 คือ ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) คือ รูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการ จัดการของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่ 5 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ปัจจัยที่ 6 คือ ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะของ บุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ 7 คือ ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Values) คือ ค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากร ในองค์กร

Abraham Zaleanik (อ้างถึงใน วิสรุต มีแก้ว 2541 : 13) กล่าวว่า การที่จะทำงานได้ดี หรือ ไม่นั้น ผู้ทำงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากได้รับการ ตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ตำแหน่งหน้าที่ การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน งานควรเป็นลักษณะที่แจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานสำเร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน และให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เกิดจากสภาพของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน คือการที่บุคลากรมีสภาพทางร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถและความถนัดที่แตกต่างกัน รวมถึงการจัดการขององค์กรที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

### 1.3 การวัดประสิทธิภาพการทำงาน

Mildred Golden Pryor (2006 : 213) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพการทำงานว่ามีตัวชี้วัดทั้งหมด 6 ประการ ได้แก่ รอบเวลาการทำงานต่องานหนึ่งชิ้น (Cycle Time per Unit) เวลาที่รอเข้าคิวต่องานหนึ่งชิ้น (Queue Time per Unit) ค่าใช้จ่ายทรัพยากรต่องานหนึ่งชิ้น (Resource Expended per Unit of Output) ต้นทุนสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพต่องานหนึ่งชิ้น (Cost of Poor Quality per Unit of Output) ร้อยละของการส่งของตรงเวลา (Percent On-Time Delivery) และการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover)

สมใจ ลักษณะ (2543 : 251-252) กล่าวถึงการเสนอรูปแบบการประเมินผลและประสิทธิภาพเกี่ยวกับองค์กรว่า มีตัวชี้วัดที่นำมาประเมิน คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จโดยพิจารณาจากผลผลิตในองค์กรว่าได้ตรงตามเป้าหมายเพียงใด ส่วนการจัดการและการใช้ทรัพยากรนั้น ต้องพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้อย่างไรนั้น องค์กรจำเป็นต้องจัดหาและนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้ครบถ้วน และพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว ซึ่งองค์กรควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเปล่าของทรัพยากร และควรพิจารณากระบวนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้เกิดการไหลเวียนส่งต่องานอย่างเป็นระบบ ผลงานมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาและต้นทุนน้อย ใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้บุคลากรทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ เกิดการราบรื่นในการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในทุกฝ่าย ซึ่งนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 257) กล่าวถึงเทคนิคการประเมินผลการทำงาน 7 ด้าน ไว้ว่า

ด้านที่ 1 ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัด ปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่างๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้แค่ไหน

ด้านที่ 2 คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง มีความครบถ้วน ประณีต ทันเวลา และเป็นที่พึงพอใจในแก่ผู้เกี่ยวข้อง

ด้านที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

ด้านที่ 4 คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยา การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร

ด้านที่ 5 ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชา และลูกน้องเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

ด้านที่ 6 มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ในเรื่องเวลาและเรื่องอื่นๆ

ด้านที่ 7 มีความคิดริเริ่ม (Creativity) ผู้ทำงานที่มีความกระตือรือร้น ในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มดำเนินงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยเหตุและผล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพการทำงาน คือ การนำเทคนิคหรือตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานมาพิจารณา เพื่อกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยงานที่ได้จะต้องเป็นที่พึงพอใจแก่ทุกฝ่ายซึ่งนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร

ในอนาคต และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

### 2.1 ความหมายของการจัดการ

คำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้ในหน่วยงานและบุคลากรของภาคเอกชน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายของการจัดการ ไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2539 : 29) กล่าวว่า การจัดการ คือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1 การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน 2 การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ 3 การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 18-19) กล่าวว่า การจัดการ คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิป์ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's ทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

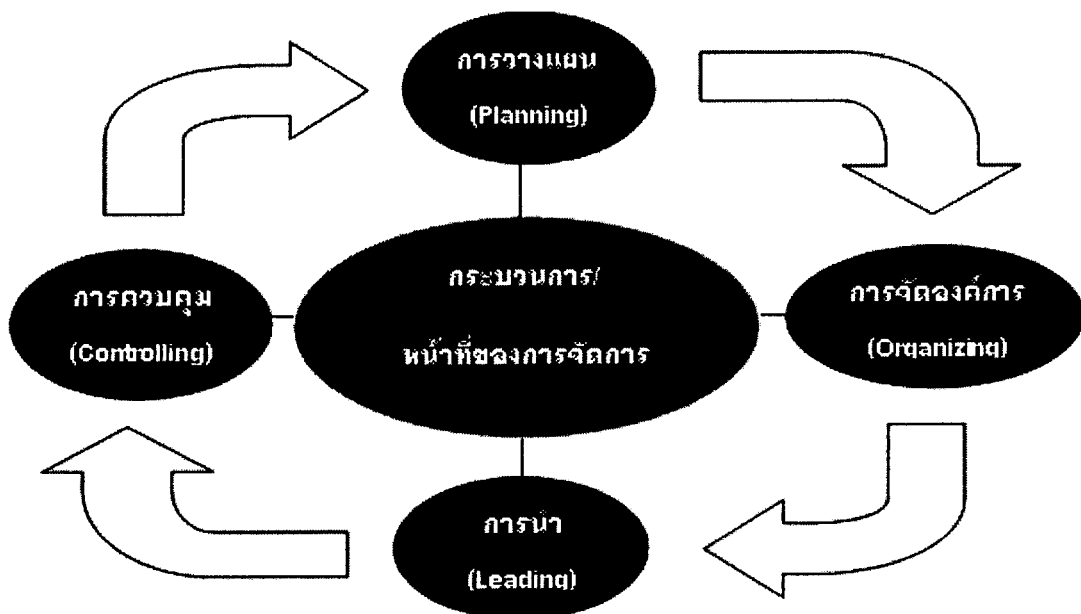
ลัทธีกาล ศรีวะรมย์ (2549 : 5-6) กล่าวว่า การจัดการเป็นเสมือนกระบวนการที่ต้องขับเคลื่อนไปข้างหน้า เพื่อประสานกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยกันอย่างเหมาะสมภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร (Manager) เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารจะมีบทบาทโดยตรงในกระบวนการบริหาร (Management Process) ทั้งสี่ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุมหรือการประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่า การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารต้องเผชิญกับปัญหาและความท้าทายที่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งก่อให้เกิดความกดดันในสถานการณ์ต่างๆ และระดับความกดดันจะมากหรือน้อยนั้น ก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และข้อจำกัดในด้านทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารงานภายในองค์กรให้เป็นไปเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยต้องอาศัยขั้นตอนการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) การดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนงาน โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และนำมาซึ่งความสำเร็จตามแผนที่องค์กรได้กำหนดไว้

## 2.2 กระบวนการการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 22-24) กล่าวว่า กระบวนการการจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมี ปฏิสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่องดังแสดงให้เห็นดังภาพที่ 2.1



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 22)

ภาพที่ 2.1 แสดงหน้าที่ของการจัดการ (Functions of Management) หรือ กระบวนการของการจัดการ (Management Process)

ทั้งนี้หน้าที่ของการจัดการประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการหรืออาจแบ่งในลักษณะที่เป็นขั้นตอนดังนี้

1) การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่ยังต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะการจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์การ การวางแผนจะช่วยให้องค์การกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (Mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคต และแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นต้องการให้องค์การติดตามในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (Reactive) องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (Decision Making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะมีการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ และคู่แข่งกันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็งที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่น มีประสิทธิผล และทรงประสิทธิภาพ

2) การจัดการองค์การ (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์การคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์การหมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่ทำรายงานมีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์การที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์การที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์การ การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) เครื่องมือเหล่านี้มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน การกำหนดแผนกใน โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการการเปลี่ยนแปลงใน โครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้น

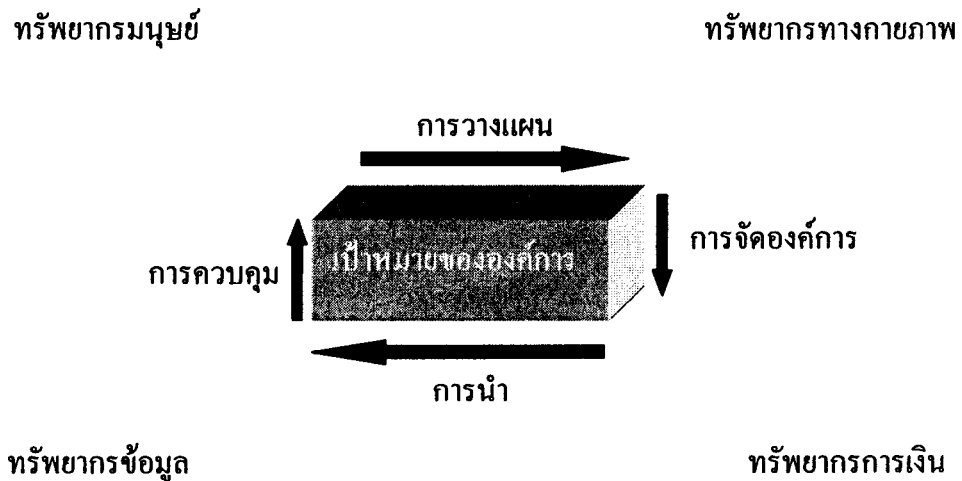
หรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์การจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะแตกต่างจากโครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้า รูปแบบทั่วไปของการจัดแผนกคือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) และด้านเมทริกซ์ (Matrix)

3) การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์การทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจถ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์การ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้ อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์การประสบความสำเร็จตามต้องการ

4) การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์การดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การ ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์การหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวอาจเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์การเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการจัดการ การควบคุมเป็นการตรวจตราและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่า จะบรรลุผลลัพธ์ตามต้องการ นอกจากนี้การควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมและแสดงถึงข้อมูลย้อนกลับเรื่องของการดำเนินงานในฐานะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอีกด้วย (John R. Schermerhorn, op. cit. : 327) อาจกล่าวถึงบทบาทสำคัญของการควบคุมได้ว่า อยู่ที่คำ 4 คำ ได้แก่ มาตรฐาน (Standard) การวัดผล (Measurement) การเปรียบเทียบ (Comparison) และการปฏิบัติ (Take Action) โดยการควบคุมจะครอบคลุมดูแลพื้นที่ 4 พื้นที่ใหญ่ๆ ของการบริหาร (Stephen P. Robbins, Managing Today (1997 :



391) กล่าวคือ พฤติกรรมบุคคลในองค์การ การเงิน การปฏิบัติการ และข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร ประกอบด้วย มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ตลอดจนทรัพยากรข้อมูลของ องค์การ ดังแสดงในภาพที่ 2.2 ซึ่งผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในกระบวนการจัดการทรัพยากร ขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่ทั้ง 4 ประการนี้



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 :19)

ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ที่สัมพันธ์กัน 4 ประการ

ลัทธิกาล ศรีวะธรมย์ (2549 : 159-160) กล่าวว่า การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึง การจัดระเบียบ กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตาม เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์การจะประกอบด้วยคนซึ่งมีความชำนาญในงานแต่ละอย่างแตกต่างกัน ออกไป แต่จะมีการประสานความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ธนชัย ขมจินดา (2549 : 428-429) กล่าวว่า กระบวนการจัดการหรือการบริหารจะเริ่ม ด้วยขั้นตอนของการวางแผนเสมอ ซึ่งการวางแผน (Planning) เป็นขั้นการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบายและกลยุทธ์ขององค์การ โดยกำหนดเป็นแผนระยะสั้นและระยะ ยาว ซึ่งเป็นเสมือนการกำหนดทิศทางและแนวทางการจัดสรรทรัพยากรเพื่อนำมาใช้ในการ ปฏิบัติการต่าง ๆ ขององค์การ ส่วนลำดับที่สองคือ การจัดองค์การ (Organizing) จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้สามารถรองรับแผนงานและช่วยให้เกิด ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรขององค์การในทุกๆ ด้าน ลำดับที่สามคือ ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) ซึ่งต้องใช้ความเป็นผู้นำในการชักนำหว่านล้อมหรือจูงใจ ให้บุคคลากรผู้ปฏิบัติงาน

สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการใช้ภาวะผู้นำจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการสั่งการ การมอบหมายงาน การให้รางวัล การให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การควบคุม (Controlling) หรือการประเมินผลเพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในกรอบของ แผนงานหรือไม่ มีวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและได้ผลงานตามมาตรฐานหรือตรงตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ การควบคุมสามารถเกิดได้ในทุกๆ จุดตามความเหมาะสมของการบริหารองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) จากผู้บริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนด โดยใช้ทรัพยากรขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

#### ประวัติ

กลุ่มบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการประกอบธุรกิจที่หลากหลายประเภท ซึ่งประกอบด้วย 5 บริษัท และมีประวัติความเป็นมาดังนี้

1. บริษัท จัดหางาน เอ็ม แอนด์ เอ คอนซัลแตนท์ จำกัด (M&A Consultants Recruitment Company Limited) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2540 โดยกลุ่มผู้บริหารชาวไทยซึ่งถือหุ้น 60% และผู้บริหารชาวญี่ปุ่นถือหุ้น 40% มีที่ตั้งบริษัทดังนี้ เลขที่ 38 อาคารคิวเฮาส์ คอนเวนซ์ ถนน คอนเวนซ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

2. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ การ์ด เซอร์วิส จำกัด (M&A Guard Service Co., Ltd.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 โดยกลุ่มผู้บริหารชาวไทยซึ่งถือหุ้น 55% และผู้บริหารชาวญี่ปุ่นถือหุ้น 45% มีที่ตั้งบริษัทดังนี้ เลขที่ 8 งามคำแหง 30 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

3. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ บิสซิเนส เซ็นเตอร์ จำกัด (M&A Business Center Co., Ltd.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2542 โดยกลุ่มผู้บริหารชาวไทยซึ่งถือหุ้น 60% และผู้บริหารชาวญี่ปุ่นถือหุ้น 40% มีที่ตั้งบริษัทดังนี้ เลขที่ 38 อาคารคิวเฮาส์คอนเวนซ์ ถนน คอนเวนซ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

4. บริษัทการบัญชีและภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด (M&A Accounting & Tax Co., Ltd.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2544 โดยกลุ่มผู้บริหารชาวไทยซึ่งถือหุ้น 75% และผู้บริหาร

ชาวญี่ปุ่นถือหุ้น 25 % มีที่ตั้งบริษัทดังนี้ เลขที่ 38 อาคารคิวเฮาส์คอนเวนต์ ถนน คอนเวนต์ แขวง สีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

5. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็ดไวซอรี จำกัด (M&A Advisory Co., Ltd.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2547 โดยกลุ่มผู้บริหารชาวไทยซึ่งถือหุ้น 60% และผู้บริหารชาวญี่ปุ่นถือหุ้น 40% มีที่ตั้งบริษัทดังนี้ เลขที่ 38 อาคารคิวเฮาส์คอนเวนต์ ถนน คอนเวนต์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

### **ลักษณะการดำเนินงานของบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป**

กลุ่มบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการประกอบธุรกิจที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละบริษัทมีการดำเนินงานที่แตกต่างกันดังนี้

1. บริษัท จัดหางาน เอ็ม แอนด์ เอ คอนซัลแทนส์ จำกัด (M&A Consultants Recruitment Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจบริการด้านการให้คำปรึกษาการจัดหางานให้แก่ผู้สมัครงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ต้องการทำงานภายในประเทศไทย และบริการจัดหาพนักงานให้แก่บริษัทที่ต้องการพนักงานทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ในตำแหน่งตั้งแต่พนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหารให้แก่กลุ่มธุรกิจทุกประเภท

2. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ การ์ด เซอร์วิส จำกัด (M&A Guard Service Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจบริการด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่กลุ่มธุรกิจทุกประเภท นอกจากนี้ยังให้บริการรักษาความปลอดภัยในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

3. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ บิซิเนส เซ็นเตอร์ จำกัด (M&A Business Center Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจบริการในการให้เช่าพื้นที่สำนักงาน เฟอ์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงาน เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงบริการให้เช่าพื้นที่ในการจัดประชุมแก่กลุ่มธุรกิจทุกประเภท เป็นต้น ซึ่งให้บริการทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท

4. บริษัทการบัญชีและภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด (M&A Accounting & Tax Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการบัญชี ภาษี การจัดทำและวางแผนโครงสร้างเงินเดือน รวมถึงการรับทำบัญชี ภาษีและการทำเงินเดือนให้แก่กลุ่มธุรกิจทุกประเภท ซึ่งมีรายละเอียดทั้งสาม ดังนี้ ด้านที่หนึ่ง บริการด้านการบัญชี ได้แก่ การจัดทำบัญชีทั่วไป การจัดทำงบการเงินต่าง ๆ และการประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีในการตรวจสอบบัญชีรายปี ด้านที่สอง บริการด้านภาษี ได้แก่ บริการจัดทำภาษีรายเดือน การจัดส่งเงินสมทบประกันสังคม การขอคืนภาษี ให้คำปรึกษาซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการภาษี และติดต่อกับกรมสรรพากรในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาษี เป็นต้น และด้านที่สาม คือ บริการจัดทำเงินเดือน ได้แก่ การรับทำบัญชีสำหรับจ่ายเงินเดือน การจัดทำ ภงด. 1 เพื่อส่ง

ให้กับกรมสรรพากร และการจัดทำกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทการบัญชีและ ภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด ยังได้รับรางวัล Quality Accounting Firm จากกรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวง พาณิชย์ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 โดยบริษัทการบัญชีและภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด มี ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีจากกรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวง พาณิชย์ และดำเนินงานด้วยทีมงานที่มีผู้เชี่ยวชาญในด้านการบัญชีที่มีคุณภาพ

5. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็ดไวเซอร์รี่ จำกัด (M&A Advisory Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจ บริการให้คำปรึกษาในการจัดตั้งบริษัท โดยเฉพาะผู้ที่มีความสนใจในการประกอบธุรกิจ ภายในประเทศไทย ซึ่งบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็ดไวเซอร์รี่ จำกัด มีความชำนาญในการจดทะเบียน จัดตั้งบริษัทในทุกรูปแบบธุรกิจ ทั้งในธุรกิจประเภท โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการค้า และธุรกิจ บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็ดไวเซอร์รี่ จำกัด ยังให้บริการทางด้านอื่น ๆ อีก เช่น ให้บริการจัดตั้งบริษัท จัดหาสำนักงาน ขึ้นค่าขอรับการส่งเสริมจากสำนักงานส่งเสริมการ ลงทุน การยื่นขอหนังสือรับรองการทำงานสำหรับชาวต่างชาติ การขึ้นทะเบียนประกันสังคม และ การแก้ไขการจดทะเบียนบริษัท เป็นต้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีประสิทธิภาพการ ทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หลักการบริหารในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ในระดับทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ .01

รดา มณีพรายพรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรม และด้านการปฐมนิเทศ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกข้อ อาทิเช่น ท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ของบริษัทเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน ท่านปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ท่านปฏิบัติ

งานด้วยความยุติธรรม และการปฏิบัติงานของท่านผลงานที่ได้จะต้องตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ และลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายรถยนต์อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานของทีมงานอยู่ในระดับต่ำ และพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานของทีมงานและพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานขายรถยนต์อยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานของทีมงานมีความสัมพันธ์กับอายุ และรายได้ต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการขายไม่มีความสัมพันธ์กัน พฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงานมีความสัมพันธ์กับอายุ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนเพศและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนพฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานของทีมงานไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพงาน คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว และความร่วมมือกับผู้อื่น และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปริมาณงาน และความน่าไว้วางใจ และเมื่อพิจารณาเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและระดับตำแหน่งจะมีความแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแล้วและรายด้าน เช่น ด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความน่าไว้วางใจ และมีความคิดริเริ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป โดยใช้แบบสอบถามแบบด้วยตนเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีขั้นตอนการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป จำนวน 130 คน โดยมีรายละเอียดจำนวนประชากรแยกแต่ละบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ดังนี้

บริษัท	ประชากร (คน)
1. บริษัทจัดหางาน เอ็ม แอนด์ เอ คอนซัลแทนส์ จำกัด	6
2. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ การ์ค เซอร์วิส จำกัด	100
3. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ บิสซิเนส เซ็นเตอร์ จำกัด	5
4. บริษัทการบัญชีและภาษี เอ็ม แอนด์ เอ จำกัด	14
5. บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ แอ็ค ไวเซอร์รี่ จำกัด	5
รวม	130

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นคำตอบหลายตัวเลือก และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศชายและเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ถึง 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วง ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548 : 149-150)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 18}{5} \\ &= 8.5 \text{ ประมาณ 9 ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

1. 18 – 27 ปี
2. 28 – 37 ปี
3. 38 – 47 ปี
4. 48 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (บุศรา เตียรณบรรจง, 2546 :33) ดังนี้

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานและปัจจัยด้านการจัดการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่างๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป

สำหรับการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราด ได้ค่าเท่ากับ 0.854

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป โดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มประชากรที่เป็นเป้าหมายจำนวน 130 ชุด และรับคืนด้วยตัวเอง สำหรับแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนจำนวน 130 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และนำมาจัดระเบียบและลงรหัส เพื่อนำข้อมูลเก็บลงในคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS



3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.1 การลงรหัสข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแล้วมาลงรหัสตามคู่มือลงรหัส เพื่อแปลงข้อมูลที่ได้รับให้อยู่ในรูปแบบของตัวเลข จากนั้นนำไปวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

##### 4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

4.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

การแปลความหมายของระดับคะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจัดการดังนี้

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีการจัดการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีการจัดการในระดับดี
2.61 – 3.40	มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีการจัดการอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

การแปลความหมายของระดับคะแนนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ดังนี้

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

**4.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน** ใช้ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านเพศ และ F-test แบบ One Way ANOVA เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัว ขึ้นไป โดยใช้วิธีของ Scheffe เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงาน

**4.2.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป** โดยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือ ไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้เกณฑ์ดังนี้ (สากล จริยวิทยานนท์, 2542 : 508)

ค่า $r$	ระดับของความสัมพันธ์
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

**4.2.5 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน** ใช้การวิเคราะห์ Content Analysis ด้วยการนับจำนวนและหาค่าร้อยละในแต่ละรายการความคิดเห็น ในแบบสอบถามส่วนที่ 4

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป นี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ในบทที่ 4 นี้ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการของบริษัท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการของบริษัท**

จากการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลใน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 130 คน ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=130)	ร้อยละ (100.0)
<b>เพศ</b>		
ชาย	92	70.00
หญิง	38	30.00
<b>อายุ</b>		
18 - 27 ปี	36	27.69
28 - 37 ปี	53	40.77
38 - 47 ปี	34	26.15
48 ปีขึ้นไป	7	5.38
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	85	65.38
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35	26.92
สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.69
<b>ระยะเวลาการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	94	72.31
6 - 10 ปี	30	23.08
11 - 15 ปี	4	3.08
มากกว่า 16 ปี	2	1.54

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ในตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ร้อยละ 70.00 เป็นเพศชายและร้อยละ 30.00 เป็นเพศหญิง พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ร้อยละ 40.77 มีอายุระหว่าง 28 – 37 ปี รองลงมา คือ ร้อยละ 27.69 มีอายุระหว่าง 18 – 27 ปี ร้อยละ 26.15 มีอายุระหว่าง 38 – 47 ปี และร้อยละ 5.38 มีอายุ 48 ปีขึ้นไป พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ร้อยละ 65.38 มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ร้อยละ 26.92 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และร้อยละ 7.69 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ร้อยละ 72.31 มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา คือ ร้อยละ 23.08 มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี ร้อยละ 3.08 มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี และร้อยละ 1.54 มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปี

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการด้านการวางแผนของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 5 ด้าน คือ (1) ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท (2) ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน (3) ข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ (4) บริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน (5) ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน และรวมทั้ง 5 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการวางแผนในการทำงาน

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท	3.64	0.75	ดี
2. ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน	3.71	0.71	ดี
3. ข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ	3.35	0.80	ปานกลาง
4. บริษัทของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน	3.67	0.71	ดี
5 ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน	3.37	0.83	ปานกลาง
ด้านการวางแผน โดยรวม	3.55	0.62	ดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการวางแผนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ บริษัทของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัทอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นระบบ

อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการด้านการจัดองค์การของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 5 ด้าน คือ (1) หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน (2) พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสม (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน (4) มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป (5) มีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดี และรวมทั้ง 5 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการจัดองค์การ

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	3.22	0.50	ปานกลาง
2. พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสม	3.45	0.59	ดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน	3.53	0.61	ดี
4. บริษัทของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป	3.47	0.67	ดี
5. มีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดี	3.31	0.77	ปานกลาง
การจัดองค์การโดยรวม	3.97	0.65	ดี

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา คือ บริษัทของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยน ไปอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.47) พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) และท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการด้านการนำของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 5 ด้าน คือ (1) การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ (2) ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงาน

เมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย (3) การกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (4) ผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่ (5) การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง และรวมทั้ง 5 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการนำ

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	3.05	0.78	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.48	0.63	ดี
3. มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.28	0.70	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่	3.05	0.80	ปานกลาง
5. การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.47	0.66	ดี
ด้านการนำโดยรวม	3.23	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการนำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา คือ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้องอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) และผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการด้านการควบคุมของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ (1) การกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ (2) ผลการทำงานถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ

ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกิดคตินักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย (3) ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน (4) การทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการด้านการควบคุม

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้	3.51	0.63	ดี
2. ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ	3.42	0.55	ดี
3. ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน	3.28	0.76	ปานกลาง
4. บริษัทของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ	3.25	0.74	ปานกลาง
ด้านการควบคุมโดยรวม	3.36	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องบริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมา คือ ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมออยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.42) ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และบริษัทของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ด้วย Rating Scale จำนวน 4 ด้าน คือ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การนำ (4) การควบคุม และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.6



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การวางแผน	3.55	0.62	ดี
การจัดองค์การ	3.97	0.65	ดี
การนำ	3.23	0.59	ปานกลาง
การควบคุม	3.36	0.66	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการจัดการ โดยรวม	3.53	0.56	ดี

จากตารางที่ 4.6 พบว่าโดยรวมพนักงานตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจัดการ โดยรวมขององค์กรอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดองค์การอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ การวางแผนอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.55) การควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และการนำอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.7-4.11

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ (1) การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย (2) อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงานอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (3) จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น (4) ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงานลดลง และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.02	0.74	สูง
2. อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงานอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้	3.81	0.79	สูง
3. จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น	3.32	0.73	ปานกลาง
4. ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงานลดลง	3.25	0.72	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม	3.91	0.57	สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงานอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.81) จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงานลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ (1) ผลงานที่ทำสำเร็จต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ (2) ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลง (3) ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น (4) ปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผลงานที่ทำสำเร็จต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	3.37	0.59	ปานกลาง
2. ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลง	3.70	0.77	สูง
3. ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น	3.98	0.68	สูง
4. ท่านปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง	3.12	0.82	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวม	3.54	0.53	สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลงอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ผลงานที่ทำสำเร็จต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และท่านปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงาน  
ในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ  
(1) ความสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด (2) ความสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้  
(3) ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงานต่อผู้ปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง ตรง และรวดเร็ว (4) สามารถ  
วางแผนให้งานเร็วขึ้น และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	3.88	0.84	สูง
2. ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้เร็ว	3.89	0.81	สูง
3. ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงานต่อผู้ปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง ตรง และรวดเร็ว	3.25	0.74	ปานกลาง
4. ท่านสามารถวางแผนให้งานเร็วขึ้น	4.02	0.69	สูง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาโดยรวม	3.76	0.61	สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถวางแผนให้งานเร็วขึ้นอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย  
4.02) รองลงมา คือ ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้เร็วอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.89)  
ท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้บังคับบัญชา  
สามารถสั่งงานต่อผู้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ตรง และรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)  
ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ (1) ความสามารถลดต้นทุนรวมในการดำเนินการกับลูกค้า (2) แบบฟอร์มทุกอย่างอยู่ในสต็อกอย่างเพียงพอ (3) ความสามารถใช่วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าที่สุด (4) ความสามารถลดการใช้แรงงานล่วงหน้า และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถลดต้นทุนรวมในการดำเนินการกับลูกค้า	3.77	0.67	สูง
2. บริษัทของท่านมีแบบฟอร์มทุกอย่างอยู่ในสต็อกอย่างเพียงพอ	3.98	0.76	สูง
3. ท่านสามารถใช่วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าที่สุด	3.30	0.74	ปานกลาง
4. บริษัทของท่านสามารถลดการใช้แรงงานล่วงหน้า	3.26	0.86	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุนโดยรวม	3.57	0.56	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยจำแนกระดับความคิดเห็น คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องบริษัทของท่านมีแบบฟอร์มทุกอย่างอยู่ในสต็อกอย่างเพียงพออยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ ท่านสามารถลดต้นทุนรวมในการดำเนินการกับลูกค้าอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ท่านสามารถใช่วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) และบริษัทของท่านสามารถลดการใช้แรงงานล่วงหน้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale ได้จัดทำข้อรายการคำถามเป็น 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานตามด้านต่างๆ

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	3.91	0.57	สูง
ด้านคุณภาพของงาน	3.54	0.53	สูง
ด้านเวลา	3.76	0.61	สูง
ด้านต้นทุน	3.57	0.56	สูง
ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม	3.70	0.47	สูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าโดยรวมพนักงานตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านปริมาณงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา คือ ด้านเวลาอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านต้นทุนอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.57) และด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิภาพการทำงานและการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการจัดการ โดยตั้งเป็นสมมติฐานเพื่อการทดสอบ 3 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

#### 3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ด้วย Rating Scale จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานตามด้านต่างๆ

ระดับประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	3.91	สูง
ด้านคุณภาพของงาน	3.54	สูง
ด้านเวลา	3.76	สูง
ด้านต้นทุน	3.57	สูง
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	3.70	สูง

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานค่าเฉลี่ยรวม 4 ด้าน เท่ากับ 3.70 ซึ่งหมายความว่าระดับประสิทธิภาพ

การทำงานอยู่ในระดับที่สูง ขณะที่ระดับประสิทธิภาพการทำงานของสมมติฐานกำหนดอยู่ในระดับต่ำ

### 3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศต่างกันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบแบบ t-test เป็นการทดสอบ 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ

รายละเอียด		เพศ		t	p-value
		ชาย	หญิง		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	$\bar{X}$	3.99	3.84	1.73	0.04*
	S.D.	0.48	0.45		
ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	3.98	3.75	2.11	0.04*
	S.D.	0.57	0.55		
ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	4.04	3.99	0.41	0.68
	S.D.	.57	.43		
ด้านเวลา	$\bar{X}$	4.04	3.76	2.45	0.02*
	S.D.	0.58	0.64		
ด้านต้นทุน	$\bar{X}$	3.91	3.84	0.63	0.53
	S.D.	0.54	0.63		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่ด้านจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบแบบ t-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแต่ละด้านจำแนกตามเพศพบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยในด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานและด้านเวลาสูงกว่าเพศหญิง



**สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ F-test เป็นการทดสอบ 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ**

รายละเอียด		อายุ				F	p-value
		18 - 27	28 - 37	38 - 47	48 ปี		
		ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม	$\bar{X}$	3.82	3.97	3.96	4.36	2.73	0.05
	S.D.	0.43	0.46	0.51	0.44		
ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	3.74	3.97	3.94	4.29	2.38	0.07
	S.D.	0.54	0.53	0.62	0.65		
ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	3.83	4.08	4.04	4.50	3.86	0.01*
	S.D.	0.48	0.54	0.50	0.48		
ด้านเวลา	$\bar{X}$	3.90	3.92	3.99	4.39	1.39	0.25
	S.D.	0.67	0.60	0.56	0.63		
ด้านต้นทุน	$\bar{X}$	3.83	3.91	3.86	4.25	1.16	0.33
	S.D.	0.52	0.57	0.63	0.29		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่ด้านจำแนกตามอายุโดยใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแต่ละด้านจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ F-test เป็นการทดสอบ 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา**

รายละเอียด		ระดับการศึกษา			F	p-value
		ต่ำกว่า	ปริญญา	สูงกว่า		
		ปริญญาตรี	ตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม	$\bar{X}$	3.94	3.92	4.07	0.69	0.38
	S.D.	0.49	0.35	0.70		
ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	3.92	3.90	3.90	9.8	0.02*
	S.D.	0.59	0.44	0.59		
ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	3.98	4.04	4.35	11.01	0.00*
	S.D.	0.43	0.40	0.58		
ด้านเวลา	$\bar{X}$	3.99	3.89	3.93	0.72	0.39
	S.D.	0.60	0.49	0.32		
ด้านต้นทุน	$\bar{X}$	3.87	3.87	4.10	0.75	0.48
	S.D.	0.57	0.51	0.68		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่ด้านจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานและคุณภาพของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ F-test เป็นการทดสอบ 4 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลา (4) ด้านต้นทุน และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.16 ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

รายละเอียด		ระยะเวลาทำงาน				F	p-value
		ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 16 ปี		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	$\bar{X}$	3.86	4.19	4.11	3.78	4.16	0.01*
	S.D.	0.45	0.48	0.54	0.04		
ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	3.83	4.20	4.19	3.13	5.22	0.00*
	S.D.	0.55	0.56	0.43	0.53		
ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	3.95	4.22	4.06	4.25	2.03	0.11
	S.D.	0.50	0.59	0.52	0.35		
ด้านเวลา	$\bar{X}$	3.89	4.16	4.19	3.88	1.74	0.16
	S.D.	0.60	0.63	0.75	0.48		
ด้านต้นทุน	$\bar{X}$	3.79	4.19	4.00	3.88	4.21	0.01*
	S.D.	0.58	0.43	0.54	0.60		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่ด้านตามระยะเวลาทำงานโดยใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแต่ละด้านจำแนกตามระยะเวลาการทำงานพบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานและด้านต้นทุนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

### 3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป โดยใช้การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งปัจจัยด้านการจัดการมี 4 ด้าน คือ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การนำ (4) การควบคุม และรวมทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป

ปัจจัยด้านการจัดการ	Pearson correlation (r)	Sig. (2-tailed)	แปลผล
1. การวางแผน	0.62	0.00	ค่อนข้างสูง
1.1 ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท	0.63	0.00	ค่อนข้างสูง
1.2 ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน	0.43	0.00	ปานกลาง
1.3 ข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ	0.55	0.00	ปานกลาง
1.4 บริษัทของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน	0.60	0.00	ค่อนข้างสูง
1.5 ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน	0.61	0.00	ปานกลาง
2. การจัดองค์การ	0.57	0.00	ปานกลาง
2.1 ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	0.44	0.00	ปานกลาง
2.2 พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสม	0.45	0.00	ปานกลาง
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน	0.56	0.00	ปานกลาง
2.4 บริษัทของท่านมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป	0.66	0.00	ค่อนข้างสูง
2.5 มีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดี	0.62	0.00	ค่อนข้างสูง
3. การนำ	0.42	0.00	ปานกลาง
3.1 ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	0.50	0.00	ปานกลาง
3.2 ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไป	0.52	0.00	ค่อนข้างสูง

ปัจจัยด้านการจัดการ	Pearson correlation (r)	Sig. (2-tailed)	แปลผล
ตามเป้าหมาย			
3.3 มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	0.42	0.00	ปานกลาง
3.4 ผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่	0.40	0.00	ต่ำ
3.5 การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง	0.51	0.00	ปานกลาง
4. การควบคุม	0.51	0.00	ปานกลาง
4.1 บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้	0.55	0.00	ปานกลาง
4.2 ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ	0.47	0.00	ปานกลาง
4.3 ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน	0.60	0.00	ปานกลาง
4.4 บริษัทของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ	0.49	0.00	ปานกลาง
รวมการจัดการ	0.58	0.00	ปานกลาง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป โดยใช้การทดสอบสถิติสัมพันธ์ประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) มีดังนี้

ปัจจัยด้านการจัดการ โดยรวมกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่าปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.58 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยการจัดการมีระดับสูงขึ้น ประสิทธิภาพโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผน โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่า 0.01 หมายความว่า การวางแผนมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.62 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานดีมากขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.63 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัทชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

2. ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.43 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.55 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. บริษัทของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.60 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าบริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

5. ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.61 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่า 0.01 หมายความว่า การจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.57 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการจัดองค์การชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

6. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.44 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสม พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.45 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.56 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

9. บริษัทของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.66 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปอย่างเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

10. สิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดี พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.62 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้ามีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทดีขึ้น จะให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการนำโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่า 0.01 หมายความว่า การนำมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.42 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการนำที่ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อพบว่า

11. ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.50 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

12. ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.52 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายเป็นประจำมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

13. มีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.42 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

14. ผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.40 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้บังคับบัญชาร่วมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ



15. การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.51 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่า 0.01 หมายความว่า การนำมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.51 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการควบคุมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อพบว่า

16. บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.55 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

17. ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.47 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผลการทำงานของพนักงานถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างสม่ำเสมอมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

18. ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.60 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

19. บริษัทของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.49 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 130 คน ผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ระบุความคิดเห็นเป็นภาพรวมทั้งสิ้น 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.61 ผู้ศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ปในประเด็นใหญ่ๆ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n=58)	ร้อยละ (100.0)
1.การวางแผน		
1.1 การวางแผนงานไม่เป็นระบบทำให้ต้องมีการแก้ไขบ่อย	3	5.17
1.2 เป้าหมายของการทำงานยังไม่ชัดเจน	7	12.06
2. การจัดองค์การ		
2.1 ควรจัดคนให้เหมาะสมกับงาน	6	10.34
2.2 ควรกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน	6	10.34
2.3 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในการทำงาน	5	8.62
3.การนำ		
3.1 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่	13	22.41
3.2 หัวหน้านิยมผูกขาดอำนาจความเป็นผู้นำแต่เพียงผู้เดียว	10	17.24
4.การควบคุม		
4.1 ควรใช้วิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงาน	5	8.62
4.2 ควรมีมาตรฐานการทำงานที่เป็นเอกสาร	3	5.17

จากตารางที่ 4.18 จากการจำแนกประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ (22.41%) รองลงมา คือ หัวหน้านิยมผูกขาดอำนาจความเป็นผู้นำแต่เพียงผู้เดียว (17.24%) และควรจัดคนให้เหมาะสมกับงาน (10.34%) และควรกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน (10.34%) ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ด้าน คือ ลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป โดยการใช้กลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด 130 คน ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ค้นคว้าผ่าน Internet และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากกลุ่มประชากรของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ทั้งหมด 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผล ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป**

##### **ตอนที่ 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม**

พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

**ตอนที่ 1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม**

พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีความเห็นในปัจจัยด้านการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านการจัดองค์การ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจนเป็นลำดับแรก และบริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปเป็นลำดับรองมา

2. ด้านการวางแผน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการวางแผนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรก และบริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นลำดับรองมา

3. ด้านการควบคุม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบริษัทมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้เป็นลำดับแรก และผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอเป็นลำดับรองมา

4. ด้านการนำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดการด้านการนำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายเป็นลำดับแรก และการสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้องเป็นลำดับรองมา

### ตอนที่ 1.3 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป

พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เป็นอันดับแรก และอัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงานอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้เป็นลำดับรองมา
2. ด้านเวลา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถวางแผนให้งานเร็วขึ้นอยู่เป็นอันดับแรก และพนักงานสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้เร็วเป็นลำดับรองมา
3. ด้านต้นทุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบริษัทมีแบบฟอร์มทุกอย่างอยู่ในสต็อกอย่างเพียงพออยู่เป็นอันดับแรก และสามารถลดต้นทุนรวมในการดำเนินการกับลูกค้าเป็นลำดับรองมา
4. ด้านคุณภาพของงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอยู่เป็นอันดับแรก และคิดว่าปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลงเป็นลำดับรองมา

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานค่าเฉลี่ยรวม 4 ด้าน เท่ากับ 3.70 ซึ่งหมายความว่าระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับที่สูง เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

เนื่องจากผู้ศึกษาได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลใน 4 รายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบแบบ t-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านแตกต่างกัน เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่จำแนกตามอายุโดยใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านไม่แตกต่างกัน เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านไม่แตกต่างกัน เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน และภาพรวมทั้งสี่จำแนกตามระยะเวลาทำงาน โดยการใช้การทดสอบแบบ F-test พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้งสี่ด้านแตกต่างกัน เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป**

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการจัดการมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำแนกตามการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม พบว่ามีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## 2. อภิปรายผล

### 2.1 ลักษณะส่วนบุคคล

**เพศ** ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3) ร้อยเอ็ด พบว่าเพศอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน ฝันทิพย์ จิตต์จารึก (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงาน และรดา มณีพรายพรรณ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด

**อายุ** ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน ฝันทิพย์ จิตต์จารึก (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และรดา มณีพรายพรรณ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3) ร้อยเอ็ด

**ระดับการศึกษา** ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน และฝันทิพย์ จิตต์จารึก (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3) ร้อยเอ็ด

ระยะเวลาการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3) ร้อยเอ็ด พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน ฝันทิพย์ จิตต์จารึก (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงาน และรดา มณีพรายพรรณ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูอาร์.เคมีคอล จำกัด

## 2.2 ปัจจัยด้านการจัดการ

การวางแผน ผลจากการศึกษา พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่มีความเห็นต่อการวางแผนในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมและองค์ประกอบเป็นรายชื่อในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3) ร้อยเอ็ด พบว่าการวางแผนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานให้ความสำคัญกับการวางแผนให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดไว้ จึงทำให้พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีความคิดเห็น โดยภาพรวม และองค์ประกอบเป็นรายชื่อด้านการวางแผนในระดับค่อนข้างสูง

การจัดองค์การ ผลจากการศึกษา พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่มีความเห็นต่อการจัดองค์การในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมและองค์ประกอบเป็นรายชื่อในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้อง

กับผลงานวิจัยของนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่าการจัดองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร และสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่ดีพอ จึงทำให้พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีความคิดเห็น โดยภาพรวม และองค์ประกอบเป็นรายชื่อด้านการจัดองค์การในระดับปานกลาง

**การนำ** ผลจากการศึกษา พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่มีความเห็นต่อการนำขององค์การที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมและองค์ประกอบเป็นรายชื่อในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของรดา มณีพรายพรรณ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด พบว่าการควบคุมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ มีการกำหนดผลตอบแทนให้กรณีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย จึงทำให้พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีความคิดเห็น โดยภาพรวม และองค์ประกอบเป็นรายชื่อด้านการนำในระดับปานกลาง

**การควบคุม** ผลจากการศึกษา พบว่าพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ที่มีความเห็นต่อการควบคุมขององค์การที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมและองค์ประกอบเป็นรายชื่อในทิศทางเดียวกันในระดับระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยนายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่าการจัดองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานทุกคนมีเป้าหมายการทำงาน และบริษัทสนับสนุนให้มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีความคิดเห็น โดยภาพรวม และองค์ประกอบเป็นรายชื่อด้านการควบคุมในระดับปานกลาง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป พบว่าปัจจัยการจัดการด้านการนำและการควบคุม มีระดับประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าปัจจัยด้านการวางแผนและการจัดองค์การ ดังนั้นบริษัทจึงควรนำปัจจัยการจัดการด้านการนำและการควบคุม มาพิจารณานำไปปรับปรุงการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ดังนี้

3.1.1 ผลการศึกษาพบว่า การจัดการด้านการนำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมว่าการนำปัจจุบันขององค์กรค่อนข้างมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการนำต้องอาศัยผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ประเด็นนี้ผู้บริหารต้องใส่ใจในการสร้างภาวะผู้นำ ให้มีผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความศรัทธา และต้องการทำตามผู้นำ และผู้นำต้องรู้จักกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Empower) ให้บุคลากรในองค์กร เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรนั้น จะเกิดขึ้นได้ จากความร่วมมือในการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กร

3.1.2 ผลการศึกษาพบว่า การจัดการด้านการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมว่าการควบคุมปัจจุบันขององค์กรค่อนข้างมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมงานนั้นยังไม่ชัดเจน ประเด็นนี้ผู้บริหารต้องใส่ใจในการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมงานรวมถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพราะว่าเกณฑ์จะเป็นตัววัดประสิทธิผลหรือประสิทธิภาพของงาน หรืออาจใช้วิธีวงล้อ PDCA ซึ่งประกอบด้วย การเตรียมงาน (Plan) การลงมือปฏิบัติตามแผนงาน (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การทำงานเป็นทีมงาน ภาวะผู้นำ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงการสื่อสาร ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3.2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทอื่นๆ ด้วย เช่น บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกันในด้านการจัดการ แล้วนำผลมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551) *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด
- ยุวณูช ฤลาดี (2548) “ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร” สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก  
<http://202.129.53.76/yuwanuch/less3.htm>
- บุรินโท ชามะรัตน์ (2548) *ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขต  
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*
- บรรยงค์ โตจินดา (2542) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร อมรการ์พิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2542) *การบริหารงานบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช  
“ประสิทธิภาพ-วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี” สืบค้นวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2553 จาก  
<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E>
- วรจิตร หนองแก (2540) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของ  
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น* สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์  
2553 จาก <http://thesis.tiac.or.th/main.htm>
- สมยศ นาวิการ (2544) *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สมคิด บางโม (2539) *หลักการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บริษัทวิทยพัฒน์
- สมใจ ลักษณะ (2543) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏ  
สวนสุนันทา
- รัชฎญา ผลอนันต์ (2546) *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*  
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิต
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) *การจัดการบริหารหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*  
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพรเพช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2544) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา
- สมยศ นาวิการ (2544) *การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร: MBO* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
บรรณกิจ

- วิศรุต มีแก้ว (2541) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อผลิต  
จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*  
 ลัทธีกาล ศรีวระมย์ (2549) “ความหมายและความสำคัญของการจัดการ” ใน *ประมวลสาระชุด  
วิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 1 หน้า 5-6 นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- ธนชัย ขมจินดา (2549) “การควบคุมในองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและ  
ทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 7 หน้า 428-429 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขา  
 วิทยาการจัดการ
- ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร บัณฑิต  
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- รดา มณีพรายพรรณ (2549) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.  
อาร์.เคมีคอล จำกัด สารนิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- ฝนทิพย์ จิตต์จาร์ึก (2545) *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับ  
ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิซูบิชิในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย*
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา3)  
ร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*
- Zaleanik, Abraham and Others. “Motion Productivity and Satisfaction of Workers”  
 Massachusetts: Devition of Research, Harward University (1958)
- Certo, Samuel C. “Modern Management (8th Edition)” Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall  
 (2000:282-286)
- Michael A. Hitt et al. “Effective Management” West Pub Co. (January 1979)
- Mildred Golden Pryor. “Strategic Quality Management: A Strategic Systems Approach to  
 Quality”.Houston, TX: Dame Publication (1998)

ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นและไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 - 27 ปี

28 - 37 ปี

38 - 47 ปี

48 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงานที่บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป

ต่ำกว่า 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

มากกว่า 16 ปี

**ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นข้อมูลของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านปริมาณงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 อัตราส่วนปริมาณงานต่อเวลาทำงานอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้					
1.3 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น					
1.4 ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงานลดลง					
<b>2. ด้านคุณภาพของงาน</b>					
2.1 ผลงานที่ทำสำเร็จต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้					
2.2 ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้าลดลง					
2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น					
2.4 ท่านปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง					
<b>3. ด้านเวลา</b>					
3.1 ท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
3.2 ท่านสามารถส่งมอบสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งได้เร็ว					
3.3 ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงานต่อผู้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เทียบตรง และรวดเร็ว					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.4 ท่านสามารถวางแผนให้งานเร็วขึ้น					
<b>4. ด้านต้นทุน</b>					
4.1 ท่านสามารถลดต้นทุนรวมในการดำเนินการกับลูกค้า					
4.2 บริษัทของท่านมีแบบฟอร์มทุกอย่างอยู่ในสต็อกอย่างเพียงพอ					
4.3 ท่านสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าที่สุด					
4.4 บริษัทของท่านสามารถลดการใช้แรงงานล่วงหน้า					

**ส่วนที่ 3 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นข้อมูลของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การวางแผน</b>					
1.1 ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท					
1.2 ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน					
1.3 ข้อมูลข่าวสารถูกส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ					
1.4 บริษัทของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน					
1.5 ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน					
<b>2. การจัดองค์การ</b>					
2.1 ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน					
2.2 พื้นที่การทำงานถูกจัดสรรอย่างเหมาะสม					
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน					
2.4 บริษัทของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป					
2.5 มีสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทที่ดี					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. การนำ</b>					
3.1 ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ					
3.2 ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย					
3.3 มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย					
3.4 ผู้บังคับบัญชาพร้อมจะสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่					
3.5 การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
<b>4. การควบคุม</b>					
4.1 บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้					
4.2 ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ					
4.3 ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน					
4.4 บริษัทของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ					

**ส่วนที่ 4 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**1.การวางแผน**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2.การจัดองค์การ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3.การนำ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4.การควบคุม**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**\*\*\*ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*\***

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ-นามสกุล</b>	นางนวพรรษ จำรัสศรี
<b>วัน เดือน ปี ที่เกิด</b>	27 ตุลาคม 2518
<b>สถานที่เกิด</b>	โรงพยาบาลจุฬาฯ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสายน้ำผึ้ง มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนนทรีวิทยา ศิลปศาสตร์บัณฑิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม 2540
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท จัดหางาน เอ็ม แอนด์ เอ คอนซัลแทนส์ จำกัด
<b>ตำแหน่งปัจจุบัน</b>	เจ้าหน้าที่สรรหาอาวุโส